



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

Status: Resolvido

Nome:

CARLOS ANDRE MARTINS

CPF:	Nº Cartão:	Telefone: (00) _____	E-mail:
287.644.788-66	002.025.553202.000001.01	Celular: (11) 982618329	carlosgrinn35@gmail.com
Cidade - UF:	Departamento:	Tópico de ajuda:	
FERRAZ DE VASCONCELOS - SP	Gestão de Rede	Reclamação Atendimento Cirurgião Dentista	
Aberto em:			
ID Ligação:	13/02/2024 14:02	Assunto:	Dados do Dentista:
1707843636.5381591	Prazo até:	Reclamação Atendimento Cirurgião Dentista	[CRO:55021 - SP] [ODONTOLIFE - CREDENCIADO-PF] - FLAVIA ANDREA TORRES DE NARDI COSTA - [ATIVO]
	18/02/2024 14:02		

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 dados, 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 realizados tratamentos internos 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 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.

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, inicio 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
ENDERECO: JECATATU, 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

Usuário: DAYANE VIEIRA FRAGA - ODONTOLIFE **Data:** 15/02/2024 16:21

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 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.
- 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.

Dental Uni Cooperativa Odontológica.