

REGULAMENTO SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA - ORIENTAÇÃO PSICOLÓGICA

O PRESENTE REGULAMENTO REFERE-SE TÃO SOMENTE A SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA. A MAPFRE ASSISTÊNCIA NÃO TEM HABILITAÇÃO PARA COMERCIALIZAR PRODUTOS DE SEGURO E PLANOS DE SAÚDE, PORTANTO, OS SERVIÇOS CONTIDOS NESTE DOCUMENTO NÃO SE CONFUNDEM COM SEGURO OU PLANO DE SAÚDE.

Os (as) Usuários (as) que aderirem os serviços de assistência previstos no presente Regulamento, desde já, manifestam ciência e concordam com o seu conteúdo, bem como alegam que não estão adquirindo um produto de seguro e/ou plano de saúde.

ORIENTAÇÃO PSICOLÓGICA

Entende-se por Orientação Psicológica, o serviço meramente informativo, prestados pela MAPFRE Assistência através de sua Rede Credenciada, que objetiva o esclarecimento de dúvidas, fornecer informações pontuais de orientação primária com o intuito de identificar os fatores relacionados à condição desencadeadora do contato, conforme previsto neste Regulamento de Assistência.

A MAPFRE Assistência esclarece que não executa as atividades fins, vez que compete a esta prestar tão somente a atividade meio.

Para fins de definição, entende-se por atividades fins, aquelas prestadas pela Rede Credenciada da MAPFRE Assistência, com o objetivo de consumir o serviço contratado. Quanto a atividade meio, podemos definir como sendo a atividade prestada pela MAPFRE Assistência, com a finalidade de proporcionar a execução dos serviços contratados, que se efetivará através de sua Rede Credenciada.

ESTE SERVIÇO TEM CARÁTER INFORMATIVO E NÃO SE CARACTERIZA COMO CONSULTA MÉDICA OU PSICOLÓGICA, NÃO SUBSTITUINDO, PORTANTO, O ATENDIMENTO PRESENCIAL DE UM PSICOLOGO.

ITEM 1 – DEFINIÇÕES

I. CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA

É um canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao Usuário em relação aos serviços disponibilizados no Regulamento de Assistência.

II. CARÊNCIA

É o período durante o qual o Usuário não terá direito aos serviços da Orientação Psicológica.

III. FRANQUIA QUILOMÉTRICA: É a quilometragem mínima exigida desde o Domicílio a Usuária para início da prestação dos serviços de assistência previstos neste Regulamento de Assistência.

IV. REDE CREDENCIADA: É o conjunto de profissionais e estabelecimentos, devidamente credenciados pela MAPFRE Assistência para prestar o atendimento e/ou serviços previstos neste instrumento.

V. REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA

O Presente documento que formaliza a contratação dos serviços de assistência - Orientação Psicológica, discrimina seus limites e informa o número do Canal de Atendimento de Assistência.

VI. USUÁRIO

Entende-se por Usuário, no caso de pessoas físicas, o titular do Regulamento de Assistência desde que tenham residência habitual no Brasil.

ITEM 2 – VIGÊNCIA DO REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO

A vigência dos serviços de assistência indicados neste Regulamento de Assistência será de 12 (doze) meses.

Os limites de intervenções dos serviços de assistência estão especificados neste Regulamento de Assistência conforme mencionado nos itens a seguir.

ITEM 3 – FRANQUIA QUILOMÉTRICA

No que se refere ao serviço de **Orientação Psicológica** não haverá qualquer franquias quilométrica.

ITEM 4 – ÂMBITO TERRITORIAL

O Âmbito de atendimento para os Serviços de “**Orientação Psicológica**” será destinado em todo o Território Nacional.

Os serviços serão oferecidos desde que respeitadas às condições dos itens 1, 2 e 3 deste regulamento e observadas às exclusões deste contrato.

ITEM 5 – CARÊNCIA

O período de carência para a prestação da Orientação Psicológica será de 03 (três) dias úteis, contado a partir da data da compra.

ITEM 6 – CANCELAMENTO

A MAPFRE Assistência reserva-se o direito de cancelar automaticamente (independentemente de comunicação) o presente Regulamento de Assistência, bem como se recusar a prestar os serviços indicados neste instrumento, nas seguintes hipóteses:

- I.** Caso a MAPFRE Assistência constate que o (a) Usuário (a) omitiu informações ou forneceu intencionalmente informações falsas;
- II.** Caso a MAPFRE Assistência constate a utilização de documentos falso e/ou indícios de fraude por parte do (a) Usuário (a);

Se este Regulamento de Assistência não estiver vigente, for cancelado ou suspenso por motivo de inadimplência e/ou qualquer outro motivo.

ITEM 7 – REQUISITOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços descritos no presente Regulamento de Assistência somente serão prestados pela MAPFRE Assistência após a devida contratação e mediante o contato do (a) Usuário (a) com o Canal de Atendimento de Assistência, que informará as condições estabelecidas para a prestação dos serviços, verificará a elegibilidade do (a) Usuário (a), validará os serviços contratados, o âmbito territorial e demais informações definidas neste Regulamento.

