



Protocolo ANS: 30448420250409003435 - Protocolo SAB:
SAB25040949447033
Registrado em: 09/04/2025 15:35

Status:
Resolvido

Nome:

RAUL KUKOWITSCH SIBERTI

CPF:

111.649.989-43

Cidade - UF:

TOLEDO - PR

ID Ligação:

0

Empresa:

[92280] C. FINGER & CIA LTDA-ME

Telefone: 00**Celular:** (45)99952-8167**Tópico de ajuda:**

Solicitação de Reembolso

E-mail:**Tipo:**

Solicitação

Nº Cartão:

002.025.092280.000005.03

Departamento:

Gestão de Rede

Aberto em:

09/04/2025 15:35

Prazo até:

16/04/2025 15:35

Assunto:

Reembolso

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 análise de reembolso devidamente preenchido e assinado.

Mensagem:

Boa tarde solicito reembolso da extração do dente do meu filho RAUL KUKOWITSCH SIBERTI o mesmo estava com o dente restaurado , pela segunda vez caiu a restauração a orientação da dentista foi extrair o dente pois poderia carear mais e tendo complicações futuras no dente que está pra nascer! Estava aberta uma baita panela entrando alimento e tudo mais! O dente não foi fácil a extração dando febre e tive a entrar com antibiótico e medicação pra dor pois ele tinha muita dor! A clínica q eu o levei e sempre levo o atendimento sempre foi maravilhoso , porém não realizaram a extração pelo plano por motivos deles lá que vocês podem perguntar, meu filho estava com dor e eles sendo credenciado a eu ach o q deveria ter sido atendida pelo plano. Orientei a dr e pedi um recibo pois não acho justo pagar por procedimento no hall de cobertura do plan o sendo q a mesma tem clínica geral e ortopediatria. Quero q o reembolso seja feito no valor que eu paguei pois é justo isso . Em nenhum mom ento fui orientada diferente de que eu deveria entrar em contato com alguém de vcs pois tbm o caso dele era de urgência não tem como sair co m meu filho andando pela rua com dor a caça de dentista. No anexos recibo e foto do dente

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:** 22/04/2025 10:26**Usuário:** DAYANE VIEIRA FRAGA

Mensagem Visualizada pelo Beneficiário

Data Leitura: 22/04/2025 12:54

Mensagem:

Olá sr(a). RAUL KUKOWITSCH SIBERTI, tudo bem?

Por gentileza nos informe os dados bancários (banco, agência, conta corrente com digito, nome e CPF do titular da conta e do plano) para realizarmos a devolução do valor **R\$ 130,00** (cento e trinta reais)

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: RAQUEL BORBA SOUZA - ODONTOLIFE

Data: 22/04/2025 09:11

Mensagem:

Bom dia,

Autorizado ressarcimento ao beneficiário (titular) R\$ 130,00 conforme nota fiscal anexado referente a cobrança de ato coberto.

Conforme histórico beneficiário já é paciente da clínica da Dra. Paula. Inclusive com procedimento no dente 54 (restauração realizado em fev/25).

Solicitar desconto em produção e realizar as orientações ao profissional (ato coberto não pode ser cobrado).

Att,

NOTA

Usuário: DAYANE VIEIRA FRAGA

Data: 16/04/2025 15:32

Mensagem:

Boa tarde

Beneficiário (a) **RAUL KUKOWITSCH SIBERTI** de número de cartão : **002.025.092280.000005.03**
Solicita reembolso no valor de R\$ 130,00 procedimento de exodontia do elemento 54 .
Doutor (a) kassia S. Bortoletto CRO 36800 CARIMBOU RECIBO (não credenciada) / Recibo emitido pela clinica da Doutora PAULA RAFAELA KOTZ MARTINS CRO: 30713 / PR - TOLEDO Tipo de cadastro Credenciado Pessoa jurídica , Operadora: ODONTOLIFE .
Realizou a cobrança indevida de ato coberto.

- Cliente desta informação podemos conduzir o reembolso ao cliente?
- Sobre a cobrança indevido, confrontando as informações repassadas pelo profissional é necessário o desconto em produção?

