



Assistência Psicológica Premium

CONDIÇÕES GERAIS

CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA PSICOLÓGICA PREMIUM

1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS

ASSISTÊNCIA PSICOLÓGICA PREMIUM - INDIVIDUAL			
Serviço	Tipo de Evento	Limite de Utilização	Limite Serviços
Orientação Psicológica por Telefone	Por livre iniciativa do Usuário	Sem limite de utilização na Vigência	Ilimitado

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

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 tem por objetivo auxiliar o Usuário quando da ocorrência de Eventos definidos no decorrer destas Condições Gerais, 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 interpretação do presente instrumento aplicam-se as definições das seguintes nomenclaturas abaixo relacionadas:

- a) **Assistência Psicológica Premium:** é o conjunto dos serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela empresa Europ Assistance Brasil, também denominados, neste instrumento, simplesmente “**Assistência**” ou “**Serviço**”, quando assim referidos individualmente, ou, ainda, “**Assistências**”.
- b) **APP:** é o aplicativo **Saúde 24 Horas** disponível nas plataformas *Apple App Store* ou *Google Play*, que trará ao Beneficiário ainda mais facilidade de acesso e interação com a Equipe de Saúde durante a Assistência em Saúde 24 Horas.
- c) **Beneficiário:** é a pessoa física, com residência permanente no Brasil, devidamente identificada pelo Contratante por ocasião da contratação da Assistência como elegível aos serviços mencionados por esta Condição Geral. Também denominado neste documento com Cliente ou Usuário
- d) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Beneficiários, elegíveis para os serviços descritos nestas **Condições Gerais**.
- e) **Contratante:** Companhia de Seguros Aliança da Bahia
- f) **Europ Assistance Brasil:** é a pessoa jurídica, Central de Assistência Brasil Serviços de Assistência S/A, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Avenida Juruá, nº 320, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.

- g) **Plano Familiar:** além do Beneficiário que adquiriu à **Assistência Psicológica Premium**, tem direito a utilização dos Serviços mais 3 pessoas de sua livre escolha, sem obrigatoriedade de vínculo familiar.
- h) **Prestadores Credenciados:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas, contratadas e gerenciadas pela **Assistência Psicológica Premium** para prestação dos serviços constantes destas Condições Gerais.

3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO

Os Beneficiários terão direito a **Assistência Psicológica Premium** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

O Beneficiário e seu (s) indicado (s) somente terá (ão) direito aos benefícios da **Assistência Psicológica Premium**, desde que devidamente registrados e habilitados no Cadastro.

Para a utilização, o Beneficiário deverá contatar a Central 0800 exclusiva para este Serviço, fornecendo todas as informações de Cadastro, de forma clara e exata para sua perfeita identificação e atendimento. Em determinados casos no contato telefônico, será preciso que o Beneficiário escolha a opção na URA respectiva ao serviço.

Para que o Beneficiário seja elegível à utilização da **Assistência Psicológica Premium**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) Que o contrato firmado entre Contratante e Beneficiário esteja vigente na data do Evento.
- b) As informações dos Beneficiários deverão constar do Cadastro ou, ainda, sua inclusão no Cadastro deverá ser confirmada pela Contratante.

Por ocasião do atendimento do **Assistência Psicológica Premium**, o contato iniciará com um atendimento do enfermeiro, levando aos desfechos a seguir:

- i. Beneficiário receberá orientações de autocuidado; ou
- ii. Beneficiário será direcionado para o profissional Psicólogo; ou
- iii. Beneficiário receberá a orientação do agendamento, conforme necessidade e disponibilidade do mesmo.

Para a utilização, o Beneficiário deverá contatar a Central 0800 exclusiva para este Serviço, fornecendo todas as informações de Cadastro, de forma clara e exata para sua perfeita identificação e atendimento. Em determinados casos no contato telefônico, será preciso que o Beneficiário escolha a opção na Ura respectiva ao serviço. A solicitação do atendimento pode também ser realizado através do chat ou através do aplicativo.

