Guia Completo de Autorizações

Como acompanhar a autorização de exames e procedimentos no aplicativo e o que fazer se o pedido for negado.

PF Saúde | CNU | CASSI

PARTE 1

Resumo

O caminho de qualquer pedido de autorização, e onde acompanhar cada um.

COMO O PEDIDO ANDA

Você entrega o pedido à clínica, e a clínica envia ao plano





1 Você entrega o pedido

Mande a foto do pedido médico, ou o pedido com assinatura digital, para o local onde vai fazer o procedimento.

2 A clínica registra

A clínica, laboratório ou hospital registra o pedido no sistema.

3 O plano analisa

O resultado aparece no aplicativo. Se for negado, você vê o motivo.

ONDE ACOMPANHAR

Cada atendimento tem o seu caminho

Quem analisa o pedido depende de onde você é atendido.

	PF Saúde	CNU	CASSI
APLICATIVO	PF Saúde	Unimed CNU	CASSI Convênios
ONDE VER A AUTORIZAÇÃO	**Tela inicial** › **Autorizações**	**Serviços** › **Plano de Saúde** › **Consulta de autorizações**	**Menu** › **Autorizações**
ONDE VER O MOTIVO DA NEGATIVA	E-mail do titular	Tocando no número da guia	Autorizações › Ver detalhes
COMO RECORRER	Chamado no **Fale Conosco** (app) ou no Portal do Beneficiário	Pelo **prestador** ou pela **Unimed local** do atendimento	Pelo **PF Saúde**

POR QUE FOI NEGADO

Os quatro motivos mais comuns

Falta de documentação e/ou comunicação

Faltou laudo, relatório ou pedido médico para a análise.

O que fazer: peça ao médico ou à clínica para reenviar os documentos e informar, via sistema, que os arquivos estão em anexo.

Fora do Rol da ANS

O procedimento não está na lista de cobertura obrigatória ou o caso não atende às regras da ANS.

O que fazer: converse com o médico sobre alternativas ou peça nova análise.

Fora da rede

O local escolhido não é credenciado ao seu plano.

O que fazer: procure um prestador credenciado no guia médico do app.

Carência

O período de espera para esse serviço ainda não terminou.

O que fazer: confira a data de fim da carência no app ou na central.

PARTE 2

PF Saúde

Pedidos analisados pela equipe do PF Saúde.

PASSO 1 · ACESSO

Baixe o app e faça o primeiro acesso



1. **Baixe o aplicativo "PF Saúde"**
   É gratuito, na Play Store (Android) ou na App Store (iPhone).

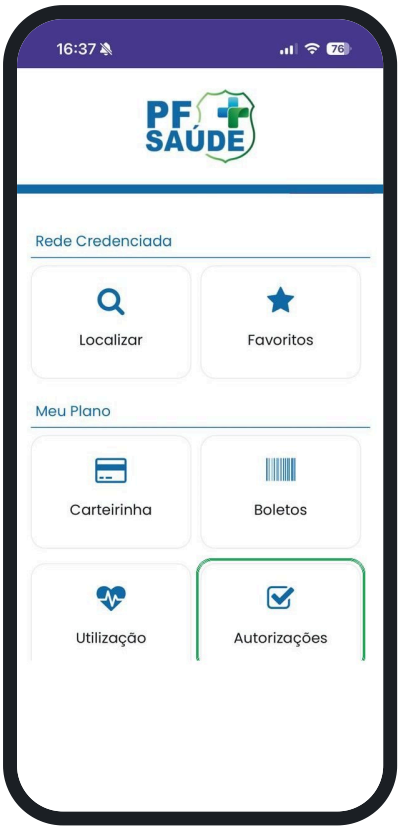
2. **No campo login: CPF do titular**
   Só os números.

