



Programa de Bem-estar Emocional

Guia da Liderança

Conheça o Programa que tem o objetivo de trazer qualidade de vida e bem-estar para você e para sua equipe.

Boas-Vindas ao Programa!

Você e sua equipe contam com um suporte especializado que visa promover saúde mental, bem-estar e qualidade de vida.

O Programa conecta o usuário a um time de especialistas que, por meio de aconselhamento sobre questões pessoais e profissionais, podem ajudar a alcançar um equilíbrio saudável dos sentimentos e das emoções.

De qualquer lugar do país, você e sua equipe podem acessar o Programa através de **ligação gratuita, portal digital via web ou aplicativo (por videochamada, chat ou mensagens de voz), ou via e-mail**. Vocês terão acesso a diferentes tipos de assistência:

Aproveite as informações deste guia e conte com o Programa quando precisar!

- **Aconselhamento breve**, suporte, orientação e encaminhamento, com total confidencialidade.
- **Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h**. Disponível 24h por dia, 7 dias por semana, para situações críticas.
- **Livewell - Portal de conteúdo interativo**. Informações atualizadas sobre saúde e bem-estar.
- **Equipe Profissional** – Psicólogos, Consultores Financeiros, Advogados e Assistentes Sociais.

Características do Programa



Aconselhamento Breve

Cada caso Problema é tratado em 1 sessão. Para atendimentos relacionados a assistência psicológica são dedicadas até 6 sessões.



Utilização Irrestrita

O Programa pode ser utilizado sempre que o usuário precisar, sem limite para novas solicitações



Confidencial

Sigilo garantido* aos usuários. O contratante tem acesso a dados agrupados e anonimizados.

* De acordo com a legislação local.



Voluntário

A participação é voluntária. O usuário procura o Programa quando e se quiser



Sem Carências

Nenhuma carência é aplicada. O Programa é liberado para uso imediatamente após a implantação



Custo Zero para o Usuário

O Programa é totalmente acessível e nenhuma coparticipação é cobrada do usuário.



Dependentes Legais

Acesso para cônjuge e filhos até 24 anos (seguindo os critérios do plano de saúde)



Pesquisa de Satisfação

Após o atendimento, é possível avaliar o profissional e o canal utilizado

Como o Programa pode ajudar?

Logo no primeiro contato com o Programa, o usuário já recebe acolhimento e orientação de uma equipe técnica. Os profissionais tratam a questão imediatamente ou encaminham para um especialista relacionado ao caso abordado. Os atendimentos são relacionados a situações que precisam de orientação breve e abrangem assuntos diversos, desde temas cotidianos até circunstâncias complexas, exemplos:

- Problema esporádico em um relacionamento familiar;
- Ansiedade para um momento importante (viagem, casamento, cirurgia);
- Auxílio para declarar o imposto de renda;
- Dúvidas sobre investimentos;
- Dificuldades sobre obrigações legais relacionadas a empregado doméstico;
- Medo de fazer uma apresentação profissional importante;
- Acolhimento para vítima de violência doméstica;
- Orientações para sanar dívidas, etc.



Problemas de saúde mais severos ou delicados, podem não estar incluídos no escopo do Programa, que tem por objetivo assistência breve e focal. O usuário será informado caso seja necessário outro modelo de acompanhamento para o seu caso.

Clique nos botões abaixo, para saber como o Programa pode ajudar em situações diversas.



**Apoio
Psicológico**



**Consultoria
Financeira**



**Orientação
Jurídica**



**Assistência
Social**



Apoio Psicológico

Orientação e suporte em diferentes esferas, exemplos:

Pessoal

- Situações traumáticas e momentos decisivos;
- Estresse, esgotamento, ansiedade e depressão;
- Abuso de álcool e outras substâncias;
- Mulher vítima de violência;
- Luto e perdas.

Familiar

- Dificuldades familiares;
- Divórcio;
- Maternidade e/ou paternidade;
- Orientação sobre crianças e adolescentes.

Profissional

- Relacionamentos no trabalho (dificuldades com gestores, pares e subordinados);
- Burnout;
- Promoções e adaptações.

Inclui atendimento em Libras.





Consultoria Financeira

Auxílio para administração de finanças pessoais, exemplos:

- Endividamento;
- Reorganização de orçamento;
- Preparação para aquisição de bens;
- Planejamento para poupança;
- Definição de metas;
- Renegociação de dívidas.

Atenção: os consultores financeiros do Programa não fazem a indicação direta de investimentos, mas podem auxiliar traçando o seu perfil de investidor e orientando quanto as diferenças entre as diversas modalidades de investimento do mercado.





