



**Protocolo ANS: 30448420241021004218 - Protocolo  
SAB: SAB172953868221  
Registrado em: 21/10/2024 16:24**

**Status: Aberto**

**Nome:**

IVE CELESTE DIAS

<b>CPF:</b>	<b>Nº Cartão:</b>	<b>Telefone:</b>	<b>E-mail:</b>
005.049.530-52	002.025.1169024.000001.01	Celular: (55) 984338441	ivy.dias765@gmail.com
<b>Cidade - UF:</b>	<b>Departamento:</b>	<b>Tópico de ajuda:</b>	<b>Tipo:</b>
SANTA MARIA - RS	Reembolso	Reclamação Atendimento Cirurgião Dentista	Reclamação
	<b>Aberto em:</b>		
	21/10/2024 16:24		
<b>ID Ligação:</b>		<b>Assunto:</b>	<b>Dados do Dentista:</b>
0		Reclamação Atendimento Cirurgião Dentista	[CRO:31560 - RS] [ ODONTOLIFE - CREDENCIADO-PF ] - GABRIELLY ECCEL DA SILVA - [ ATIVO ]
	26/10/2024 16:24		

**Mensagem:**

**Especificar a reclamação:**

R: Beneficiária informa que a dentista tentou cobrar R\$ 160,00 para realizar extração de dente, o valor seria pago por dente extraído. Além disso, informa que na guia 12975510 , dentista incluiu outro procedimento que não foi realizado na verdade, RASPAGEM SUPRA-GENGIVAL, porém a mesma só fez a consulta.

**O que o beneficiário solicita?**

R: Beneficiária solicita indicação de outro profissional que possa realizar extração pelo plano.

**Troca de mensagens com o beneficiário**

**NOTA**

**Usuário:** CAROLINE ALESSANDRA C SILVEIRA STAHLKE

**Data:** 30/10/2024 09:28

**Mensagem:**

Bom dia,

Foi aberto protocolo com convocação de reunião no dia 07/11/2024 às 08h30 para a profissional prestar esclarecimentos à dra. Raquel.

REUNIÃO ON-LINE - MANIFESTAÇÃO - GABRIELLY ECCEL DA SILVA - 31560 RS - COBRANÇA INDEVIDA - 4064142024103000045

**NOTA**

**Usuário:** ANDRESSA CAROLINE CANDIDO

**Data:** 28/10/2024 16:56

**Mensagem:**

Boa tarde, Convocação

Favor verificar se a profissional citada em nota consta recidências referente a cirurgia e a raspagem e se cabe orientação.

Grata.

**RESPOSTA**

**Data:** 28/10/2024 16:53

**Usuário:** ANDRESSA CAROLINE CANDIDO

**Não Visualizada pelo Beneficiário**

**Mensagem:**

Olá sr(a). IVE CELESTE DIAS, tudo bem?

Quanto a reclamação referente a Raspagem Gengival, estamos verificando com o profissional executante favor aguardar nosso retorno.

Dúvidas, estamos à disposição através dos seguintes canais:

- WhatsApp - 41 33711901 - [Clique aqui](#).
- App Dental Uni – Após realizar o login no App Dental Uni, selecione a opção Meus Protocolos.
- Site – Após realizar o login no site [www.dentaluni.com.br](http://www.dentaluni.com.br), acesse a opção SAB Atendimentos.
- Telefones – Ligue para 4007 2400 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 603 4300 (demais regiões).

Dental Uni Cooperativa Odontológica.

RESPOSTA

Data: 28/10/2024 16:52

Usuário: ANDRESSA CAROLINE CANDIDO

Não Visualizada pelo Beneficiário

Mensagem:

Olá sr(a). IVE CELESTE DIAS, tudo bem?

Não foi possível localizar profissionais aptos para este atendimento em Cirurgia / Exodontia na sua região, deste modo, diante da sua manifestação, enquanto a questão da rede credenciada é verificada e providenciada, para que não fique sem atendimento, pedimos a gentileza de nos encaminhar os seguintes documentos:

1 - Documento/formulário que consta em anexo neste protocolo, devidamente preenchido, datado, assinado (pelo beneficiário e pelo profissional particular) e carimbado, para que possamos analisar a solicitação.

2 - Um orçamento de profissional particular para análise contendo:

- Nome técnico do procedimento;
- Número do elemento (dente);
- Valor por procedimento;
- Data do orçamento;
- Nome do beneficiário/paciente;
- CRO do dentista solicitante;
- Assinatura e carimbo do dentista solicitante.

Os valores de reembolso, se aprovados após análise, são cotados conforme tabela praticada junto à rede assistencial do presente plano e não pelo valor apresentado em nota fiscal e/ou recibo de honorários referente ao tratamento. Essa documentação é necessária para comprovação de realização, assim como, para alguns procedimentos, solicitaremos imagens (fotos ou radiografias) como probatórias, na segunda etapa da análise.

Os documentos devem estar nítidos para leitura e análise. Aguardamos seu retorno para continuidade do processo.

**Observação:** Tendo em vista que estamos trabalhando para resolver a questão de rede credenciada em sua região, a indicação de reembolso neste protocolo é válida por 60 dias a contar da data desse retorno.

Dúvidas, estamos à disposição através dos seguintes canais:

- WhatsApp - 41 33711901 - [Clique aqui](#)
- App Dental Uni – Após realizar o login no App Dental Uni, selecione a opção Meus Protocolos.
- Site – Após realizar o login no site [www.dentaluni.com.br](http://www.dentaluni.com.br), acesse a opção SAB Atendimentos.
- Telefones – Ligue para 4007 2400 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 603 4300 (demais regiões).