PASSO A PASSO PARA UTILIZAR O APP:

1. Realizar download do App (Saúde24h) nas lojas Google Play ou Apple Store, utilizando um smartphone com sistema IOS ou Android com acesso à internet;

2. Após instalar o *App*, o cliente deve entrar com o login e senha. O login será composto pelo CPF do Beneficiário e após isso é necessário validar o número de telefone através de um código de verificação que será enviado via SMS;
3. Após validar o código, crie sua senha contendo no mínimo 8 (oito) dígitos combinando letras maiúsculas e minúsculas, números e caracteres especiais;
4. Após as etapas anteriores, o Beneficiário estará pronto para utilizar as funcionalidades do *App*, bem como usufruir dos Serviços quando quiser ou precisar.

FUNCIONALIDADES DO APP SAÚDE 24H

O App permitirá que o Usuário execute as seguintes atividades:

- ✓ *Chat on-line* com a Central composta por uma Equipe de Saúde;
- ✓ Ligação para a Central 0800;
- ✓ Armazenamento de prescrições médicas no *App* (fotos das prescrições);
- ✓ Observação: Local específico para armazenamento de documentos.
- ✓ Alarmes e alertas (lembrete de compromissos e remédios).

Caso se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Beneficiário são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram má-fé, perderá o Beneficiário direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da **Assistência Psicológica Premium**.

4. O 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 este Beneficiário, possibilitando que ele amplie suas reflexões e pense em novas formas de fazer.

A **Assistência Psicológica Premium** visa oferecer aos Beneficiários a oportunidade de ter acesso a uma escuta especializada de psicólogos, que ofereça 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.

O **Assistência Psicológica Premium** trata-se de um serviço de “orientação psicológica por telefone”, tendo como objetivos específicos:

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

Para correta interpretação dos Serviços, a Orientação Psicológica por Telefone terá as seguintes características:

- a) **Disponibilidade do atendimento da “Tele Triage”:** Central de Assistência 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias da semana através de chamada gratuita (número 0800) ou Chat Online pelo App Saúde 24h;
- b) **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.

IMPORTANTE: O OBJETIVO DO SERVIÇO ASSISTÊNCIA PSICOLÓGICA NÃO É SUBSTITUIR A CONSULTA MÉDICA OU PSICOLÓGICA NEM FORNECER DIAGNÓSTICO, MAS ORIENTAR O PACIENTE SOBRE QUESTÕES QUE FAVOREÇAM A SUA SAÚDE E LONGEVIDADE.

5. SIGILO E ÉTICA DOS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM E DE PSICOLOGIA

As informações fornecidas pelo Beneficiário, sujeito da prestação de serviços descrita neste instrumento, são legalmente confidenciais, somente poderão ser acessadas pela Equipe de Saúde envolvidos no atendimento, exceto para as exceções previstas em lei. As partes declaram-se cientes de que a equipe de Prestadores Credenciados poderá a qualquer tempo solicitar novas informações.

A Assistência Psicológico Premium por telefone adotará todas as medidas necessárias para assegurar o cumprimento das obrigações de confidencialidade. Devendo ainda proteger as informações que receber.

A Assistência Psicológico Premium cumpre as leis federais de privacidade e segurança de saúde, como Lei de Proteção de Dados e Código de Ética Profissional do Psicólogo e Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem, protegendo de forma ética e segura todas as informações.

O dever de sigilo previsto neste item não será aplicável quando houver obrigação legal de divulgação, em virtude de lei ou de decisão judicial, hipótese em que as informações confidenciais devem ser fornecidas exclusivamente para aquelas pessoas que, em virtude de tal obrigação legal ou decisão judicial, devam recebê-las, sendo que o Beneficiário deve ser previamente informado, por escrito, acerca de tal obrigação.

As informações registradas, incluindo anotações clínicas e registros médicos, são armazenadas em servidores seguros e criptografados, mantidos pelo Prestador Credenciado.

A política de segurança também envolve todos os funcionários que têm acesso a qualquer informação. Além da regulamentação da própria categoria de classe, todos os funcionários assinam documento em que se responsabilizam pelas informações acessadas e a manutenção do sigilo destas informações.

6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O prazo de vigência do serviço vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Beneficiário e o Contratante perdurar.

Em complemento ao disposto no item acima, a **Assistência Psicológica Premium** será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Beneficiário:

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Beneficiário com o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;
- b) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual entre Europ Assistance e Contratante;
- c) Quando o Beneficiário prestar informações inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;
- d) Praticar atos ilícitos e contrários à lei.