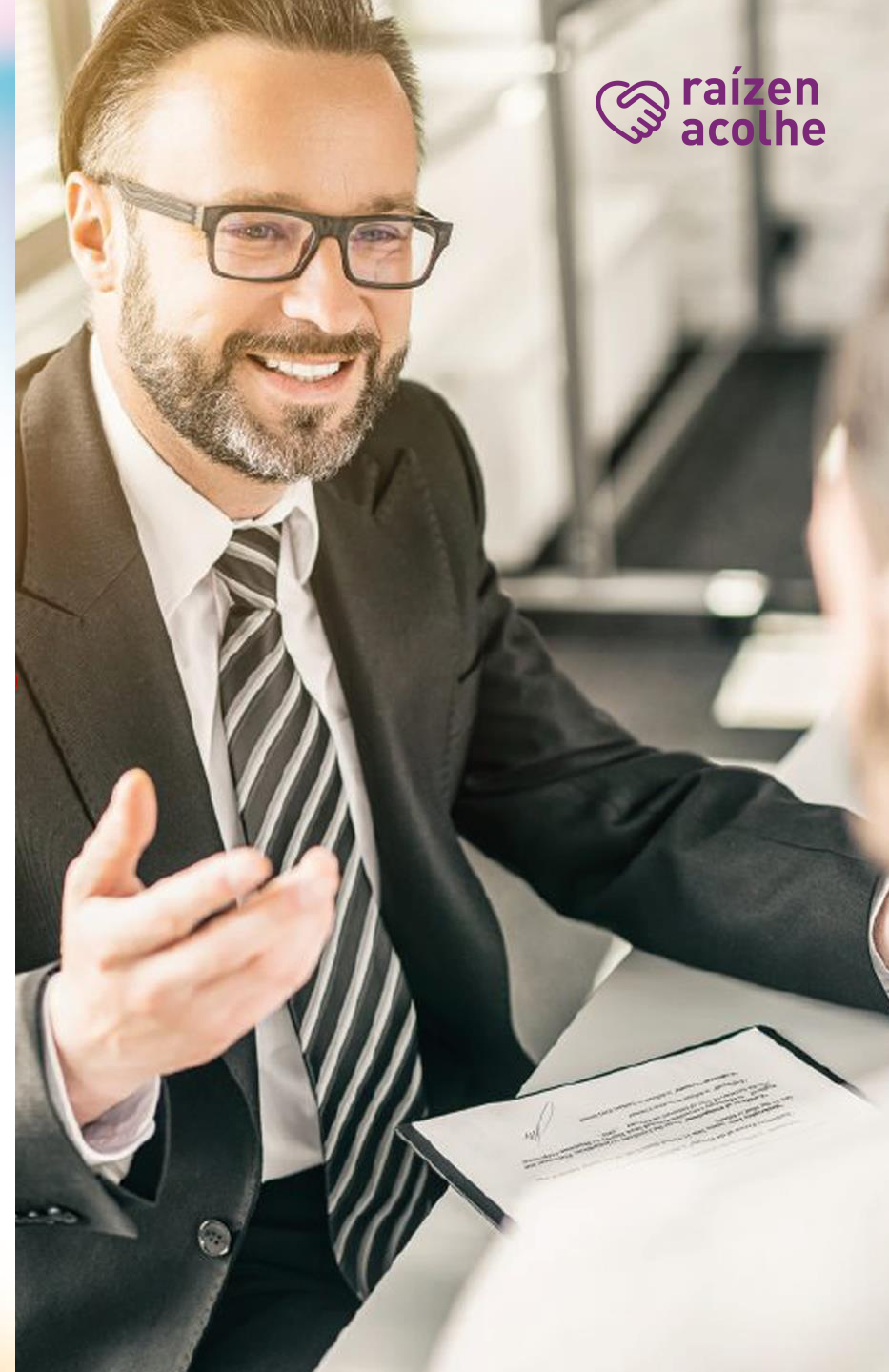
Orientação Jurídica

**Apoio em diversos
temas, exemplos:**

O atendimento não inclui queixas e causas de natureza trabalhista relacionadas a contratante do Programa e não cobre a atuação de advogado em nome do usuário.

- Orientação para aquisição de bens;
- Dúvidas sobre contratos;
- Direito do consumidor;
- Guarda de filhos e pensão alimentícia;
- Sucessões, inventários e testamentos;
- Crimes de menor potencial ofensivo;
- Calúnias, difamação e injúrias;
- Impostos em geral;
- Briga de vizinhos;
- Ameaças, violência física ou moral;
- Auxílio doenças e acidentes;
- Aposentadoria.