Atenciosamente

NOTA

Usuário: DAYANE VIEIRA FRAGA

Data: 16/04/2025 14:40

Mensagem:

Boa tarde

[10:20, 16/4/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Bom dia , tudo bem?
Meu nome é Dayane, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.

[10:20, 16/4/2025] +55 45 9902-0677: Bom dia

[10:21, 16/4/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Gostaria de verificar com a doutora PAULA RAFAELA KOTZ MARTINS CRO 30713 referente a atendimento do beneficiário RAUL KUKOWITSCH SIBERTI

[10:21, 16/4/2025] +55 45 9902-0677: Sim
[10:22, 16/4/2025] +55 45 9902-0677: Foi realizado a extração de um dente , e mãe do Raul foi informada que não realizamos a extração de dentes aqui na clinica mais pelo plano DENTAL UNI

[10:23, 16/4/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Responsável apresentou ao plano um recibo no valor de R\$ 130,00 Reais referente a exodontia do elemento 54 , porém o recibo está em nome da clínica amas car mbado pela profissional kassia

[10:23, 16/4/2025] +55 45 9902-0677: Apenas realizamos , limpeza e restaureações
[10:23, 16/4/2025] +55 45 9902-0677: sim a Dr kassia trabalha comigo aqui na Clínica
[10:23, 16/4/2025] +55 45 9902-0677: ela faz atendimentos para mim , quando eu estou ausente
[10:24, 16/4/2025] +55 45 9902-0677: no caso nessa semana eu estava ausente por doença

[10:24, 16/4/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Entendo , porém o beneficiário tendo a cobertura para o procedimento e clinica sendo credenciada não pode cobrar ou ofertar no particular
[10:24, 16/4/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Clínica precisa orientar a entrar em contato com o plano para buscar atendimento conforme a cobertura

[10:25, 16/4/2025] +55 45 9902-0677: sim mais a mãe foi informada que não realiava pelo pleno
[10:25, 16/4/2025] +55 45 9902-0677: plano j*
[10:25, 16/4/2025] +55 45 9902-0677: e também estou atualizando meus cadastros , para apenas limpeza e restaurações

[10:25, 16/4/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Mas ela não faz parte do corpo clinico para atendimento pelo plano , isso ?

[10:25, 16/4/2025] +55 45 9902-0677: pelo preço baixo a ser pagos na extração eu não faço
[10:27, 16/4/2025] +55 45 9902-0677: pelo plano não , como infomei eu estava ausente por motivos de doença , mais a Dr kassia faz parte dos meus funcionários aqui da clinica
[10:28, 16/4/2025] +55 45 9902-0677: Estou aguardando a atualização do meu cadastro no site , para mudar essa questão de extrações e endodontia
[10:29, 16/4/2025] +55 45 9902-0677: e nesse dia ela atendeu o Raul em especifico para mim .
[10:30, 16/4/2025] +55 45 9902-0677: foi informado ao beneficiário sobre isso , mais a mãe do Raul optou por realizar a exodontia naquele momento
[10:31, 16/4/2025] +55 45 9902-0677: Sempre oriente o paciente e fica a critério do paciente a procurar ou não , alguém pelo plano.
[10:31, 16/4/2025] +55 45 9902-0677: Sempre deixo a ciência que não realizo esse procedimento e o porque .
[10:32, 16/4/2025] +55 45 9902-0677: Não realizo sem a consciência do paciente , como ele tem o plano
[10:33, 16/4/2025] +55 45 9902-0677: ele escolhe oque é melhor.

[10:34, 16/4/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Sim , mas houve a cobrança de procedimento ao qual beneficiário possui cobertura e com isso está cobrando do plano reembolso por procedimentos cobertos
[10:36, 16/4/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Doutora sendo credenciada não pode cobrar ou ofertar o particular por procedimentos ao qual beneficiário possui cobertura , diante das informações podemos contar com a parceria da doutora em realizar a devolução do valor cobrado no particular e doutora lançar guia em sistema para receber pelo procedimento através do plano ?

