



NTB Nº	Revisão/Aprovação	Módulo de Benefício
1723.2020	05/05/2023	Médico Hospitalar
Assunto	PROGRAMA EQUILIBRADAMENTE	

Classificação do documento: Corporativa

Sumário

1	INTRODUÇÃO/OBJETIVOS	1
2	INFORMAÇÕES TÉCNICAS	2
3	ABRANGÊNCIA.....	3
4	CRITÉRIOS DE COBERTURA/ SERVIÇOS OFERECIDOS.....	3
5	SOLICITAÇÃO DE COBERTURA.....	5
6	RESULTADOS/INDICADORES	5
7	PRAZOS/DURAÇÃO	5
8	PENALIDADES.....	6
9	FUNDAMENTAÇÃO	6
10	TERMINOLOGIAS/NOMENCLATURAS	7
11	DISPOSIÇÕES GERAIS.....	7
12	APROVAÇÃO	7
13	CONTROLE DE REVISÃO	7

1 INTRODUÇÃO/OBJETIVOS

De acordo com a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), tem-se como definição de Norma Técnica a “atividade que estabelece, em relação a problemas existentes ou potenciais, prescrições destinadas à utilização comum e repetitiva com vistas à obtenção do grau ótimo de ordem em um dado contexto. Consiste, em particular, na elaboração, difusão e implementação das Normas”.

Neste viés, as Normas Técnicas emitidas pela FUNDAÇÃO COPEL se encaixam no Nível de Normas Técnicas empresariais, definidas pela ABNT como “normas elaboradas por uma empresa ou grupo de empresas com a finalidade de orientar as compras, a fabricação, as vendas e outras operações”, sendo que sua existência, validade e eficácia encontra respaldo não só na Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), mas também Lei dos Planos de Saúde (Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998), nas Normas Regulamentares da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e nos atos emitidos pelo Ministério da Saúde – sem prejuízo de outras regulamentações existentes.

O objetivo da presente norma é promover aos Beneficiários e seus dependentes inscritos no PROSAÚDE II e no PROSAÚDE III assistência psicoemocional, a fim de garantir a adesão do



NTB Nº	Revisão/Aprovação	Módulo de Benefício
1723.2020	05/05/2023	Médico Hospitalar
Assunto	PROGRAMA EQUILIBRADAMENTE	

Classificação do documento: Corporativa

tratamento, prevenção de agravos, estímulo ao autocuidado, autoconhecimento e a aquisição e manutenção de hábitos saudáveis, conforme estabelecido no Programa Viva com Saúde.

O Programa EQUILIBRADAMENTE compreende o tele acolhimento psicológico, que consiste em um serviço preventivo primário focado principalmente na atenção ao controle do estresse, com ferramentas validadas para apoiar o autogerenciamento da saúde mental do Beneficiário.

2 INFORMAÇÕES TÉCNICAS

Transtornos mentais são disfunções no funcionamento da mente, que podem afetar qualquer pessoa e em qualquer idade e, geralmente, são provocados por complexas alterações do sistema nervoso central.

Os efeitos de uma doença mental podem ser duradouros ou temporários.

Atualmente, considera-se que o transtorno mental é causado por uma interação complexa de fatores, tais como: genética, problemas bioquímicos, hormônios ou substâncias tóxicas, bem como, o estilo de vida.

O Ministério da Saúde classifica os transtornos mentais em três grandes grupos:

- transtornos mentais graves e persistentes;
- transtornos psiquiátricos decorrentes do uso de álcool e outras drogas;
- transtornos depressivos, ansiosos e alimentares.

As Diretrizes da Agência Nacional de Saúde Suplementar– ANS, utilizam ainda outras duas categorias além do modelo de classificação do Ministério da Saúde, quais sejam:

- atenção à saúde mental da criança e do adolescente; e
- atenção à saúde mental do idoso.

Embora os transtornos que acometem crianças, adolescentes e idosos estejam incluídos em algum dos três grupos descritos inicialmente, a ANS aborda a atenção a essas faixas etárias separadamente devido às suas especificidades.

