

## 1. OBJETIVO

---

1.1. Disponibilizar ao segurado serviço (s) ligado à Assistência Apoio Emocional, de acordo com as condições deste regulamento.

## 2. ÂMBITO TERRITORIAL DA COBERTURA

---

2.1. Os serviços serão prestados em todo o território nacional.

## 3. PROCEDIMENTOS PARA O ATENDIMENTO

---

3.1. O segurado deverá ligar para a central de atendimento 24 horas por meio do DDG 0800 056 2479, fornecer as informações necessárias para sua identificação e solicitar o serviço.

3.2. Os serviços de Assistência Apoio Emocional compreendem em orientação em uma ou mais áreas descritas no item 4, e serão prestados através de atendimento telefônico ou por meio de indicação de profissional especializado.

3.3. O horário de atendimento da psicóloga é de segunda a sexta das 9hs às 17:30hs. O 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.

3.4. A indicação da rede de psicólogos conforme necessidade do cliente/família será realizada pela psicóloga que 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.

## 4. SERVIÇOS

---

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

4.1.1. 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.

4.1.2. Dependência Química: é definida como uma doença paralela a outras doenças físicas que pode levar à 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.

4.1.3. 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.

4.1.4. Conflitos cotidianos: bullying escolar, problemas de relacionamento familiar, opressão social por opções de comportamento, assédio, entre outros.

4.1.5. 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.

4.1.6. 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.

**LIMITE DE UTILIZAÇÃO:** 02 utilizações por vigência.