3. **No campo senha: o mesmo CPF**
   No primeiro acesso, repita o CPF do titular. Depois toque em **Entrar**. Se esquecer a senha, use **Esqueceu a senha?**

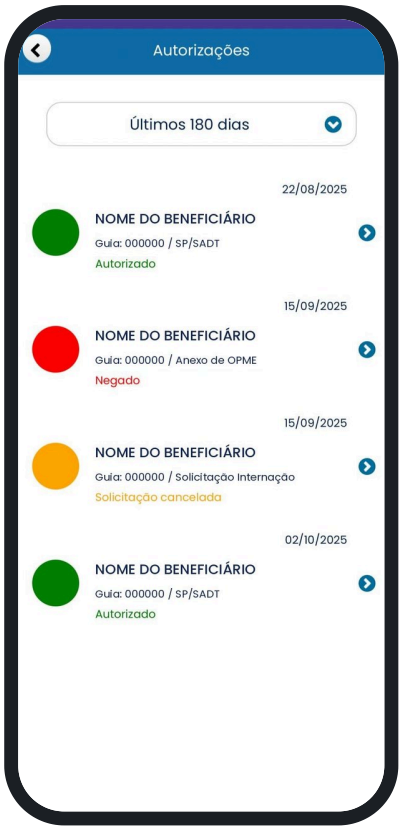
PASSO 2 · CONSULTA

Veja suas autorizações

Na tela inicial do app, toque em **Autorizações**. Lá ficam o histórico e a situação de cada pedido.



1 Na tela inicial, toque em **Autorizações**



2 Veja a situação de cada pedido pela cor. Use o filtro no topo para mudar o período

- **Verde · Autorizado** — Liberado. Pode agendar.
- **Amarelo · Pendente** — Em análise. Aguarde o prazo.
- **Laranja · Cancelado** — Substituído ou registrado com erro pelo prestador.
- **Vermelho · Negado** — Veja o motivo no e-mail do titular.

O PEDIDO NÃO APARECE?

A guia só aparece depois que a clínica registra o pedido no sistema. Confirme com a recepção se o envio foi feito.

PRAZOS

Quanto tempo leva a análise

3 a 21 dias úteis
Prazo máximo, conforme o procedimento

5 dias em média
Tempo médio de resposta do PF Saúde

PRAZO MÁXIMO	TIPO DE ATENDIMENTO
3 dias úteis	Exames de laboratório
7 dias úteis	Procedimentos com cirurgião-dentista
10 dias úteis	Sessões de fonoaudiologia, nutrição, psicologia, terapia ocupacional e fisioterapia; demais exames e terapias ambulatoriais; hospital-dia
21 dias úteis	Alta complexidade (PAC) e internação eletiva

Resolução CDPFS/PF nº 11. O prazo conta a partir da chegada do pedido ao sistema do PF Saúde.

ESTÁ NA CLÍNICA ESPERANDO?
Avise a recepção que você é beneficiário do PF Saúde e está aguardando no local. A clínica registra isso no sistema e o pedido é analisado com prioridade.

✕ Pedido negado pelo PF Saúde

1. **Leia o motivo no e-mail**
   O titular recebe por e-mail a justificativa da negativa.
2. **Se foi falta de documento, fale com a clínica**
   Peça ao médico ou à clínica para reenviar o pedido completo.
3. **Peça uma nova análise**
   Abra um chamado por um destes canais:

Aplicativo PF Saúde
Menu › Fale Conosco › abrir chamado

Portal do PF Saúde
Portal do Beneficiário › abrir chamado

PARTE 3

CNU · Central Nacional Unimed

Pedidos de atendimentos pela rede Unimed.

PASSO 1 · ACESSO

Baixe o app e faça o primeiro acesso

Unimed CNU

Central Nacional Unimed

App Store · Play Store

1. **Pegue o número da carteirinha**

   Ligue para a CNU no **0800 942 0011** ou envie WhatsApp para **(11) 3268-7020** e peça o número ao atendente. Ele pode pedir para atualizar telefone e e-mail.

2. **Baixe o app "Unimed CNU"**

   Na App Store (iPhone) ou na Play Store (Android).