Os tipos mais comuns de transtorno mental são:

- a. Depressão: quadro clínico caracterizado por uma tristeza duradoura e perda do interesse por atividades cotidianas;
- b. Transtorno de ansiedade: medo, preocupação ou agitação em excesso caracterizam esse distúrbio;
- c. Transtorno bipolar: alterações de humor que alternam momentos de depressão com



NTB Nº	Revisão/Aprovação	Módulo de Benefício
1723.2020	05/05/2023	Médico Hospitalar
Assunto	PROGRAMA EQUILBRADAMENTE	

Classificação do documento: Corporativa

sintomas de obsessão (mania);

- d. Demência: grupo de sintomas que se manifesta no comportamento e nas interações sociais;
- e. Transtorno do Déficit de Atenção: dificuldade de atenção ou concentração, hiperatividade e comportamento impulsivo;
- f. Esquizofrenia: transtorno que afeta a sensibilidade de uma pessoa e sua capacidade de interagir com outras;
- g. Transtorno Obsessivo Compulsivo (TOC): pensamentos que levam a comportamentos repetitivos;
- h. Autismo: distúrbio de desenvolvimento que, desde a infância, prejudica a capacidade de uma pessoa se comunicar e interagir com outras a seu redor;
- i. Estresse pós-traumático: ocorre após uma situação de perda ou perigo, quando uma pessoa vive ou presencia algum episódio assustador. Pode resultar em ondas de ansiedade ou um ataque de pânico diante de gatilhos que façam o indivíduo lembrar a situação vivida.

3 ABRANGÊNCIA

A presente norma se aplica aos beneficiários ativos, assistidos e dependentes inscritos no PROSAÚDE II e PROSAÚDE III desde que em tratamento psiquiátrico medicamentoso.

3.1 Exclusão de Elegibilidade

- a. Dificuldade de contato ou desistência do Beneficiário;
- b. Internações psiquiátricas de longa permanência;
- c. Beneficiários residentes fora do Estado do Paraná;
- d. Menores de 16 anos.

4 CRITÉRIOS DE COBERTURA/ SERVIÇOS OFERECIDOS

Os beneficiários elegíveis ao Programa são identificados das seguintes maneiras, devendo se encaixar em pelo menos 1 (um) dos critérios abaixo:

- Consumo de medicamentos para saúde mental;
- Encaminhamento dos médicos das APS;



NTB Nº	Revisão/Aprovação	Módulo de Benefício
1723.2020	05/05/2023	Médico Hospitalar
Assunto	PROGRAMA EQUILIBRADAMENTE	

Classificação do documento: Corporativa

- Quando identificados pelos farmacêuticos do Programa de Assistência Farmacêutica e encaminhados para equipe da Fundação Copel;
- Por livre demanda.

Constitui-se em programa de *screening* (triagem, rastreio) do grau de bem-estar emocional do beneficiário, onde serão identificados os fatores de risco emocional, apoiando a adesão a prevenção de agravos por meio do tratamento instituído pelos profissionais assistentes.

4.1 Especificidades

O TeleAcolhimento Psicológico é um serviço preventivo primário, focado principalmente na atenção ao controle do estresse. Os psicólogos prestam orientação psicológica especializada em situações pontuais, nas quais ocorra necessidade de aconselhamento ou avaliação de uma determinada situação que esteja gerando estresse, insegurança ou sofrimento.

Caso o psicólogo identifique que somente o TeleAcolhimento Psicológico não será suficiente ou adequado para o caso, orientará o Beneficiário a realizar uma consulta presencial com psicólogo ou psiquiatra da rede credenciada, considerando o que for mais adequado para o caso.

Na primeira fase do programa EQUILIBRADAMENTE, a psicóloga entra em contato por telefone ou vídeo chamada, conforme a preferência do Beneficiário. As sessões ocorram a cada 15 dias, totalizando 22 sessões.

O atendimento será disponibilizado de segunda a sexta-feira das 8h às 20h e sábado das 8h às 14h, às consultas serão online com câmera aberta.

4.2 Demais informações

O programa zela pela confidencialidade das informações do Beneficiário, assegurando-se que essas são recebidas somente pelo profissional de psicologia que irá atendê-lo e estarão restritas ao psicólogo e a supervisão deste profissional, quando necessário (conforme Código de Ética Profissional);

O Programa não substitui cuidados médicos, devendo o beneficiário manter integralmente as recomendações e tratamentos prescritos pelos profissionais que o acompanham regularmente.

