



**Protocolo ANS: 30448420240829002991 - Protocolo  
SAB: SAB172495425829  
Registrado em: 29/08/2024 14:57**

**Status: Resolvido**

**Nome:**

JOSEANE SILVA CONCEICAO

**CPF:** Nº Cartão:

050.392.385-09 002.025.1148411.000001.01

**Telefone:**

Celular: (79) 996646113

**E-mail:**

pris\_hata@hotmail.com

**Cidade - UF:** Departamento:

ARACAJU - SE Gestão de Rede

**Tópico de ajuda:**

Reclamação Negativa de Atendimento

**Tipo:**

Reclamação

**Aberto em:**

**ID Ligação:** 29/08/2024 14:57

**Assunto:**

Reclamação Negativa de Atendimento

**Dados do Dentista:**

[CRO:4305 - SE] [ ODONTOLIFE - CREDENCIADO-PF ]  
- ALENE KELLY FERREIRA DE MENEZES - [ ATIVO ]

0 **Prazo até:**

31/08/2024 14:57

**Mensagem:**

**Quem negou o atendimento?**

R: dentistas, EMILLY SERRA ARAGAO (3401), JEAN RAPHAEL HORA SALGADO (3987)

**Qual o procedimento necessário?**

R: tratamento de canal

**Esta com dor?**

R:

**Quem é o beneficiário?**

R: JOSEANE SILVA CONCEICAO

Beneficiária em atendimento, informa quer entrou em contato com os dentistas e não fazem o procedimento pelo plano.

Podem verificar?

**Troca de mensagens com o beneficiário**

RESPOSTA

Data: 02/09/2024 16:05

**Usuário:** DAYANE VIEIRA FRAGA

Mensagem Visualizada pelo Beneficiário

Data Leitura: 03/09/2024 13:27

**Mensagem:**

Olá sr(a). JOSEANE SILVA CONCEICAO, tudo bem?

Realizamos o contato com a doutora ALENE KELLY FERREIRA DE MENEZES CRO 4305 ao qual seu atendimento já está agendado para o dia 09 .

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:** DAYANE VIEIRA FRAGA

Data: 02/09/2024 16:04

**Mensagem:**

Boa tarde

[15:46, 02/09/2024] Validação: Boa tarde , tudo bem?

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

[15:46, 02/09/2024] +55 79 9888-4612: Olá. Dayane!

[15:46, 02/09/2024] Validação: O motivo do meu contato é para verificar com a doutora ALENE KELLY FERREIRA DE MENEZES CRO 4305 referente a atendimento da beneficiária JOSEANE SILVA CONCEICAO

[15:46, 02/09/2024] +55 79 9888-4612: sim.

[15:47, 02/09/2024] Validação: Consta lançado a guia 2010112 para tratamento de canal , beneficiária realizou o procedimento ?

[15:48, 02/09/2024] +55 79 9888-4612: iremos realizar após a consulta inicial.

como já foi encaminhada e dizendo a unidade...eu já constei tudo.

Pergunta: Não posso fazer isso?

[15:52, 02/09/2024] +55 79 9888-4612: a consulta será dia 09

[16:00, 02/09/2024] Validação: Pode sim sem problemas

[16:01, 02/09/2024] +55 79 9888-4612: pensei que havia feito algo errado

já estava preocupada.

[16:02, 02/09/2024] Validação: Não não tá correto si , só confirmamos pois ela informou que não tinha conseguido atendimento , mas já vou passar para ela que está para dia 09

Atenciosamente.

NOTA

**Usuário:** DAYANE VIEIRA FRAGA

**Data:** 02/09/2024 15:48

**Mensagem:**

Boa tarde

Realizando contato com a doutora

ALENE KELLY FERREIRA DE MENEZES CRO 4305

FONE: (79) 998884612

ENDERECO: PRACA TOBIAS BARRETO, 510 , SAO JOSE, ARACAJU, SE CEP: 49015130

ÁREAS DE ATUAÇÃO: Cirurgia e Traumatologia Bucomaxilofacial, Clínico Geral, Dentística, Endodontia, Odontogeriatria, Periodontia

Atenciosamente

RESPOSTA

**Data:** 02/09/2024 15:48

**Usuário:** DAYANE VIEIRA FRAGA

Mensagem Visualizada pelo Beneficiário

Data Leitura: 03/09/2024 13:27

**Mensagem:**

Olá sr(a). JOSEANE SILVA CONCEICAO, 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.