

CONDIÇÕES DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA PRODUTO MULHER

**PERNAMBUCANAS**

S E G U R O M U L H E R



## CONDIÇÕES DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA PRODUTO MULHER

### RESUMO DOS SERVIÇOS

Check-up Médico – 1º Diagnóstico <sup>1</sup>			
SERVIÇO	RESUMO	LIMITES	ABRANGÊNCIA
<b>Consulta Médica</b>	Consulta médica com clínico geral para solicitação de exames e retorno para avaliação.	1 consulta + retorno em até 30 dias  1 intervenção / ano	Brasil (exclusivamente na rede credenciada)
<b>Exames Laboratoriais</b>	Exames para diagnosticar a saúde do usuário, conforme solicitação do médico conveniado com a Assistência.	Observar exames cobertos	
Exames Cobertos			
TIPO			ABRANGÊNCIA
<b>Mamografia ou USG Mamas</b>			Brasil (exclusivamente na rede credenciada)
<b>Parasitológico</b>			
<b>Glicemia</b>			
<b>Ultrassom Transvaginal</b>			
<b>Eletrocardiograma</b>			
<b>Papanicolau</b>			
<b>Triglicérides</b>			
<b>Colesterol total e Frações;</b>			

Cesta Natalidade			
SERVIÇO	RESUMO	LIMITES	EVENTOS
	<b>Fornecimento de cesta natalidade</b> Fornecimento de Cesta Natalidade a beneficiária, em até <b>30 dias</b> após a solicitação.	Envio de uma cesta natalidade	Nascimento de Filho do(a) Segurado (a)
Itens da cesta mamãe			
ITENS	PESO/ ML/ UN	QUANTIDADE	
LOÇÃO HIDRATANTE	200 ML	1	
ABSORVENTE PARA SEIOS	12 UN	1	
CAIXA DE PAPELÃO	-	1	
Itens da cesta bebê			
ITENS	PESO/ ML/ UN	QUANTIDADE	
FRALDA TAMNAHO P	10 UN	1	
SHAMPOO SUAVE	200 ML	2	
SABONTE EM BARRA	90 G	1	
LENÇO UMEDECIDO	70 UN	1	
CREME ANTI ASSADURA	60G	1	

#### 1 Check-up Exame: Utilização da rede médica credenciada.

Apio Psicossocial		
SERVIÇO RESUMO	LIMITES	EVENTOS
<p><b>Apoio Psicológico</b></p> <p>Atendimento telefônico para usuário e usuário em situações como: falecimento, acidente, doença grave, drogas, alcoolismo, abordando o problema/situação e, como resultado, o usuário deverá encontrar alívio e melhora emocional.</p>	<p>Atendimento Remoto</p> <p>3 ligações de até 30 minutos por ano</p>	<p>Falecimento, acidente, doença, drogas, alcoolismo, depressão,</p> <p>violência doméstica, entre outros</p>
<p><b>Indicação de Visita</b></p> <p>No apoio psicológico, quando necessário o atendimento presencial, será indicado a até cinco psicólogos regionalizados e os atendimentos serão nos consultórios dos profissionais.</p>		
<p><b>Apoio social</b></p> <p>Atendimento telefônico ou por e-mail para usuário e usuário para orientações sobre: pensão por morte, morte em acidente de <u>transito</u> (DPVAT), documentação necessária em caso de invalidez exigida pela Seguradora e Previdência Social, direitos previstos em caso de violência doméstica e encaminhamentos legais e como buscar outras fontes de ajuda (governamentais, particulares e ONGs).</p>		

Clube de Vantagens		
SERVIÇO DESCRIÇÃO	LIMITES	EVENTO
<p><b>Clube de Benefícios</b></p> <p>Serviço de benefícios com diversos parceiros, disponíveis em uma plataforma online, com descontos e condições especiais de compra exclusivos para os usuários.</p> <p><b>Categorias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bem-Estar e Beleza</li> <li>• Alimentação</li> <li>• Compras</li> <li>• Educação</li> <li>• Entretenimento</li> <li>• Esportes e Academias</li> <li>• <u>Infanto Juvenil</u></li> <li>• Saúde</li> <li>• Serviços</li> <li>• Viagem e Turismo</li> </ul>	<p>Sem Limite</p>	<p>Conveniência</p>
<p><b>CashBack</b></p> <p>Comprando on-line em lojas específicas utilizando a plataforma, o usuário recebe uma porcentagem do que gastou de volta, economiza ganhando dinheiro de volta.</p>		

**Importante:**

**I. Para o produto check-up médico, será considerada a carência de 12 meses a contar da data de contratação do seguro.**

## **DESCRIÇÃO DO PRODUTO CHECK-UP MÉDICO – 1º DIAGNÓSTICO**

### **1.1 DEFINIÇÕES**

**USUÁRIO:** é a pessoa física, titular, cônjuge e filho(s) do plano de Assistência 24 Horas contratada junto à AXA Seguros.

