

MANUAL DE ASSISTÊNCIA

ASSISTÊNCIA ORIENTAÇÃO PSICOLÓGICA

VIDA



Prezado(a) Segurado(a),

Primeiramente gostaríamos de parabenizá-lo pela decisão de contratar a **Assistência Orientação Psicológica** e por escolher a Seguros Unimed para ser a Seguradora que irá proteger você e seus beneficiários.

É com muita satisfação que disponibilizamos o manual dos serviços de assistência e ressaltamos a importância da leitura e compreensão das cláusulas que regem os serviços.

A equipe da Seguros Unimed está à disposição para atendê-lo caso tenha qualquer dúvida em relação ao serviço contratado.

Atenciosamente,

Seguros Unimed

Para nós é uma honra tê-lo como cliente, por isso colocamos à disposição para mais esclarecimentos pelos telefones:

Atendimento Nacional: 0800 016 6633

Atendimento ao Deficiente Auditivo: 0800 770 3611

Horário de Atendimento: 2ª a 6ª das 8h às 20h (exceto feriados nacionais)

Ouvidoria: 0800 001 2565 ou acesse: www.segurosunimed.com.br/ouvidoria



SUMÁRIO

1. DEFINIÇÕES.....	4
2. OBJETIVO.....	4
3. SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA.....	4
4. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS.....	4
5. OPERACIONAL	5
6. ÂMBITO GEOGRÁFICO.....	5
7. EXCLUSÕES GERAIS	5
8. CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	6
9. CANAIS DE COMUNICAÇÃO	6

1. DEFINIÇÕES

- 1.1. **Segurado** é o titular da apólice de seguro contratada junto a Seguros Unimed desde que tenha residência habitual no Brasil.

2. OBJETIVO

- 2.1. O objetivo na prestação deste serviço é realizar um atendimento preventivo primário focado, principalmente, na atenção ao controle do estresse e seus condicionantes e que envolvam a postura, o comportamento no ambiente coletivo e o autoconhecimento.

3. SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA

- 3.1. O serviço de Assistência será prestado de acordo com a solicitação prévia do Segurado, respeitando as condições estabelecidas, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste manual.
- 3.2. Imprescindível solicitar o serviço através da Central de Atendimento pelo telefone **0800 055 5430**, informando nome e CPF.
- 3.3. Em nenhuma hipótese haverá reembolso de despesas para serviços solicitados diretamente pelo segurado a terceiros.
- 3.4. Quando solicitado pelo Segurado, Assistência Orientação Psicológica fornecerá serviços de atendimento telefônico prestado por profissionais da saúde supervisionados por Psicólogo, com a finalidade de identificar a demanda de caráter psicológico e emocional, fornecendo orientação primária.

4. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

- 4.1. Na orientação psicológica, o objetivo é:

- Identificar os fatores relacionados à condição desencadeadora do contato;
- Identificar o padrão comportamental do Segurado;
- Investigar fatores emocionais relacionados a condicionantes de carências e/ou excessos;
- Identificar fatores familiares de risco;
- Identificar a ocorrência de agravos e demais fatores associados ao desenvolvimento do quadro emocional;

- Relacionar o uso e/ou abuso de agentes químicos e sua eventual intervenção;
- Aplicar instrumentos de orientação à promoção e manutenção da saúde;
- Estabelecer critérios de monitoramento contínuo e progressivo.

5. **OPERACIONAL**

5.1. No atendimento prestado pela Central de Atendimento da assistência, os profissionais farão a avaliação e orientação baseado no:

- Registro cadastral do Segurado;
- Registro da demanda psicológica;
- Aplicação de questionário de levantamento da condição do Segurado;
- Aplicação de protocolo de atenção por qualificação da demanda do Segurado.

Para assim realizar a orientação final e encaminhamento do processo.

Horário de Atendimento: segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto aos sábados, domingos e feriados.

6. **ÂMBITO GEOGRÁFICO**

6.1. O âmbito de atendimento para o Serviço de Assistência Orientação Psicológica será exclusivamente em Território Nacional, durante a vigência da apólice de seguro contratada junto a Seguros Unimed.

