

O serviço de Assistência Apoio Emocional tem o objetivo de ajudar o Segurado nas situações de forte impacto emocional, tais como:

- **Doenças Crônicas:** são doenças que não colocam em risco a vida da pessoa num prazo curto, logo não são emergências médicas. No entanto, elas podem ser extremamente sérias. As doenças crônicas incluem também todas as condições em que um sintoma existe continuamente, e mesmo não pondo em risco a saúde física da pessoa, são extremamente incômodas prejudicando a qualidade de vida e atividades das pessoas.
- **Dependência Química:** é definida como uma doença paralela a outras doenças físicas que pode levar a um transtorno mental. Ela pode ser conceituada ainda como uma doença progressiva, incurável e potencialmente fatal, atingindo o ser humano em todas as suas áreas: física, psíquica e social. Trata-se de um transtorno em que o portador desse distúrbio perde o controle do uso da substância e não consegue parar de consumir a droga, sua vida psíquica, emocional, espiritual, física vai deteriorando gravemente. Nessa situação, a maioria das pessoas precisa de tratamento e de ajuda competente e adequada.
- **Transtorno de estresse pós-traumático:** ocorre em resposta a uma situação ou evento estressante (de curta ou longa duração), de natureza excepcionalmente ameaçadora ou catastrófica pode ou não desenvolver-se em uma pessoa que tenha sido exposta a um acontecimento traumático, dependendo das características que tornam a pessoa mais vulnerável ou mais resiliente à natureza do evento traumático. Ocorre com um evento fortemente ameaçador ao próprio paciente ou sendo este apenas testemunha da tragédia. O transtorno então é a recorrência do sofrimento originado de um trauma.
- **Conflitos cotidianos:** *bullying* escolar, problemas de relacionamento familiar, opressão social por opções de comportamento e assédio.

A ligação será recepcionada pela Central de Atendimento da Assistência que fará o agendamento com um Assistente Social. Este, por sua vez, terá o papel de orientar e esclarecer dúvidas sobre o que fazer nas determinadas situações citadas acima, quando houver comprometimento emocional. Em casos de maior complexidade, o Assistente Social direcionará o Segurado a um dos serviços especializado abaixo, de acordo com a necessidade:

- Orientação Jurídica – Advogados;
- Terapia – Psicólogos;
- Autoajuda - Alcoólicos Anônimos (AA) e Narcóticos Anônimos (NA);
- Tratamento a dependência química - Clínicas de recuperação;
- Auxílio a população feminina vítima de violência – Delegacia da Mulher.

Obs.: Essa Assistência não possui caráter terapêutico e possíveis custos com profissionais indicados serão por conta do Segurado.

Atendimento por telefone: de segunda a sexta das 09h00 às 18h00, através do 0800 016 2727.