

## Está com dificuldades de atendimento no plano de saúde?

*Você, beneficiário, deve entrar em contato com as centrais da Rede Serpro ou Cassi*

Os canais de atendimento disponíveis pela rede contratada Serpro e rede conveniada Cassi são as primeiras linhas de contato do beneficiário. São estes os canais que os participantes devem buscar primeiramente para sanar eventuais dúvidas ou dificuldades.

Os acionamentos nas centrais geram protocolos de atendimento que respaldam o beneficiário e ajudam o Serpro a gerir contratualmente a relação com os operadores das redes de assistência à saúde.

Havendo persistência da dúvida ou eventual dificuldade, o participante deve acionar a segunda instância de atendimento. Nestes casos, recomendamos abrir uma Solicitação de Serviços no Fale com a GP, relatando a situação e informando o protocolo do atendimento obtido nos canais da rede Serpro ou Cassi.

De posse do protocolo informado, a equipe administrativa do centro de serviços poderá rastrear o atendimento na central e buscar intervir e fornecer um posicionamento definitivo.

### Canais de comunicação do PAS

#### Rede PAS

- Site: <https://www.passerpro.impactomedica.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)

21/07/2022