

Cartilha de orientações ao beneficiário

Programa Cuidar | Saúde Mental

Janeiro/2025

SUMÁRIO

1 Apresentação.....	3
2 Programa Cuidar.....	3
3 Programa Cuidar Saúde Mental.....	7
3.1 Motivação para a criação do programa	7
3.2 Bem-vindo ao Programa Cuidar Saúde Mental	8
4 Carências	9
5 Elegibilidade	9
6 Como participar do programa.....	10
6.1 Como o Programa Cuidar Saúde Mental funciona	10
6.2 Forma de adesão	11
6.3 Aceite do beneficiário	13
6.4 Definição de plano terapêutico de acordo com a população do programa	14
6.5 Teleatendimento 24h exclusivo e integrado à coordenação do cuidado.....	15
7 Formas de atendimento	15
7.1 Beneficiário que acessa o pronto atendimento de urgência, mas não está inscrito no programa	15
7.2 Beneficiário que acessa o pronto atendimento e já faz parte do programa ...	16
8 Prazos e especialidades de atendimento	17
9 Integração do Programa com a rede prestadora de serviços de saúde	17
10 Modalidade de cobrança do programa	17
11 Como solicitar a exclusão.....	18
12 Considerações Finais.....	18

1 APRESENTAÇÃO

Esta cartilha tem por finalidade apresentar os instrumentos informativos necessários ao beneficiário da Saúde Petrobras que fará parte do Programa Cuidar | Saúde Mental.

Destaca-se que se trata de um benefício ofertado por meio dos planos operacionalizados pela Saúde Petrobras, como Programa de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças, de forma a propiciar a coordenação do cuidado aos beneficiários. Desta forma, os serviços ofertados por meio do Programa Cuidar | Saúde Mental não são de cobertura obrigatória por meio do plano de saúde e do Rol de Procedimentos e Eventos da ANS, sendo necessário o cumprimento do que está previsto nesta cartilha.

O Programa Cuidar | Saúde Mental é uma das iniciativas propostas pela Saúde Petrobras, de forma que, no próximo item, apresentaremos tais iniciativas antes de tratar exclusivamente do programa de saúde mental, pois esta é a mais uma iniciativa do Programa Cuidar, mas existem outras para públicos distintos, que fazem parte desta mesma estratégia de cuidado.

2 PROGRAMA CUIDAR

O Programa Cuidar é um programa de saúde composto por um conjunto de iniciativas implementadas com o objetivo de melhorar as condições de saúde dos beneficiários da Saúde Petrobras. É uma estratégia para operacionalizar as intervenções de saúde por meio de planejamento, execução e avaliação de ações de promoção, prevenção, tratamento (cuidados) e recuperação da saúde.

Segundo a ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), “as Redes Assistenciais, em especial no Brasil, atuam hegemonicamente em situações agudas, oferecendo ações reativas, pontuais e fragmentadas no enfrentamento de situações crônicas. Considerando que o Brasil tem uma das populações que envelhecem mais rapidamente no mundo, a carga de doenças crônicas no país tende a aumentar, exigindo um novo modelo de atenção à saúde para essa população”.

Pensando em oferecer um programa de prevenção de riscos de doenças e promoção de saúde, foi criado o Programa Cuidar. Entendemos que as pessoas são diferentes, com necessidades de saúde distintas, e, por isso, foram estruturadas ações voltadas especialmente para o que cada um mais necessita.

Atualmente, o Programa Cuidar reúne cinco iniciativas principais para prevenção dos riscos de saúde e manutenção da qualidade de vida de diversos públicos. Possui critérios técnicos específicos e definidos:

- Programa Cuidar | Gestão de Saúde - lançado em 20 de dezembro de 2021
- Programa Cuidar | 60+ - lançado em 14 de março de 2022
- Programa Cuidar | Diabetes Mellitus - lançado em 28 de março de 2022
- Programa Cuidar | Saúde Mental - Lançado em 20 de dezembro de 2023
- Programa Cuidar | Atenção Primária - Lançado em 11 de abril de 2024

Conheça agora os principais conceitos utilizados no Programa Cuidar:



