

1. OBJETIVO

Prestar Serviços de Auxílio Psicológico Familiar (via telefone) para Usuários e Familiares e serviço de Rede de Descontos.

2. QUADRO RESUMO DE SERVIÇOS

SERVIÇOS	LIMITES DO SERVIÇO
Auxílio Psicológico Familiar e Rede de Desconto para consultas psicológicas	<ul style="list-style-type: none">• Até 3 (três) consultas telefônicas por Usuário e respectivos familiares por vigência (12 meses).

3. OBJETO E DEFINIÇÕES

3.1 A Assistência Orientação Psicossocial Familiar tem por objeto a prestação de Serviços de Auxílio Psicológico Familiar (via telefone) e indicação de uma rede de profissionais em psicologia, nas localidades previstas nestas Condições Gerais, com preço de consulta, conforme indicado pela Rede de Desconto, em sua grande maioria abaixo daqueles praticados pelos profissionais em consultas particulares, para Usuários e Familiares, conforme condições e limites especificados nestas Condições Gerais.

3.2 A Assistência Orientação Psicossocial Familiar prevista ou prestada não implica, para qualquer efeito, o reconhecimento pela Seguradora de cobertura em relação ao seguro de vida que se rege por suas próprias condições contratuais.

3.3 Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:

Assistência Orientação Psicossocial Familiar: é o conjunto dos serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos também denominados, neste instrumento, simplesmente “Assistência” ou “Serviço” quando assim referidos individualmente, ou, ainda, “Assistências” ou “Serviços”.

Cadastro: é o conjunto de informações relativas aos Clientes Corporativos, Usuários e Familiares elegíveis para a requisição dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.

Central de Assistência: é a Central de Assistência telefônica da Assistência Orientação Psicossocial Familiar, disponível conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários e Familiares quando da solicitação dos Serviços.

Cliente: é a pessoa física, com Domicílio permanente no Brasil, que tem direito aos Serviços estabelecidos nestas Condições Gerais.

Condições Gerais: é o presente instrumento, onde constam as assistências, limites e condições para a prestação dos serviços da Assistência Orientação Psicossocial Familiar.

Evento: é a ocorrência de um fato que dê origem a utilização da Assistência Orientação Psicossocial Familiar pelo Usuário, respeitados os limites, condições e exclusões estabelecidos em cada uma das modalidades de Assistência descritas nestas Condições Gerais.

Prestadores Credenciados: são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas, contratadas e gerenciadas pela Assistência Orientação Psicossocial Familiar para prestação dos serviços constantes destas Condições Gerais.

Usuário: é o Cliente e respectivos dependentes e familiares, todos pessoa física, com residência permanente do Brasil, entendidos aqui como cônjuges e filhos.

4. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

4.1 Os Usuários terão direito ao Serviço de Assistência Orientação Psicossocial Familiar nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

4.2 O Cliente e seu(s) Familiar(es) somente terão direito aos benefícios da Assistência Orientação Psicossocial Familiar se restar confirmado:

- a) que o Usuário consta do Cadastro; e
- b) que o seu Familiar consta do Cadastro ou comprovadamente, através de documentos legais, prove seu grau de parentesco necessário estabelecido nestas Condições Gerais.

4.3 Para utilização da Assistência Orientação Psicossocial Familiar, os Usuários deverão seguir, SEMPRE, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

- a) contatar a Central de Assistência fornecendo todas as informações de forma clara e exata para perfeita identificação do Cliente e Usuário e sua necessidade;
- b) fornecer as informações e providenciar o envio de documentos solicitados pela Central de Assistência ou de seus Prestadores para prestação dos Serviços.

4.3.1 Uma vez constada a solicitação do Serviço pelo Usuário, a Assistência Orientação Psicossocial Familiar tomará as providências que lhe competem para prestação dos mesmos, que podem abranger, ou não, o direcionamento da ligação para um Prestador Credenciado.

4.4 O prazo para atendimento ao telefone é variável, sendo determinado conforme o número de informações necessárias para conferência dos dados pessoais, solicitação apresentada pelo usuário e resolução ou indicação em linha.

4.5 Para que o Usuário seja elegível à utilização da Assistência Orientação Psicossocial Familiar, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) estar o contrato firmado entre Icatu Seguros e Cliente vigente na data do Evento;
- b) as informações dos Usuários deverão constar do Cadastro ou, ainda, sua inclusão no Cadastro deverá ser confirmada pela Seguradora; e
- c) o Usuário deverá manter residência habitual no Brasil.

