

## 1. DEFINIÇÕES

**1.1.Usuário:** Entende-se por Usuário, no caso de pessoas físicas, o titular do contrato de seguro, desde que tenha residencial habitual no Brasil.

**1.2.Pessoa Usuária:** Entende-se por Pessoa Usuária, além do Usuário, o estudante sob responsabilidade do Usuário designado no contrato de seguro, desde que tenha residência habitual no Brasil.

**1.3.Residência Habitual:** Entende-se por Residência Habitual aquela cadastrada no contrato de seguro como tal, desde que este seja o habitual da Pessoa Usuária e esteja no Brasil.

**1.4.Desconto:** Entende-se por Desconto aquele fornecido pela Rede de Farmácias Conveniadas como forma de reduzir o preço dos medicamentos.

**1.5.Formulário Referencial:** Entende-se por Formulário Referencial a relação de medicamentos passíveis de desconto na Rede de Farmácias Conveniadas.

**1.6.Redes de Farmácias Conveniadas:** Entende-se por Rede de Farmácias Conveniadas aquela na qual o Usuário, pode obter os descontos nos medicamentos pertencentes ao Formulário Referencial. As redes de farmácia poderão ser alteradas sem prévio aviso.

## 2. VIGÊNCIA

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

## 3. ÂMBITO TERRITORIAL

O Âmbito de atendimento para os serviços descritos neste regulamento será somente em Território Nacional.

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

## 4. SERVIÇOS

O Serviço de Assistência será prestado de acordo com a solicitação prévia da Pessoa Usuária, respeitando as condições estabelecidas neste regulamento, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial do serviço, horário de atendimento e demais restrições definidas neste regulamento.

Caso não seja localizado um prestador na região onde for solicitado a realização dos serviços descritos neste regulamento, a Pessoa Usuária poderá informar e/ou indicar um prestador de sua preferência.

A Pessoa Usuária 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.

O serviço de assistência consiste exclusivamente na prestação de serviço, EM NENHUMA HIPÓTESE HAVERÁ REEMBOLSO DE DESPESAS.

### 4.1.SERVIÇO EMERGENCIAL A PESSOAS

#### 4.1.1. Orientação Psicológica

Quando solicitado pela Pessoa Usuária, a Central de Assistência proporcionará serviços de atendimento telefônico de orientação psicológica 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 objetivo específico da prestação do serviço é:

- ✓ 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;
- ✓ Estabelecer critérios de monitoramento contínuo e progressivo.

**Limite: Sem limite monetário e de utilização durante a vigência do contrato de seguro.**

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

#### **4.1.2. Professor Particular para Reposição de Aulas Perdidas**

Nos casos em que a Pessoa Usuária tiver de se afastar de suas atividades escolares em decorrência de Bullying ou Síndrome do Pânico por mais de 05 (cinco) dias úteis, com comprovação médica por escrito, a **Central de Assistência** disponibilizará um professor particular em sua residência para que o mesmo tenha possibilidade de dar continuidade ao acompanhamento das atividades escolares.

**Limite: Até o limite de R\$ 30,00 (trinta reais) por hora, máximo de 02 (duas) horas aula/dia, limitado ao valor de R\$ 500,00 (quinhentos reais).**

**Horário de atendimento: 24 horas para agendamento do serviço.**

#### **4.1.3. Professor Particular para Reforço**

Se em decorrência de Bullying ou Síndrome do Pânico a Pessoa Usuária tiver de se afastar de suas atividades escolares, por mais de 05 (cinco) dias úteis, com comprovação médica por escrito, a **Central de Assistência** disponibilizará um professor particular após o retorno às suas atividades normais para reforço da matéria perdida pelo mesmo durante o período de seu afastamento.

**Limite: Até o limite de R\$ 30,00 (trinta reais) por hora, máximo de 02 (duas) horas aula/dia, limitado ao valor de R\$ 500,00 (quinhentos reais).**

**Horário de atendimento: 24 horas para agendamento do serviço.**

#### **4.1.4. Orientação Nutricional**

Sempre que solicitado pelo Pessoa Usuária, o serviço de Orientação Nutricional será prestado via telefone, por nutricionistas que irão fornecer informações, esclarecer dúvidas pontuais sobre nutrição e efetuar um cadastro simples, com informações coletadas durante o contato. O objetivo específico da prestação do serviço é:

- ✓ 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;
- ✓ Receitas e técnicas culinárias para conservação e melhor utilização de alimentos;
- ✓ Gerenciamento de calorias e elaboração de cardápios para controle de peso;
- ✓ Nutrição e Saúde: temas diversos que relacionam os hábitos alimentares à qualidade de vida;
- ✓ Curiosidades: informações sobre os alimentos e suas peculiaridades.
- ✓ Nutrição x Adolescentes: alimentação ideal para adolescentes e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares;

- ✓ Nutrição x Crianças: alimentação para crianças e estratégias para melhorar o desenvolvimento e os hábitos alimentares;
- ✓ Patologia e Nutrição: orientação alimentar para auxiliar no tratamento das patologias mais comuns encontradas na população em geral;
- ✓ Nutrição e Estética: dicas de alimentação para prevenir e amenizar problemas que podem comprometer a estética.