<p>PROGRAMA CUIDAR GESTÃO DE SAÚDE</p> <p>Foca no cuidado da pessoa, através de</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promoção à saúde (qualidade de vida) • Rastreamento (diagnóstico precoce) • Gestão de crônicos (linhas de cuidado) • atendimento às condições agudas <p>Utilizando os atributos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordenação do cuidado (com apoio da equipe multidisciplinar) • Longitudinalidade • Integralidade 	<p>PROGRAMA CUIDAR DIABETES MELLITUS</p> <p>Foca no cuidado motivacional direcionado às pessoas com diagnóstico de</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pré-Diabetes • Diabetes tipo 1 ou 2 <p>Coordenar o cuidado desses pacientes através de equipe multidisciplinar com foco em</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuidar dos níveis de glicemia • Prevenir agravos relacionados ao Diabetes • Aumentar as chances de viver uma vida saudável e livre de complicações 	<p>PROGRAMA CUIDAR 60+</p> <p>Foca no cuidado integral ao beneficiário a partir de 60 anos</p> <ul style="list-style-type: none"> • promoção de saúde • prevenção de doenças • estímulo cognitivo, inclusive em casos de quadros complexos de doença instalada. <p>Coordenar o cuidado desses pacientes através de equipe multidisciplinar com foco em</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitar os idosos a assumirem um papel ativo na promoção de sua própria saúde • Aumentar as chances de viver uma vida saudável e livre de complicações 	<p>PROGRAMA CUIDAR SAÚDE MENTAL</p> <p>Foca no cuidado de pessoas com diagnósticos ou sinais/sintomas sugestivos de transtornos mentais passíveis de acompanhamento remoto</p> <p>Coordenar o cuidado desses pacientes através de equipe multidisciplinar com foco em:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promover o equilíbrio emocional e psicológico das pessoas • Facilitar o acesso das pessoas aos profissionais de Saúde Mental 	<p>PROGRAMA CUIDAR ATENÇÃO PRIMÁRIA</p> <p>Foca no cuidado da pessoa, através de</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promoção à saúde (qualidade de vida) • rastreamento (diagnóstico precoce) • gestão de crônicos (linhas de cuidado) • atendimento às condições agudas • Atendimento presencial pela equipe multidisciplinar <p>Utilizando os atributos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordenação do cuidado (com apoio da equipe multidisciplinar) • Longitudinalidade • Integralidade
--	---	---	--	---

Conceito	Descrição
Acompanhamento	Trata-se de monitoramento em saúde, ações e cuidados continuados, por meio de atividades remotas ou presenciais que visam promover saúde, evitar agravos, estabilizar doenças crônicas e assessorar quadros agudos, orientando e dando suporte à possíveis descompensações do quadro clínico/intercorrências.
Beneficiário ativo:	São todos os beneficiários que estão ativos no plano e que aceitam participar do programa (aceite do termo de consentimento e termos de uso e política de privacidade), e que seguem em acompanhamento de saúde remoto em consultas com profissionais de saúde que gerarão seu plano de cuidados.
Questionário de saúde:	Instrumento estruturado com perguntas sobre saúde e qualidade de vida que contribuem para identificar e classificar o beneficiário para a construção do seu plano terapêutico individualizado e rotina de acompanhamento por parte da equipe assistencial.
Classificação de saúde:	É a classificação de risco de saúde para cada beneficiário obtida a partir da aplicação do questionário de saúde. Esta classificação é importante, pois é a partir dela que se define o plano terapêutico e a proposta de cuidado com a interação com a equipe de saúde, ou seja, a regularidade dos contatos e especialidades disponíveis para a prestação da assistência.
Coordenação do cuidado:	Articulação entre diversos serviços e ações relacionados à atenção em saúde, de forma que estejam sincronizados e voltados ao alcance de um objetivo comum para melhor assistência ao beneficiário.
Cuidado longitudinal:	A longitudinalidade do cuidado pressupõe a continuidade da relação clínica ao longo do tempo, promovendo a construção de vínculo a partir do estabelecimento de responsabilidades entre os profissionais e o participante. Para que isso ocorra, é imprescindível que o paciente procure sua equipe de saúde sempre que tiver uma dúvida ou necessidade de saúde.

