



## Saiba como utilizar corretamente os canais de atendimento do BC Saúde

O BC Saúde reformulou seus canais de contato em razão da centralização do processo de autorização de procedimento e do atendimento BC Saúde. É importante, portanto, conhecer os canais atuais e saber utilizá-los, para que as solicitações sejam atendidas com a máxima agilidade.

A seguir, os e-mails de contato do BC Saúde e suas respectivas finalidades:

Público-alvo	E-mail(s)	Finalidade
Beneficiários em geral	<a href="mailto:bcsaude@bcb.gov.br">bcsaude@bcb.gov.br</a> <a href="mailto:bcsaude.riodejaneiro@bcb.gov.br">bcsaude.riodejaneiro@bcb.gov.br</a> <sup>1</sup> <a href="mailto:bcsaude.saopaulo@bcb.gov.br">bcsaude.saopaulo@bcb.gov.br</a> <sup>1</sup>	a) para pedidos de reembolso, esclarecimentos gerais sobre o Programa, tais como cobertura de procedimentos, questões cadastrais e emissão de cartões digitais. b) para informações sobre status dos pedidos de autorização.
Prestadores de serviço e beneficiários, nos casos especificados	<a href="mailto:bcsaude.autorizador@bcb.gov.br">bcsaude.autorizador@bcb.gov.br</a>	a) para pedidos de autorização de procedimentos médicos e odontológicos pela rede credenciada. b) para pedidos de autorização prévia pelos beneficiários, apenas: <ul style="list-style-type: none"><li>quando optar por prestador não credenciado (particular) e desejar solicitar o reembolso da despesa posteriormente;</li><li>para o fornecimento de medicamentos de alto custo ou oncológicos por rede referenciada.</li></ul>
Prestadores ou beneficiários	<a href="mailto:bcsaude.beneficios@bcb.gov.br">bcsaude.beneficios@bcb.gov.br</a>	a) para solicitação de concessão e de prorrogação de benefícios domiciliares e de assistências especiais destinadas às Pessoas com Deficiência (PcD); b) para solicitações de enquadramento como PcD.

<sup>1</sup> As praças do Rio de Janeiro e de São Paulo ainda não foram centralizadas. Por isso, permanecem com seus e-mails locais para atendimento.

Cabe destacar que o pedido de autorização prévia é de responsabilidade do prestador credenciado. Para fins de acompanhamento ou verificação de status das autorizações, deve-se utilizar os e-mails destinados aos beneficiários em geral.

Os números de telefone do BC Saúde não foram alterados. Consulte [aqui](#) a lista atualizada de nossos canais de atendimento.

## Cobranças indevidas pela rede credenciada. O que fazer?

Há relatos de beneficiários de que alguns prestadores de serviço da rede credenciada têm feito cobranças particulares de eventos não pagos pelo BC Saúde.

É importante saber que a auditoria do BC Saúde pode se negar a pagar despesas (glosas técnicas e administrativas) que estejam em desacordo com as regras de cobertura e com as negociações firmadas. Essa análise da conta visa garantir que o prestador de serviço utilizou materiais, medicamentos, preço e codificações adequados ao procedimento e em conformidade com os acordos comerciais e termos de credenciamento.

O Programa não reconhece a cobrança de despesas realizadas pelos credenciados sem comprovação de uso ou sem a devida autorização. Ainda assim, é possível que os prestadores tentem cobrar dos beneficiários valores justificadamente glosados pelo BC Saúde. Tal prática é ilegal e descumpra cláusulas dos termos de credenciamento.

A cobrança particular de eventos a beneficiários, por credenciado, só pode ocorrer mediante autorização do BC Saúde, após a verificação da natureza da despesa envolvida. Caso o beneficiário não reconheça a dívida, recomenda-se não pagar boletos gerados e informar o ocorrido ao BC Saúde pelos [canais de atendimento](#).

Quer saber mais sobre os serviços de **Atenção Primária à Saúde do BC Saúde** e como deles participar? [Acesse AQUI](#).

[Clique](#) e acesse os contatos do BC Saúde, do atendimento médico por telefone e do serviço de ambulância 24h.

Entre no [Portal BC Saúde](#) e tenha acesso a informações atualizadas e aos Informativos e comunicados anteriores.