



# PREGUNTAS FRECUENTES



Programa de  
**ASISTENCIA AL COLABORADOR**



# ¿QUÉ ES EL PAC?

**El Programa de Asistencia al Colaborador es un servicio de orientación profesional, confidencial y de acceso voluntario. Está diseñado para prevenir y resolver problemas personales, legales y financieros-contables mejorando la calidad de vida de quienes lo usen.**

**El PAC es la ayuda profesional en el momento justo.**



### ¿Cuáles son los horarios de servicio?

El servicio funciona de lunes a viernes en los horarios de atención de tu país de residencia para consultas de rutina. En caso de una urgencia psicológica o crisis emocional, **se ofrecerá asistencia inmediata, disponible las 24 horas, los 365 días del año.**

### ¿Quién lo puede utilizar?

Todos los colaboradores y su grupo familiar cubierto: cónyuges e hijos hasta los 25 años.



# ÁREAS DE ATENCIÓN



## Orientación psicológica

- Conflictos de pareja y relacionales.
- Crianza y educación de hijos. Familias ensambladas.
- Cambios de estado de ánimo: tristeza, angustia, fatiga.
- Estrés, temores, ansiedad y problemas de sueño.
- Asistencia en situaciones de crisis y duelo.
- Abuso y/o dependencia de alcohol, drogas y tabaco.

*Asistencia presencial y online hasta 6 sesiones por tema planteado.*



## Ayuda legal

- Contratos de alquiler. Compra-venta de inmuebles.
- Familia: separación, pensión alimenticia, adopción.
- Dudas sobre derechos del consumidor.
- Accidentes de tránsito, seguros, multas.
- Cuestiones relacionadas al área legal-penal.
- Sucesiones, herencias.

*El servicio no cubre las consultas legales laborales y representación legal.*



## Asistencia financiero-contable

- Dudas sobre temas impositivos de personas físicas.
- Información para refinanciación de deudas.
- Manejo del presupuesto familiar.
- Información para obtención de créditos y préstamos.
- Dudas relacionadas a jubilación o retiro.

*El servicio no cubre las consultas a personas jurídicas.*



## Consejería nutricional

- Sobrepeso y obesidad.
- Planes de alimentación saludable.
- Cambio de hábitos.
- Diabetes. Presión alta. Dislipidemias.

*Asistencia telefónica hasta 3 sesiones por tema planteado.*



oooooooooooo

**Pueden brindarme asesoramiento sobre problemas no mencionados explícitamente en este documento?**

Sí. Los problemas mencionados en este documento son solo ejemplos. Tú puedes contactar al PAC para consultar cómo podemos ayudar en otros temas.

**¿Tengo que pagar algo por este servicio?**

No. El servicio de PAC no tiene costo alguno para los colaboradores y su grupo familiar cubierto. Desde la llamada posterior comunicación con nuestros profesionales, no se abonan costos por el llamado ni por la atención profesional.

**¿Quién recibe mi llamada?**

Las llamadas son siempre atendidas por una operadora calificada del call center cuya tarea consiste en tomar datos básicos, definir el tipo de atención que requiere y derivar al profesional especializado correspondiente según su consulta.

### **¿Qué especialidad tienen los profesionales a cargo de atender mis consultas?**

Las consultas personales son atendidas por psicólogos con amplia experiencia en Terapias Breves y asistencia focalizada en la búsqueda de soluciones.

Las consultas nutricionales, legales y financieras-contables serán atendidas por nutricionistas, abogados y contadores de tu país de residencia.

### **¿Debo usar el PAC en lugar de los servicios cubiertos por el plan de cobertura médica?**

El PAC no es un reemplazo de los servicios cubiertos por ningún plan de cobertura médica; se ofrece para complementarlo. Es un beneficio adicional e innovador. El PAC está dirigido a canalizar situaciones a corto plazo. En algunos casos, se hacen derivaciones a servicios especializados externos al PAC de mediano o largo plazo.

### **¿Cómo me pueden ayudar en una situación de crisis?**

Si te encuentras en crisis emocionales al momento de tu llamada, serás atendido de inmediato con un profesional.

Las llamadas fuera del horario de rutina serán derivadas automáticamente a los psicólogos de guardia. El profesional especializado te atenderá telefónicamente para el manejo de la situación que estés atravesando.

### **¿Puedo consultar por un problema que involucra a uno de mis familiares?**

Sí, pero es más conveniente que su familiar se ponga en contacto con el PAC para recibir ayuda directamente.

### **¿El PAC brinda servicio a menores de edad sin consentimiento de los padres?**

No. Durante la consulta telefónica se le informará al menor que para acceder a la asistencia se requerirá, indefectiblemente, una autorización por escrito de sus padres/tutores.

Adicional, el PAC se reserva el derecho de comunicarse con los padres si la situación planteada lo amerita.

### **Sospecho que mi hijo está usando drogas, ¿puede el PAC ayudarme?**

Sí. Tú puedes acceder al PAC para definir tu rol más eficaz como padre/-madre y ayudar a tu hijo a descubrir soluciones. El PAC también puede ayudar a manejar las tensiones asociadas con este tipo de problema. Recuerde que el servicio es estrictamente confidencial.

### **¿Si decido usar el PAC, sabrá mi supervisor o mis compañeros sobre esto?**

No, salvo que tú decidas decirles. Los profesionales del PAC solo tratarán contigo, no con la gerencia, a menos que concedas permiso para hacerlo.

### **¿Puede exigirme mi supervisor que consulte al PAC?**

No. Es su decisión personal. Se trata de un programa voluntario. Tu supervisor o jefe puede sugerirte el PAC como un recurso de ayuda, pero serás tú quien realice la llamada para solicitar asistencia.

### **¿La empresa recibe información sobre mi uso del PAC?**

**EAP LatinA** proporcionará a tu empresa únicamente información estadística. De ninguna manera se incluirá información que pueda identificar a aquellos que accedieron al programa. Todos los registros de consultas al PAC son estrictamente confidenciales.



## Herramientas digitales:

Estas herramientas digitales exclusivas para ti y tu familia encontrarás toda la información necesaria para impulsar tu bienestar a través de los distintos test en línea, artículos de interés, chat online para solicitar asistencia profesional, descarga de material de comunicaciones, entre otras cosas.

*Es una herramienta para complementar tu experiencia con el Programa.*

# Portal y App + Bienestar



**Portal de Bienestar**

**+ Bienestar**  
**Aplicación**







Programa de  
**ASISTENCIA AL COLABORADOR**



**Porque en tu empresa  
lo más importante es**

**TU BIENESTAR TOTAL**

te invitamos a que utilices  
este servicio ofrecido  
*para ti y tu familia.*

**Si tuviera alguna pregunta  
sobre este programa, ¿a  
quién puedo consultar?**

Llama al teléfono gratuito  
correspondiente a tu país.

Aclara que llamas para solicitar  
información y no para requerir  
asistencia en ese momento. La  
llamada es gratuita y puedes  
comunicarte cuantas veces sea  
necesario para despejar tus  
dudas.

Accesos al Servicio

 **800 702 6701** // \*(55) 5615 8500

 **eapconsultas@eaplatina.com**

 **www.portaldebienestar.com**

Usuario: **index** - Contraseña: **bienestar**

\* número alternativo local con costo



Descarga la  
App de **+Bienestar**