Inclui atendimento em Libras.





Assistência Social

Amparo e auxílio em casos diversos, exemplos:

- Orientação familiar e situações críticas (adoção, óbitos, separação);
- Pesquisa de recursos da comunidade (saúde, educação, etc);
- Direitos homoafetivos e de gênero (casamento, mudança de nome, etc);
- Orientação no auxílio a pessoas doentes em hospitais ou residências;
- Informações sobre previdência social;
- Apoio ao acesso à justiça;
- Auxílio a pessoas doentes, em hospitais ou residência;
- Informações sobre direito do consumidor;
- Informações sobre benefícios da empresa;
- Apoio em situações de violência.



Acesso Fácil

Os especialistas estão disponíveis de **segunda a sexta-feira, das 8h às 20h** e, para situações críticas, 24h por dia, 7 dias por semana, através de ligação gratuita, e-mail ou canais digitais:



Ligação Gratuita (0800)

De qualquer lugar do país - telefone fixo, público ou celular.
Sem URA – sessão com o consultor especializado desde a primeira chamada.



E-mail

Suporte para solicitações de atendimento e dúvidas sobre o Programa.
Para obter aconselhamento especializado: **atendimento@optum.com.br**
Para suporte técnico relacionado à plataforma digital:
suportetecnico@optum.com.br
Para encaminhar um colaborador para o Programa: **apoiogestores@optum.com.br**
(apenas para RH e gestores)



Canais Digitais

Faça seu cadastro e acesse o Programa em:
www.optumdigital.com.br
Ou baixe, gratuitamente, o aplicativo. Procure pelo nome completo, "**Optum Digital**", na loja de aplicativos, disponível para IOS e Android.

Importante!

Ao acessar a nossa plataforma digital, é necessário que o usuário **permita o acesso a câmera, microfone e a mensagem de texto**. Se esses recursos estiverem desativados, as permissões podem ser ativadas nas configurações do dispositivo.

Fluxo de atendimento do Pilar Psicológico para o menor de idade no canal telefônico:



1º O Responsável legal da criança/adolescente (mãe, pai ou familiar que tenha a tutela legal do menor), entra em contato pelo 0800.

Se for beneficiário elegível a consultora segue com o atendimento. Adolescentes, beneficiários acima de 14 anos poderão ser avaliados, através de uma escuta ativa do profissional.



2º O responsável é orientado sobre necessidade de consentimento em conformidade com as diretrizes da LGPD e a regulamentação 13/2022 do CFP (Conselho Federal Psicologia).

No caso do menor ser encaminhado para psicoterapia será enviado por email ao responsável o termo de consentimento obrigatório para autorização da realização das sessões.

Esta condição não se aplica a adolescentes emancipados por lei.



3º Após o reenvio do termo de consentimento por email assinado pelo responsável legal do menor, o consultor segue com o encaminhamento para psicoterapia.



4º O menor é encaminhado para as sessões psicoterápicas definidas pelo contrato.

Dependendo da abordagem teórica do profissional psicólogo, o responsável legal será convidado a participar da 1ª sessão, onde será aplicada uma entrevista preliminar.



5º Durante o processo psicoterápico, a consultora do Programa gerencia o caso através de um sistema eletrônico interno junto com a profissional responsável pelos atendimentos.

Na última sessão, haverá entrevista devolutiva para o responsável legal e serão realizados os devidos encaminhamentos e orientações.

Fluxo de atendimento do Pilar Psicológico para o menor de idade no canal digital:



1º Ao acessar a plataforma digital através do website www.optumdigital.com.br ou baixando o app Optum Digital, o próprio adolescente ou o responsável legal pode criar uma conta para realizar o primeiro acesso.

O cadastro é individual, portanto deverão ser informados os dados de quem será atendido, da criança ou do adolescente. Ainda na etapa do cadastro, há um campo para inclusão do e-mail para contato com o responsável, que receberá as instruções para autorização do atendimento.



2º O responsável é orientado pela plataforma sobre os seus consentimentos em conformidade com as diretrizes da LGPD e a regulamentação 13/2022 do CFP (Conselho Federal Psicologia).

Para liberação dos atendimentos o responsável precisa estar de acordo, acessar o e-mail enviado pela Optum, preencher seus dados pessoais e incluir uma foto legível do rosto com documento oficial, também deverá incluir uma foto legível do documento do menor.

Esta condição não se aplica a adolescentes emancipados por lei.



