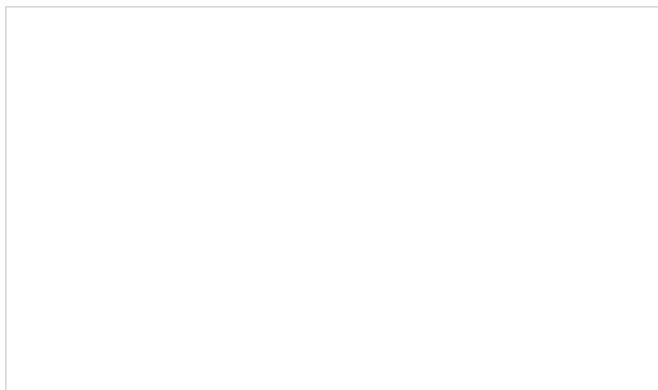


Ipsemg disponibiliza acompanhamento da solicitação de autorização de procedimentos de saúde pelo WhatsApp

Ter 26 dezembro



Os beneficiários do [Instituto de Previdência dos Servidores do Estado de Minas Gerais \(Ipsemg\)](#) agora têm a opção de acompanhar a solicitação de autorização de procedimentos de saúde pelo WhatsApp (31) 3501-5155. Essa nova ferramenta está vinculada a central de atendimento telefônico do

Ipsemg / Divulgação [Governo de Minas](#) - LigMinas 155,

sob coordenação da [Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão \(Seplag-MG\)](#) que disponibiliza vários serviços aos cidadãos.

Pelo WhatsApp, os beneficiários de assistência à saúde do Ipsemg trocam mensagens de texto com um menu interativo e atendentes do call center que informam sobre solicitação cadastrada.

O serviço funciona de forma mista: chatbot que é um programa de computador desenvolvido para simular conversas humanas por meio de mensagens de texto e atendimento humano, por meio dos profissionais da central telefônica.

Atualmente, o Ipsemg tem uma demanda significativa para pedidos de informação sobre os procedimentos solicitados e cadastrados para análise. “Disponibilizando esse serviço buscamos facilitar o atendimento e proporcionar mais comodidade, acessibilidade e agilidade na informação aos beneficiários do Ipsemg”, destacou o presidente do Instituto, André dos Anjos.

Orientações para utilizar o serviço:

- Salvar o número do WhatsApp da Central de Atendimento no aparelho celular: 31-35015155;
- Digitar a mensagem para iniciar o atendimento (ex: Oi! Bom dia!);
- Selecionar a opção Ipsemg e o serviço desejado (acompanhamento da solicitação);
- Selecionar se o acompanhamento é para procedimentos (ambulatoriais ou exames) ou internação;
- Informar o número do CPF;
- Informar a matrícula do Ipsemg com DV (digito verificador) ou número do protocolo;

- Informar o mês da solicitação de autorização.

Na sequência serão informados como está o andamento ou o resultado da solicitação.

Esse atendimento é realizado dentro do horário de funcionamento do Call Center Ipsemg: de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.

Em caso de dúvidas relacionadas ao serviço de acompanhamento de solicitação via WhatsApp e demais informações relacionadas a autorização, entrar em contato por meio do número 155 (ligações realizadas por telefone fixo), opção Ipsemg, autorização; ou (31) 3069-6601 (ligações realizadas de celular).