3. **Faça o cadastro**

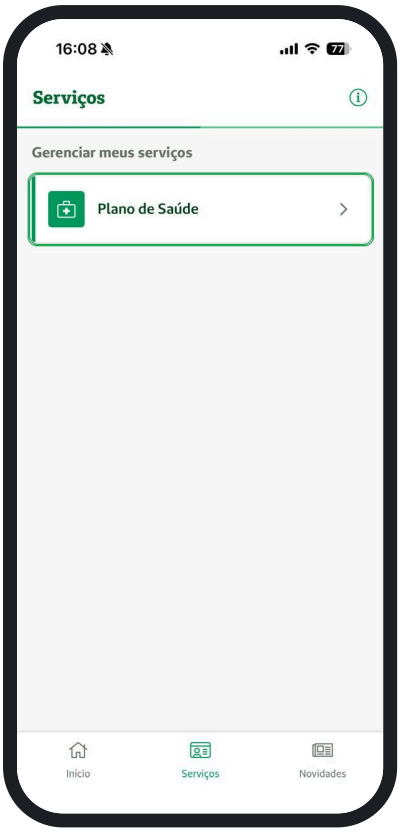
   Se já tem cadastro, entre com seus dados. Se não, toque em **Cadastre-se**, preencha os campos e aceite os termos.

4. **Ative a conta pelo e-mail**

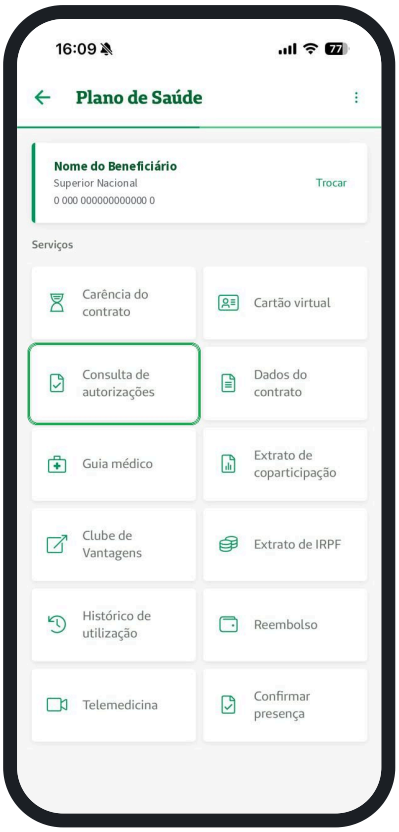
   Você recebe um e-mail para ativar o acesso. Depois disso, já pode usar o app.

PASSO 2 · CONSULTA

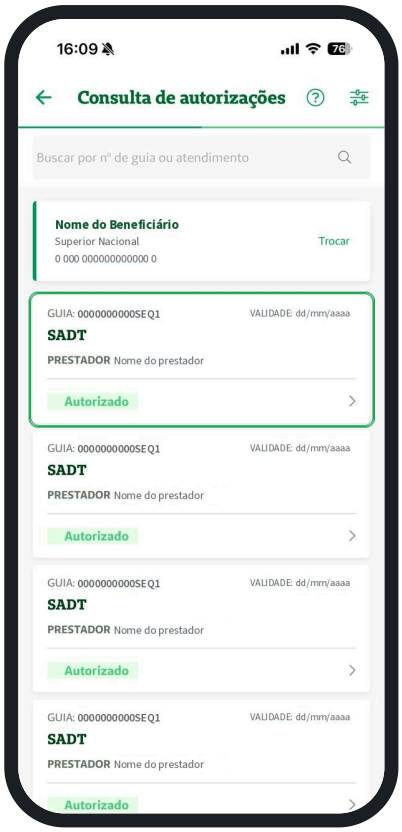
Veja suas autorizações



1 Na aba **Serviços**, toque em **Plano de Saúde**



2 Toque em **Consulta de autorizações**



3 Veja a situação de cada guia. Toque na guia para ver os detalhes

O QUE SIGNIFICA CADA SITUAÇÃO

Status das guias na CNU

- **Autorizado**
  Liberado. Pode agendar.
- **Aprovado · aguardando executante**
  Aprovado. Falta o prestador que vai realizar o procedimento dar andamento.
- **Estudo**
  Em análise.
- **Entrar em contato**
  É preciso falar com o prestador ou com a CNU.
- **Cancelado**
  O pedido foi cancelado.