3º Após o envio dos documentos e aceite do termo de consentimento, o profissional responsável pelo atendimento verifica os documentos. Se estiverem em conformidade, o atendimento é liberado.

O cadastro do menor é finalizado e o acesso ao campo de agendamento do atendimento e chat são liberados para início do acompanhamento



4º Após a conclusão da etapa de autorização, é disponibilizado na conta de acesso da plataforma do menor os dias e horários disponíveis para agendamento dos atendimentos com o profissional.

Dependendo da abordagem teórica do psicólogo, o responsável legal será convidado a participar da 1ª sessão, onde será aplicada uma entrevista preliminar.



5º Durante o processo psicoterápico, o profissional do Programa que realizará o atendimento gerencia o caso através de um sistema eletrônico interno.

Na última sessão, haverá entrevista devolutiva para o responsável legal e serão realizados os devidos encaminhamentos e orientações.

Experiência

O Programa trabalha com uma equipe integrada para cada caso-problema. Clique nos casos abaixo para saber mais

Caso 1

Conheça o caso da Natália

Caso Fictício.



Natália, profissional da indústria farmacêutica, está se divorciando e precisa de ajuda para solucionar algumas questões.

Ela entra em contato com o Programa e um consultor identifica que ela necessita de:



Assistência Psicológica

Está muito abalada devido à disputa pela guarda dos filhos.



Sessões com psicólogo.

Orientação Jurídica

Tem dúvidas em relação à pensão alimentícia



Orientação com advogado da área civil.

Consultoria Financeira

Após a divisão de bens, terá que se planejar para a compra de um novo apartamento.



Orientação com consultor para planejamento financeiro.

Experiência

O Programa trabalha com uma equipe integrada para cada caso-problema. Clique nos casos abaixo para saber mais

Caso 2

Conheça o caso do Arthur

Caso Fictício.



Arthur, profissional da indústria metalúrgica, teve sua casa danificada devido às fortes chuvas na região.

Ele entra em contato com o Programa e um consultor identifica que ele necessita de:



Serviço social

Tem dúvidas sobre abrigos para a comunidade local e sobre a retirada de novos documentos.



Assistente social visita o local para prestar os serviços necessários, por meio da interação com os órgãos públicos.

Orientação financeira

Precisa organizar as finanças para administrar novos gastos.



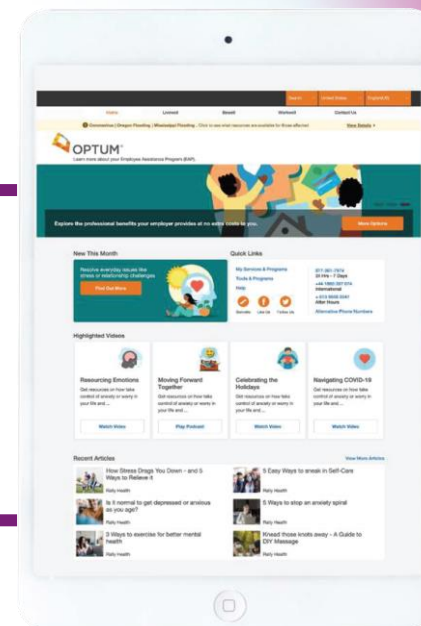
Orientação com consultor para planejamento financeiro.

Conteúdo sobre Saúde e Bem-estar

Você, sua equipe e seus dependentes têm acesso gratuito e ilimitado ao portal de conteúdo interativo **Livewell**, com artigos e tópicos atualizados sobre saúde emocional.

Design simplificado para melhor experiência do usuário. Mais fácil de encontrar recursos úteis

Mensalmente novos artigos e conteúdo de vídeo. Para apoiar a saúde mental e o bem-estar emocional.



Idiomas

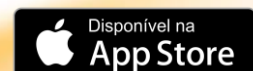
19 opções de idiomas para navegação.

Calculadoras Financeiras

- Disponível em 16 moedas para 20 países;
- Acesso a 20 calculadoras.

- Oferece explicação completa sobre os benefícios disponíveis e como solicitar os serviços.
- Possui testes interativos e programa de bem-estar.
- Permite interação com o Programa por e-mail.
- Inclui arquivos editáveis para customização.

Acesso via Web
livewell.optum.com
e APP **myLivewell**



Apoio a Gestores

O Programa apoia líderes através de parceria colaborativa entre o gestor e o psicólogo que auxilia na análise da questão abordada, seu impacto no local de trabalho e possíveis medidas a serem tomadas para obter um determinado resultado.