Equipe de saúde:	Equipe multiprofissional ou multidisciplinar que trabalha em conjunto com o objetivo de promover a saúde e evitar os agravos. Atuam como referência para as orientações ao beneficiário inscrito no Programa Cuidar. A equipe de saúde do Programa Cuidar Saúde Mental é composta por enfermeiro, psicólogo e psiquiatra.
Engajamento:	Fidelização e comprometimento do beneficiário ao trabalho proposto pela equipe de saúde do Programa Cuidar, por meio de interações com a equipe, diante de demandas relacionadas à saúde. O beneficiário tem o programa como referência e busca a empresa que operacionaliza o programa sempre que necessário. O beneficiário para ser considerado engajado precisa seguir as seguintes premissas: dar o aceite no termo de consentimento, passar por consulta com profissional do programa e ter um plano terapêutico individualizado.
Jornadas assistenciais:	Representa um continuum assistencial, composto por ações de prevenção de riscos de doenças, promoção de saúde, tratamento e reabilitação, caracterizando a jornada que o beneficiário faz por dentro de uma rede organizada de saúde.
Proposta de cuidados / Plano terapêutico:	Plano terapêutico individualizado compartilhado entre o beneficiário e a equipe assistencial após a consulta com o profissional, aplicação do questionário e classificação de saúde.
Teleconsulta:	É uma modalidade de atendimento. Pode ser realizada por médicos, enfermeiros, psicólogos, e outros profissionais da área de saúde, utilizando meios digitais para sua ocorrência.
Programas para promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças -	Um conjunto orientado de estratégias e ações programáticas integradas que objetivam a promoção da saúde; a prevenção de riscos, agravos e doenças; a compreensão da morbidade; a redução dos anos perdidos por incapacidade e o aumento da qualidade de vida dos indivíduos e populações.

3 PROGRAMA CUIDAR | SAÚDE MENTAL

3.1 MOTIVAÇÃO PARA A CRIAÇÃO DO PROGRAMA

O que estimulou a criação de um programa específico para saúde mental foi o entendimento, por parte da Saúde Petrobras, do cenário que vivenciamos no mundo e o cuidado com a saúde integral.

Os cenários brasileiro e mundial apontam para dados alarmantes no que se refere ao cuidado com a saúde mental. Em 2019, quase um bilhão de pessoas - incluindo 14% dos adolescentes do mundo - viviam com algum transtorno mental.

O suicídio foi responsável por mais de uma em cada 100 mortes e 58% dos suicídios ocorreram antes dos 50 anos de idade. A depressão e a ansiedade aumentaram mais de 25% apenas no primeiro ano da pandemia.

Segundo a OMS (Organização Mundial da Saúde), o Brasil é o país mais ansioso do mundo e fica em 5º lugar em número de casos de depressão, o que contabiliza cerca de 9,3% da população.

As organizações também são afetadas por esse contexto de aumento de problemas de saúde mental.

A Isma-BR¹ divulgou uma pesquisa apontando que nove em cada dez trabalhadores brasileiros apresentam algum sintoma de ansiedade, sendo que 47% sofrem de algum nível de depressão e, em 14% dos casos, a doença é recorrente.

Cerca de 30% dos colaboradores de qualquer empresa têm algum problema de saúde mental, mas somente 5% a 8% fazem algum tipo de tratamento.

As consequências podem ser desastrosas para os indivíduos, famílias e para as organizações, que precisam de colaboradores engajados, criativos e produtivos.

Na saúde pública, entre 76 e 85% dos pacientes com transtornos mentais severos não recebem o tratamento adequado nem suporte. O cuidado de saúde mental ofertado é desigual e ineficiente (tanto em recursos quanto em qualidade), girando em torno de R\$ 0,25 (vinte e cinco centavos) por paciente.

No cenário da saúde suplementar, ambiente em que estamos inseridos, a psiquiatria foi a 10ª especialidade médica mais procurada e no ranking com todas as modalidades de operadoras no ano de 2022.

¹ International Stress Management Association no Brasil - ISMA-BR. [https://www.ismabrasil.com.br/Prevenção_e_tratamento_de_stress_|_ISMA-BR_\(ismabrasil.com.br\)](https://www.ismabrasil.com.br/Prevenção_e_tratamento_de_stress_|_ISMA-BR_(ismabrasil.com.br))

Segundo a OMS, a saúde mental pode ser considerada um estado de bem-estar vivido pelo indivíduo, que possibilita o desenvolvimento de suas habilidades pessoais para responder aos desafios da vida e contribuir com a comunidade. O bem-estar de uma pessoa está intrinsecamente ligado a uma série de condições fundamentais, que vão muito além do aspecto exclusivamente psicológico. Além dos aspectos individuais, a saúde mental é também socialmente determinada. Por isso, deve-se considerar que a saúde mental resulta da interação de fatores biológicos, psicológicos e sociais. Pode-se afirmar que a saúde mental tem características biopsicossociais.