4.6 A Assistência Orientação Psicossocial Familiar se reserva o direito de investigar a veracidade das declarações dos Usuários.

4.7 Caso se verifique inconsistência e falta de veracidade nas declarações do Usuário, a Assistência Orientação Psicossocial Familiar poderá exigir destes o reembolso imediato de todos os gastos incorridos com a prestação dos Serviços.

5. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

5.1 Os serviços da Assistência Orientação Psicossocial Familiar serão prestados conforme os horários a seguir estabelecidos:

- horário de Central de Assistência: 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 dias por semana, em caráter emergencial;
- horário da Central de Prestação de Serviços: de segunda à sexta-feira das 8h00 às 20h00.

5.2 Assistência Orientação Psicossocial Familiar não se responsabiliza por quaisquer Serviços contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.

5.3 A Assistência Orientação Psicossocial Familiar será prestada de acordo com o local da ocorrência, a infraestrutura, a natureza do Evento e a urgência requerida no atendimento, em decorrência de ter sido afetado por um ou mais Eventos previstos individualmente a cada Serviço.

5.4 O Usuário não poderá recusar o atendimento do Prestador sem recusa justificada, sendo certo que será computada para cálculo dos acionamentos garantidos por estas Condições Gerais.

5.5 A Assistência Orientação Psicossocial Familiar, na condição de mera intermediária no encaminhamento do caso ao profissional, equipe ou instituição pertinente, não se responsabiliza sob quaisquer circunstâncias:

- a) pelas opiniões emitidas pelo(s) especialista(s) indicados;
- b) pelo atendimento integral das expectativas do Usuário quanto ao teor da orientação recebida pelo(s) especialista(s).

6. OS SERVIÇOS

6.1 AUXÍLIO PSICOLÓGICO FAMILIAR

6.1.1 Os Serviços de Auxílio Psicológico Familiar visam dar apoio e orientação aos Usuários e Familiares através de apoio psicológico, respeitando-se as condições, limites e exclusões do Serviço previsto nestas Condições Gerais.

6.1.2 O Auxílio Psicológico Familiar será prestado exclusivamente através da Central de Assistência por profissionais especializados (assistentes sociais, psicólogos ou pedagogos).

6.1.3 O Serviço consiste em identificar o problema relatado pelo Usuário, e orientá-lo frente às recomendações aplicáveis ao Evento descrito e recomendar, se necessário, consulta presencial com um especialista para efetivo tratamento.

6.1.4 A Central de Assistência assegurará o atendimento exclusivamente orientativo e via telefone, excluindo-se qualquer caso cujo atendimento requeira internação, dúvidas ou orientação quanto a medicamentos, terapia farmacológica associada, ou assistência médica em geral.

6.1.5 Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de Assistência Orientação Psicossocial Familiar contratado e previsto no item 2 destas Condições Gerais.

6.1.6 Não está previsto o atendimento presencial, o Serviço será prestado exclusivamente através da Central de Assistência.

6.2 REDE DE DESCONTO

6.2.1 Os Serviços de Rede de Desconto visam fornecer aos Usuários e Familiares indicação de uma rede de profissionais em psicologia, com preço de consulta, conforme indicado pela Rede de Desconto, em sua grande maioria abaixo daqueles praticados pelos profissionais em consultas particulares, respeitando-se as condições, limites e exclusões do Serviço previsto nestas Condições Gerais.

6.2.2 Os honorários referentes às consultas com qualquer profissional da Rede de Desconto, ou fora desta, são de responsabilidade direta e exclusiva do Usuário ou Familiar, que deverá remunerar diretamente o especialista.

6.2.3 A Rede de Desconto consiste numa relação de profissionais, especialistas na área da saúde, à qual o Usuário ou Familiar terá acesso e poderá agendar consultas com o desconto indicado pela Rede de Desconto, por conta e risco próprio.

6.2.4 Os Usuários deverão observar se a Rede de Desconto não é conflitante com o plano de saúde oferecido pela Empresa ou pessoal do Usuário e Familiar, bem como estes deverão observar que a Rede de Desconto fornecida ao Usuário e Familiares não se trata de plano de saúde.