O Programa auxilia gestores em questões como:

- Criar um ambiente motivador;
- Melhorar a comunicação no local de trabalho;
- Otimizar o desempenho;
- Promover o trabalho em equipe;
- Enfrentar mudanças e conflitos;
- Lidar com incidentes como desastres naturais ou outros acidentes;
- Liderar em momentos desafiadores;
- Gerenciar comportamentos;
- Identificar e apoiar colaboradores em riscos a si mesmo ou a outros.

O gestor pode solicitar que psicólogos do Programa entrem ativamente em contato com um colaborador que esteja passando por um problema delicado.



Melhorando a Performance

O funcionário pode estar passando por alguma dificuldade e voluntariamente entrar em contato com o Programa solicitando atendimento. Entretanto, há situações em que ele compartilha o ocorrido com o gestor ou, então, este identifica que o problema do empregado está afetando o seu desempenho. Nesse sentido, o Programa é também uma excelente ferramenta para a resolução de problemas de performance atrelados a aspectos emocionais e comportamentais. É um benefício eficaz para ajudar os seus profissionais, enquanto mantém o foco na construção de uma força de trabalho mais saudável e produtiva.



BENEFÍCIOS - Navegue nos ícones abaixo para descobrir mais:



Suporta a **identificação precoce** de problemas e fatores de risco



Auxilia na **redução do *turn over*, absenteísmo e presenteísmo** a médio e longo prazo



Impacta positivamente a **redução de despesas com saúde**



Ajuda na **redução de acidentes de trabalho**



Possibilita melhora na **produtividade** e do **clima organizacional**



Aumenta as chances de **sucesso** na **integração do colaborador**



Auxilia na **redução em saúde *performance*** e mudança do estilo de vida

Como Encaminhar o Colaborador

O tipo de direcionamento depende do caso, se o comportamento está afetando no trabalho ou se pode indicar algum impacto severo na vida do colaborador.

Orientação focada no bem-estar do empregado, também podendo acarretar em melhora de performance.

Encaminhamento Informal

- Sugerido pelo gestor, RH, Saúde Ocupacional, colegas de trabalho ou familiares.
- Aconselhamento para funcionário solicitar apoio ao Programa e enfrentar o problema.

Como abordar

“Indico o Programa para você como uma dica/sugestão que pode te ajudar. Acho que pode ser bom para você.”

Encaminhamento Formal

- Implica diretamente no desempenho do empregado ou acredita-se que o colaborador esteja precisando de um apoio profissional, pois está passando por um momento grave ou muito delicado.
- O gestor ou o RH formaliza o encaminhamento ao Programa por e-mail, contextualizando o problema ou comportamento e solicitando que um profissional proativamente entre em contato com o colaborador.

Como abordar

“A Empresa (Gestão e RH) está ciente que você não está bem. Entendemos que existe a possibilidade do Programa te ajudar. Por isso, especialistas entrarão em contato com você, podendo melhorar o seu bem-estar e a sua performance. Nos preocupamos com você e queremos te ajudar.”

Como Encaminhar o Colaborador



Gestor

O gestor deve ter **foco** no desempenho e no bem-estar do colaborador, **não deve** fazer julgamentos ou dar diagnóstico.

A liderança **não saberá** detalhes sobre o caso, exceto quando autorizado formalmente pelo empregado.

O gestor só poderá entrar em contato com o Programa para encaminhar o colaborador se o colaborador consentir.



Empregado

Independentemente do tipo de encaminhamento, a decisão de participar ou não do Programa **é do empregado**.

O funcionário **não deve ser penalizado** caso decida não aderir ao Programa. Do mesmo modo, se aceitar, não significa que sua performance deixará de ser avaliada.

Quanto **mais rápido** forem identificadas suas necessidades, **mais rápido** o bem-estar e a performance do colaborador **poderão ser recuperados**.

Passo a Passo do Gestor

O Programa é um valioso aliado para a melhor gestão da sua equipe. As etapas a seguir detalham a forma mais adequada de direcionar o seu funcionário ao atendimento.

Formal

1

Reconhecer

Não ignorar o problema.

Informal

2

Entrar em ação

Conversar com o colaborador e recomendar que entre em contato com o Programa, se for o caso. Deixar claro que o Programa é voluntário, mas pode ser uma excelente oportunidade para ajudar no bem-estar e na produtividade.

3

Encaminhar

O Gestor ou o RH deve formalizar o encaminhamento à equipe do Programa através do e-mail apoiogestores@optum.com.br. A mensagem deve contextualizar a demanda (resumo do problema ou comportamento) e conter dados de contato do colaborador (nome, e-mail e telefone).

