



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

**Status: Aberto**

**Nome:**

IVE CELESTE DIAS

**CPF:** **Nº Cartão:**

005.049.530-52 002.025.1169024.000001.01

**Cidade - UF:** **Departamento:**

SANTA MARIA -  
RS Reembolso

**Aberto em:**

**ID Ligação:** 21/10/2024 16:24

0 **Prazo até:**  
26/10/2024 16:24

**Telefone:**

**Celular:** (55) 984338441

**Tópico de ajuda:**

Reclamação Atendimento Cirurgião  
Dentista

**E-mail:**

ivy.dias765@gmail.com

**Tipo:**

Reclamação

**Assunto:**

Reclamação Atendimento Cirurgião  
Dentista

**Dados do Dentista:**

[CRO:31560 - RS] [ ODONTOLIFE - CREDENCIADO-  
PF] - GABRIELLY ECCEL DA SILVA - [ ATIVO ]

**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 - 40641420241030000045

**NOTA**

**Usuário:** ANDRESSA CAROLINE CANDIDO

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

**Mensagem:**

Boa tarde, Convocação

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

Grata.

**RESPOSTA**

**Usuário:** ANDRESSA CAROLINE CANDIDO

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

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  
.....

Usuário: ANDRESSA CAROLINE CANDIDO

Data: 28/10/2024 16:52

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) com 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 anestésias, campo operatório estéril, entre outros fatores que aumentam o custo do procedimento  
GABRIELLY ECCEL DA SILVA CRO 31560  
FONE: (55) 999702771  
ENDEREÇO: 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, Odontologia para Pacientes com Necessidades Especiais, Odontopediatria, Ortopedia Funcional dos Maxilares, Patologia bucal, Periodontia

**Wikipédia**  
**Municípios limítrofes** 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 PROFISSIONAIS**

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 beneficiária IVE CELESTE DIAS  
[08:58, 24/10/2024] Dayane Fraga: Beneficiária alega que procedimento RASPAGEM SUPRA-GENGIVAL 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 anestésias, 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 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  
ENDEREÇO: 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, Odontogeriatrics, Odontologia para Pacientes com Necessidades Especiais, Odontopediatria, Ortopedia Funcional dos Maxilares, Patologia 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 esta 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.