OUTRAS FORMAS DE ACOMPANHAR

WhatsApp e Portal do Beneficiário

WhatsApp oficial da CNU

(11) 3268-7020

Salve o número, envie "Oi", escolha **Para Clientes** › **Cliente Unimed CNU**, informe CPF ou carteirinha e toque em **Menu**.

Portal do Beneficiário

No site da Unimed CNU, vá em **Beneficiário › Beneficiário › Acesse aqui**. Depois, em **Consultas e exames › Autorizações**, clique em **Ver detalhes** para ver tudo sobre a guia.

Pedido negado pela CNU

IMPORTANTE

Na rede Unimed, o pedido de reanálise (revisão ou insistência) é feito pelo **prestador** ou pela **Unimed local** da cidade do atendimento. O beneficiário não faz esse pedido diretamente à CNU.

1. **Veja o motivo**
   Em Consulta de autorizações, toque no número da guia negada para ver o motivo informado.

2. **Procure o prestador ou a Unimed local**
   Fale com a clínica, laboratório ou hospital onde vai fazer o procedimento, ou com a Unimed da cidade do atendimento. Cada Unimed tem o seu próprio fluxo, então pergunte como funciona a reanálise naquela região.

3. **Garanta que os documentos estão completos**
   O pedido precisa ter o **pedido médico**, o **relatório clínico** e os **laudos de exames** que justificam o diagnóstico.

4. **Acompanhe a resposta**
   Pelo aplicativo, pelo WhatsApp (11) 3268-7020 ou pelo Portal do Beneficiário, em Autorizações. Os prazos seguem as regras da ANS.

5. **Se a negativa for mantida, procure a Central e depois a Ouvidoria**
   A Ouvidoria é o último canal, para quando o problema não se resolveu nos outros. Siga esta ordem:

1. **Fale primeiro com a Central de Atendimento**
   Pelo 0800 942 0011 (24 horas), pelo chat, pelo WhatsApp (11) 3268-7020 ou no atendimento presencial.
2. **Guarde o número de protocolo**
   Ele identifica o seu atendimento e agiliza a análise na Ouvidoria.
3. **Abra a manifestação na Ouvidoria**
   No Portal do Beneficiário, em **Meu Perfil › Ouvidoria**, preencha e-mail, telefone, tipo de registro e mensagem. Informe o protocolo e anexe documentos, se tiver. Clique em **Prosseguir** e anote o novo número de protocolo.
4. **Aguarde o retorno**
   A Ouvidoria responde em até **7 dias úteis**.

Central de Relacionamento 24h
0800 942 0011

WhatsApp Unimed CNU
(11) 3268-7020

PARTE 4

CASSI

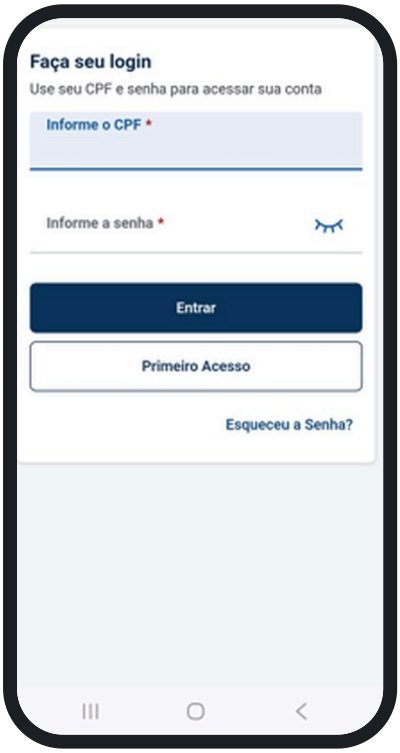
Pedidos de atendimentos pela rede credenciada da CASSI.