Para casos muito complexos, o gestor ou RH pode explicar a demanda à equipe do Programa por telefone. Nesse caso, é preciso informar também os dados de contato da pessoa que fez o encaminhamento e trará mais detalhamentos sobre o caso.

É preciso deixar o colaborador ciente desse encaminhamento.

4

Acompanhar

Após algumas semanas, observar o comportamento do colaborador. Se não houver melhora, voltar ao passo dois.

Perguntas Frequentes

O Programa

Canais de Acesso

Profissionais de Atendimento

Confidencialidade e Segurança

1. O que é o Programa de Bem-estar Emocional?

O Programa oferece suporte especializado para ajudar a enfrentar situações diárias ou assuntos mais delicados. Por meio de um aconselhamento focal e objetivo, o Programa ajuda a preservar e restabelecer o equilíbrio emocional e social do usuário e de seus dependentes legais, possibilitando melhora na qualidade de vida. Também pode contribuir para a prevenção ou estabilização de doenças emocionais / psicossomáticas.

2. Como o Programa pode me ajudar?

O Programa oferece assistência psicológica, jurídica, financeira e social aos usuários e aos seus dependentes legais.

3. Como são definidos os dependentes legais do usuário principal do Programa?

São considerados dependentes legais os cônjuges e filhos do usuário principal do Programa.

4. Qual horário de funcionamento/atendimento?

O atendimento é de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h. Também está disponível 24h por dia, 7 dias por semana, para situações críticas pelo telefone, ligando no 0800, ou através dos canais digitais (navegador ou aplicativo), clicando no botão de atendimento imediato. Porém, em caso de emergência, o Programa não substitui serviços como polícia, bombeiros e pronto atendimento médico. Nessas situações, entre em contato com o suporte adequado para sua região.

Perguntas Frequentes

O Programa

Canais de Acesso

Profissionais de Atendimento

Confidencialidade e Segurança

5. Quais dados preciso informar para ser atendido?

Ao ligar para o Programa será perguntado o nome da empresa a qual o Programa está vinculado e seus dados pessoais, como nome completo, CPF e data de nascimento. Compartilhe também seus dados de contato como telefone e e-mail para realização do atendimento. Caso o acesso seja feito por um canal digital (website ou aplicativo), será necessário realizar um cadastro inicial informando também o número do CPF e um e-mail válido. Após o cadastro, será solicitado o preenchimento de algumas informações para entendermos melhor sua queixa e oferecermos o profissional mais adequado ao seu atendimento. O Programa arquiva essas informações, respeitando a confidencialidade e segurança de dados conforme LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) e CFP (Conselho Federal de Psicologia).

6. O que vai acontecer quando eu ligar?

Um especialista fará algumas perguntas para identificar a natureza da sua necessidade e os recursos necessários para a devida orientação. O objetivo do Programa é atender às suas necessidades, respeitando os requisitos solicitados.

7. Quando o Programa deve ser acionado?

Quando o usuário ou seu dependente legal estiver passando por qualquer situação que interfira na sua vida pessoal, no ambiente de trabalho ou no seu desempenho. Principalmente quando a necessidade de atendimento tiver foco preventivo.

Perguntas Frequentes

O Programa

Canais de Acesso

Profissionais de Atendimento

Confidencialidade e Segurança

8. O que fazer em uma situação de crise?

Entre em contato com o Programa, informe que a situação é emergencial e explique o que está acontecendo. Os consultores do Programa irão avaliar a situação e traçar a conduta mais adequada para o momento.

9. Uma pessoa menor de 18 anos pode solicitar atendimento?

Sim, mas será necessária a autorização de algum responsável.

10. Quanto custam esses serviços?

Para o usuário, não existe nenhum custo para o atendimento. Todos os benefícios e serviços estão inclusos no Programa e são custeados pelo seu empregador.

Perguntas Frequentes

O Programa

Canais de Acesso

Profissionais de Atendimento

Confidencialidade e
Segurança

11. Quais são os canais de acesso ao Programa?

O Programa pode ser acessado por meio de diferentes canais. Por telefone, através de ligação gratuita dentro do território nacional, de qualquer linha telefônica fixa ou móvel. Via videochamadas ou conversas por chat na plataforma digital acessada pelo website www.optumdigital.com.br ou aplicativo Optum Digital. Por e-mail, solicitando o atendimento para atendimento@optum.com.br.

12. Como saber para qual número posso ligar?

Caso não encontre o número na última página deste manual, consulte o seu gestor ou o RH da sua empresa.

