

## Re: SAE163853921365

Eduardo Carrilho <ecarrilho@ dentaluni.com.br>

ter 22/03/2022 16:05

Para: Keilla Castro Caldas <keilla@ dentaluni.com.br>; Raquel Borba <raquel@odontolifeodontologia.com.br>; Janaina Fronza <janaina.fronza@odontolifeodontologia.com.br>;

Cc: Agata Gomes <agata.gomes@odontolifeodontologia.com.br>; Vivian Cardoso Campos <vivian.cardoso@ dentaluni.com.br>;

De acordo.

[%3Ctable%20cellspacing=]

**Eduardo Carrilho**

Diretoria Clínica

Tel.: (41) 88653038

Esta mensagem pode conter informação confidencial e/ou privilegiada. Se você não for o destinatário ou a pessoa autorizada a receber esta mensagem, não poderá utilizar, copiar ou divulgar as informações nela contidas ou tomar qualquer ação baseada nessas informações. Se você recebeu esta mensagem por engano, por favor avise imediatamente o remetente, respondendo ao e-mail e em seguida apague-o. Agradecemos sua cooperação.

This message may contain confidential and/or privileged information. If you are not the addressee or authorized to receive this for the addressee, you must not use, copy, disclose or take any action based on this message or any information herein. If you have received this message in error, please advise the sender immediately by reply e-mail and delete this message. Thank you for your cooperation.

"Antes de imprimir, pense em sua responsabilidade com o meio ambiente."

---

**De:** Keilla Castro Caldas

**Enviado:** terça-feira, 22 de março de 2022 10:59

**Para:** Eduardo Carrilho; Raquel Borba; Janaina Fronza

**Cc:** Agata Gomes; Vivian Cardoso Campos

**Assunto:** Re: SAE163853921365

Bom dia Prezados

Analisando esse protocolo esta indo par para lá e para cá desde o começo de dezembro, tenho o seguinte cenário: a clínica que realizou a cobrança é da Odontolife, porém, o protocolo está no "painel" da Dental.

Pelo que entendi a clínica lançou a GTO e estava em processo de liberação de Token quando foi informada pelo beneficiário que o mesmo teria carência (diz ele que pela central), o que não procede, pois o beneficiário foi incluso desde a contratação da empresa com o plano e nesse caso não tem carência.

Resumindo foi um erro de informação, no entanto, o beneficiário pagou pelo tratamento que era coberto em seu plano.

Mas pelo protocolo ter sido aberto via SAE (canal da empresa) o mesmo foi direcionado para a diretoria da Dental, no entanto o dentista é Life e entendo que temos que resolver o problema do beneficiário, pois estamos com a empresa cobrando a consultora (Vivian) e a mesma nos cobrando um parecer visto que já faz 3 meses que isso não é resolvido.

Minha sugestão, fazer o reembolso ao beneficiário, solicitar para a clínica realizar o lançamento do procedimento pelo plano (isenhar) de assinatura na GTO e realizar o desconto do reembolso na produção do dentista.

Dra. Raquel e Dr. Carrilho, vc's estão de acordo? Ou qual o parecer de vc's para finalizarmos de uma vez esse protocolo?

---

## KEILLA DE CASTRO CALDAS

### - Gestão de Rede

Tel: (41) 30991957 Cel: (41) 98519-8961

Endereço: VINTE E QUATRO DE MAIO 1365 CURITIBA PR 80220060

 DentalUni Pode Sorrir a gente Garante acesse: [www.dentaluni.com.br](http://www.dentaluni.com.br)

**De:** Eduardo Carrilho

**Enviado:** terça-feira, 22 de março de 2022 08:33

**Para:** Janaina Fronza

**Cc:** Agata Gomes; Keilla Castro Caldas

**Assunto:** Re: SAE163853921365

Então não houve negativa por parte da dental? Ele estava com carência mesmo? Ao lançar e confirmar a guia estaria liberado?

Em 22 de mar. de 2022 08:26, Janaina Fronza <janaina.fronza@odontolifeodontologia.com.br> escreveu:  
Bom dia, Dr. Carrilho!

A guia foi autorizada, porém, conforme relato da gerente Roberta, ela lançou a guia e cancelou, pois o próprio beneficiário informou que estava em carência. Ele informou que um mês depois que contratou o plano, entrou em contato com a central e eles informaram que a carência iria até 30/12/2021.

Att,

**Janaina A. Fronza**

### Gestão de Rede

4007-2828 - Capitais e Regiões Metropolitanas

0800 000 2828 - Demais Regiões

WhatsApp: 41-99233-6357

Ramal: 8894



**De:** Eduardo Carrilho <ecarrilho@dentaluni.com.br>

**Enviado:** segunda-feira, 21 de março de 2022 17:30:31

**Para:** Janaina Fronza

**Cc:** Agata Gomes; Keilla Castro Caldas

**Assunto:** Re: SAE163853921365

A Guia foi autorizada? Quem negou a liberação?

[%3Ctable%20cellspacing=]

**Eduardo Carrilho**

Diretoria Clínica

Tel.: (41) 88653038

Esta mensagem pode conter informação confidencial e/ou privilegiada. Se você não for o destinatário ou a pessoa autorizada a receber esta mensagem, não poderá utilizar, copiar ou divulgar as informações nela contidas ou tomar qualquer ação baseada nessas informações. Se você recebeu esta mensagem por engano, por favor avise imediatamente o remetente, respondendo ao e-mail e em seguida apague-o. Agradecemos sua cooperação.

This message may contain confidential and/or privileged information. If you are not the addressee or authorized to receive this for the addressee, you must not use, copy, disclose or take any action based on this message or any information herein. If you have received this message in error, please advise the sender immediately by reply e-mail and delete this message. Thank you for your cooperation.

"Antes de imprimir, pense em sua responsabilidade com o meio ambiente."

---

**De:** Janaina Fronza <janaina.fronza@odontolifeodontologia.com.br>

**Enviado:** segunda-feira, 21 de março de 2022 15:01

**Para:** Eduardo Carrilho

**Cc:** Agata Gomes; Keilla Castro Caldas

**Assunto:** SAE163853921365

Boa tarde, Dr. Carrilho!

Poderia nos auxiliar com o protocolo **SAE163853921365**?

Se trata de uma reclamação de **cobrança indevida**, onde em tese foi cobrado o valor de R\$500,00 para realização do tratamento endodôntico do dente 47.

Em contato com a gerente Roberta da **clínica INSTITUTO ODONTOLOGICO PERSONNALITE EIRELI, CNPJ: 15016838000140**, informou que lançou a guia 806683 para realizar a endodontia, porém cancelou pois o beneficiário informou que tinha carência (conforme protocolo **SAB1635531844284**, beneficiário fez contato par confirmar cobertura e foi sinalizado da carência, mas a informação foi equivocada visto que o plano dele não possui carência - foi informado que o a carência do plano seria até 30/12/2021).

Neste caso como foi um erro de informação, como devemos proceder com o reembolso a beneficiária e desconto em produção da clínica?

Devemos lançar uma guia para constar no sistema segue em anexo o rx final do procedimento dente 47?

Atenciosamente,

**Janaina A. Fronza**

**Gestão de Rede**

4007-2828 - Capitais e Regiões Metropolitanas

0800 000 2828 - Demais Regiões

WhatsApp: 41-99233-6357

Ramal: 8894



R. 24 de Maio, 1365 - Curitiba/PR | www.odontolifeodontologia.com.br