Para que se garanta a atenção integral, faz-se necessário organizar o cuidado em rede, conectando todos os recursos existentes para este cuidado, e as ações de promoção à saúde e prevenção de agravos são fundamentais para a oferta deste cuidado.

Diante deste cenário, e com a proposta de integrar ao cuidado já prestado, ações promotoras e preventivas à saúde mental, o Programa Cuidar | Saúde Mental foi estruturado na Saúde Petrobras, com o objetivo de identificar as necessidades individuais, através de questionário de saúde para definição de plano terapêutico individualizado, com o intuito de reduzir a incidência, prevalência e recorrência desses transtornos, diminuir as condições de risco e o impacto da doença sobre o indivíduo, seus familiares e a sociedade.

3.2 BEM-VINDO AO PROGRAMA CUIDAR | SAÚDE MENTAL

Após a inscrição no programa, pelo app ou hotsite do programa, o beneficiário aceitou o termo de consentimento, passou por consulta com o profissional e possui plano de cuidados. O beneficiário terá acesso a uma equipe de profissionais de saúde dedicada ao acompanhamento da sua saúde mental de forma 100% remoto.

Para nós, da Saúde Petrobras, o beneficiário está no centro do cuidado. O Programa Cuidar | Saúde Mental possui uma forma de abordagem ampla, com o uso da tecnologia para o atendimento exclusivamente remoto por meio de ações preventivas e estímulo ao autocuidado.

Utilizamos as seguintes ações para efetivar esse acompanhamento: rastreamento (triagem de doenças com caráter preventivo), promoção à saúde (qualidade de vida), consultas com especialistas (psiquiatra e psicólogos a depender da necessidade individual) e atendimento às urgências (pronto atendimento), com triagem pelo profissional de saúde e, caso tenha necessidade, encaminhamento para uma consulta pontual com o psicólogo.

O programa é composto por uma equipe multiprofissional responsável por acompanhar a jornada do beneficiário, orientando e realizando as intervenções necessárias para cada situação de saúde vivenciada.

A referida equipe, também conhecida por equipe de coordenação do cuidado, é constituída por:

- Médico psiquiatra
- Psicólogo
- Enfermeiro

4 CARÊNCIAS

O período de carência previsto para os atendimentos por meio do Programa Cuidar | Saúde Mental é de 180 dias, a contar da data de reinclusão do beneficiário no sistema da operadora para os beneficiários do Plano AMS (Saúde Petrobras).

Deste modo, os beneficiários do plano AMS somente terão acesso aos atendimentos após cumprido o prazo de carência de 180 dias após o reingresso no Plano AMS.

5 ELEGIBILIDADE

Estarão elegíveis à participação no programa - que terá abrangência nacional, na modalidade remota - os beneficiários que cumprirem os critérios abaixo:

- Beneficiário com idade a partir de 18 anos;
- Beneficiários com diagnóstico ou sinais e sintomas sugestivos de transtornos mentais passíveis de acompanhamento remoto, a exemplo de: transtornos depressivos, transtornos de ansiedade e transtornos alimentares;
- Beneficiários que possuam condições de realizar acompanhamento remoto;
- Ter dado aceite para participar do programa;
- Não estar em cumprimento de períodos de carência;

Obs.: Para beneficiários que já fazem acompanhamento com psicólogo ou psiquiatra, pelas condições atualmente vigentes no plano de saúde, sugerimos que sigam o acompanhamento com uma única equipe profissional de saúde. Dessa forma, reduzimos as possibilidades de condutas assistenciais distintas, recomendações conflitantes, sobrecarga de informações para o beneficiário e o risco de polifarmácia (fazer uso de múltiplas medicações).

