

REGULAMENTO SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA - ORIENTAÇÃO PSICOLÓGICA, NUTRICIONAL E SOCIAL

ORIENTAÇÃO PSICOLÓGICA, NUTRICIONAL E SOCIAL

ITEM 1 – DEFINIÇÕES

I. Usuário: Entende-se por Usuário, no caso de pessoas físicas, o titular do certificado de assistência desde que tenham residência habitual no Brasil.

II. Dependentes: Entende-se por Dependentes, no caso de pessoas físicas, o cônjuge, filhos até 21 anos de idade desde que devidamente comprovada, conforme declarado no IR (Imposto de Renda) e tenham residência habitual no Brasil.

ITEM 2 – VIGÊNCIA

A vigência dos serviços indicados neste regulamento está vinculada à vigência do seguro MAPFRE.

ITEM 3 - ÂMBITO TERRITORIAL

Este regulamento abrange eventos ocorridos no Brasil.

ITEM 4 – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

Os serviços previstos neste item serão prestados de acordo com a solicitação prévia do Usuário, respeitando as condições estabelecidas neste regulamento, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial de cada serviço e demais limites aqui definidos.

A Assistência Pró Trabalho consiste na prestação de serviço, motivo pelo qual não haverá reembolso de quaisquer valores de serviços CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO.

O Usuário será responsável pelo(s) pagamento(s), diretamente ao prestador de serviços, de qualquer valor que eventualmente ultrapasse o limite estabelecido neste Regulamento para cada Serviço coberto.

4.1. Orientação Psicológica

Objetivo Geral:

- ✓ Serviços de atendimento receptivo prestados por psicólogos.
- ✓ Fornecer informações e esclarecer dúvidas pontuais de orientação primária.

Quando solicitado pelo Usuário, **Assistência 24 horas** realizará o atendimento de Orientação Psicológico por telefone, na qual terá como objetivo identificar os fatores relacionados à condição desencadeadora pelo motivo em:

- ✓ Investigar fatores emocionais relacionados a condicionantes de carências e/ou excessos;
- ✓ Identificar fatores familiares de risco;
- ✓ Identificar a ocorrência de agravos e demais fatores associados ao desenvolvimento do quadro emocional;
- ✓ Relacionar o uso e/ou abuso de agentes químicos e sua eventual intervenção;
- ✓ Aplicar instrumentos de orientação à promoção e manutenção da saúde.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- a) Consultas não vinculada ao objeto dos serviços contratados pelo Usuário
- b) Realização de diagnóstico clínico do Usuário;
- c) Qualquer despesa com consulta presencial.

Limite: Sem limite de utilização durante a vigência da apólice de seguro.

Horário de Atendimento: De segunda a sexta-feira das 8h às 18h, excluindo sábados, domingos e feriados.

4.2. Orientação Nutricional

Objetivo Geral:

- ✓ Serviços de atendimento receptivo prestados por nutricionistas;
- ✓ Fornecer informações e esclarecer dúvidas pontuais sobre nutrição;
- ✓ Efetuar um cadastro simples, com informações coletadas durante o contato.

Quando solicitado pelo Usuário, **Assistência 24 horas** realizará o atendimento de Orientação Nutricional por telefone, na qual terá como objetivo identificar os fatores relacionados à condição desencadeadora pelo motivo em:

- ✓ Conhecer de forma qualitativa o comportamento alimentar do Usuário;
- ✓ Informações de forma qualitativa sobre a alimentação, dizendo quais os pontos positivos e os pontos que podem ser melhorados para uma melhor qualidade de vida;
- ✓ Orientar e explicar ao Usuário sobre a importância em adquirir hábitos alimentares saudáveis para uma melhor qualidade de vida;
- ✓ Incentivar o Usuário, hábitos alimentares que podem prevenir a carências e/ou excessos nutricionais;
- ✓ Identificar fatores familiares de risco;
- ✓ Identificar a ocorrência de agravos e demais fatores associados ao desenvolvimento de doenças;
- ✓ Esclarecer dúvidas pontuais sobre alimentos;
- ✓ Aplicar orientações qualitativas à promoção e manutenção da saúde, incentivando os Usuários sobre a importância do acompanhamento presencial com um profissional nutricionista.

Este serviço tem caráter informativo e não se caracteriza como consulta médica ou de nutricionista, não substituindo, portanto, o atendimento presencial de um médico ou nutricionista.

O Serviço de Orientação Nutricional por telefone cumpre todos os preceitos contidos no código de ética do nutricionista (resolução CFN 334/2004, alterada pela resolução CFN 541/2014).

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estarão excluídos:

- a) Consultas não vinculada ao objeto dos serviços contratados pelo usuário;
- b) Diagnóstico nutricional, o diagnóstico elaborado a partir de dados clínicos, bioquímicos, antropométricos e dietéticos;
- c) Prescrição dietética, a prescrição elaborada com base nas diretrizes estabelecidas no diagnóstico nutricional;
- d) Qualquer despesa com consulta presencial.