**FILHOS:** filhos até 21 (vinte e um) anos de idade ou até 24 (vinte e quatro) anos de idade quando estiver cursando nível universitário e/ou filhos especiais (dependentes de cuidados especiais, decorrentes de deficiência física e mental), para estes, sem limite de idade.

**ABRANGÊNCIA:** em todo território brasileiro.

**DOMICÍLIO DO USUÁRIO:** é o Município de domicílio do usuário, no Brasil, constante do cadastro.

**CARÊNCIA:** 12 (doze) meses da data de Vigência do seguro.

### **1.2 PRAZOS / VIGÊNCIAS**

O serviço de assistência será prestado durante a vigência do seguro contratado junto à AXA Seguros.

### **1.3 ATENDIMENTO**

Este serviço garante uma assistência personalizada, através do número de telefonia 0800 292 1236, no Brasil, disponível 24 (vinte e quatro) horas de qualquer dia da semana.

Somente será possível a utilização do serviço mediante contato do usuário com a central de atendimento para agendamento do serviço.

### **1.4 PROGRAMA**

Buscando inovar em qualidade de serviços, este é um produto voltado a qualidade de vida, uma maneira inteligente e preventiva para diagnosticar futuros imprevistos na saúde dos nossos usuários.

## **1.5 SERVIÇOS**

### **1.5.1 CONSULTA MÉDICA**

O serviço de check-up é uma forma inteligente de detectar com antecedência ou em fase inicial, doenças que podem ser tratadas sem maiores riscos quando diagnosticadas precocemente.

Quando solicitado, será disponibilizada ao usuário, uma consulta médica preventiva com um clínico-geral ou ginecologista credenciado bem como o seu retorno para análise dos exames, lembrando que, o prazo não poderá ultrapassar 30 dias. O serviço médico será para auxiliar o usuário a diagnosticar e avaliar como está sua saúde, bem como seu retorno após o resultado dos exames laboratoriais.

Este serviço será apenas para 1º diagnóstico e, caso seja necessário, o usuário deverá dar continuidade ao tratamento médico diagnosticado pela Assistência.

**LIMITE:** 1 intervenção ao ano.

**REGRA:** O Produto check-up está disponível para o titular, conjuge ou filho(a)s, considerando 1 utilização por vigência. Quando um dos usuários utilizar o serviço no ano, os demais terão que aguardar um novo período de 12 meses para a utilização.

**Importante 1.** A primeira consulta e o retorno médico para a análise dos exames será totalmente gratuita ao usuário, respeitando o período máximo de 30 dias, contados a partir da 1ª consulta.

**Importante 2.** Caso o usuário queira dar continuidade ao tratamento com o médico credenciado, terá que arcar com todas as despesas, sendo essas negociadas diretamente com o profissional.

**Importante 3.** O prazo para o primeiro agendamento da consulta dependerá da disponibilidade local, considerando o retorno da Central em até 72 horas após a solicitação com as disponibilidades de horários.

## EXAMES LABORATORIAIS

Após a consulta, o médico responsável solicitará exames para diagnosticar como está a saúde do usuário, conforme abaixo:

Exames Cobertos <sup>1</sup>	
TIPO	ABRANGÊNCIA
Mamografia	Brasil (exclusivamente na rede credenciada)
Parasitológico	
Glicemia	
Ultrassom Transvaginal	
Eletrocardiograma	
Papanicolau	
Triglicérides	
Colesterol total e Frações;	

Importante 1. Os exames acima são básicos para um check-up inicial, realizados exclusivamente nos locais credenciados da Assistência.

Importante 2. Caso seja necessário exames complementares, estes serão de responsabilidade do usuário arcar com as despesas.

Importante 3. Esse serviço não permite ressarcimento de qualquer natureza.

## 1.6 EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por esta assistência;

- Exames não mencionados na categoria do plano contratado;
- Exames adicionais para diagnóstico complementar;
- Retorno para consulta após 30 dias;
- Continuidade de tratamento médico.

**1 Os exames acima são básicos para um check-up inicial. Caso sejam necessários exames complementares, estes serão de responsabilidade do usuário arcar com as despesas.**

## DESCRIÇÃO DO PRODUTO CESTA NATALIDADE

### 2.1 DEFINIÇÕES

**USUÁRIO:** é a pessoa física, de sexo feminino ou masculino, contratado junto à AXA Seguros.

**EVENTO PREVISTO:** Nascimento. Entende-se por filho, além de filho(s) natural(is), o(s) também adotado(s) (sem limite de idade), conforme previsão constitucional (Art. 227, § 6º, CF/88). O vínculo da adoção constitui-se por sentença judicial (art. 47 do Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA) e é irrevogável, isto é, após o trânsito em julgado da decisão judicial e lavrado o novo registro no Cartório de Registro Civil competente, não haverá reversão (art. 39 do ECA).