**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.**

**ESTE SERVIÇO DE ORIENTAÇÃO NUTRICIONAL CUMPRE TODOS OS PRECEITOS CONTIDOS NO CÓDIGO DE ÉTICA DO NUTRICIONISTA (RESOLUÇÃO CFN 334/2004, ALTERADA PELA RESOLUÇÃO CFN 541/2014).**

**Limite: Sem limite monetário e de utilização durante a vigência do contrato de seguro.**

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

#### **4.1.5. Rede de Benefícios em Medicamentos**

A **Central de Assistência** disponibilizará ao Usuário uma Rede de Benefícios em Medicamentos para pedidos de medicamentos com entregas em domicílio ou local pré-determinado.

O Usuário poderá fazer a consulta de preços de medicamentos e a realização do pedido de entrega. O Usuário deverá contatar a **Central de Assistência** com o CPF e o receituário em mãos, fornecendo os seguintes dados:

- ✓ Nome do Usuário;
- ✓ CRM/CRO do médico;
- ✓ Data do receituário médico;
- ✓ Medicamentos receitados;
- ✓ Quantidade de medicamentos receitados;

## **REGULAMENTO ASSISTÊNCIA BULLYING e SÍNDROME DO PÂNICO**

- ✓ Endereço completo de entrega do medicamento;
- ✓ Telefone de Contato do Usuário.

A **Central de Assistência** checará as informações e fornecerá ao Usuário o percentual de desconto do medicamento, o valor do medicamento e taxa de entrega, além dos dados da farmácia que poderá realizar a entrega.

Caso o Usuário concorde com as informações cedidas pela **Central de Assistência**, o pedido à farmácia será concluído e o Usuário será informado do prazo de entrega do medicamento.

**Nota:** Este serviço não é válido para medicamentos com retenção de receita.

**Limite: Sem limite de utilização durante a vigência do contrato de seguro.**

**Importante: Será de responsabilidade do Usuário o pagamento do(s) custo(s) do(s) medicamento(s) e taxa de entrega.**

**Horário de Atendimento: 24 horas.**

#### **4.1.6. Assistência Farmacêutica**

Quando solicitado pelo Usuário, a **Central de Assistência** fornecerá informações de assistência farmacêutica relacionado aos medicamentos sobre:

- ✓ Reações adversas;
- ✓ Armazenamento;
- ✓ Horário das administrações;
- ✓ Modo de usar;
- ✓ Efeitos colaterais;
- ✓ Interações com outros produtos;
- ✓ Interações com alimentos/bebidas;
- ✓ Interações com características ou estado do paciente, como gravidez, amamentação e existência de outras patologias;
- ✓ Alerta sobre os perigos da automedicação;
- ✓ Tratamentos alternativos (não científicos).

**Limite: Sem limite de utilização durante a vigência do contrato de seguro.**

**Horário de atendimento: De Segunda a Sexta das 08hs às 18hs, exceto sábado, domingo e feriados.**

#### **4.1.7. Indicação de Profissionais**

Quando solicitado pelo Usuário, a **Central de Assistência** fornecerá informação referente a números de telefones de contato de empresas de serviços de táxis em Território **Nacional, desde que sejam casos que não caracterizam serviço de emergência**

**Limites: Sem limite de utilização durante a vigência do contrato de seguro.**

**Horário de Atendimento: 24 horas.**

#### **5. EXCLUSÕES GERAIS**

Além das exclusões já informadas neste Regulamento, não serão realizadas as seguintes prestações:

- ✓ **Serviços solicitados diretamente pelo usuário, sem prévio consentimento da MAPFRE Assistência;**
- ✓ **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).**
- ✓ **As consultas não vinculadas ao objeto dos serviços contratados pelo Usuário e/ou Pessoa Usuária;**
- ✓ **Prescrição dietética, a prescrição elaborada com base nas diretrizes estabelecidas no diagnóstico nutricional;**
- ✓ **Realização de diagnóstico clínico do Usuário;**
- ✓ **Qualquer despesa com consulta presencial.**

#### **6. COMUNICAÇÃO**

Quando necessário o acionamento dos serviços de assistência, o Usuário deverá contatar a **Central de Assistência** pelo telefone, informando seu nome completo, CPF ou número do contrato de seguro.

#### **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.

#### **8. CANCELAMENTO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO.**

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

- ✓ O Usuário comprovadamente omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas;
- ✓ Se o certificado de assistência for cancelado.