13. Também posso acessar os serviços pela internet?

Sim. O Programa está disponível em plataforma digital, você pode acessar pelo site: www.optumdigital.com.br ou baixar o aplicativo "Optum Digital" no seu smartphone. Você também pode acessar o portal livewell.optum.com, um site interativo que oferece acesso a informações que podem contribuir para o seu bem-estar físico e emocional. Esses são os conteúdos que você encontra no portal LiveWell:

- Informações sobre benefícios disponíveis e como solicitar serviços;
- Conteúdos sobre assuntos profissionais e pessoais;
- Testes interativos e programas de bem-estar;
- Calculadoras financeiras;
- PDFs editáveis para gestores.

Perguntas Frequentes

O Programa

Canais de Acesso

Profissionais de Atendimento

Confidencialidade e Segurança

14. Como funciona o atendimento online?

As sessões com os profissionais são realizadas por videochamadas, previamente agendadas. Você acessa a plataforma digital www.optumdigital.com.br ou baixa o aplicativo "Optum Digital" no seu smartphone, faz o login com seu e-mail e senha, após ter criado uma conta. Dentro do ambiente online, você escolhe o atendimento desejado e, em alguns passos, poderá agendar sua sessão. Também é possível enviar mensagens de texto, voz, vídeo ou compartilhar imagens com o profissional destinado ao seu caso.

15. Como devo me preparar para as sessões de atendimento por videochamada?

Certifique-se de ter uma boa conexão de internet e acesse a sala de atendimento com alguns minutos de antecedência ao horário agendado. Procure um local silencioso, onde você tenha liberdade para se expressar e conversar com o profissional. Lembre-se que, para utilizar o atendimento online, é preciso dar permissão de acesso no seu aparelho para sua câmera, microfone e mensagem de texto.

16. Quanto tempo dura uma sessão de atendimento?

Cada sessão dura aproximadamente 30 minutos.

17. Com qual antecedência posso agendar a sessão por videochamada?

Você pode agendar videochamadas com no mínimo 24 horas de antecedência.

Perguntas Frequentes

O Programa

Canais de Acesso

Profissionais de Atendimento

Confidencialidade e Segurança

18. Posso usar os serviços pelo celular?

Sim. Você pode baixar o aplicativo "Optum Digital", disponível para iOS e Android, e acessar os serviços através do seu celular.

19. Qual navegador preciso para acessar o Programa?

Você pode usar qualquer um dos principais navegadores, por exemplo: Internet Explorer, Safari, Firefox ou Google Chrome. Para realizar videochamadas recomendamos utilizar nosso aplicativo "Optum Digital" ou o navegador Chrome. É importante se certificar que você tenha uma boa conexão de internet, com alta velocidade.

20. O que devo fazer se as mensagens não forem enviadas ou recebidas quando estou usando o aplicativo?

Verifique sua conexão de internet e se há alguma atualização disponível do APP. Caso o problema persista, entre contato conosco através do suportetecnico@optum.com.br.

Perguntas Frequentes

O Programa

Canais de Acesso

Profissionais de Atendimento

Confidencialidade e Segurança

21. Quem são os profissionais que atuam no Programa?

O Programa conta com uma rede de mais de 4.000 profissionais, sendo eles psicólogos, assistentes sociais, consultores financeiros ou advogados, que estão à disposição para ajudar em diversos momentos da vida.

22. Eu posso escolher qual profissional irá me atender?

No atendimento telefônico, o profissional será escolhido por uma equipe de consultores. O Programa leva em consideração a demanda apresentada, a disponibilidade de horário e a especialidade dos profissionais, e seleciona o mais adequado para o caso apresentado, realizando um atendimento mais especializado. Caso você tenha um interesse específico por algum profissional, sinalize na ligação, pois será avaliada a possibilidade de atender à solicitação.

No atendimento digital, após o preenchimento do formulário de cadastro, a plataforma irá sugerir alguns profissionais que atendem os requisitos selecionados por você, e você poderá escolher entre esses profissionais. Se desejável, é possível, pelo próprio site ou aplicativo, solicitar a troca de profissional.

23. Em quanto tempo sou encaminhado para o atendimento com o especialista?

Quando não for possível realizar o atendimento no momento da solicitação, o prazo de encaminhamento para um profissional será feito em no máximo três dias úteis.