IMPORTANTE

O seu plano continua sendo o **PF Saúde**. A CASSI só disponibiliza a rede credenciada. Por isso, dúvidas, problemas de acesso ao app e pedidos de reanálise são tratados com o PF Saúde.

PASSO 1 · ACESSO

Baixe o app e faça o primeiro acesso

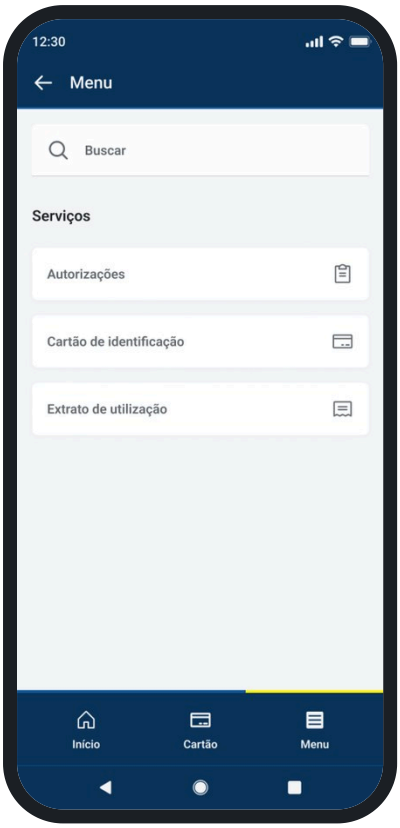


1. **Baixe o app "CASSI Convênios"**
   Atenção: é o **CASSI Convênios**, feito para quem usa a rede CASSI por convênio.
2. **Toque em Primeiro Acesso**
   Informe CPF, data de nascimento e o número da carteirinha.
3. **Cadastre e-mail e celular**
   Você recebe um código de verificação. Digite o código no app.
4. **Crie a senha e aceite os termos**
   A senha precisa ter pelo menos 8 caracteres, combinando letras, números e símbolos. O aceite dos Termos de Uso é obrigatório.
5. **Entre com CPF e senha**
   Se esquecer a senha, use **Esqueceu a Senha?** na tela de login.

PASSO 2 · CONSULTA

Veja suas autorizações

Na área Autorizações ficam o histórico dos pedidos, as autorizações e as negativas.



1 Toque em **Menu** e depois em **Autorizações**



2 Veja a situação de cada pedido



3 Toque em **Ver detalhes** para ver tudo sobre o pedido

Telas de exemplo do material oficial da CASSI.

Pedido negado na rede CASSI

1. **Confira a negativa no app**
   Em Autorizações, toque em Ver detalhes no pedido negado.

2. **Fale com o PF Saúde**
   O seu vínculo é com o PF Saúde, então a reclamação ou o pedido de reanálise é feito com a gente, não com a CASSI. Abra um chamado por um destes canais:

3. **O PF Saúde aciona a CASSI**
   A equipe do PF Saúde leva o caso à área de Gestão de Convênios da CASSI e retorna para você com a resposta.

Aplicativo PF Saúde

Fale Conosco › abrir chamado

Portal do PF Saúde

Portal do Beneficiário › abrir chamado

Central PF Saúde

0800 808 2040

NÃO RECONHECE UM PROCEDIMENTO?

Se aparecer uma autorização que você não pediu, abra o pedido em Ver detalhes e toque em **Solicitar contestação**. Preencha os campos e envie.

Contatos

Precisa falar com alguém?

Central PF Saúde

0800 808 2040

Dúvidas e resolução de problemas

Sede PF Saúde (Brasília)

(61) 2024-9684

Atendimento administrativo

Central Nacional Unimed (CNU)

0800 942 0011

Central 24h · também 0800 940 4774

WhatsApp Unimed CNU

(11) 3268-7020

Atendimento em Libras: app ou site › Fale Conosco

CASSI

0800 729 0080

WhatsApp: (61) 4004-7880

Dúvidas sobre o app CASSI

Convênios: fale com o PF Saúde

Uniodonto

0800 772 8110

Atendimento odontológico