



Protocolo ANS: 30448420220519004664 -
Protocolo SAB: SAB1652970328860
Registrado em: 19/05/2022 11:25

Status: Resolvido

Nome:

MORGANA PORFIRIO HENRIQUE

CPF: 065.692.624-40
Nº Cartão: 002.025.399238.000001.01
Telefone: (21) 965695600
Celular: (21) 966579982

E-mail: MORGANA.IES@HOTMAIL.COM

Cidade - UF: SAO GONCALO - RJ
Departamento: Gestão de Rede
Tópico de ajuda: Reclamação Atendimento Cirurgião Dentista

Tipo: Reclamação

Aberto em:

ID Ligação: 19/05/2022 11:25

Assunto: Reclamação Atendimento Cirurgião Dentista

Dados do Dentista:

1652970255.5632825 **Prazo até:**

24/05/2022 11:25

[CRO:46730 - RJ] [ODONTOLIFE - CREDENCIADO-PF] - AMANDA ALBUQUERQUE DE OLIVEIRA - [ATIVO]

Mensagem:

Beneficiária em atendimento reclama o atendimento e a demora da profissional, pois quer realizar procedimentos de coroa desde do a no passado. No entanto, recentemente a médica afirmou que não iria mais atende-la, pois o plano não paga os procedimentos.

Podem verificar, por gentileza.

Att.

Troca de mensagens com o beneficiário

RESPOSTA

Data: 24/05/2022 13:59

Usuário: JENNIFER RODRIGUES DA SILVA - ODONTOLIFE

Mensagem Visualizada pelo Beneficiário

Data Leitura: 24/05/2022 14:49

Mensagem:

Olá. Sr (a) MORGANA PORFIRIO HENRIQUE, tudo bem?

Entramos em contato com a profissional mencionada AMANDA ALBUQUERQUE DE OLIVEIRA para esclarecermos as informações apresentadas, e o que nos foi passado é que: Após avaliação foi verificado que a indicação clínica é a realização do procedimento de pino e coroa. O plano disponibiliza de pino pré fabricado e bloco metal. Doutora fez orçamento com base no material usado pelo consultório, pino de vidro e coroa de ceromero, materiais que não são cobertos pelo plano. Profissional coloca-se a disposição para dar continuidade no seu atendimento realizando os procedimentos de acordo com a cobertura pelo plano.

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.
- **Chat** – Atendimento on-line disponível no site www.dentaluni.com.br através da caixa de mensagens no canto inferior direito da tela principal.
- **Site** – Após realizar o login no site www.dentaluni.com.br, acesse a opção SAB Atendimentos.

Atenciosamente,

Dental Uni Cooperativa Odontológica.

NOTA

Usuário: JENNIFER RODRIGUES DA SILVA - ODONTOLIFE

Data: 24/05/2022 13:42

Mensagem:

Boa tarde
Em contato com a clinica foi informado que A paciente em questão já realizou todos os procedimentos necessário de acordo com a liberação do plano. Na clinica fazem coroa em porcelana e explicaram a ela qu e o material autorizado pelo plano é diferente do que usam. Ainda sim prosseguiram com o atendimento, porem para os próximos atendimentos informaram a paciente, que é preciso que o plano autorize o mate rial que a paciente quer.
A doutora entrou em contato com a Dental, e enviaram o código do procedimento de necessidade clinica para lançar a guia. Informam que a beneficiaria se recusou. Não quer fazer com o material de cobertura, queria o mesmo material que a clinica usa que seria pino de vidro e coroa de ceromero, e o que o foi liberado pelo plano seria pino pré fabricado e bloco de metal

NOTA

Usuário: NILCENEIA APARECIDA MARTINS

Data: 20/05/2022 08:56

Mensagem:

Bom dia!

Podem verificar a negativa?