6 COMO PARTICIPAR DO PROGRAMA

O beneficiário que tiver interesse em participar do programa deverá buscar ativamente a sua avaliação por meio dos canais descritos neste item, desta cartilha. Havendo o interesse em participar do programa, faz-se necessário baixar o aplicativo Zenklub, para inscrição e cadastramento, ou acessar a plataforma pelo link: <https://saudepetrobras.com/inscricao cuidarmental>

6.1 COMO O PROGRAMA CUIDAR | SAÚDE MENTAL FUNCIONA

O beneficiário interessado em participar do Programa Cuidar | Saúde Mental deverá se inscrever por meio do hotsite ou instalar o aplicativo Zenklub e realizar sua inscrição. Após o aceite na plataforma, será aplicado um questionário de saúde a fim de entender se o beneficiário é elegível ou não ao programa, de acordo com critérios descritos no item 5.

Posteriormente, se o beneficiário for elegível e após sua ciência e autorização para esta abordagem, haverá consulta com profissional de saúde para validação do questionário de saúde, classificação de saúde e direcionamento do plano terapêutico.

O beneficiário precisa responder ao questionário de saúde da maneira mais completa e sincera possível, pois é a partir dele que será definida a linha de cuidado e o acompanhamento será iniciado pela equipe de saúde do Programa Cuidar | Saúde Mental.

Além disso, este questionário servirá como embasamento para diagnóstico e comparativo da evolução do beneficiário após o início do acompanhamento.

No programa, os beneficiários vão contar com:



Após o “aceite” (descrito nesse item) e preenchimento do questionário de saúde, a equipe definirá um **plano terapêutico individualizado** e a frequência dos

contatos que serão realizados pela equipe multidisciplinar que irá coordenar o cuidado da sua saúde.

O acompanhamento será baseado em uma série de escalas técnicas de avaliação, todas reconhecidas por sociedades internacionais e nacionais para quantificar o risco de uma pessoa desenvolver determinadas condições de saúde.

De acordo com as necessidades identificadas na avaliação inicial, o beneficiário poderá agendar consultas com psicólogo e, a depender do diagnóstico, com psiquiatra.

Todas as informações serão registradas em um único prontuário eletrônico acessível somente às equipes assistenciais e protegido de acordo com as normas dos órgãos reguladores e a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

6.2 FORMA DE ADESÃO

Abaixo, definimos as formas de adesão Programa Cuidar | Saúde Mental:

a) Demanda (solicitação) espontânea:

Os beneficiários que atenderem aos critérios de elegibilidade (item 5 desta cartilha), deverão solicitar sua inscrição no programa por meio do aplicativo do Zenklub.

Para tanto, faz-se necessário fazer o cadastro no aplicativo, conforme figuras abaixo:



Após acessar nossa página de cadastro, complete as seguintes informações:

- Nome
- Email
- **Código de ativação: saudepetrobraszen**
- Telefone
- Senha
- Data de nascimento
- Gênero

Em seguida, clique em “Criar minha conta”

Que bom que você está aqui!

Inicie a sua jornada de saúde emocional

Nome

E-mail

Lembre-se de usar o e-mail corporativo

Minha empresa possui o benefício ZeniKlub

Código de Ativação

Este é o código que foi compartilhado com você pelo RH

Telefone

Senha

Data de nascimento

Gênero

Masculino Feminino Não binário [Mais](#)

CRIAR A MINHA CONTA

Já possui a conta? [Entrar](#)



Confirme o número do seu telefone

Confirme o seu número de telefone

Para concluir o cadastro, insira o código de 6 dígitos enviado via SMS para (11) 99407-7776

[Reenviar código](#)

ALTERAR NÚMERO

[Política de Privacidade](#) e [Termos de Uso](#)
©2022 ZeniKlub

Insira o **número da carteirinha Saúde Petrobras** e clique em “Continuar”.

<

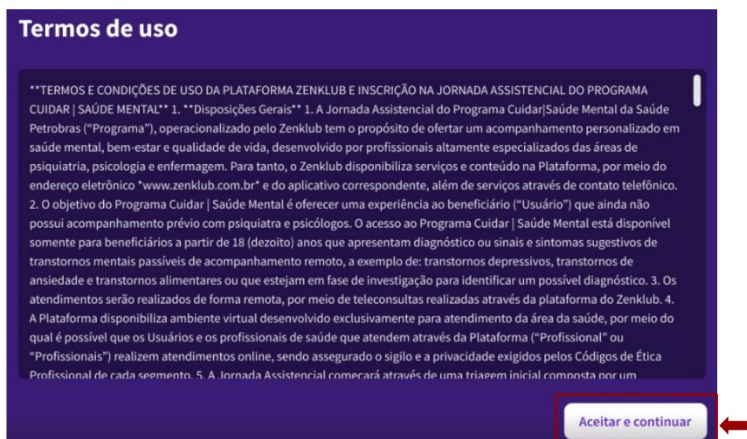
Ative seu benefício

Insira o número da sua carteirinha da Saúde Petrobras.