[10:37, 16/4/2025] +55 45 9902-0677: Ele possui a cobertura mais EU NÃO REALIZO A EXODONTIA PELO PLANO . Como informei paciente não realizo
[10:40, 16/4/2025] +55 45 9902-0677: Quano eu adquirir o plano eu contei que alguns procedimento não iria fazer pleo plano , que automaticamente iria fazer no particular , mais orientando o paciente , que ele t em a cobertura pleo plano e que procurei alguém pelo plano . Nesse caso em especifico a paciente foi orientanda e quis realizar pelo particular
[10:41, 16/4/2025] +55 45 9902-0677: Paciente esta ciente do procedimento
[10:41, 16/4/2025] +55 45 9902-0677: ela optou em realizar

[10:41, 16/4/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Entendo , mas não pode ocorrer a cobrança no particular sendo credenciada e beneficiário tendo a cobertura

[10:42, 16/4/2025] +55 45 9902-0677: Mesmo eu afaimando que ela poderia procurar alguém pelo plano
[10:42, 16/4/2025] +55 45 9902-0677: entendi

[10:42, 16/4/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Mas no ato do credenciamento e treinamento é passado que não pode realizar a cobrança

[10:42, 16/4/2025] +55 45 9902-0677: mais não vou realizar a devolução

[10:42, 16/4/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Diante das informações podemos contar com a parceria da doutora em realizar a devolução do valor cobrado no particular e doutora lançar guia em sistema para receber pelo procedimento através do plano ?
[10:49, 16/4/2025] Dayane - Lissandra / SAB: ???

[10:56, 16/4/2025] +55 45 9902-0677: não posso fazer a cobrança dos procedimentos que realizo pelo plano, agora nos outros procedimentos posso sim
[10:57, 16/4/2025] +55 45 9902-0677: infelizmente não consigo fazer a devolução, pois foi explicado para paciente que nao realizamos pelo plano e que ela poderia procurar alguem que fazia pelo plano, e ela p eferiu fazer aqui

[11:00, 16/4/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Procedimentos que não estejam listados na cobertura do beneficiário sim
[11:01, 16/4/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Entendi , irei passar a informação ao nosso setor responsável referente a cobrança ao qual fará a analise e podendo ou não haver desconto em produção do valor cobrando

[11:03, 16/4/2025] +55 45 9902-0677: ok,
[11:03, 16/4/2025] +55 45 9902-0677: pacientes que tem a corbertura, não iremos atender e pedir que procure outro especialista que faça o procedimento entao, para que nao ocorra mais isso
[11:09, 16/4/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Tudo bem

Atenciosamente

.....

.....NOTA.....

.....

Usuário: DAYANE VIEIRA FRAGA

Data: 16/04/2025 10:40

Mensagem:

Bom dia
Realizando cobtato com a doutora PAULA RAFAELA KOTZ MARTINS CRO 30713 ao qual recibo está em nome da clinica credenciada ao plano .

PAULA RAFAELA KOTZ MARTINS CRO 30713
ESSENCIALE 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.....

.....

Data: 16/04/2025 10:39

Usuário: DAYANE VIEIRA FRAGA

Mensagem Visualizada pelo Beneficiário

Data Leitura: 17/04/2025 10:45

Mensagem:

Olá sr(a). RAUL KUKOWITSCH SIBERTI, 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, 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: 10/04/2025 16:36

Mensagem:

Boa tarde Gestão

Por favor validar profissionais na area de odontopediatria, clinico geral e urgencia/ emergencia na região de Toledo PR.
No historico do beneficiario consta atendimento com a dentista PAULA RAFAELA KOTZ MARTINS cro: 30713 na clinica ESSENCIALE ODONTOLOGIA, no recibo consta o nome da memsa clinica e atendimen
ou somente o carimbo realizado por outra dentista outra dentista a extração do dente 54 no valor de R\$ 130,00.
Sugiro validar os dentistas e logo entrar em contato na clinica para verificar a negativa de atendimento para exodontia sendo que se refere a uma clinica onde a dentista Paula é a responsavel e esta divulgada
como Odontopediatria.
No aguardo