7. **EXCLUSÕES GERAIS**

7.1. Além das exclusões já informadas neste manual, não serão prestados os serviços derivados de:

- **Serviços solicitados diretamente pelo Segurado, sem prévio consentimento da Assistência Orientação Psicológica**
- **Quando não houver cooperação por parte do Segurado ou outro que vier a requerer assistência em seu nome, no que se refere às informações requisitadas pela Central de Assistência (dados imprescindíveis ao atendimento).**
- **As consultas não vinculadas ao objeto dos serviços contratados pelo Segurado;**
- **Realização de diagnóstico clínico do Segurado.**

8. CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 8.1.** Assistência Orientação Psicológica se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que o segurado comprovadamente omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.

9. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Conheça os canais de Comunicação que a Seguros Unimed oferece a você:

- **CENTRAL DE RELACIONAMENTO**

Atendimento Nacional: 0800 016 6633

Atendimento ao Deficiente Auditivo: 0800 770 3611

Horário de Atendimento: 2ª a 6ª das 8h às 20h (exceto feriados nacionais)

- **FALE CONOSCO**

[www.segurosunimed.com.br /faleconosco](http://www.segurosunimed.com.br/faleconosco)

- **OUIDORIA**

A Seguros Unimed, sempre preocupada em garantir a satisfação de seus clientes, instituiu a Ouvidoria, que tem como principal função estreitar o relacionamento com os clientes, mediante a defesa dos seus direitos, esclarecendo-os dos seus direitos e deveres, com o propósito de prevenir e solucionar conflitos.

É um canal de acesso e comunicação diferenciado, em função das suas características de autonomia, independência e imparcialidade.

Ela não substitui e nem invalida a atuação dos canais de atendimento hoje existentes na Companhia, mas está sempre pronta a atendê-lo caso não tenha obtido sucesso em seu pedido e/ou reclamação junto aos outros canais como: Fale Conosco, Central de Relacionamento e outras áreas competentes.

Por meio da Ouvidoria, os clientes podem apresentar suas solicitações que são: as manifestações, reclamações, consultas, comentários, críticas, sugestões e elogios.

Quem pode recorrer à Ouvidoria da Seguros Unimed:

Todos os segurados (Pessoas Físicas e Jurídicas), seu representante legal, procurador, beneficiários, corretores (atuando em nome dos segurados), que tenham esgotado as tentativas de solução do problema junto aos demais canais de comunicação da empresa, e que não concordem com a decisão adotada pela área responsável e/ou não obtiveram sucesso em seus pleitos junto a Seguros Unimed, e ainda, que não tenham recorrido à esfera judicial.

Como e onde recorrer:

As manifestações direcionadas à Ouvidoria Seguros Unimed, podem ser efetuadas preferencialmente por escrito, contendo, no mínimo:

- O nome do segurado, CPF ou CNPJ, ramo do seguro, número da apólice / proposta, número do sinistro (se houver), descrição detalhada do assunto, telefone, e-mail e endereço para contato.

As manifestações podem ser enviadas das seguintes formas:

- **Pelo site:** www.segurosunimed.com.br/ouvidoria/ e preencha o formulário.
- **Por e-mail:** ouvidoria@segurosunimed.com.br
- **Por carta,** diretamente à Ouvidoria da Seguros Unimed, endereçada à: Seguros Unimed – Ouvidoria - Alameda Ministro Rocha Azevedo, 346 - Cerqueira César - São Paulo – SP - CEP 01410-901
- **Por telefone:** 0800 001 2565, no horário das 9 às 18 horas em dias úteis.
- **Presencial,** com atendimento no horário das 9 às 18 horas, em dias úteis, na sede da Seguros Unimed localizada na: Alameda Ministro Rocha Azevedo, 346 - Cerqueira César - São Paulo - SP - CEP 01410-901



Unimed Seguradora S.A. | CNPJ/MF 92.863.505/0001-06 | Reg. SUSEP 694-7
Alameda Ministro Rocha Azevedo, 366 - Cerqueira César | CEP: 01410-901 | São Paulo – SP
Atendimento Nacional: 0800 016 6633 | Telefones Contingenciais - Atendimento Nacional: (0XXDDD*) 4000-163 |
Atendimento ao Deficiente Auditivo: (0XXDDD*) 4000-1611 |
Ouvidoria: (0XXDDD*) 4000-1285 [*DDD da capital do estado do segurado] ou acesse
www.segurosunimed.com.br/ouvidoria ou ligue 0800 001 2565
www.segurosunimed.com.br