

FAQ – Perguntas e Respostas

A partir de **23 de março de 2026**, os beneficiários residentes em alguns municípios do Estado do Rio de Janeiro passarão a utilizar **a rede assistencial da Amil** para cobertura médica e odontológica previstas no Rol de Procedimentos da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

Confira a seguir as principais “Perguntas & Respostas” sobre o tema e esclareça suas dúvidas:

1. Por que está sendo disponibilizada a rede de assistência médica e odontológica da operadora Amil para alguns municípios do Rio de Janeiro?

A Postal Saúde e a Amil firmaram um acordo de compartilhamento de rede que tem como objetivo garantir o acesso a hospitais de referência, clínicas especializadas e profissionais qualificados, visando o acesso a atendimentos e cuidados à saúde de excelência.

O acordo firmado entre as operadoras está previsto na regulação dos planos de saúde, por meio da Resolução Normativa (RN) 517/2022, e não altera o seu vínculo com a Postal Saúde. Ou seja, todas as regras e coberturas previstas em contrato seguem totalmente asseguradas.

2. Quais municípios estão contemplados nessa atualização de rede credenciada junto à Amil?

ODONTO - MUNICÍPIOS COBERTOS PELA AMIL
ANGRA DOS REIS
APERIBE
ARARUAMA
AREAL
ARMACAO DOS BUZIOS
ARRAIAL DO CABO
BARRA DO PIRAI
BARRA MANSA
BELFORD ROXO
BOM JARDIM
BOM JESUS DO ITABAPOANA
CABO FRIO
CACHOEIRAS DE MACACU
CAMBUCI

SAÚDE - MUNICÍPIOS COBERTOS PELA AMIL
RIO DE JANEIRO
SÃO GONÇALO
NOVA IGUAÇU
NITEROI
DUQUE DE CAXIAS
SÃO JOÃO DE MERITI
BELFORD ROXO
QUEIMADOS
MAGÉ
NILÓPOLIS
MESQUITA
ITAGUAÍ
SEROPÉDICA
JAPERI

CAMPOS DOS GOYTACAZES
CANTAGALO
CARAPEBUS
CARDOSO MOREIRA
CARMO
CASIMIRO DE ABREU
COMENDADOR LEVY GASPARIAN
CONCEICAO DE MACABU
CORDEIRO
DUQUE DE CAXIAS
GUAPIMIRIM
IGUABA GRANDE
ITABORAI
ITAGUAI
ITALVA
ITAOCARA
ITAPERUNA
ITATIAIA
JAPERI
MACAE
MAGE
MANGARATIBA
MARICA
MESQUITA
MIGUEL PEREIRA
MIRACEMA
NATIVIDADE
NILOPOLIS
NITEROI
NOVA FRIBURGO
NOVA IGUACU
PARACAMBI
PARAIBA DO SUL
PARATY
PATY DO ALFERES
PETROPOLIS
PINHEIRAL
PIRAI
PORCIUNCULA
PORTO REAL
QUATIS
QUEIMADOS
QUISSAMA
RESENDE
RIO BONITO

MARICÁ
ITABORAÍ
RIO BONITO
SILVA JARDIM
TANGUÁ

RIO CLARO
RIO DAS OSTRAS
RIO DE JANEIRO
SANTA MARIA MADALENA
SANTO ANTONIO DE PADUA
SAO FIDELIS
SAO FRANCISCO DE ITABAPOANA
SAO GONCALO
SAO JOAO DA BARRA
SAO JOAO DE MERITI
SAO JOSE DO VALE DO RIO PRETO
SAO PEDRO DA ALDEIA
SAQUAREMA
SEROPEDICA
SILVA JARDIM
TANGUA
TERESOPOLIS
TRES RIOS
VALENCA
VASSOURAS
VOLTA REDONDA

3. Meu plano mudou?

Não. O plano permanece o mesmo, **sem alteração de coberturas, regras ou direitos do beneficiário**. No entanto, a partir do dia 23 de março, a rede de atendimento para assistência médica e odontológica será disponibilizada por meio de parceria junto à operadora Amil, nos municípios acima citados.

Portanto, continuam valendo:

- As coberturas previstas no seu plano;
- O Rol de Procedimentos da ANS;
- As regras de carência;
- As regras de coparticipação (quando houver).

4. Vou ter acesso a uma nova carteirinha?

Sim. Para utilização da rede de atendimento deverá ser apresentada a **carteirinha virtual da Amil** em todos os prestadores credenciados da Amil, de acordo com o seu plano.

Esta carteirinha será inicialmente enviada via e-mail para todos os beneficiários que residem nos municípios mencionados acima. Além disso, ela também poderá ser consultada por meio do aplicativo **Amil Clientes**, conforme passo a passo abaixo:

[Passo a Passo – clique aqui](#)

ATENÇÃO: Manter o endereço sempre atualizado é essencial para garantir que tudo correrá bem com o seu atendimento. Portanto, caso resida em um dos municípios abrangidos por esta iniciativa, mas não tenha recebido sua carteirinha, entre em contato com os canais de atendimento da Postal Saúde para rápida atualização.

