

ASSISTÊNCIA – ORIENTAÇÃO PSICOLÓGICA

OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA SÃO PRESTADOS PELA MAPFRE ASSISTÊNCIA S.A.
CNPJ: 68.181.221/0001-47

Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC): 0800 729 7000 / Ouvidoria: 0800 880 2930

SAC aos Deficientes Auditivos ou de Fala: 0800 729 0088

Ouvidoria para Deficientes Auditivos ou de Fala: 0800 962 7373

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.

COMO ACIONAR OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA?

Precisando utilizar os serviços de assistências, basta telefonar gratuitamente para **0800 707 7967**.

Confira os detalhes do seu Plano de Assistência:

ÍNDICE

1. DEFINIÇÕES.....	3
2. VIGÊNCIA.....	3
3. ÂMBITO TERRITORIAL.....	3
4. DISPOSIÇÕES GERAIS.....	3
5. SERVIÇO.....	3
6. EXCLUSÕES GERAIS.....	4
7. COMUNICAÇÃO.....	4
QUADRO RESUMO DA ASSISTÊNCIA.....	5

Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC): 0800 729 7000 / Ouvidoria: 0800 880 2930

SAC aos Deficientes Auditivos ou de Fala: 0800 729 0088

Ouvidoria para Deficientes Auditivos ou de Fala: 0800 962 7373

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.

1. DEFINIÇÕES

1.1. **Usuário:** é a pessoa física titular do seguro, com residência habitual no Brasil.

2. VIGÊNCIA

2.1. A vigência dos serviços indicados neste Manual está vinculada à vigência da Apólice/Certificado Individual do Seguro contratada.

3. ÂMBITO TERRITORIAL

3.1. O serviço descrito neste Manual abrange eventos ocorridos no Brasil.

4. DISPOSIÇÕES GERAIS

4.1. A Empresa de ASSISTÊNCIA não se responsabiliza por serviços negociados, diretamente, com seus prestadores.

4.2. A execução dos serviços pela Empresa de ASSISTÊNCIA dependerá das condições disponíveis no mercado.

4.3. Todo e qualquer serviço será disponibilizado somente após contato prévio com a Central de Assistência, que informará sobre as características e condições do serviço acionado.

4.4. Devem ser respeitadas as condições estabelecidas neste Manual de Assistência, as exclusões gerais, o âmbito territorial do serviço e demais restrições aqui definidas.

4.5. O atendimento da assistência não implica em reconhecimento de cobertura para o evento reclamado, haja vista o atendimento imediato e a possibilidade da constatação, na regulação de sinistro, de evento não coberto.

5. SERVIÇO

A Assistência Orientação Psicológica consiste exclusivamente na prestação do serviço ao usuário, motivo pelo qual em hipótese alguma haverá reembolso de quaisquer valores de serviços CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO.

5.1. Orientação Psicológica

O serviço previsto será prestado de acordo com a solicitação prévia do **Usuário**, **respeitando as condições estabelecidas neste manual.**

O objetivo da prestação deste serviço é realizar um atendimento psicológico preventivo primário receptivo, por meio de um cadastro simples, com informações coletadas durante o contato, sobre os hábitos e as condições de saúde do Usuário, visando auxiliar no controle do estresse e de seus condicionantes e que envolvam a postura e o comportamento do Usuário.

Quando solicitado pelo Usuário, a **Assistência** disponibilizará o serviço por telefone, prestado por profissionais da saúde, supervisionados por Psicólogo.

Objetivos específicos:

- a) Identificar os fatores relacionados à condição desencadeadora do contato;
- b) Identificar o padrão comportamental do Usuário;
- c) Investigar fatores emocionais relacionados a condicionantes de carências e/ou excessos;
- d) Identificar fatores familiares de risco;
- e) Identificar a ocorrência de agravos e demais fatores associados ao desenvolvimento do quadro emocional;
- f) Relacionar o uso e/ou abuso de agentes químicos e sua eventual intervenção;
- g) Aplicar instrumentos de orientação à promoção e manutenção da saúde.

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

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

6. EXCLUSÕES GERAIS

6.1. NÃO SERÃO PRESTADOS OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA CASO:

- a) os serviços sejam solicitados diretamente ao prestador, sem autorização prévia do Serviço de Atendimento ao Cliente da Assistência;
- b) a apólice/certificado individual do seguro esteja cancelada;
- c) o seguro não esteja ativo na data da ocorrência;
- d) por falta de pagamento da 1ª (primeira) parcela do prêmio do seguro ou de 2 (duas) parcelas consecutivas ou não;
- e) o evento amparado pelo seguro contratado, tenha ocorrido fora do Brasil.

6.2. FICAM EXCLUÍDOS DA PRESTAÇÃO PREVISTA NESTE MANUAL OS ATOS PRATICADOS POR AÇÃO OU OMISSÃO DO USUÁRIO, CAUSADOS POR MÁ FÉ OU DOLO.

7. COMUNICAÇÃO

7.1. Quando ocorrer algum fato, objeto da prestação de serviço de assistência, o Usuário deverá contatar a Central de Atendimento, conforme telefones constantes no rodapé, informando seu nome completo, CPF, telefone para contato (com DDD) e dados do seguro contratado.

7.2. As assistências serão prestadas de segunda a sexta-feira das 8h às 18h (Exceto sábados, domingos e feriados nacionais).

QUADRO RESUMO DA ASSISTÊNCIA

SERVIÇOS	LIMITES	ABRANGÊNCIA
Orientação Psicológica	Sem limite	Brasil

Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC): 0800 729 7000 / Ouvidoria: 0800 880 2930

SAC aos Deficientes Auditivos ou de Fala: 0800 729 0088

Ouvidoria para Deficientes Auditivos ou de Fala: 0800 962 7373

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.