



## Dúvidas sobre acompanhamento de autorizações e negativas de atendimento no plano de saúde?

*Contacte as centrais de atendimento da rede Serpro ou Cassi ou contacte o Fale com a GP*

O beneficiário deve fazer contato com os canais de atendimento disponíveis ofertados na rede contratada Serpro ou rede conveniada Cassi para verificar o andamento de autorizações ou o motivo de eventuais negativas.

As negativas no atendimento podem ocorrer por diversos motivos, dentre eles: ausência de cobertura legal/contratual, prestador que enviou informações incompletas para a regulação médica, ausência do envio de documentação necessária para análise da regulação e, até mesmo, recomendação de terapias que tecnicamente deveriam ser precedidas de outros tratamentos.

### Dúvidas

Persistindo a dúvida junto aos canais de atendimento informados, o beneficiário deve acionar o outro canal de atendimento: [www.falecomagp.serpro.gov.br](http://www.falecomagp.serpro.gov.br), informando a situação e o número do protocolo.

De posse do protocolo informado, a equipe administrativa do Centro de Serviços poderá rastrear o atendimento na central, buscar os esclarecimentos e fornecer um posicionamento definitivo ao beneficiário.

### Canais de comunicação do PAS

#### Rede PAS

- Site: [www.passerpro.com.br](http://www.passerpro.com.br)
- Aplicativo para [Android](#)
- Central de atendimento 24h: 0800 888 9504

#### Rede CASSI

- Site: [www.cassi.com.br](http://www.cassi.com.br)
- Central de atendimento 24h: 0800 729 0080

#### Supgp

[www.falecomagp.serpro.gov.br](http://www.falecomagp.serpro.gov.br)