[Falar com suporte](#) **Continuar**

Alguns recursos serão exclusivos após a ativação

7. Irá aparecer uma página com os **termos de uso** do Programa Cuidar em parceria com o Zenklub. Para aceitar os termos e fazer parte do programa, clique em “**Aceitar e Continuar**”.



Em alguns casos, formalizado o interesse em fazer parte do Programa Cuidar | Saúde Mental, o beneficiário poderá receber uma abordagem ativa para que ingresse por meio dos canais formais da Saúde Petrobras.

Neste caso, para ingressar no programa, o beneficiário receberá orientações de como se inscrever, da necessidade de baixar o aplicativo Zenklub e realizar sua inscrição. A partir desta etapa, responderá a um questionário de saúde, será inserido numa linha de cuidado e iniciará sua jornada.

Caso haja alguma dificuldade no acesso a estes meios propostos, os beneficiários poderão solicitar sua adesão pelo e-mail info@zenklub.com ou pelo [WhatsApp](#), pelo número [\(11\) 97650-3040](tel:(11)97650-3040) (dias úteis, das 9h às 18h). Atenção: esse número não recebe ligações.

No site da Saúde Petrobras está disponível o tutorial com o passo a passo para o beneficiário solicitar sua avaliação de inclusão no Programa Cuidar | Saúde Mental. Acesse: <https://saudepetrobras.com/tutorialcuidarmental>

6.3 ACEITE DO BENEFICIÁRIO

Após demonstrar interesse em participar do Programa Cuidar | Saúde Mental, o beneficiário deverá ler o termo de consentimento e a política de privacidade confirmando o seu “aceite” no aplicativo/plataforma.

Toda troca de informações e registro de dados pessoais e dados clínicos seguirão as normas dos órgãos reguladores e da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Na sequência, será aplicado um questionário com escalas validadas para que o participante seja classificado de acordo com a sua condição de saúde, e um plano terapêutico será compartilhado entre equipe assistencial e beneficiário, visando um melhor cuidado da sua saúde.

As informações dos participantes serão utilizadas somente pela equipe de saúde. O Programa Cuidar será realizado utilizando os dados para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados relacionados ao cuidado de saúde, sem possibilidade de uso posterior de forma incompatível, conforme estabelecido pela LGPD e pelo sigilo médico-paciente.

Mesmo que haja a iniciativa de se inscrever no programa por parte do beneficiário, é importante que haja a concordância nos termos de aceite, pois somente assim será possível prosseguir com as estratégias assistenciais.

6.4 DEFINIÇÃO DE PLANO TERAPÊUTICO DE ACORDO COM A POPULAÇÃO DO PROGRAMA

Após resposta ao questionário de saúde e a realização de consulta com o profissional (psicólogo ou psiquiatra) para ratificar ou retificar a condição de saúde sinalizada pelo questionário, o beneficiário será incluído em uma das linhas de cuidado do programa para personalização e individualização do cuidado. O número de consultas previstas e especialidades disponíveis em cada uma será definido conforme jornada atribuída ao beneficiário e constará no plano terapêutico individualizado.

Caso seja necessário interromper o tratamento, pode haver comprometimento dos progressos já alcançados, porém, caso o beneficiário, por condições particulares, opte por interromper e retornar em um momento oportuno, essa decisão deverá ser tomada em conjunto com o profissional de saúde que o acompanha.

A interrupção do tratamento não impossibilita o beneficiário de retornar em um outro momento, mas é importante que esta comunicação seja feita, para que haja consenso entre o profissional de saúde e o beneficiário.

6.5 TELEATENDIMENTO 24H EXCLUSIVO E INTEGRADO À COORDENAÇÃO DO CUIDADO

Além de uma equipe de saúde dedicada a coordenar o cuidado, o beneficiário também terá disponível um serviço de **teleatendimento 24 horas**, durante 7 dias da semana, com atendimento personalizado para situações de urgências psiquiátricas.