### 2.2 CESTA NATALIDADE

Na ocasião do nascimento de filho do Usuário, é garantido o fornecimento e envio da Cesta Natalidade, mediante solicitação do Usuário no prazo máximo de 30 (trinta dias) após o recebimento da solicitação.

Itens da cesta mamãe		
ITENS	PESO/ ML/ UN	QUANTIDADE
LOÇÃO HIDRATANTE	200 ML	1
ABSORVENTE PARA SEIOS	12 UN	1
CAIXA DE PAPELÃO	-	1
Itens da cesta bebê		
ITENS	PESO/ ML/ UN	QUANTIDADE
FRALDA TAMNAHO P	10 UN	1
SHAMPOO SUAVE	200 ML	2
SABONTE EM BARRA	90 G	1
LENÇO UMEDECIDO	70 UN	1
CREME ANTI ASSADURA	60G	1

**Importante:**

- 1. A composição da Cesta Natalidade poderá ser alterada em consequência de oscilações de preços do mercado. Em relação às eventuais oscilações de preços, os itens poderão ser substituídos em quantidade ou marca e/ou excluídos para manter o limite referencial de valor.**
- 2. Caso nasçam gêmeos ou mais, a cesta referente ao bebê seguirá o número de filhos.**

### **2.3 OPERACIONALIZAÇÃO**

O prazo de entrega será contado a partir do recebimento da solicitação de envio de Cesta Natalidade central de atendimento.

Não será possível fornecer o serviço na falta de envio da Certidão de Nascimento do filho do Usuário.

### **2.4 EMBALAGEM PARA TRANSPORTE**

Para melhor atender às necessidades de nossos clientes, serão utilizadas embalagens de papelão ondulado, reforçadas e lacradas.

### **2.5 SISTEMA DE ENTREGA**

A Cesta Natalidade disponibilizada é acompanhada de um protocolo para comprovação do recebimento pelo Usuário.

A qualidade do serviço de entrega domiciliar está diretamente relacionada à qualidade do cadastro com os dados do usuário informados, tais como endereço completo, referência, telefone, outras pessoas autorizadas a receber e endereço alternativo para entrega. O endereço alternativo deverá ser próximo ao endereço inicial do usuário (raio máximo de 3 km). No caso de mudanças nos endereços, deverá ser comunicado à AXA Seguros com uma antecedência mínima de 20 dias da data programada para entrega.

A entrega será feita em um dos endereços do Usuário indicado, proporcionando maior comodidade e conforto. Fica estabelecido o número de duas tentativas para entrega da Cesta, após a certificação do cadastro, uma tentativa em cada endereço informado.

Caso a entrega não seja feita nas duas tentativas previstas, o usuário será comunicado sobre o endereço para retirada. A Cesta ficará disponível na base do prestador para retirada pelo Usuário pelo período de 10 dias, após o qual será inutilizada, ocorrendo a perda do direito de recebimento desta Cesta.

## **2.6 PRAZO DE ENTREGA**

Máximo: 30 dias, a partir do recebimento da solicitação de envio de Cesta Natalidade.

## **2.7 PRAZOS / VIGÊNCIAS**

O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado junto à AXA Seguros.

O prazo máximo de solicitação após o nascimento ou adoção será de até 90 dias.

## **2.8 ÂMBITO TERRITORIAL**

Entregas em todo o Brasil, através de empresas transportadoras devidamente credenciadas.

## **3.1 DEFINIÇÕES**

**USUÁRIO:** é a pessoa física usuária do serviço de apoio Psicossocial contratado junto à AXA Seguros.

## **3.2 PRAZOS / VIGÊNCIAS**

O serviço de apoio será prestado durante a vigência do Seguro contratado junto à AXA Seguros.

## **3.3 ÂMBITO TERRITORIAL**

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

## **3.4 ATENDIMENTO**

Este serviço garante uma assistência personalizada, através do telefone de Discagem Direta, conforme abaixo:

Horário comercial: atendimento das 9h às 19h em dias úteis por profissional treinado (assistente clínico) com atendimento diferenciado capaz de responder à solicitação do usuário de imediato.

Casos especiais fora do horário padrão: das 19h às 9h, fins de semanas e feriados o usuário será orientado através de uma gravação, a ligar gratuitamente ao telefone de emergência. O atendimento será realizado por um profissional treinado e capaz de avaliar a gravidade da situação e orientar o usuário em relação às providências necessárias.

### **3.5 REDE DIFERENCIADA**

Psicólogos para apoio psicológico.

