

ORIENTAÇÕES PSICOLÓGICAS

**MANUAL
DE SERVIÇO**



ORIENTAÇÃO PSICOLÓGICA

Apresentação: A assistência de Orientação Psicológica disponibiliza ao Segurado e seus familiares orientação psicológica via telefone com profissionais qualificados. Pode ser utilizado ao longo de toda a vigência da apólice, sem limitação de acionamento. O atendimento é realizado por psicólogos e assistentes sociais e funciona das 8h às 20h em dias úteis. Serviço de Assistência: Este serviço garante uma assistência personalizada, através da Central de Atendimento (0800 007 4957 para acionamento do Brasil), disponível das 8h às 20h em dias úteis.

Vigência: A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora. Abrangência: Os serviços de Orientação Psicológica terão extensão em todo o território brasileiro. Regras da Assistência: Não ficam garantidas pelo presente instrumento, as prestações que não tenham sido previamente solicitadas por intermédio da Central de Atendimento ou tenham sido executadas sem o seu acordo.

Assistência de Orientação Psicológica: O programa é voltado à qualidade de vida, garantindo um melhor atendimento do Segurado. Nele, uma equipe altamente qualificada dará início ao atendimento através de uma avaliação do problema motivador da procura. Essa avaliação é indispensável para que qualquer medida complementar de assistência seja autorizada. Após avaliação inicial, será determinado se o problema do Segurado poderá ser solucionado por telefone ou se precisará de atendimento presencial. Esta avaliação é indispensável para determinar qual o procedimento correto a seguir. Caso seja necessário atendimento presencial, o Segurado será responsável pelo pagamento das despesas.

Esta Assistência inclui os seguintes serviços:

Apoio Psicológico: Atendimento telefônico para Segurado e beneficiário em situações como: falecimento, acidente, doença grave, drogas, alcoolismo, abordando o problema/situação e, como resultado, o Segurado deverá encontrar alívio e melhora emocional. A orientação psicológica via telefone não substitui a psicoterapia feita em consultório. A orientação por telefone tem como principal objetivo prestar ajuda em problemas específicos, de forma focada e breve. Casos que necessitem de psicoterapia ou de acompanhamento por um período maior serão identificados pelo profissional e encaminhados a profissionais que atendam em consultório, e as decisões de ir ao consultório e arcar com o valor das consultas presenciais são de total responsabilidade do Segurado e/ou seus familiares. **Limite:** Ilimitada.

Indicação de Visita: Havendo necessidade para apoio psicológico, a rede poderá quando necessário e desde que possível, indicar a rede de psicólogos no local mais próximo de sua residência.

Limite: Ilimitada

Apoio Social: Atendimento telefônico para Segurado e beneficiário para orientações sobre:

- a) Orientação sobre pensão por morte;
- b) Orientações específicas por morte em acidente de trânsito/ DPVAT;
- c) Documentos necessários em caso de invalidez exigida pela Seguradora ou Previdência Social;
- d) Os direitos previstos em casos de violência familiar e os encaminhamentos legais;
- e) Como buscar outras fontes de ajuda: empresa, comunidade, grupos de apoio.

Limite: Ilimitada.



BIS

INTEGRAÇÃO DE NEGÓCIOS

31 4042.9828

contato@bissolucoes.com.br

www.bissolucoes.com.br