



# REGULAMENTO DA ASSISTÊNCIA APOIO EMOCIONAL

Versão Jan/2025

## 1. OBJETIVO

Disponibilizar ao Segurado serviço ligado à assistência apoio emocional, de acordo com as condições.

## 2. ÂMBITO TERRITORIAL DA COBERTURA

Os serviços serão prestados em todo o território nacional.

## 3. PROCEDIMENTOS PARA O ATENDIMENTO

O Segurado deverá ligar para a Central de Atendimento, fornecer as informações necessárias para sua identificação e solicitar a informação desejada.

Os serviços de assistência apoio emocional compreendem em orientação em uma ou mais áreas descritas no próximo item 4, e serão prestados através de atendimento telefônico ou por meio de indicação de profissional especializado.

**O serviço de Assistência Apoio Emocional está disponível de segunda a sexta-feira, das 09:00 às 17:30 horas por meio dos telefones: 0800 291 0148 e 0800 282 1522 (Brasil) ou 55 21 3090-1175 e 55 24 2491-8901 (Brasil e Exterior).**

## 4. SERVIÇOS

A **Assistência Apoio Emocional** tem o objetivo de ajudar o segurado nas situações de forte impacto emocional, tais como:

**4.1. Doenças Crônicas:** são doenças que não colocam em risco a vida da pessoa num prazo curto, logo não são emergências médicas. No entanto, elas podem ser extremamente sérias. As doenças crônicas incluem também todas as condições em que um sintoma existe continuamente, e mesmo não pondo em risco a saúde física da pessoa, são extremamente incômodas prejudicando a qualidade de vida e atividades das pessoas.

**4.2. Dependência Química:** é definida como uma doença paralela a outras doenças físicas que pode levar a um transtorno mental. Ela pode ser conceituada ainda como uma doença progressiva, incurável e potencialmente fatal, atingindo o ser humano em todas as suas áreas: física, psíquica e social. Se trata de um transtorno em que o portador desse distúrbio perde o controle do uso da substância e não consegue parar de consumir a droga, sua vida psíquica, emocional, espiritual, física vai deteriorando gravemente. Nessa situação, a maioria das pessoas precisa de tratamento e de ajuda competente e adequada.

**4.3. Transtorno de estresse pós-traumático:** ocorre em resposta a uma situação ou evento estressante (de curta ou longa duração), de natureza excepcionalmente ameaçadora ou catastrófica pode ou não se desenvolver em uma pessoa que tenha sido exposta a um acontecimento traumático, dependendo das características que tornam a pessoa mais vulnerável ou mais resiliente à natureza do evento traumático. Ocorre com um evento fortemente ameaçador ao próprio paciente ou sendo este apenas testemunha da tragédia. O transtorno então é a recorrência do sofrimento originado de um trauma.

**4.4. Conflitos cotidianos:** bullying escolar, problemas de relacionamento familiar, opressão social por opções de

comportamento, assédio, entre outros.

O Apoio Emocional é um serviço totalmente sigiloso, conforme o Código de Ética Profissional do Psicólogo. A ligação é recepcionada por uma psicóloga para entendimento da necessidade do segurado. Com base nestas informações, se for necessário, é feita a indicação adequada de um dos profissionais previamente cadastrados na rede médica desta Assistência.

Esta Assistência é um instrumento de orientação, esclarecimento de dúvidas sobre o que fazer em determinadas situações em que haja comprometimento emocional, assim como indicar um psicólogo para casos de maior complexidade.

## 5. SERVIÇOS:

### 5.1. Atendimento por telefone

Horário de atendimento da psicóloga: segunda a sexta-feira, das 9:00 às 17:30 horas.

Cliente será recepcionado por um Call Center 24hs que o identificará e orientará sobre o retorno ativo da psicóloga no horário de atendimento descrito acima. Prazo máximo de retorno: próximo dia útil.

### 5.2. Indicação de rede de psicólogos

Conforme necessidade do cliente/família, a psicóloga indicará serviços de psicologia/terapia para atendimento público ou privado. Sua contratação e despesas ficarão por conta do segurado.

Os profissionais privados indicados foram pré-avaliados por um especialista da Assistência.

Caso a cidade ao qual o segurado esteja não tenha disponível atendimento privado, será indicado um atendimento público mais próximo.

**LIMITE DE UTILIZAÇÃO: 1 (uma) utilização por vigência.**

## 6. UTILIZAÇÃO E VIGÊNCIA DOS SERVIÇOS

A utilização dos serviços da Assistência Apoio Emocional estará assegurada enquanto o Seguro estiver ativo e o pagamento do Prêmio do Seguro estiver rigorosamente em dia, conforme as condições definidas neste Regulamento.

A vigência dos serviços será a mesma do Seguro que estará expressa no seu Certificado.