

Facilitar a
comunicação com o
seu plano de saúde

é **cuidar bem**
de você!



Veja os Canais de Relacionamento disponíveis no seu plano de saúde.

Disque Saúde

O Disque Saúde é o canal telefônico da Stellantis Saúde que reúne todas as informações 24 horas por dia, durante os 7 dias da semana, para beneficiários, beneficiárias e toda a Rede Credenciada.

Contatos

- **Minas Gerais:** (31) 3304-3900
- **Pernambuco e Paraíba:** 3003-6204 (capitais e regiões metropolitanas) e 0800 770 6204 (demais localidades)



Os serviços oferecidos incluem:

- Fornecimento de informações gerais (Rede Credenciada, locais para realizar procedimentos, solicitações de carta de carência, esclarecimento de dúvidas, agendamento e cancelamento de consultas, entre outros).
- Possibilidade de registrar manifestações, incluindo reclamações, dúvidas, sugestões e elogios.

Fale Conosco

Em nosso site, clicando no menu “**Canais de Relacionamento**”, você encontra o Fale Conosco. Esse canal serve para **registrar opinião, dúvida, reclamação, elogio e/ou sugestão** sobre o plano Stellantis Saúde.

Nele, você tem a opção de se identificar ou não, tendo em mente que, **caso escolha não se identificar, perde a oportunidade de acompanhar o desdobramento e solução da sua questão.**



Ouvidoria



A Ouvidoria é destinada ao tratamento de **questões em segunda instância relacionadas ao plano de saúde**, que já foram previamente registradas no Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC).

Cada manifestação recebida será **minuciosamente avaliada e tratada**, conforme a Resolução Normativa 323 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), garantindo um retorno adequado.

A abertura de um caso na Ouvidoria pode ser realizada pelo próprio beneficiário, seja pelo site www.stellantissaude.com.br, através do **Disque Saúde** ou enviando e-mail para ouvidoria.saudepepb@stellantis.com ou ouvidoria.saude@stellantis.com.

A Ouvidoria trata de diversos assuntos, tais como:

- Questões envolvendo a Rede Própria (Núcleos de Saúde, profissionais de saúde, Programas de Promoção da Saúde etc).
- Diversos aspectos relacionados à Rede Credenciada (hospitais, clínicas, laboratórios, profissionais de saúde).
- Questões sobre a operação dos planos (coparticipação, agendamento de consultas etc.).

Reanalise de Solicitação

O processo de reanálise de solicitação de procedimentos tem como objetivo a **revisão técnica das negativas de autorização realizadas por nossa operadora**, em conformidade com a Resolução Normativa nº 395/2016 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Você também o encontra no menu “Canais de Relacionamento”.



É importante ressaltar que **seguimos as diretrizes estabelecidas tanto pela ANS quanto pela Medicina baseada em evidências**. Dessa forma, todas as autorizações de procedimentos são concedidas de acordo com as normas e diretrizes de utilização da agência reguladora.

Para solicitar uma reanálise, é necessário fazê-lo **dentro de até 3 dias úteis a partir da data de recebimento da negativa**, a qual é enviada por e-mail.

No formulário de solicitação, **é essencial preencher todos os seus dados corretamente**, anexar o documento contendo a negativa emitida pela nossa operadora e, no campo de mensagem, fazer uma breve descrição da sua solicitação.



Clique aqui e siga
nossas redes sociais!



STELLANTIS
SAÚDE

O elo entre você e seu bem-estar