

## ORIENTAÇÃO PSICOLÓGICA

**Apresentação:** A assistência de Orientação Psicológica disponibiliza ao Segurado e seus familiares orientação psicológica via telefone com profissionais qualificados. Pode ser utilizado ao longo de toda a vigência da apólice, sem limitação de acionamento. O atendimento é realizado por psicólogos e assistentes sociais e funciona 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

**Serviço de Assistência:** Este serviço garante uma assistência personalizada, através da Central de Atendimento (0800 555 235 para acionamento do Brasil e 55 11 4133 6819 para acionamento do Exterior), disponível 24 (vinte e quatro) horas de qualquer dia da semana conforme abaixo:

- Atendimento das 8h às 20h em dias úteis por profissional treinado (assistente clínico) com atendimento diferenciado capaz de responder à solicitação do Segurado de imediato.
- Atendimento das 20h às 8h, fins de semanas e feriados o Segurado será orientado através de uma gravação, a ligar gratuitamente ao telefone de emergência. O atendimento será realizado por um profissional treinado e capaz de avaliar a gravidade da situação e orientar o Segurado em relação às providências necessárias.

**Vigência:** A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora.

**Abrangência:** Os serviços de Orientação Psicológica terão extensão em todo o território brasileiro.

**Regras da Assistência:** Não ficam garantidas pelo presente instrumento, as prestações que não tenham sido previamente solicitadas por intermédio da Central de Atendimento ou tenham sido executadas sem o seu acordo.

**Assistência de Orientação Psicológica:** O programa é voltado à qualidade de vida, garantindo um melhor atendimento do Segurado. Nele, uma equipe altamente qualificada dará início ao atendimento através de uma avaliação do problema motivador da procura. Essa avaliação é indispensável para que qualquer medida complementar de assistência seja autorizada. Após avaliação inicial, será determinado se o problema do Segurado poderá ser solucionado por telefone ou se precisará de atendimento presencial. Esta avaliação é indispensável para determinar qual o procedimento correto a seguir. Caso seja necessário atendimento presencial, o Segurado será responsável pelo pagamento das despesas.

**Esta Assistência inclui os seguintes serviços:**

- **Apoio Psicológico:** Atendimento telefônico para Segurado e beneficiário em situações como: falecimento, acidente, doença grave, drogas, alcoolismo, abordando o problema/situação e, como resultado, o Segurado deverá encontrar alívio e melhora emocional. A orientação psicológica via telefone não substitui a psicoterapia feita em consultório. A orientação por telefone tem como principal objetivo prestar ajuda em problemas específicos, de forma focada e breve. Casos que necessitem de psicoterapia ou de acompanhamento por um período maior serão identificados pelo profissional e encaminhados a profissionais que atendam em consultório, e as decisões de ir ao consultório e arcar com o valor das consultas presenciais são de total responsabilidade do Segurado e/ou seus familiares.
  - **Limite: Ilimitada.**
- **Indicação de Visita:** Havendo necessidade para apoio psicológico, a rede poderá quando necessário e desde que possível, indicar a rede de psicólogos no local mais próximo de sua residência.
  - **Limite: Ilimitada.**

Nº GP	Documento	Data	Versão	Página
048-19	Regulamento Assistências	30/01/2019	1.1	187 de 242

- **Apoio Social:** Atendimento telefônico para Segurado e beneficiário para orientações sobre:
  - a) Orientação sobre pensão por morte;
  - b) Orientações específicas por morte em acidente de trânsito/ DPVAT;
  - c) Documentos necessários em caso de invalidez exigida pela Seguradora ou Previdência Social;
  - d) Os direitos previstos em casos de violência familiar e os encaminhamentos legais;
  - e) Como buscar outras fontes de ajuda: empresa, comunidade, grupos de apoio.
- **Limite: Ilimitada.**

Nº GP	Documento	Data	Versão	Página
048-19	Regulamento Assistências	30/01/2019	1.1	188 de 242