5. Onde posso consultar os prestadores disponíveis?

A consulta pode ser realizada por meio do aplicativo Amil Clientes ou site da Amil, conforme passo a passo a seguir:

[Passo a Passo – clique aqui](#)

- Além disso, a Amil também dispõe de canais de atendimento para te auxiliar nesta busca. Confira:
 - **Capitais e regiões metropolitanas:** 11 3004-1000 (Telefone e WhatsApp)
 - **Demais localidades:** 0800-706-2363
-

6. Preciso fazer alguma solicitação para utilizar a rede da Amil?

Não. A **carteirinha virtual da Amil** será emitida automaticamente e disponível no App Amil Clientes, basta acessá-la e apresentá-la em um dos prestadores credenciados, de acordo com o seu plano.

7. Já tenho um atendimento agendado em um prestador credenciado junto à Postal Saúde. O que devo fazer?

Se já possui um atendimento agendado ou em andamento junto à rede de credenciada da Postal Saúde, a carteirinha a ser utilizada é a da Postal Saúde. Caso precise de ajuda para acessá-la, entre em contato com a **Central de Atendimento da Postal Saúde** para que seja enviada ao seu e-mail:

Central de Atendimento

[0800 888 8116](tel:08008888116)

24h por dia, 7 dias por semana

Whatsapp

[\(61\) 3425-6600](tel:6134256600)

24h por dia, 7 dias por semana

8. Haverá mudança na mensalidade ou nas coberturas?

Não há alteração de mensalidade, nem de coberturas previstas em contrato.

9. Como devo proceder em casos de urgência ou emergência?

Em situações de urgência ou emergência, o beneficiário poderá procurar os hospitais da rede Amil disponível na região, de acordo com o seu plano, munido da carteirinha virtual da Amil para atendimento.

10. Quem fica responsável pela autorização de exames, cirurgias e internações?

A Amil ficará responsável por analisar todas as solicitações que necessitam de autorização prévia, dentro dos prazos previstos pela ANS, sempre que o beneficiário estiver utilizando a rede de atendimento da Amil.

11. O que devo fazer se tiver alguma dificuldade para ser atendido?

Qualquer dificuldade para marcação de consultas, exames ou outro tipo de atendimento médico ou odontológico, você deverá buscar os canais de atendimento da rede Amil.

- **Capitais e regiões metropolitanas:** 11 3004-1000 (Telefone e WhatsApp)
- **Demais localidades:** 0800 -706 2363

Eles irão ajudar e direcionar você para a rede de atendimento adequada à sua solicitação.

Caso ainda persista qualquer dificuldade para ser atendido, mantenha contato com os Canais de Atendimento da Postal Saúde, para que possamos auxiliá-lo nesta solicitação:

Central de Atendimento

[0800 888 8116](tel:08008888116)

24h por dia, 7 dias por semana

Whatsapp

[\(61\) 3425-6600](https://api.whatsapp.com/send?phone=6134256600)

24h por dia, 7 dias por semana

12. A quem devo procurar para solicitações de reembolso (integral ou livre-escolha)?

Para solicitações de reembolso livre-escolha, ou seja, por opção e conveniência do beneficiário, a cobertura permanece sendo garantida e solicitada pelos canais da Postal Saúde. Você pode conferir o passo a passo para esta solicitação em nossa página, [clikando aqui](#).

Já as solicitações de reembolso integral, para os municípios contemplados na parceria com a Amil, somente serão concedidas quando da ausência de rede credenciada. Portanto, será necessário obter uma autorização prévia obrigatória junto à operadora Amil, que ficará responsável por prestar todas as orientações para solicitação deste reembolso, bem como pelo seu pagamento, dentro do prazo previsto pela ANS.

13. Caso esteja fora dos municípios contemplados na parceria com a Amil, como devo proceder para ser atendido?

A parceria com a operadora Amil é restrita aos municípios supracitados. Fora deles, o beneficiário deverá ser atendido diretamente pela rede credenciada da Postal Saúde ou por outra operadora parceira que eventualmente possua convênio de reciprocidade junto à Postal Saúde. Em caso de dúvidas, entre imediatamente em contato com os nossos canais de atendimento:

Central de Atendimento

[0800 888 8116](tel:08008888116)

24h por dia, 7 dias por semana

Whatsapp

[\(61\) 3425-6600](https://api.whatsapp.com/send?phone=6134256600)

24h por dia, 7 dias por semana

14. Posso continuar me consultando com o meu médico/dentista?

Os atendimentos passarão a ser realizados **pelos prestadores que integram a rede assistencial da Amil** para os municípios contemplados nessa atualização e de acordo com o seu plano.

Caso o seu médico/dentista também atenda pela rede Amil, você poderá continuar o acompanhamento normalmente.

Se preferir, a Central de Atendimento da Amil poderá auxiliar a identificar se o profissional desejado faz parte da rede do seu plano ou indicar outros especialistas disponíveis em sua região.

Postal Saúde. Sua vida, nossa existência.