

# Histórico de conversas SAO PAULO - SP - SCANLINE RADIOLOGIA ODONTOLOGICA

(11) 4324-2100

**Dayane** 12/09/2025 14:57

Olá, boa tarde Dr.(a)! Tudo bem?

**Sistema** 12/09/2025 14:57

O status de atendimento mudou para \*ativo\*.

**SAO PAULO - SP - SCANLINE  
RADIOLOGIA ODONTOLOGICA**  
12/09/2025 14:59

/Oi boa tarde

**Dayane** 12/09/2025 14:59

Meu nome é Dayane, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.

**SAO PAULO - SP - SCANLINE  
RADIOLOGIA ODONTOLOGICA**  
12/09/2025 14:59

ótimo

**SAO PAULO - SP - SCANLINE  
RADIOLOGIA ODONTOLOGICA**  
12/09/2025 15:00

estamos com muitos problemas com

site de voces

**Dayane 12/09/2025 15:00**

Estamos entrando em contato com a doutora \*ROSA CARRIERI ROSSI CRO 23279\* referente ao atendimento do beneficiário EDNILSON ALVES DE ALMEIDA

**SAO PAULO - SP - SCANLINE  
RADIOLOGIA ODONTOLOGICA**

12/09/2025 15:00

ta bem difil

**Dayane 12/09/2025 15:00**

Ele apresentou ao plano uma nota fiscal no valor de R\$ 72,00 referente ao procedimento de radiografia panorâmica

**Dayane 12/09/2025 15:00**

Por qual motivo foi realizado a cobrança no particular visto que o beneficiário possui cobertura ?

**SAO PAULO - SP - SCANLINE  
RADIOLOGIA ODONTOLOGICA**

12/09/2025 15:07

Olá, boa tarde Sr. Dayane!

Informamos para o paciente que o site

de vcs está com problema há mais de 15 dias (como vcs mesmo vem nos passando). E o paciente informou que não poderia ficar aguardando esse retorno e preferiu realizar o exame no particular.

**SAO PAULO - SP - SCANLINE  
RADIOLOGIA ODONTOLOGICA**

12/09/2025 15:08

Alias, algum posicionamento sobre retorno do site?  
Estamos com bastante paciente aguardando retorno.

**Dayane 12/09/2025 15:12**

Qual problema a doutora está enfrentando a mais de 15 dias ?

**SAO PAULO - SP - SCANLINE  
RADIOLOGIA ODONTOLOGICA**

12/09/2025 15:13

Vc tem acesso ao sistema de vcs? Pq nele deve está registrado todas as ligações que minhas funcionarias fez para vcs.

**Dayane 12/09/2025 15:21**

Não , pois faço apenas essa parte quando ocorre a cobrança , precisando entender o que houve para gerar a cobrança no particular , visto que não

consta guia lançada para o beneficiário  
em sistema ao qual tenha gerado  
cancelamento po algum motivo

**SAO PAULO - SP - SCANLINE  
RADIOLOGIA ODONTOLOGICA**

12/09/2025 15:29

Minhas funcionarias esta entrando em contato com vcs quase todos os dias cobrando um retorno sobre a normalidade do site, e apenas nos informa que temos que aguardar, que infelizmente não tem o que eles fazerem.

Explicamos o caso para o paciente, que poderíamos esta solicitando mas que o site de vcs estava com problema. e o mesmo então resolveu realizar o exame no particular pq não poderia ficar aguardando.

- Atitude do próprio paciente, não permito minhas funcionarias a realizar o exame no particular se o paciente tem convenio. Elas mesmo até entram em contato com os convênios quando site da erro, ou ate mesmo glosa para saber sobre possível aprovação.  
(ISSO COM TODOS OS CONVENIO)

**SAO PAULO - SP - SCANLINE  
RADIOLOGIA ODONTOLOGICA**

12/09/2025 15:30

Isso precisa ser resolvido, pq elas entram em contato com vcs e ninguém

sabe passar o que está acontecendo e  
nenhum posicionamento sobre  
retorno para passarmos aos pacientes  
que estão aguardando.

**SAO PAULO - SP - SCANLINE  
RADIOLOGIA ODONTOLOGICA**

12/09/2025 15:31

Até mesmo uma dentista parceira  
nossa entrou em contato conosco  
perguntando se nosso site tbm estava  
ruim.

**SAO PAULO - SP - SCANLINE  
RADIOLOGIA ODONTOLOGICA**

12/09/2025 15:48

então, algum retorno?

**Dayane** 12/09/2025 15:52

Um momento

**Dayane** 12/09/2025 15:59

Doutora verifiquei com o setor  
responsável ao qual o sistema está  
operando normalmente referente ao  
caso das guias estarem cancelando no  
automático significa que é provável  
que o beneficiário está com garantia  
no procedimento

**Dayane** 12/09/2025 16:00

Esse beneficiário em específico não foi nem lançado guia para ele para saber o pq não liberou

# SAO PAULO - SP - SCANLINE RADIOLOGIA ODONTOLOGICA

12/09/2025 16:04

# SAO PAULO - SP - SCANLINE RADIOLOGIA ODONTOLOGICA

12/09/2025 16:04

eu respondi

**SAO PAULO - SP - SCANLINE**  
**RADIOLOGIA ODONTOLOGICA**  
12/09/2025 16:04  
e tenho protocolos

**SAO PAULO - SP - SCANLINE**  
**RADIOLOGIA ODONTOLOGICA**  
12/09/2025 16:05  
que nao faz sentido essa guias serem  
canceladas então todos beneficiarios  
esta com problemas

