



**Protocolo ANS: 30448420250507004046 - Protocolo SAB:
SAB174664766789
Registrado em: 07/05/2025 16:54**

Status: Resolvido

Nome:	Empresa:		
MIGUEL DAMACENO SOSNOSKI			
CPF:	Nº Cartão:	Telefone:	
128.102.959-99	002.025.1217477.000001.04	Celular: (44) 991835408	
Cidade - UF:	Departamento:	Tópico de ajuda:	
GUAIRA - PR	Gestão de Rede	Solicitação de Reembolso	
Aberto em:		Tipo:	
14/05/2025 16:54		Solicitação	
ID Ligação:	Assunto:		
0	Solicitação de Reembolso		

Prazo até:

14/05/2025 16:54

Orientações:

O reembolso é praticado somente nos casos onde a operadora não dispõe de rede credenciada na cidade ou municípios limítrofes, sendo este realizado de acordo com os termos do contrato. Para análise do reembolso, é necessário envio de orçamento, nota fiscal e/ou recibo de pagamento contendo nome técnico o nome técnico do procedimento necessário, número do elemento (dente), valor unitário discriminado dos procedimentos, data, nome, CRO, assinatura e carimbo do profissional solicitante, bem como o formulário de solicitação de reembolso devidamente preenchido e assinado.

Mensagem:

Venho por meio deste registrar uma reclamação e solicitar o reembolso do valor de R\$130,00 pago diretamente à profissional credenciada PAU LA RAFAELA KOTZ MARTINS CRO 30713, referente a um procedimento de exodontia realizado no dia 30/04/2024.

Ocorre que, apesar do procedimento estar coberto pelo plano e da profissional fazer parte da rede credenciada, fui informada de que o mesmo não foi lançado na plataforma da operadora se tratando de um ato coberto. Em vez disso, a profissional exigiu o pagamento particular, e não encaminhando o atendimento conforme o fluxo padrão da rede conveniada.

Ressalto que, por se tratar de atendimento realizado por credenciada e de um procedimento coberto pelo plano, não deveria haver cobrança adicional. Diante disso, solicito o reembolso do valor pago e a apuração do ocorrido para que sejam tomadas as devidas providências quanto à conduta da profissional.

Em anexo, envio o comprovante de pagamento. Fico à disposição para fornecer outras informações, se necessário.

Aguardo retorno e resolução do caso no prazo previsto.

Troca de mensagens com o beneficiário

NOTA

Usuário: CAROLINE ALESSANDRA C SILVEIRA STAHLKE

Data: 19/05/2025 15:43

Mensagem:

Boa tarde,

Informo para os devidos fins que a profissional foi chamada para participar de reunião on-line no dia 27/05/2025 às 10h00 conforme protocolo abaixo:

REUNIÃO ON-LINE - MANIFESTAÇÃO - PAULA RAFAELA KOTZ MARTINS - 30713 PR - COBRANÇA INDEVIDA - 40641420250519000241

Grata.

RESPOSTA

Data: 15/05/2025 17:17

Usuário: DAYANE VIEIRA FRAGA

Não Visualizada pelo Beneficiário

Mensagem:

Olá sr(a). MIGUEL DAMACENO SOSNOSKI, tudo bem?

Realizamos contato com o profissional, o qual já foi devidamente orientado e informa ter realizado a devolução do valor cobrado via pix.

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, 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: DAYANE VIEIRA FRAGA**Data:** 15/05/2025 17:15**Mensagem:**

Boa tarde ,

Realizado novo contato com a doutora para solicitar informações sobre o procedimento realizado , doutora se recusa a lançar guia para receber pelo plano e realiza a devolução do valor via pix

[12:06, 15/5/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Boa tarde , tudo bem?

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

[12:07, 15/5/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Conseguiu verificar com a doutora para nos informar o procedimento que foi realizado ?

[13:21, 15/5/2025] +55 45 9902-0677: boa tarde tudo bem ?

[13:21, 15/5/2025] +55 45 9902-0677: A Dr ja conversou com um outro n umero de voces

[13:29, 15/5/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Sim , porém ela não informou o procedimento realizado e nosso setor responsável está nos questionando , consegue verificar e me passar ?

