



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

**Status:  
Resolvido**

<b>Nome:</b>	<b>Empresa:</b>		
RAUL KUKOWITSCH SIBERTI	[92280] C. FINGER & CIA LTDA-ME		
<b>CPF:</b>	<b>Nº Cartão:</b>	<b>Telefone:</b> 00	<b>E-mail:</b>
111.649.989-43	002.025.092280.000005.03	Celular: (45)99952-8167	
<b>Cidade - UF:</b>	<b>Departamento:</b>	<b>Tópico de ajuda:</b>	<b>Tipo:</b>
TOLEDO - PR	Gestão de Rede	Solicitação de Reembolso	Solicitação
	<b>Aberto em:</b>		
<b>ID Ligação:</b>	<b>Assunto:</b>		
09/04/2025 15:35			
<b>Prazo até:</b>	<b>Reembolso</b>		
16/04/2025 15:35			

**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.

1

**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 extraír 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 ortopedia. 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 dígito, 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](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).

## NOTA

**Usuário:** RAQUEL BORBA SOUZA - ODONTOLIFE**Data:** 22/04/2025 09:11**Mensagem:**

Bom dia,

Autorizado resarcimento 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. Bortolotto** 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.

- 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:** 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 carimbado pela profissional kassia

[10:23, 16/4/2025] +55 45 9902-0677: Apenas realizamos , limpeza e restaurações

[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 clínica sendo credenciada não pode cobrar ou oferecer 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 realizava pelo plano

[10:25, 16/4/2025] +55 45 9902-0677: plano ]\*\*

[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 clínico 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 informei eu estava ausente por motivos de doença , mais a Dr kassia faz parte dos meus funcionários aqui da clínica

[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 específico 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 oriento 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 o que 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 oferecer 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: Quanto eu adquirir o plano eu contei que alguns procedimento não iria fazer pelo plano , que automaticamente iria fazer no particular , mais orientando o paciente , que ele tem a cobertura pelo plano e que procurei alguém pelo plano . Nesse caso em específico a paciente foi orientada 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 afirmando 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 não realizamos pelo plano e que ela poderia procurar alguém que fazia pelo plano, e ela preferiu 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 análise e podendo ou não haver desconto em produção do valor cobrado

[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  
ESSENCEIALE ODONTOLOGIA  
CNPJ: 46.900.583/0001-08  
FONE: (45) 20330220 | (45) 999020677  
ENDERECO: 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](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: 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 ESSENCEIALE ODONTOLOGIA, no recibo consta o nome da memsa clinica e atendime o 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 Odontopediatra.

No aguardo