Limite: Sem limite de utilização durante a vigência da apólice de seguro.

Horário de Atendimento: De segunda a sexta-feira das 8h às 18h, excluindo sábados, domingos e feriados.

4.3. Orientação Social

Se o Usuário ou seus Dependentes encontrar-se em momento de fragilidade ou situação de vulnerabilidade relacionada à morte de membros familiares ou a violência familiar, a **Assistência 24 horas** disponibilizará o serviço de Orientação Social por telefone para auxiliá-lo exclusivamente aos serviços relacionados abaixo:

- ✓ Orientação em caso de morte de um membro da família até 2º grau do Usuário ou do próprio Usuário;
- ✓ Orientação quanto aos procedimentos que deverão ser adotados em caso de falecimento do Usuário ou seus Dependentes na residência ou hospital, decorrentes de acidentes, doenças crônicas e preexistentes.
- ✓ Em caso de falecimento, o assistente social irá orientar quanto à documentação pessoal exigida junto ao Instituto Médico Legal (IML), serviços funerários e cremação;
- ✓ Esclarecimentos de dúvidas e procedimentos que deverão ser adotados quanto aos direitos previstos em casos de violência familiar.

É vedado ao Assistente Social prestar quaisquer orientações e esclarecimentos que não estejam previstos no presente Regulamento

A Lei 8662/93 não prevê como competência ou atribuição do assistente social a execução de tarefas de caráter meramente burocrático e administrativo, ou seja, marcação ou cancelamento de consultas, exames ou remoções; atendimentos em recepção ou portaria que não sejam do âmbito da competência da matéria profissional; contatos telefônicos no que diz respeito à procura de vagas para remoção de pacientes; acompanhamento a bancos ou similares para recebimento de benefícios, ou em ambulâncias com acidentados, ou doentes ou pacientes com alta. Tais atividades não são atribuições tampouco competências do assistente social, estando, portanto, este impedido de realizar tais atividades, sob pena de responsabilização ética.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

Além das exclusões gerais constantes neste regulamento, estará excluído:

a) Orientações referentes a questões trabalhistas relacionadas diretamente ao empregador.

Limite: Sem limite de utilização durante a vigência da apólice de seguro.

Horário de Atendimento: 24 horas.

ITEM 5 – EXCLUSÕES

Não serão concedidas as seguintes prestações:

- I. SERVIÇOS CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO;**
- II. ATOS PRATICADOS POR AÇÃO OU OMISSÃO DO USUÁRIO, CAUSADOS POR MÁ-FÉ;**
- III. EVENTOS OU CONSEQUÊNCIAS DECORRENTES DE ATO DOLOSO DO USUÁRIO;**
- IV. TODO E QUALQUER EVENTO QUE RESULTE EM LESÃO OU MORTE, CAUSADAS DIRETA OU INDIRETAMENTE, POR ATIVIDADES CRIMINOSAS OU DOLOSAS DO USUÁRIO;**
- V. A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ORIENTAÇÃO QUANDO NÃO HOUVER COOPERAÇÃO POR PARTE DO USUÁRIO, NO QUE SE REFERE ÀS INFORMAÇÕES REQUISITADAS PELA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA (POR EXEMPLO, O FORNECIMENTO DE DADOS IMPRESCINDÍVEIS AO ATENDIMENTO);**

ITEM 6 – COMUNICAÇÃO

Quando necessário o acionamento dos serviços de assistência, o Usuário deverá contatar a Central de Atendimento da **Assistência 24 horas** pelo telefone indicado abaixo, informando seu nome completo, CPF e número da apólice.

Assistência 24 horas

0800 008 9748 (capital e cidades metropolitanas)

SAC

0800 112 8000 ou 0800 775 5045 (para deficientes auditivos e de fala).

Ouvidoria

0800 775 1079 ou 0800 962 7373 (para deficientes auditivos e de fala).

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, para prevenir, esclarecer e solucionar conflitos não atendidos pelos canais de atendimento habituais.

ITEM 7 – PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços de assistência serão prestados pela MAPFRE Assistência S.A. CNPJ n.º 68.181.221/0001-47 e por prestadores contratados e designados pela mesma.

ITEM 8 – CANCELAMENTO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Os serviços de assistência indicados neste Regulamento serão automaticamente cancelados (independentemente de notificação prévia), nas seguintes situações:

- I. SE O USUÁRIO CAUSAR OU PROVOCAR INTENCIONALMENTE UM FATO QUE DÊ ORIGEM À NECESSIDADE DE PRESTAÇÃO DE QUALQUER UM DOS SERVIÇOS DESCRITOS NESTE REGULAMENTO;**

- II. O USUÁRIO OMITIR INFORMAÇÕES OU FORNECER INTENCIONALMENTE INFORMAÇÕES FALSAS;**
- III. SE A APÓLICE/CERTIFICADO DE SEGURO FOR CANCELADA.**