



Descritivo do Serviço de Assistência Psicológica

Para acionar sua assistência basta ligar para **0800 880 1900**

A Assistência Psicológica Premium consiste em uma orientação de caráter psicológico preliminar, básico e preventivo a ser efetuado por contato telefônico receptivo, realizado por psicólogos, com observância de protocolos científicos e conhecimentos clínicos.

Os serviços desta assistência têm por objetivo auxiliar o Segurado quando da ocorrência de Eventos definidos neste regulamento, tendo regras próprias e limites de utilização, não podendo ser confundidas com coberturas de seguro e tampouco podem ser comparados à um plano de saúde.

Para que o Segurado tenha direito aos serviços abaixo descritos, é necessário que o contato com a Central de Atendimento para acionamento dos mesmos seja realizado pelo Segurado descrevendo a sua necessidade.

Definições

Âmbito Geográfico: O Serviço será prestado exclusivamente em território Brasileiro e não está previsto qualquer atendimento presencial, sendo este prestado exclusivamente através da Central de Assistência e via e-mail.

Segurado: É a pessoa física, com Domicílio permanente no Brasil

Serviço

No decorrer da vida, podem surgir imprevistos que necessitam de adaptações e mudanças de rotina. Há pessoas que conseguem se adaptar facilmente, mas há aquelas que encontram dificuldades em se reorganizar nesta nova realidade e isso acaba impactando no seu bem-estar psicológico, gerando sofrimento. Nestas e em outras situações pontuais, o serviço de psicologia encontra-se disponível para acolher e auxiliar o Segurado, possibilitando que ele amplie suas reflexões e pense em novas alternativas.

A **Assistência Psicológica** oferece ao Segurado a oportunidade de ter acesso a uma escuta especializada de psicólogos, fornecendo acolhimento para alguma queixa pontual que precise de atenção ou ainda, uma orientação ou direcionamento para a sua questão. Além disso, também pode contribuir no controle e/ou redução de doenças e melhorar a qualidade de vida.

Trata-se de um serviço de “orientação psicológica por telefone”, tendo como objetivos específicos:

- Oferecer melhoria da qualidade de vida;
- Acolher o Segurado que esteja necessitando de uma escuta íntegra;
- Auxiliar na identificação do que está causando o sintoma;
- Estimular o Segurado a estar mais consciente dos seus pensamentos e de si;
- Prestar orientação especializada quando o Segurado necessitar de atenção e/ou avaliação de uma questão pontual do seu dia-a-dia ou ciclo de vida;
- Auxiliar o Segurado na diminuição dos sintomas que geram ansiedade, medo e stress;
- Orientar o Segurado, quando necessário, na busca do especialista mais indicado para o seu caso/quadro.

Este serviço Telefone terá as seguintes características:

Disponibilidade do atendimento da “Tele Triagem”: Central de Atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias da semana através de chamada gratuita no número 0800 880 1900

Disponibilidade da Prestação do Serviço Psicológico: De segunda a sexta-feira das 08 horas às 20 horas;

O atendimento será realizado por psicólogos devidamente registrados e habilitados no Conselho Federal de Psicologia.

A abordagem será baseada em conhecimentos clínicos, protocolos científicos, além da utilização de software desenvolvido especificamente para essa atividade.

A empresa de assistência adotará todas as medidas necessárias para assegurar o cumprimento das obrigações de confidencialidade. Devendo ainda proteger as informações que receber.

O objetivo deste serviço não é substituir a consulta médica ou psicológica nem fornecer diagnóstico, mas orientar o paciente sobre questões que favoreçam a sua saúde e longevidade.

Este serviço não possui limite de utilização.

Solicitação do Serviço

Para a utilização, o Beneficiário deverá contatar a Central 0800 880 fornecendo as informações solicitadas pela central de atendimento para que o serviço seja acionado e direcionado para o profissional.

O contato inicial do atendimento será com um enfermeiro, levando aos desfechos a seguir:

- Segurado receberá orientações de autocuidado; ou
- Segurado será direcionado para o profissional Psicólogo; ou

- Alarmes e alertas (lembrete de compromissos e remédios).

Exclusões:

- **Não estão previstos no serviço os seguintes atendimentos:**
- **Problemas psicológicos mais complexos;**
- **Atendimentos a transtornos mentais graves;**
- **Atendimentos em momentos de crises;**
- **Urgência e emergência;**
- **Acompanhamento contínuo do atendimento;**
- **Psicoterapia;**
- **Realização de diagnósticos;**
- **Prescrição de medicamentos;**
- **Atendimento pré-hospitalar;**
- **Remoção;**
- **Consulta domiciliar;**
- **Rede credenciada; e**
- **Execução de qualquer serviço que não esteja relacionado ao escopo das assistências previstas neste regulamento.**