**SAO PAULO - SP - SCANLINE**  
**RADIOLOGIA ODONTOLOGICA**  
12/09/2025 16:05  
?

**SAO PAULO - SP - SCANLINE**  
**RADIOLOGIA ODONTOLOGICA**  
12/09/2025 16:06



## Visualizar protocolo

não dá suporte nenhum os paciente entrando em contato pois todas as guias e cancelada

**Data:** 06/09/2025 12:22

**De:** ROSA CARRIERI ROSSI via APP

**Mensagem:**

Guia 2442644 , 2442760, 2449924, 2445216  
2446457 ambas da mesma paciente, todas essas  
guias os pacientes estão em carência não faz  
sentido né

**Data:** 09/09/2025 15:54

**De:** ISIS

**Mensagem:**

Olá Dr(a). ROSA CARRIERI ROSSI, tudo bem?

panorâmica autorizada com outro profissional.  
por isso não libera para a Dra.

Documentação lançar em nova guia e validar  
atos,

Att...

Dúvidas, estamos à disposição nos seguintes  
canais:

WhatsApp - (41) 3099-8899

**Solicitar réplica**

12/09/2025 16:06

ai esta todas guias

**SAO PAULO - SP - SCANLINE  
RADIOLOGIA ODONTOLOGICA**

12/09/2025 16:06

fora que o site nao esta abrindo aba de protocolo eu to acompanhando resposta pelo meu celular

**SAO PAULO - SP - SCANLINE  
RADIOLOGIA ODONTOLOGICA**

12/09/2025 16:07

minha funcionário ligou ai semana passa vocês devem ter o protocolo, e vocês informaram que infelizmente o site estava com problemas e não tinha o que fazer teria que aguardar

**SAO PAULO - SP - SCANLINE  
RADIOLOGIA ODONTOLOGICA**

12/09/2025 16:07

eu to com uma lista de mais de 10 pacientes que enviaram os dados pra fazer a Solicitação e nao fazem

**SAO PAULO - SP - SCANLINE  
RADIOLOGIA ODONTOLOGICA**

12/09/2025 16:08

o tivemos uma outra dentista que nos passou mensagem falando que

também estava com problemas

**SAO PAULO - SP - SCANLINE  
RADIOLOGIA ODONTOLOGICA**

12/09/2025 16:08

então assim tem tudo registrado

**SAO PAULO - SP - SCANLINE  
RADIOLOGIA ODONTOLOGICA**

12/09/2025 16:11

esse beneficiário em específico  
orientamos que estavamos com  
problemas de solicitação e  
cancelamento de guias

**SAO PAULO - SP - SCANLINE  
RADIOLOGIA ODONTOLOGICA**

12/09/2025 16:12

e ele optou por fazer no particular  
porque não ia aguardar a demora de  
vocês

**Dayane 12/09/2025 16:23**

Como informei para a doutora ,  
cancelamento de guia gera por vários  
motivos essas guias citadas acima  
conforme resposta no protocolo

**Dayane 12/09/2025 16:23**

Podemos contar com a parceria da

doutora em realizar a devolução do valor cobrado no particular e lançar a guia em sistema para receber pelo plano ?

**SAO PAULO - SP - SCANLINE  
RADIOLOGIA ODONTOLOGICA**

12/09/2025 16:24

é porque minha funcionaria ligou e abriu protocolo de varias guias e vocês informaram que esta com problema

**SAO PAULO - SP - SCANLINE  
RADIOLOGIA ODONTOLOGICA**

12/09/2025 16:26

pois isso partiu do atendimento de vocês

**SAO PAULO - SP - SCANLINE  
RADIOLOGIA ODONTOLOGICA**

12/09/2025 16:27

apenas repassamos o que vocês nos passou

**SAO PAULO - SP - SCANLINE  
RADIOLOGIA ODONTOLOGICA**

12/09/2025 16:35

E vocês tem acesso ao protocolo da ligação

**SAO PAULO - SP - SCANLINE**  
**RADIOLOGIA ODONTOLOGICA**  
12/09/2025 16:35

então assim foi passado tudo que  
estava acontecendo

**SAO PAULO - SP - SCANLINE**  
**RADIOLOGIA ODONTOLOGICA**

12/09/2025 16:35

e vocês orientou a fazer isso

**Dayane 12/09/2025 16:59**

Entendo, porém diante as informações  
podemos contar com a parceria da  
doutora em realizar a devolução do  
valor cobrado no particular e lançar a  
guia em sistema para receber pelo  
plano ?

**SAO PAULO - SP - SCANLINE**  
**RADIOLOGIA ODONTOLOGICA**

12/09/2025 17:01

não

**SAO PAULO - SP - SCANLINE**  
**RADIOLOGIA ODONTOLOGICA**

12/09/2025 17:01

se o site de vocês que está com  
problemas

**Dayane** 12/09/2025 17:28

Irei passar as informações ao nosso setor responsável qualquer dúvida retornamos

**Sistema** 13/09/2025 17:00

Como não tivemos seu retorno, até a próxima! Lembre-se, se precisar de algo, estaremos aqui!

**Sistema** 14/09/2025 02:00

O atendimento foi finalizado.

**Sistema** 14/09/2025 02:00

O atendente **\*Dayane\*** foi desvinculado deste atendimento.