6.2.5 A Assistência Orientação Psicossocial Familiar não se responsabiliza pelos serviços prestados pela Rede de Descontos aos Usuários e Familiares, cabendo a estes optar, a seu exclusivo critério, por utilizar ou não a Rede de Desconto.

6.2.6 A Central de Assistência para o indicação da Rede de Desconto estará disponível 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias na semana, para fins de indicação.

7. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

7.1 O prazo de vigência da Assistência Orientação Psicossocial Familiar vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e a Seguradora vigorar.

7.2 Em complemento ao disposto no item 6.1 acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Cliente e seus respectivos Familiares:

- a) na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Cliente com a Icatu Seguros;
- b) quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais; e
- c) quando o Usuário praticar atos ilícitos e contrários à lei.

8. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

8.1 Os Serviços serão prestados única e exclusivamente no idioma português, no território nacional e através da Central de Assistência (sem atendimento presencial).

8.2 Todos os Serviços previstos no presente instrumento, não são aplicáveis nas localidades em que, por motivos de caso fortuito ou força maior, se torne impossível a sua efetivação.

8.3. O Serviço será prestado apenas em cidades brasileiras com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes. Para as demais cidades ou aquelas sem infraestrutura, o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos para o Serviço.

9. EXCLUSÕES

- 9.1 Os Serviços desta Condição Geral não abrangem as prestações que não tenham sido previamente solicitadas por intermédio da Assistência Orientação Psicossocial Familiar ou tenham sido executadas sem o seu acordo.
- 9.2 A Assistência Orientação Psicossocial Familiar não se responsabilizará pelas despesas, pela qualidade de serviços e/ou danos, solicitados diretamente aos seus Prestadores Credenciados, sem sua intervenção.
- 9.3 Estão excluídos do escopo dos Serviços listados nestas Condições Gerais:
- a) Execução de qualquer Serviço que não esteja relacionado ao escopo das Assistências previstas nestas Condições Gerais;
 - b) Solicitação de Serviços que não sejam solicitados direta e comprovadamente pelo Usuário;
 - c) Despesas de quaisquer naturezas superiores aos limites de responsabilidade da Assistência Orientação Psicossocial Familiar ou, ainda, serviços providenciados diretamente pelo Usuário;
 - d) Operações de busca, recuperação e salvamento de objetos, bens ou pessoas após a ocorrência do Evento, bem como operações de rescaldo;
 - e) Atendimento pessoal ou presencial dos Serviços previstos nestas Condições Gerais;
 - f) Procedimentos que caracterizem má-fé ou fraude do Usuário na utilização dos Serviços da Assistência Orientação Psicossocial Familiar, ou por qualquer meio, bem como se o Usuário procurar obter benefícios ilícitos do Serviço da Assistência Orientação Psicossocial Familiar.
- 9.4 A Assistência Orientação Psicossocial Familiar não se aplica em caso de eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação do Serviço ocasionado por motivo de caso fortuito ou de força maior. Ficam definidos, desde já, como casos fortuitos e de força maior, nos termos do Código Civil, os Eventos que causem embaraços, impeçam a execução dos Serviços da Assistência Orientação Psicossocial Familiar ou coloquem em risco a segurança do Responsável, Filho ou terceiros.
- 9.5 A Assistência Orientação Psicossocial Familiar não prestará os Serviços caso o Usuário não satisfaça aos pedidos de informações solicitados pela Assistência Orientação Psicossocial Familiar ou Prestador Credenciado.

10. DISPOSIÇÕES FINAIS

- 10.1 A Assistência Orientação Psicossocial Familiar assegurará aos Usuários atendimento exclusivamente por telefone, excluindo-se qualquer caso cujo atendimento requeira internação, terapia farmacológica associada, ou assistência médica em geral.
- 10.2 As Assistências serão fornecidas nos termos da legislação vigente e aplicável para cada tipo de Assistência.
- 10.3 A Assistência Orientação Psicossocial Familiar e seus Prestadores Credenciados obrigam-se a manter a confidencialidade das informações fornecidas, sejam estas classificadas como “informações confidenciais” ou não, abrangendo inclusive informações cadastrais, comerciais ou outras obtidas através do serviço.
- 10.4 Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da Assistência Orientação Psicossocial Familiar deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do Evento gerador da reclamação, através da Central de Assistência.