[13:30, 15/5/2025] +55 45 9902-0677: vou ver com ela pois ela está isolada

[13:30, 15/5/2025] +55 45 9902-0677: Assim que ela me responder de dou o retorno

[14:00, 15/5/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Tá bom

[14:13, 15/5/2025] +55 45 9902-0677: boa tarde

[14:13, 15/5/2025] +55 45 9902-0677: falei com a dra

[14:13, 15/5/2025] +55 45 9902-0677: ela vai devolver o dinheiro para paciente

[14:19, 15/5/2025] +55 45 9902-0677: o dente que foi extraido foi o dente 62

[14:49, 15/5/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Tudo bem , porem como a doutora irá realizar a devolução do valor ao beneficiário , precisa laçara a guia em sistema para receber pelo plano , lança a guia e me informa o número para verificar a liberação , após a guia liberada iremos orientar que beneficiário deve retornar ao consultório para assinar a guia e após receber o valor cobrado da doutora

ComprovantePix.pdf

[14:55, 15/5/2025] +55 45 9902-0677: realizado o estorno para paciente

[14:55, 15/5/2025] +55 45 9902-0677: não tem problema, faço de graça esse procedimento

[14:59, 15/5/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Obrigada pelo retorno , irei passar as informações ao setor responsável

Conforme nota anterior da Fabiana registrei o protocolo SAD174733944466 para que doutora seja convocada

Atenciosamente

NOTA

Usuário: MICHELE CAROLINE LEITE**Data:** 15/05/2025 15:06**Mensagem:**

Boa tarde tudo bem?

Mãe do Miguel entrou em contato e informou que a Dra. devolveu o valor pago pela extração. Porém oriento a entrarem em contato novamente e orientar a profissional para que isso não se repita.

NOTA

Usuário: DAYANE VIEIRA FRAGA**Data:** 15/05/2025 12:09**Mensagem:**

Boa tarde

Tentando novo contato com a doutora para verificar sobre o procedimento

Atencioamente

NOTA

Usuário: RAQUEL BORBA SOUZA - ODONTOLIFE**Data:** 15/05/2025 10:47**Mensagem:**

Bom dia,

Conforme informado em nota profissional já havia sido orientada anteriormente (30448420250409003435).

Em sistema localizamos uma guia lançada pela Dra. Paula - consulta e profilaxia no dia 28/03/25. Não localizamos guia de solicitação de exodontia.

Reembolso ao beneficiário autorizado. Favor solicitar ao beneficiário/responsável se sabe informar qual dente foi extraído. Ou solicitar a informação a clínica para realizar o lançamento do reembolso e registro se informado.

Solicitar desconto em produção.

Att,

NOTA

Usuário: DAYANE VIEIRA FRAGA**Data:** 14/05/2025 15:51**Mensagem:**

Boa tarde

Beneficiário (a) **MIGUEL DAMACENO SOSNOSKI** de número de cartão : **002.025.1217477.000001.04**

Solicita reembolso no valor de R\$ 130,00 procedimento de exodontia

Doutor (a) **PAULA RAFAELA KOTZ MARTINS** CRO: 30713 / PR - TOLEDO Tipo de cadastro: Credenciado Pessoa jurídica , Operadora: ODONTOLIFE . Realizou a cobrança indevida de ato coberto.

- Ciente desta informação podemos conduzir o reembolso ao cliente?

- Sobre a cobrança indevida, confrontando as informações repassadas pelo profissional é necessário o desconto em produção?

Atenciosamente

NOTA

Usuário: DAYANE VIEIRA FRAGA

Data: 14/05/2025 15:45

Mensagem:

Boa tarde

[16:48, 13/05/2025] Dayane - Líssandra / SAB: Boa tarde , tudo bem?

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

[16:48, 13/05/2025] Dayane - Líssandra / SAB: Gostaria de verificar com a doutora PAULA RAFAELA KOTZ MARTINS CRO 30713 referente a atendimento do beneficiário MIGUEL DAMACENO SOSNOSKI

[16:50, 13/05/2025] +55 45 9902-0677: **Aqui é a Pamela secretária , a Dr Paula não está no momento**

[16:51, 13/05/2025] Dayane - Líssandra / SAB: Responsável apresentou ao plano uma nota fiscal no valor de R\$ 130,00 Reais porém não informa procedimento realizado , consegue nos informar o procedimento o?

[16:51, 13/05/2025] +55 45 9902-0677: **Igual falei a Dr responsável não se encontra**

[16:51, 13/05/2025] +55 45 9902-0677: **e não sei qual procedimento foi realizado**

[16:52, 13/05/2025] Dayane - Líssandra / SAB: Tá bom , fico no aguardo

[08:49, 14/05/2025] Dayane - Líssandra / SAB: Bom dia , tudo bem?