### **3.6 PROGRAMA**

Esse programa é voltado a qualidade de vida, garantindo um melhor atendimento do usuário. 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 usuário 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 usuário será responsável pelo pagamento das despesas.

### **3.7 OBJETIVO**

Serviço de apoio Psicossocial para o usuário. Pode ser utilizado ao longo de toda a vigência do contrato. Limitados em até 03 atendimentos de até 30 minutos por ligação por ano. Havendo o entendimento da necessidade do atendimento presencial, o usuário será orientado a buscar um profissional.

O atendimento é realizado por psicólogos e profissionais do serviço social e funciona em horário comercial (segunda a sexta, das 9h às 19h, exceto feriado), e em caráter de urgência poderá ser atendido 24 horas por dia, 7 dias por semana.

### **3.8 SERVIÇOS**

#### **3.8.1 APOIO PSICOLÓGICO**

Atendimento telefônico para usuário e usuário em situações como: falecimento, acidente, doença grave, drogas, alcoolismo, violência doméstica, abordando o problema/situação e, como resultado, o usuário deverá encontrar alívio e melhora emocional. Não atuamos com intervenção medicamentosa e se o usuário estiver em surto psicótico (alteração grave do juízo – “alucinação”) a orientação será dada ao acompanhante/familiar.

Importante:

O apoio psicológico 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 orientados a buscar um profissional para atendimento presencial. As decisões de ir ao consultório e arcar com o valor das consultas presenciais são de total responsabilidade do usuário e/ou seus familiares.

#### **3.8.2 INDICAÇÃO DE VISITA**

Havendo necessidade para apoio psicológico, a rede poderá quando necessário e desde que possível, indicar psicólogos regionalizados, mais próximo de sua residência.

### 3.8.3 APOIO SOCIAL

Atendimento telefônico ou por e-mail para usuário e usuário para orientações sobre:

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

## **DESCRIÇÃO DO PRODUTO CLUBE DE VANTAGENS**

### **4.1 DEFINIÇÃO**

O Clube de Vantagens é uma plataforma online, com descontos e condições especiais de compra, em sites, lojas e estabelecimentos.

Oferecendo um programa completo com benefícios e descontos em segmentos como educação, bem-estar, saúde, entretenimento, produtos e serviços diversos, o clube de Vantagens possui benefícios para atender diversos públicos.

### **4.2 BENEFÍCIOS**

- Acesso On-line (ferramenta na nuvem e personalizada)
- Rede de benefícios e ações de sustentação
- Credenciamento contínuo da rede de parceiros (com foco em grandes marcas)
- Ações promocionais
- Maior visibilidade
- Clientes satisfeitos.

### **4.3 OPERACIONALIZAÇÃO**

O usuário deverá entrar na plataforma de acesso, escolher o serviço ou produto que deseja efetuar a compra e acessar o site com o cupom promocional ou imprimir o cupom de desconto disponibilizado para alguns parceiros específicos, para obtenção do desconto, o cupom deverá ser apresentado no momento do pagamento ao parceiro credenciado.

### **4.4 A REDE CONVENIADA**

A rede conveniada, bem como os serviços e/ou produtos oferecidos pelos conveniados, estão sujeitos a mudanças, alterações, substituições e/ou exclusões sem necessidade de aviso prévio. As atualizações da rede conveniada estarão sempre disponíveis.

### **4.5 PRAZOS / VIGÊNCIAS**

O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado junto à AXA Seguros.

### **4.6 ÂMBITO TERRITORIAL**

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

### **4.7 SERVIÇOS**

#### **4.7.1 CLUBE DE BENEFÍCIOS**

O clube de Vantagens consiste em oferecer benefícios e descontos, para compra de produtos ou contratação de serviços em diversos segmentos como educação, bem-estar, saúde, entretenimento e etc.

Disponível em uma plataforma online o usuário receberá um acesso login e senha para poder acessar e assim poder usufruir um programa completo com descontos e condições especiais de compra exclusivos para os usuários.

CATEGORIAS:

- Bem-Estar e Beleza
- Alimentação
- Compras
- Educação
- Entretenimento
- Esportes e Academias
- Infante Juvenil
- Saúde
- Serviços
- Viagem e Turismo

2.57.1 CASHBACK

Comprando on-line em lojas específicas utilizando a plataforma do clube de vantagens, o usuário recebe em dinheiro e na sua conta bancária, uma porcentagem do valor total da compra que realizou, as transferências são realizadas uma vez ao mês, no dia 10.

O serviço só estará disponível em lojas específicas, a porcentagem do valor varia de acordo com o parceiro, para que seja feita a identificação o usuário deverá entrar no site via clube as transações precisam ser completadas de uma só vez, após ser redirecionado para o site da loja, para que o usuário fique elegível ao reembolso, após realizar a compra, a loja avisa para repassar o valor de volta ao usuário.

**PERNAMBUCANAS**