



**Protocolo ANS: 30448420240213000620 - Protocolo**  
**SAB: SAB1707843739537**  
**Registrado em: 13/02/2024 14:02**

**Status: Resolvido**

**Nome:**

CARLOS ANDRE MARTINS

**CPF:**

287.644.788-66

**Cidade - UF:**

FERRAZ DE  
VASCONCELOS - SP

**Nº Cartão:**

002.025.553202.000001.01

**Departamento:**

Gestão de Rede

**Aberto em:**

13/02/2024 14:02

**Prazo até:**

18/02/2024 14:02

**Telefone: (00) \_\_\_\_\_**

**Celular:** (11) 982618329

**Tópico de ajuda:**

Reclamação Atendimento  
Cirurgião Dentista

**Assunto:**

Reclamação Atendimento  
Cirurgião Dentista

**E-mail:**

carlosgrinn35@gmail.com

**Tipo:**

Reclamação

**Dados do Dentista:**

[CRO:55021 - SP] [ ODONTOLIFE - CREDENCIADO-  
PF] - FLAVIA ANDREA TORRES DE NARDI COSTA -  
[ ATIVO ]

**Mensagem:**

**Especificar a reclamação:**

**R:** Beneficiário informa que iniciou um tratamento de endodontia com o profissional Bruno, dentro da clínica da profissional Flávia, o dentista abandonou o atendimento pela metade, negando atendimentos posteriores. O dentista quebrou seu dente durante o procedimento, e não terminou o tratamento endodôntico. Beneficiário tentou entrar em contato novamente, agendando retornos, porém, o dentista negava atendimento. Quando ligava na clínica, era informado que o profissional não estava, ou que tinha que ser reagendado, porém, o beneficiário constatou que o dentista estava sim na clínica. Estava negando atendimento.

Por conta da negativa e do mal atendimento, beneficiário sofreu sérios danos, desenvolvendo um cisto e perdendo massa óssea na mandíbula, além de que, descobriu, que o profissional realizou o procedimento no dente errado. O dente deveria ser o 24 e o profissional fez no dente 11.

Beneficiário, então, acabou recorrendo a um atendimento particular onde gastou mais de 6 mil reais.

Informa grande descontentamento com a falta de profissionalismo do dentista, e com todo o transtorno gerado, pois o que era pra ser apenas um tratamento endodôntico transformou-se em um enxerto na mandíbula e a necessidade de implante.

**O que o beneficiário solicita?**

**R:** Beneficiário solicita que o dentista seja orientado e retificado em suas práticas.

Beneficiário solicita retorno referente a situação.

**Troca de mensagens com o beneficiário**

**RESPOSTA**

**Data:** 16/02/2024 08:13

**Usuário:** DAYANE VIEIRA FRAGA - ODONTOLIFE

Mensagem Visualizada pelo Beneficiário

**Data Leitura:** 16/02/2024 09:14

**Mensagem:**

Olá sr(a). CARLOS ANDRE MARTINS, tudo bem?

Estamos em contato com a profissional para esclarecimentos referente ao ocorrido, informamos que serão realizadas tratativas internas junto a doutora.

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](http://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](http://www.dentaluni.com.br), acesse a opção SAB Atendimentos.

Dental Uni Cooperativa Odontológica.

**NOTA**

**Usuário:** DAYANE VIEIRA FRAGA - ODONTOLIFE

**Data:** 16/02/2024 08:11

**Mensagem:**

Boa tarde, tudo bem?

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

O motivo do meu contato para verificar com a doutora FLAVIA ANDREA TORRES DE NARDI COSTA CRO 55021 referente ao atendimento do beneficiário CARLOS ANDRE MARTINS

Pode falar

Consegue nos informar como foi conduzido o atendimento a esse beneficiário?

O paciente veio até o consultório, fez a avaliação e precisou fazer um canal, início o tratamento porém o dentista que estava fazendo houve um problema pessoal e acabou precisando se afastar do consultório e o beneficiário não quis aguardar encontrarmos outro especialista

Posso ajudar em algo?

Estamos tentando entender a situação pois ele nos passou a seguinte informação :

Beneficiário informa que iniciou um tratamento de endodontia com o profissional Bruno, dentro da clínica da profissional Flávia, o dentista abandonou o atendimento pela metade, negando atendimentos posteriores. O dentista quebrou seu dente durante o procedimento, e não terminou o tratamento endodôntico. Beneficiário tentou entrar em contato novamente, agendando retornos, porém, o dentista negava atendimento. Quando ligava na clínica, era informado que o profissional não estava, ou que tinha que ser reagendado, porém, o beneficiário constatou que o dentista estava sim na clínica. Estava negando atendimento.

Não, o dentista Bruno por motivos pessoais não está mais atendendo no nosso consultório

Infelizmente

Posso ajudar em mais algo?

Muito obrigada pelo retorno , vou passar as informações ao nosso setor responsável , qualquer dúvida retornamos o contato

Atenciosamente.

NOTA

Usuário: DAYANE VIEIRA FRAGA - ODONTOLIFE

Data: 16/02/2024 08:11

Mensagem:

Oi

NOTA

Usuário: DAYANE VIEIRA FRAGA - ODONTOLIFE

Data: 15/02/2024 16:21

Mensagem:

Boa tarde

Em contato com a doutora para esclarecimentos do atendimento

FLAVIA ANDREA TORRES DE NARDI COSTA CRO 55021  
FONE: (11) 42562446 | (11) 941231313 | (11) 951397080 | (11) 961686611  
ENDEREÇO: JECA TATU, 1801 , VILA URUPES, SUZANO, SP CEP: 08615020  
ÁREAS DE ATUAÇÃO : CIRURGIA E TRAUMATOLOGIA BUCOMAXILOFACIAL, CLÍNICO GERAL, DENTÍSTICA, ENDODONTIA, ESTOMATOLOGIA, ODONTOGERIATRIA, ODONTOLOGIA PARA PACIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS, ODONTOPEDIATRIA, ORTODONTIA, PERIODONTIA, PRÓTESE DENTÁRIA

Atenciosamente.

RESPOSTA

Data: 15/02/2024 16:21

Usuário: DAYANE VIEIRA FRAGA - ODONTOLIFE

Mensagem Visualizada pelo Beneficiário

Data Leitura: 15/02/2024 16:30

IP: 143.0.56.99

Mensagem:

Olá sr(a). CARLOS ANDRE MARTINS, 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.
- Chat – Atendimento on-line disponível no site [www.dentaluni.com.br](http://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](http://www.dentaluni.com.br), acesse a opção SAB Atendimentos.

Dental Uni Cooperativa Odontológica.