

## **1. Objetivo**

*Disponibilizar ao associado titular e dependentes (cônjuge e filhos ou enteados conforme definição da Receita Federal), o benefício do Apoio Emocional, de acordo com os serviços descritos no item 4.*

## **2. Âmbito Territorial da Cobertura**

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

## **3. Procedimentos para o Atendimento**

- a) O associado titular/dependentes deverá ligar para a Central de Atendimento – 0800 000 0405, fornecer as informações necessárias para sua identificação e solicitar o serviço.*
- b) Os serviços de 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.*
- c) O horário de atendimento da psicóloga é de segunda a sexta das 9hs às 17:30hs. O cliente será recepcionado por um Call Center que o identificará e orientará sobre o retorno ativo da psicóloga no horário de atendimento descrito acima. Prazo máximo de retorno: próximo dia útil.*
- d) A indicação da rede de psicólogos conforme necessidade do associado titular/dependentes será realizada pela psicóloga que indicará serviços de psicologia/terapia para atendimento público ou privado. Sua contratação e despesas ficarão por conta do associado titular/dependentes. Os profissionais privados indicados foram pré-avaliados por um especialista da Assistência.*
- e) Caso a cidade ao qual o associado titular/dependentes esteja não tenha disponível atendimento privado, será indicado um atendimento público mais próximo.*

## **4. Serviços**

*O serviço de Apoio Emocional tem o objetivo de ajudar o associado titular/dependentes nas situações de forte impacto emocional, tais como:*

- a) Doenças Crônicas: 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.*
- b) Dependência Química: 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.*
- c) 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.*

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

*e) 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.*

*f) 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. Carência**

*5.1. Carência de 15 (quinze) dias, contados a partir do pagamento do primeiro boleto.*