

Elegibilidade do beneficiário deve ser consultada antes do atendimento

A Postal Saúde orienta os prestadores da rede credenciada para que sempre consultem a elegibilidade dos beneficiários antes do início do atendimento, conforme preconizado no Manual de Prestador, item, 3.2:

Os Beneficiários da Postal Saúde se identificarão junto aos Credenciados, exclusivamente, por meio de apresentação do CIB físico ou através do aplicativo mobile, acompanhado de documento de identificação com foto, devendo o Credenciado verificar a elegibilidade do Beneficiário no Autorizador Web.

Informamos ainda que as Carteiras de Identificação dos Beneficiários (CIB) foram atualizadas e trazem informações sobre o cumprimento do período de carência, conforme demonstra a imagem a seguir:



Nesse sentido, reforçamos a necessidade da prática sistemática para a consulta da elegibilidade, tendo em vista que os beneficiários podem portar documentos desatualizados.

Caso o sistema indique algum problema no cadastro, o beneficiário deve ser orientado para entrar em contato com a Operadora, por meio dos seguintes canais de atendimento:

Central de Atendimento ao Beneficiário (0800 888 8116) – Disponível 24h por dia, 7 dias por semana

Atendimento Presencial – O site da Operadora informa sobre as Filiais da Postal Saúde nos estados e seus respectivos horários de atendimento ao público. É importante observar o funcionamento das filiais durante a pandemia.

Para os prestadores credenciados, os canais oficiais de atendimento são:

Central do Credenciado

0800 888 8118 – Disponível de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h

Central de Autorizações

0800 881 8080 – Disponível 24h por dia, 7 dias por semana

Agradecemos a compreensão e contamos com a colaboração de todos.



Oscar Henrique Gault Vianna de Lima

Diretoria de Planos de Saúde e Relacionamento com
os Clientes