



# ORIENTAÇÃO PSICOLÓGICA

## DEFINIÇÃO

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

## SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

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.

- **Imprescindível solicitar o serviço através da Central de Atendimento pelo telefone 0800 055 5430, informando nome e CPF.**
- **Em nenhuma hipótese haverá reembolso de despesas para serviços solicitados diretamente pelo segurado a terceiros.**

## OBJETIVO GERAL

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.

## SERVIÇOS

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.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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;



Conectados  
para cuidar  
de você



## ASSISTÊNCIAS



- 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.

### ESTRUTURA OPERACIONAL

No atendimento receptivo 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.**

### ÂMBITO TERRITORIAL

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**.

### EXCLUSÕES GERAIS

Além das exclusões já informadas neste regulamento, não serão prestados os serviços derivadas 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.

### CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

**Assistência Orientação Psicológica** se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que:



Conectados  
para cuidar  
de você



## ASSISTÊNCIAS



- O Segurado comprovadamente omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.

### 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.



Conectados  
para cuidar  
de você



## ASSISTÊNCIAS



### As manifestações podem ser enviadas das seguintes formas:

- **Pelo site:** [www.segurosunimed.com.br/ouvidoria/](http://www.segurosunimed.com.br/ouvidoria/) e preencha o formulário.
- **Por e-mail:** [ouvidoria@segurosunimed.com.br](mailto: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



Conectados  
para cuidar  
de você