Na impossibilidade do atendimento do psicólogo, a empresa terceirizada deve comunicar com 24hs de antecedência o beneficiário e disponibilizar outro profissional, caso seja de seu interesse.



NTB Nº	Revisão/Aprovação	Módulo de Benefício
1723.2020	05/05/2023	Médico Hospitalar
Assunto	PROGRAMA EQUILBRADAMENTE	

Classificação do documento: Corporativa

5 SOLICITAÇÃO DE COBERTURA

Os beneficiários elegíveis são contatados pela empresa terceirizada para captação e inclusão no programa.

O Beneficiário deverá autorizar a sua inscrição na primeira ligação realizada pela equipe de acolhimento, momento em que receberá as devidas orientações.

Ainda, caso o beneficiário queira ingressar ativamente no Programa, desde que possua os critérios para elegibilidade, poderá solicitar via contato com a Fundação Copel.

6 RESULTADOS/INDICADORES

A Fundação Copel recebe os dados trimestralmente da empresa terceirizada e gera os indicadores do programa Equilibradamente.

Indicadores de Monitoramento:

- Taxa de adesão ao Programa;
- Quantidade de atendimentos pela plataforma de consulta online;
- Quantidade de atendimentos primários realizados ao beneficiário;
- Adesão do beneficiário inscrito aos combinados preestabelecidos com o(a) psicólogo(a).

7 PRAZOS/DURAÇÃO

O prazo de permanência no Programa é de 12 meses.

O desligamento do beneficiário com relação ao Programa ocorrerá anualmente, após cumprido o período de 1 ano, de forma automática.

Casos excepcionais serão avaliados somente quando solicitadas pelo Psicólogo atendente, limitado a 04 sessões.

Ao término do Programa, o Psicólogo fará o encaminhamento quando necessário, através de laudo evolutivo, para profissional da rede credenciada do plano de Saúde, assim, a continuidade nas sessões de Psicoterapia poderá ser realizada via convênio, com coparticipação e com profissional da escolha do participante.



NTB Nº	Revisão/Aprovação	Módulo de Benefício
1723.2020	05/05/2023	Médico Hospitalar
Assunto		
PROGRAMA EQUILIBRADAMENTE		

Classificação do documento: Corporativa

Caso o beneficiário queira solicitar o desligamento antes do prazo poderá realizar a qualquer momento, basta entrar em contato com a Fundação Copel ou informar a psicóloga que está realizando as sessões de terapia.

8 PENALIDADES

As infrações detectadas no âmbito do fornecimento do Programa EquilibradaMENTE estão sujeitas as disposições legais pertinentes, incluindo a responsabilização civil, penal e administrativa, sem prejuízo das penalidades descritas abaixo e nas normas específicas da Instituição:

- Advertência;
- Ressarcimento de eventuais prejuízos causados, incluindo a devolução de valores de mensalidades e/ou procedimentos realizados durante o período de duração da infração;
- Impossibilidade de participação do benefício.

9 FUNDAMENTAÇÃO

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (ANS). Resolução CONSU nº 11, de 02 de novembro de 1998.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE PSIQUIATRIA (ABP). Diretrizes para um Modelo de Assistência Integral em Saúde Mental no Brasil, 2006. Disponível em: http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/diretrizes_integral_final.pdf

BRASIL. Ministério da Saúde. Caminhos para uma Política de Saúde Mental Infante-Juvenil. 2005a. Disponível em: http://dtr2001.saude.gov.br/editora/produtos/livros/pdf/05_0379_M.pdf

BRASIL. AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (ANS). Manual Técnico de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças na Saúde Suplementar - 2ª Edição Revisada e Atualizada. ANS, Rio de Janeiro, 2007.

BRASIL. AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (ANS). Diretrizes Assistenciais em Saúde Mental na Saúde Suplementar. ANS, Rio de Janeiro, 2008.

BRASIL. Ministério da Saúde. Política Nacional de Saúde Mental. 2008. Disponível em: http://portal.saude.gov.br/portal/saude/cidadao/visualizar_texto.cfm?idtxt=24134&janel a=1.

ORGANIZAÇÃO PANAMERICANA DE SAÚDE /ORGANIZAÇÃO