7 FORMAS DE ATENDIMENTO

O Programa Cuidar | Saúde Mental poderá ser utilizado por:

- (i) Beneficiários inscritos no programa os quais possuem elegibilidade e realizam atendimento de forma contínua de acordo com o plano de tratamento proposto;
- (ii) Beneficiários não inscritos, com elegibilidade ou não, para atendimento em pronto atendimento de urgência;

7.1 BENEFICIÁRIO QUE ACESSA O PRONTO ATENDIMENTO DE URGÊNCIA, MAS NÃO ESTÁ INSCRITO NO PROGRAMA

Caso o beneficiário tenha uma situação de urgência e não seja inscrito no programa, poderá acessar o atendimento remoto do programa, conforme adiante.

Estes atendimentos poderão ocorrer:

- (i) **Pelo aplicativo:** No aplicativo do Zenklub, há um botão de SOS que direcionará para o número 0800-236-0070. Ao clicar, o beneficiário que fizer acesso pelo telefone será direcionado a uma central de atendimento por enfermeiro, que fará a triagem do beneficiário para entender a sua necessidade. Identificada a necessidade de atendimento com psicólogo, será encaminhado um link para atendimento em tela. Se for identificado que o beneficiário necessita de atendimento presencial, a enfermeira ou o psicólogo fará as orientações, dará o suporte e fará o encaminhamento para a rede credenciada da Saúde Petrobras, para atendimento presencial.
- (ii) **Pela plataforma web:** ao acessar o hotsite do programa, no caminho <https://saudepetrobras.com/inscricaoocuidarmental>, o beneficiário terá acesso ao telefone de contato 0800-236-0070 . Ao ligar para o número informado, será atendido por um enfermeiro que fará a triagem do

beneficiário para entender a sua necessidade. Identificada a necessidade de atendimento com psicólogo, será encaminhado um link para atendimento em tela. Se for identificado que o beneficiário necessita de atendimento presencial, o psicólogo/enfermeiro fará as orientações, dará o suporte e fará o encaminhamento para a rede credenciada da Saúde Petrobras, para atendimento presencial.

Nestas situações, o beneficiário será convidado a fazer parte da iniciativa caso seja elegível. Havendo interesse, as necessidades de urgência serão atendidas e, após sanada esta ocorrência, o beneficiário receberá por [WhatsApp](#) as informações necessárias para se inscrever no programa e dar início à sua jornada assistencial. Neste ponto, é indispensável dar o aceite para esta participação nos termos de uso e de consentimento.

No entanto, caso mantenha-se o não interesse em fazer parte, o processo finda a partir do atendimento do psicólogo, dando suporte para encaminhamento à rede credenciada até o beneficiário estar em segurança.

7.2 BENEFICIÁRIO QUE ACESSA O PRONTO ATENDIMENTO E JÁ FAZ PARTE DO PROGRAMA

Caso o beneficiário já faça parte do Programa Cuidar | Saúde Mental, o pronto atendimento estará disponível para situações de urgência. Basta fazer o acesso, informar que já é beneficiário inscrito no programa e o atendimento ocorrerá, com a triagem pelo enfermeiro e encaminhamento para consulta em tela (por meio de envio de link) pelo psicólogo, caso tenha necessidade.

O prontuário eletrônico do Zenklub trará as informações deste atendimento para que o profissional que acompanha o beneficiário tenha ciência da ocorrência e possa realizar o manejo adequado na jornada do beneficiário.

O prontuário eletrônico é compartilhado entre as equipes assistenciais. O profissional de saúde que atenderá os beneficiários no teleatendimento de urgência terá todo o histórico de saúde, bem como a equipe que faz o acompanhamento terá ciência da intercorrência com o beneficiário.

O pronto atendimento da saúde mental deve ser acessado por meio do aplicativo Zenklub, no botão SOS; ou por telefone da central de atendimento Zenklub (0800-236-0070); ou pela plataforma web, no caminho: <https://saudepetrobras.com/inscricao cuidarmental>.

