

Caso não esteja visualizando corretamente esta mensagem, [acesse este link](#)



Atenção aos prazos para regularização da senha retroativa

Reforçamos que nos **atendimentos de urgência e emergência** o prazo para regularização da senha para registro da internação é de **até 48h**. Caso haja necessidade de continuidade do atendimento, deverá ser solicitada a senha de prorrogação.

A senha de prorrogação deve ser regularizada com rapidez para garantir o registro do atendimento e cobertura da permanência na internação do nosso beneficiário. É necessário realizar a solicitação, **impreterivelmente, em até 30 dias** a contar da data de vencimento da cobertura anterior, para adequação do envio do faturamento no prazo máximo de **90 dias**.

O pedido é feito pelo nosso Portal TISS com a inclusão dos documentos e relatórios médicos para análise técnica do nosso plano de saúde, acompanhado do parecer do auditor nos hospitais que dispõem deste serviço.

Nos casos excepcionais em que os **beneficiários tenham perdido a elegibilidade após a data do atendimento**, permitimos a solicitação para emissão da senha de forma retroativa. Nestas situações, o envio também deve ser realizado em **até 30 dias a contar da data do atendimento**, por meio da central 24 horas (0800 728 3372). Basta digitar a opção 2 (credenciados), solicitar a abertura do protocolo para senha retroativa e encaminhar os documentos médicos necessários com o número do protocolo para o e-mail docprocedimento@saudepetrobras.com.br.

Esclarecemos, ainda, que a atualização de todos os processos e prazos estão vigentes para atendimentos realizados a **partir de 1º de janeiro de 2023**.

Contamos com a sua colaboração e parceria de sempre!

Central de Atendimento 24h: 0800 728 3372

Acesse o Portal TISS (chat on-line de 2ª a 6ª, das 8h às 18h)