Dental Uni Cooperativa Odontológica.

NOTA

Usuário: LISSANDRA RIBEIRO DE ANDRADE

Data: 25/10/2024 09:49

Mensagem:

Bom dia!

Como devemos conduzir este caso ?

**Doutora cobrou para realizar o procedimento do beneficiário, tendo em vista que o procedimento necessita de diversas anestesias, campo operatório estéril, entre outros fatores que aumentam o custo do procedimento**  
GABRIELLY ECCEL DA SILVA CRO 31560  
FONE: (55) 999702771

ENDERECO: AV PRESIDENTE VARGAS, 2084 SL 405, CENTRO, SANTA MARIA, RS CEP: 97015512  
ÁREAS DE ATUAÇÃO : Cirurgia e Traumatologia Bucamaxilofacial, Clínico Geral, Dentística, Disfunção Temporomandibular e Dor Orofacial, Endodontia, Estomatologia, Odontogeriatría, Odontologia para Pacientes com Necessidades Especiais, Odontopediatria, Ortopedia Funcional dos Maxilares, Patologia bucal, Periodontia

Wikipédia

**Municípios limitrofes** Itaara, Julio de Castilhos, São Martinho da Serra, São Gabriel, São Sepé, Silveira Martins, Restinga Seca, Formigueiro, São Pedro do Sul e Dilermando de Aguiar / SEM REDES DE PROISSONIAIS

Atenciosamente

NOTA

Usuário: DAYANE VIEIRA FRAGA

Data: 24/10/2024 09:52

Mensagem:

Bom dia

Segue conversa com a doutora via whatsapp

[08:57, 24/10/2024] Dayane Fraga: Gostaria de verificar com a doutora GABRIELLY ECCEL DA SILVA CRO 31560 referente ao atendimento da beneficiaria IVE CELESTE DIAS  
[08:58, 24/10/2024] Dayane Fraga: Beneficiária alega que procedimento RASPAGEM SUPRA-GENIVAL da guia 2032915 não foi realizado , doutora consegue nos confirmar se foi ou não realizado ?  
[08:59, 24/10/2024] Dayane Fraga: Beneficiária informa também que a doutora passou valor de R\$ 160,00 para realizar extrações , qual seria o motivo da cobrança ?  
[09:00, 24/10/2024] +55 55 9970-2771: Bom dia, tudo bem?  
[09:01, 24/10/2024] +55 55 9970-2771: O procedimento foi realizado no dia da consulta de avaliação, como de costume realizei a raspagem das regiões que possuíam cálculo e a profilaxia com pasta profilática e taça de borracha  
[09:03, 24/10/2024] +55 55 9970-2771: No caso dela, como seriam várias extrações e regularização de rebordo com a finalidade protética, não conseguiria realizar pelo plano  
[09:04, 24/10/2024] +55 55 9970-2771: O procedimento necessita de diversas anestesias, campo operatório estéril, entre outros fatores que aumentam o custo do procedimento  
[09:05, 24/10/2024] +55 55 9970-2771: Infelizmente pelos R\$20 que o plano me paga não seria possível realizar  
[09:05, 24/10/2024] +55 55 9970-2771: Isso tudo foi informado a ela no dia do retorno  
[09:51, 24/10/2024] Dayane Fraga: Entendi , porém referente a cobrança das extrações caso doutora não realize pelo plano , não pode ocorrer cobrança no particular por procedimentos que o beneficiário tenha a cobertura , sempre orientar que beneficiário busque auxílio do plano para localizar profissional que faça o procedimento conforme a cobertura .

Atenciosamente

**NOTA****Usuário:** DAYANE VIEIRA FRAGA**Data:** 24/10/2024 09:01**Mensagem:**

Bom dia

Realizando contato com a doutora

GABRIELLY ECCEL DA SILVA CRO 31560

FONE: (55) 999702771

ENDERECO: AV PRESIDENTE VARGAS, 2084 SL 405, CENTRO, SANTA MARIA, RS CEP: 97015512  
ÁREAS DE ATUAÇÃO : Cirurgia e Traumatologia Bucomaxilofacial, Clínico Geral, Dentística, Disfunção Temporomandibular e Dor Orofacial, Endodontia, Estomatologia, Odontogeriatría, Odontología para Pacientes con Necesidades Especiales, Odontopediatria, Ortopedia Funcional dos Maxilares, Patología bucal, Periodontia

Atenciosamente

**RESPOSTA****Usuário:** DAYANE VIEIRA FRAGA**Data:** 24/10/2024 09:01

Não Visualizada pelo Beneficiário

**Mensagem:**

Olá sr(a). IVE CELESTE DIAS, tudo bem?

Informamos que sua solicitação está sendo verificada. Por gentileza aguardar nosso retorno.

Dúvidas, estamos à disposição através dos seguintes canais:

- WhatsApp - 41 33711901 - [Clique aqui](#)
- App Dental Uni – Após realizar o login no App Dental Uni, selecione a opção Meus Protocolos.
- Site – Após realizar o login no site [www.dentaluni.com.br](http://www.dentaluni.com.br), acesse a opção SAB Atendimentos.
- Telefones – Ligue para 4007 2400 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 603 4300 (demais regiões).

Dental Uni Cooperativa Odontológica.