Referidos serviços serão prestados, observando as condições, regras e limites aqui estabelecidos.

IMPORTANTE: OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA SOMENTE SERÃO PRESTADOS MEDIANTE A AUTORIZAÇÃO PRÉVIA E EXPRESSA DO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA. CASO O (A) USUÁRIO (A) NÃO FAÇA O CONTATO PRÉVIO COM O CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA, NENHUM VALOR SERÁ DEVIDO, ESTANDO A MAPFRE ASSISTÊNCIA INTEGRALMENTE ISENTA DE QUAISQUER RESPONSABILIDADES ACERCA DE RESSARCIMENTO E INDENIZAÇÃO POR PERDAS E DANOS.

OS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS, CONSISTEM NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO, MOTIVO PELO QUAL, EM NENHUMA HIPÓTESE, HAVERÁ O PAGAMENTO E/OU REEMBOLSO DE QUAISQUER DESPESAS INCORRIDAS PELOS SERVIÇOS CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO (A) USUÁRIO (A).

ITEM 8 – CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA

Quando necessário o acionamento dos serviços, o (a) Usuário (a) deverá contatar o Canal de Atendimento de Assistência através do telefone **0800 008 9748**, se identificar informando o nome completo do (a) Usuário (a), o número de inscrição do CPF (Cadastro de Pessoas Físicas) do (a) Usuário (a), bem o que necessita e demais informações necessárias.

ITEM 9 – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

9.1 ORIENTAÇÃO PSICOLÓGICA

O serviço de Orientação Psicológica será prestado, via chamada de vídeo ou de voz, sempre que solicitado pelo Usuário, por profissionais especializados que irão fornecer informações, esclarecer dúvidas

pontuais de orientação primária e efetuar um cadastro simples com os dados coletados durante o contato.

O profissional será indicado exclusivamente pelo Canal de Atendimento de Assistência, não podendo o Usuário optar por um profissional específico, mesmo que seja da Rede Credenciada.

O serviço de orientação **deverá ser agendado pelo Usuário, com 02 (Dois) dias úteis de antecedência** para que o Psicólogo retorne o contato e, conforme a necessidade do Usuário, forneça as seguintes orientações, via chamada de vídeo ou de voz:

- Identificar os fatores relacionados à condição desencadeadora do contato;
- Identificar o padrão comportamental do Usuário;
- 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.

Limite: Sem limite monetário e de utilização durante a vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de Atendimento do Canal de Atendimento de Assistência: Todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas, por dia.

Horário Prestação dos Serviços: De segunda a sexta-feira das 08 (oito) horas às 19 (dezenove) horas e 20 (vinte) minutos, exceto feriados.

ITEM 10 – HIPÓTESES NÃO CONTEMPLADAS EM TODOS OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIAS

Não serão prestados os serviços derivados de:

- I. SERVIÇOS SOLICITADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO, SEM PRÉVIO CONSENTIMENTO DA MAPFRE ASSISTÊNCIA;**
- II. QUANDO NÃO HOUVER COOPERAÇÃO POR PARTE DO USUÁRIO OU OUTRO QUE VIER A REQUERER ASSISTÊNCIA EM SEU NOME, NO QUE SE REFERE ÀS INFORMAÇÕES REQUISITADAS PELA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA (DADOS IMPRESCINDÍVEIS AO ATENDIMENTO);**
- III. AS CONSULTAS NÃO VINCULADAS AO OBJETO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS PELO USUÁRIO E/OU PESSOA USUÁRIA;**
- IV. REALIZAÇÃO DE DIAGNÓSTICO CLÍNICO DO USUÁRIO;**
- V. QUALQUER DESPESA COM CONSULTA PRESENCIAL.**

Outrossim, a MAPFRE Assistência está desobrigada de prestar os serviços de assistência, bem como incorrer em quaisquer responsabilidades, inclusive à título de dano material e moral, na ocorrência das situações abaixo:

- I. ATOS DE TERRORISMO, REVOLTAS POPULARES, GREVES, SABOTAGEM, GUERRAS E QUAISQUER PERTURBAÇÕES DE ORDEM PÚBLICA QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.**
- II. ATOS OU ATIVIDADES DAS FORÇAS ARMADAS OU DE FORÇAS DE SEGURANÇA EM TEMPOS DE PAZ QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.**
- III. OS EVENTOS QUE TENHAM POR CAUSA IRRADIAÇÕES PROVENIENTES DA TRANSMUTAÇÃO OU DESINTEGRAÇÃO NUCLEAR OU DA RADIOATIVIDADE QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.**
- IV. EVENTOS DECORRENTES DE FENÔMENOS DA NATUREZA, DE CARÁTER EXTRAORDINÁRIO, TAIS COMO: INUNDAÇÕES, TERREMOTOS, ERUPÇÕES VULCÂNICAS, TEMPESTADE CICLÔNICAS ATÍPICAS, FURACÕES, MAREMOTOS, QUEDAS DE CORPOS SIDERAIS, METEORITOS, ETC, QUE IMPEÇAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.**