8 PRAZOS E ESPECIALIDADES DE ATENDIMENTO

Indicamos abaixo os tipos de atendimento previstos no programa e os prazos:

- (i) Teleatendimento de urgência (pronto atendimento): Imediato, sendo necessário aguardar entre 2 (dois) a 5 (cinco) minutos para iniciar o atendimento;
- (ii) Sessão de psicologia por origem no pronto atendimento: 1 (um) a 2 (dois) dias corridos;
- (iii) Sessão de psicologia por demanda espontânea: 1 (um) a 4 (quatro) dias úteis;
- (iv) Consulta de psiquiatria por origem no pronto atendimento: Imediato até 2 (dois) dias corridos;
- (v) Psiquiatria por demanda espontânea: até 5 (cinco) dias úteis;

9 INTEGRAÇÃO DO PROGRAMA COM A REDE PRESTADORA DE SERVIÇOS DE SAÚDE

No Programa Cuidar | Saúde Mental, as consultas médicas e de toda a equipe de saúde ocorrem exclusivamente de maneira remota, ou seja, no conforto do lar do beneficiário e em total segurança.

Caso o profissional de saúde identifique necessidade de avaliação presencial ou coleta de exames complementares, o beneficiário será direcionado à rede credenciada da Saúde Petrobras, onde será realizada a cobrança usual da coparticipação, de acordo com o regulamento do plano de saúde. Como informado no item a seguir, não há cobrança de coparticipação para participar do programa.

10 MODALIDADE DE COBRANÇA DO PROGRAMA

O Programa Cuidar | Saúde Mental tem isenção de coparticipação para os beneficiários que estão ativos no programa e para beneficiários que utilizarem o pronto atendimento.

Embora isento de coparticipação, enquanto o beneficiário estiver inscrito no Programa Cuidar | Saúde Mental, haverá demonstrativo no extrato de utilização do titular, pois trata-se de uma ação contínua de cuidado.

Caso seja necessária a realização de exames, informamos que estes não são cobertos pelo programa, havendo coparticipação para estas situações. Caso o beneficiário opte por buscar atendimento na rede credenciada do plano, será

realizada a cobrança usual da coparticipação, de acordo com o regulamento do plano de saúde.

Atenção: A validade da bonificação (isenção de coparticipação) somente perdura enquanto o beneficiário encontra-se inscrito no programa.

11 COMO SOLICITAR A EXCLUSÃO

A exclusão do programa pode ser pedida a qualquer momento, por meio da formalização para o Zenklub - [WhatsApp](#) para o número [\(11\) 97650-3040](#) ou para os canais formais de atendimento da Saúde Petrobras ([Fale Conosco](#)). É importante que haja esta formalização por parte do beneficiário, que, ao solicitar a exclusão, não mais será contactado pela equipe de cuidados. **NÃO** haverá taxa de exclusão.

Acreditamos e esperamos que o beneficiário fique o tempo necessário no programa para o alcance dos objetivos pactuados no plano de terapêutico, pois não se trata apenas do acompanhamento de doenças e sim de um olhar coordenado com o objetivo de promover a saúde e prevenir riscos e doenças.

12 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Caro, beneficiário, preparado(a) para iniciar uma mudança na sua qualidade de vida? A partir de agora fique atento(a) a sua caixa de e-mails, pois receberá dicas importantes preparadas especialmente para você.

Sinta-se à vontade também para acessar o pronto atendimento digital 24h (teleconsulta).

Abaixo, disponibilizamos uma versão resumida dos contatos mais importantes para nossos beneficiários no Programa Cuidar | Saúde Mental. Vamos nessa viver bem e com qualidade!

Contatos importantes:

Assunto	Canais de atendimento	Contato	Horários de atendimento
<ul style="list-style-type: none"> - Dúvidas relacionadas ao cadastro na plataforma e à ativação do ZenKlub - Dúvidas relacionadas ao aplicativo do ZenKlub - Solicitação de alteração de e-mail de cadastro - Solicitação de cancelamento de consulta agendada 	E-mail ou site do ZenKlub	info@zenklub.com ou Chat localizado no site do ZenKlub	Segunda a sexta, 9h-18h
<ul style="list-style-type: none"> - Desejo e/ou aceite para participar do programa de saúde mental - Dúvidas relacionadas à jornada assistencial - Dúvidas sobre as formas de tratamento - Dúvidas sobre triagem - Dúvidas sobre a avaliação de desfecho do programa 	WhatsApp, não aceita ligações	(11) 97650-3040	Segunda a sexta, 9h-18h
Casos críticos e atendimento emergencial	Aplicativo ZenKlub ou telefone	Botão SOS no aplicativo ou pelo número 0800-236-0070	24h

Se ainda restou alguma dúvida, consulte a FAQ no nosso site: <https://saudepetrobras.com/FAQcuidarmental>