A **Assistência Psicológica Premium** poderá cancelar, imediatamente e independentemente de notificação prévia, o direito do Beneficiário de utilização dos Serviços, quando este:

- a) Omitir ou fornecer intencionalmente informações falsas inverídicas;
- b) Não satisfazer os pedidos de informações solicitadas pela central de assistência para atendimento;
- c) Praticar atos ilícitos e contrários à lei.

7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

O serviço será prestado exclusivamente em território Brasileiro.

8. EXCLUSÕES

NÃO ESTÃO PREVISTOS NO SERVIÇO OS SEGUINTE 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.

A EUROP ASSISTANCE BRASIL NÃO SE RESPONSABILIZARÁ FINANCEIRAMENTE OU PELA QUALIDADE DE SERVIÇOS, MESMO QUE FORNECIDOS POR PRESTADORES CREDENCIADOS, QUANDO NÃO DECORRENTES DE SUAS INSTRUÇÕES, CONFORME PREVISTO NESTAS CONDIÇÕES GERAIS.

DO MESMO MODO, A EUROP ASSISTANCE BRASIL TAMBÉM NÃO SE RESPONSABILIZARÁ POR QUALQUER DANO DECORRENTE DE INFORMAÇÕES FALSAS, ADULTERADAS OU QUE, POR QUALQUER MEIO, POSSA INDUZIR A ERRO A EQUIPE RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO LAUDO RESPECTIVO.

A EUROP ASSISTANCE BRASIL NÃO EFETUARÁ QUALQUER REEMBOLSO DE DESPESAS REFERENTE A QUALQUER DOS SERVIÇOS DESCRITOS NESTE INSTRUMENTO EM NOME DO BENEFICIÁRIO OU CONTRATANTE.

FACE O CARÁTER PREVENTIVO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, A EUROP ASSISTANCE É ISENTA DE QUALQUER RESPONSABILIDADE SOBRE A OPÇÃO DOS USUÁRIOS EM NÃO PROCURAR SERVIÇO DE PROFISSIONAL ESPECIALIZADO, PSICOLÓGICO, MÉDICO, HOSPITALAR OU DE PRONTO ATENDIMENTO.

A EUROP ASSISTANCE BRASIL RESERVA-SE AO DIREITO DE SE DESOBRIGAR À PRESTAÇÃO DE QUALQUER DOS SERVIÇOS DESCRITOS NOS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES, OU A CUMPRIR DEMAIS OBRIGAÇÕES CORRELATAS, CASO ENTENDA, SOB SUA PRÓPRIA DISCRICIONARIEDADE, QUE TAL SITUAÇÃO TEM O POTENCIAL DE A EXPOR A QUALQUER SANÇÃO, PROIBIÇÃO OU RESTRIÇÃO SOB AS RESOLUÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS OU SOB SANÇÕES, LEIS OU REGULACOES DE SANÇÕES ECONÔMICAS OU COMERCIAIS DA UNIÃO EUROPEIA OU DOS ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA.

PARA OUTRAS INFORMAÇÕES, POR FAVOR, CONSULTE OS WEBSITES ABAIXO:

PROGRAMA DE SANÇÕES NORTE-AMERICANO – OFAC SANCTIONS PROGRAMS	https://home.treasury.gov/policy-issues/office-of-foreign-assets-control-sanctions-programs-and-information
PROGRAMA DE SANÇÕES DA UNIÃO EUROPEIA	https://www.sanctionsmap.eu/#/main
PROGRAMA DE SANÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS:	https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information

9. DISPOSIÇÕES FINAIS

Levando em consideração os Serviços prestados, este não envolve obrigação direta de resultado, pois o mesmo é exercido com o intuito de orientação/esclarecimento psicológico, não havendo nenhuma garantia ou promessa de resultados em obter a melhora do estado de saúde.

Sendo assim, a Europ Assistance Brasil, na condição de mera intermediária, está isenta de qualquer responsabilidade sobre a opção dos Beneficiários em não procurar serviço de profissional especializado, psicólogo, médico, hospitalar ou de pronto atendimento, e não se responsabiliza sob quaisquer circunstâncias:

- a) Pelas opiniões emitidas pela Equipe de Enfermeiros ou Psicólogos que prestaram o atendimento;
- b) Pelo atendimento integral das expectativas do Beneficiário;

A Contratante declara estar de acordo com todos os termos e condições estabelecidos nestas Condições Gerais.

A Contratante obriga-se a informar o Beneficiário das condições estabelecidas no presente documento para que este possa utilizar as Assistências.