Perguntas Frequentes

O Programa

Canais de Acesso

Profissionais de Atendimento

Confidencialidade e Segurança

24. Como saberei qual o profissional, dia, hora e endereço agendado?

Por telefone, a equipe alinhará no momento da ligação ou entrará em contato com você para passar as informações sobre o atendimento. No atendimento digital, você mesmo faz o agendamento da sessão com o profissional direcionado para seu caso. Você também pode ligar a qualquer hora no 0800 do Programa para obter essas informações.

25. Se eu desejar, posso seguir o atendimento de forma particular com o profissional pelo qual fui atendido no Programa?

O Programa é para o auxílio na resolução de problemas, dúvidas ou casos pontuais. Não sendo um serviço para sessões crônicas, contínuas ou sem prazo de finalização. Caso o usuário deseje, por vontade própria, realizar a continuidade de um atendimento por um profissional do Programa, esse acordo deve ser realizado de forma direta, autônoma e independente entre o usuário e o profissional. Nesse caso, a Optum (fornecedora do Programa) e a Empresa contratante não terão nenhum vínculo ou responsabilidade sobre os serviços acordados pelas partes envolvidas.

26. A utilização do Programa substitui um tratamento terapêutico, não havendo a necessidade de arcar com custos com um profissional particular para mim e para os meus dependentes?

O atendimento pelo Programa tem por objetivo realizar uma abordagem breve e focal para uma determinada situação pontual. O Programa não se propõe a ser um tratamento de longo prazo e há uma quantidade de sessões por caso previamente acordadas com o contratante. Se no seu caso há indicação de psicoterapia estendida, é interessante que mantenha esse acompanhamento fora do Programa. Podemos indicar recursos sociais de atendimento gratuito ou de baixo custo para atendimento psicológico na sua região.

Perguntas Frequentes

O Programa

Canais de Acesso

Profissionais de Atendimento

Confidencialidade e
Segurança

27. Nas plataformas digitais, como posso trocar de profissional?

Basta seguir os seguintes passos:

- 1) Entre em "minha agenda";
- 2) Localize o profissional o qual deseja trocar;
- 3) Clique no ícone referente à troca de profissional;
- 4) Siga os passos e complete a solicitação.

28. Posso avaliar meu profissional?

Sim, você pode avaliar seu profissional ao final do atendimento pela pesquisa de satisfação.

Perguntas Frequentes

O Programa

Canais de Acesso

Profissionais de Atendimento

**Confidencialidade e
Segurança**

29. Os assuntos são confidenciais?

Sim, são confidenciais. Os assuntos não são compartilhados com a empresa que fornece o benefício ou qualquer outra pessoa sem a autorização do usuário. O sigilo é aberto apenas quando autorizado pelo usuário, em casos de risco de vida contra si ou contra o outro, em situações de violência contra menores ou idosos, quando solicitado pela justiça e quando existe ameaça ao patrimônio do contratante.

30. Os atendimentos são gravados?

As ligações e as sessões online do Programa não são gravadas.

31. Como minha privacidade é protegida no ambiente digital?

Sua privacidade é uma prioridade para o Programa. Criptografia de ponta a ponta é utilizada para garantir que suas informações estejam sempre seguras, tanto no armazenamento quanto na transferência de dados. Ninguém tem acesso ao conteúdo de nenhuma mensagem trocada, nem ao que foi dito nas sessões de videochamada, exceto você e seu profissional.

32. A Optum (fornecedora do Programa) aciona polícia, bombeiros ou outros órgãos em casos de crimes de menor potencial ofensivo ou violência doméstica?

A Optum orienta sobre a conduta indicada para a situação apresentada. O Programa não substitui os canais públicos de suporte e intervenção como Polícia (190), Bombeiros (193) ou Central de Atendimento à Mulher (180). Em situações emergenciais, os canais competentes devem ser acionados pelo usuário.

33. Que tipo de informação a empresa recebe sobre a utilização do Programa?

A empresa recebe dados populacionais gerais de uso do Programa, agregados, anonimizados e não detalhados.

Entre em contato com o Programa



Linha 0800



Videochamadas



**Mensagens
ilimitadas**



**Atendimento
Por e-mail**

Ligue

0800 550 6689

Acesse:

www.optumdigital.com.br ou

baixe o

APP **“Optum Digital”** disponível
para IOS e Android

Envie e-mail para:

atendimento@optum.com.br

para obter aconselhamento especializado.

suportetecnico@optum.com.br

para suporte técnico relacionado a plataforma (TI)

apoiogestores@optum.com.br

apenas para RH e gestores, para encaminhar um
colaborador para o Programa

Portal de conteúdo:

livewell.optum.com.br

(senha de acesso: RZ20561)

