

PAS/SERPRO NOTÍCIAS

O jornal mensal de notícias do seu plano de saúde

Bem-vindo ao PAS/SERPRO Notícias! A terceira edição já está no ar! Aqui, você encontra as informações mais relevantes sobre o seu plano de saúde, dicas para o uso eficiente dos serviços disponíveis e novidades importantes. Nosso objetivo é garantir que você esteja sempre bem-informado e possa aproveitar ao máximo os benefícios oferecidos pelo PAS/SERPRO. Nesta edição, abordamos temas essenciais como atualizações da rede credenciada, orientações sobre telemedicina, além do funcionamento dos canais de atendimento. Acompanhe e fique por dentro de tudo! **Boa leitura!**

REDE CREDENCIADA

Atualização da rede credenciada

A rede credenciada é o conjunto de prestadores de serviços de saúde (hospitais, clínicas, laboratórios e profissionais) que possuem contrato com o plano PAS/SERPRO para oferecer atendimento aos beneficiários.

O funcionamento da rede credenciada ocorre por meio da parceria entre a operadora e os prestadores, garantindo

que os serviços sejam prestados conforme os termos acordados, incluindo valores, cobertura e regras estabelecidas pelo plano e ANS. Para o beneficiário, isso significa acesso a uma lista de locais e profissionais onde pode realizar consultas, exames e procedimentos.

Segue as últimas atualizações de novos prestadores para ampliar o atendimento, **[clique aqui e saiba mais.](#)**





TELEMEDICINA

Atendimento médico ao seu alcance

A Telemedicina é uma solução moderna e eficiente que permite consultas médicas a distância, conectando você a profissionais de saúde com rapidez e praticidade.

O que nosso serviço oferece?

- Agendamento de consulta;
- Consulta por videoconferência;
- Emissão de receitas.

Como acessar a Teleconsulta?

Acesse o portal do PAS/SERPRO ou o aplicativo e verifique as especialidades disponíveis. Você também pode entrar em contato pelo telefone 4003-5360, informando seu CPF ou número do plano para identificação e agendamento conforme a especialidade desejada.

1. Escolha um profissional e agende sua consulta online.
2. No dia e horário marcados, conecte-se à plataforma para ser atendido.

3. Caso necessário, você receberá prescrições, pedidos de exames e orientações personalizadas.

Especialidades disponíveis:

- Endocrinologia
- Neurologia
- Pediatria
- Psiquiatria
- Ginecologia
- Oncologia Clínica
- Atenção Primária
- Cardiologia
- Urologia
- Infectologia
- Geriatria
- Gastrologia
- Clínica Médica
- Psicologia (Consulta inicial e Terapias)
- Nutrição (Consulta inicial e Terapias)

Aproveite essa facilidade para cuidar da sua saúde de forma prática e segura!

CANAIS DE ATENDIMENTO

Como funcionam os nossos canais de atendimento?

Contamos com uma central de relacionamento que funciona 24 horas por dia para atender beneficiários do plano e seus dependentes, bem como prestadores de serviços.

Principais formas de contato:

Central de atendimento 0800 888 9504 - Disponível 24h por dia, 7 dias por semana.

Fale Conosco Online - disponível no site oficial ou no aplicativo.

[Acesse aqui o Fale Conosco.](#)

EFICIÊNCIA E VOLUMETRIA DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

Período	Atendidas (Beneficiários)
jan/24	1676
fev/24	1303
mar/24	1304
abr/24	1415
mai/24	1059
jun/24	938
jul/24	870
ago/24	892
set/24	866
out/24	724
nov/24	776
dez/24	785
TOTAL	12.608

Período	Atendidas (Prestadores)
jan/24	566
fev/24	337
mar/24	402
abr/24	325
mai/24	332
jun/24	338
jul/24	343
ago/24	271
set/24	198
out/24	153
nov/24	137
dez/24	148
TOTAL	3.550

CANAIS DE ATENDIMENTO

Os nossos canais de atendimento têm se mostrado altamente eficazes, com um volume significativo de interações que demonstram a confiança dos beneficiários e prestadores nos serviços oferecidos. Durante o ano de 2024, mais de 12.608 atendimentos foram realizados para beneficiários, além de 3.550 atendimentos a prestadores de serviços.

Esses números refletem o compromisso do PAS/SERPRO em oferecer soluções rápidas e adequadas para todos os envolvidos.

Tipos de atendimentos oferecidos

Os atendimentos que realizamos são variados e abrangem diferentes áreas para garantir o suporte necessário tanto para beneficiários quanto para prestadores de serviços.



Atendimentos para beneficiários:

1. Acompanhamento de Autorização
2. Atendimento
3. Plano de Cobertura
4. Rede Credenciada
5. Reembolso
6. Transporte InterHospitalar

Atendimentos para prestadores:

1. Administração e Financeiro
2. Atendimento
3. Elegibilidade
4. Faturamento Conecta
5. Senhas

Qualidade no atendimento

Em 2024, a média geral da nota de qualidade foi de 92,98%, evidenciando o comprometimento da nossa equipe com a excelência no serviço prestado.

Pesquisa de satisfação (NPS)

O NPS mede a satisfação dos nossos clientes com base em duas perguntas essenciais:

- Sua solicitação foi atendida?
- Qual a sua nota para o atendimento de 1 a 5?

CANAIS DE ATENDIMENTO

Média do NPS Solicitação Atendida (Beneficiário) - 84,28%. Essa nota mede a satisfação dos beneficiários com o atendimento recebido em relação às solicitações feitas.

Média do NPS Atendimento (Beneficiário) - 89,87%. Essa nota avalia a satisfação geral dos beneficiários com o atendimento prestado durante o ano.

Ressaltamos a relevância de utilizar os canais formais de atendimento.

A central de atendimento 0800 888 9504 e o Fale Conosco Online, disponíveis no site e no aplicativo, são essenciais para garantir que todas as solicitações sejam devidamente registradas, acompanhadas e tratadas de forma organizada e eficaz.

Esses canais são preparados para oferecer respostas rápidas e de qualidade, com o compromisso de atender todos os casos de forma personalizada e eficiente.

Juntos, construindo um PAS/SERPRO cada vez melhor!



Queremos ouvir você! Caso tenha sugestões de temas ou assuntos que gostaria de ver nas próximas edições do jornal PAS/SERPRO, participe e compartilhe suas ideias conosco. Acesse o Fale Conosco pelo portal PAS/SERPRO ou envie sua sugestão diretamente pelo aplicativo PAS/SERPRO. Sua contribuição é fundamental para construirmos juntos uma comunicação cada vez mais próxima e relevante!