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

[08:50, 14/05/2025] Dayane - Líssandra / SAB: Estamos no aguardo !

[15:30, 14/05/2025] Dayane - Líssandra / SAB: Boa tarde , tudo bem?

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

[15:30, 14/05/2025] Dayane - Líssandra / SAB: Gostaria de verificar com a doutora PAULA RAFAELA KOTZ MARTINS CRO 30713 referente a atendimento do beneficiário MIGUEL DAMACENO SOSNOSKI

[15:30, 14/05/2025] Dayane - Líssandra / SAB: Responsável apresentou ao plano uma nota fiscal no valor de R\$ 130,00 Reais porém não informa procedimento realizado , consegue nos informar o procedimento o?

[15:30, 14/05/2025] +55 45 9902-0677: Boa tarde Dayane tudo bem, é a Pamela secretária

[15:31, 14/05/2025] +55 45 9902-0677: **Dr Paula está com a nemém dela doente e não está em atendimento**

Atenciosamente

NOTA

Usuário: DAYANE VIEIRA FRAGA

Data: 14/05/2025 09:00

Mensagem:

Bom dia

Realizando contato com a doutora ia ligação e WhatsApp

PAULA RAFAELA KOTZ MARTINS CRO 30713

ESSENCELE ODONTOLOGIA

CNPJ: 46.900.583/0001-08

FONE: (45) 20330220 | (45) 999020677

ENDEREÇO: RUA SETE DE SETEMBRO, 1296 , CENTRO, TOLEDO, PR CEP: 85900220

ÁREAS DE ATUAÇÃO : Clínico Geral, Odontopediatria, Periodontia

Atenciosamente

NOTA

Usuário: DAYANE VIEIRA FRAGA

Data: 13/05/2025 16:52

Mensagem:

Boa tarde

Realizando contato com a doutora

PAULA RAFAELA KOTZ MARTINS CRO 30713

ESSENCELE ODONTOLOGIA

CNPJ: 46.900.583/0001-08

FONE: (45) 20330220 | (45) 999020677

ENDEREÇO: RUA SETE DE SETEMBRO, 1296 , CENTRO, TOLEDO, PR CEP: 85900220

ÁREAS DE ATUAÇÃO : Clínico Geral, Odontopediatria, Periodontia

Atenciosamente

RESPOSTA

Usuário: FABIANA OLIVEIRA MARTINS

Data: 12/05/2025 11:15

Não Visualizada pelo Beneficiário

Mensagem:

Olá sr(a). MIGUEL DAMACENO SOSNOSKI, tudo bem?

Informamos que sua manifestação está sendo verificada. O setor responsável está tomando as medidas cabíveis em relação à sua reclamação sobre o profissional PAULA RAFAELA KOTZ MARTINS CRO 30713. Por gentileza, aguarde 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, 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: FABIANA OLIVEIRA MARTINS**Data:** 12/05/2025 11:10**Mensagem:**

Bom dia

Por favor, solicito a convocação referente à manifestação da beneficiária quanto à cobrança indevida de ato coberto pela profissional Paula Rafaela Kotz Martins, CRO: 30713, pois foi verificado que no protocolo 30448420250409003435 um fato similar ocorreu.

Fico no aguardo das devidas tratativas para o retorno à beneficiária.

NOTA

Usuário: MICHELE CAROLINE LEITE**Data:** 07/05/2025 17:08**Mensagem:**

Ressaltando:

A profissional PAULA RAFAELA KOTZ MARTINS foi orientada anteriormente sobre o procedimento incorreto de cobrança direta ao beneficiário para um atendimento coberto pelo plano, realizado em **16/04/2022**, conforme protocolo **30448420250409003435**. Na ocasião, afirmou que passaria a seguir o fluxo adequado e enviaria os atendimentos que não realizasse para a rede credenciada.

No entanto, no dia **30/04/2025**, reincidiu na prática, realizando novamente a cobrança direta (R\$130,00) por um **procedimento de exodontia**, sem encaminhar o procedimento à rede. A beneficiária relatou o ocorrido, solicitando reembolso e medidas em relação à conduta da profissional, que descumpriu a orientação anterior.

Solicita-se análise do caso e providências junto à área responsável.