



**Protocolo ANS: 30448420260123002762 - Protocolo SAB:
SAB26012341273127
Registrado em: 23/01/2026 15:08**

**Status: Retorno
Agendado**

Nome:	Empresa:		
ANA CRISTINA ANDRADE DOS SANTOS	[327258] CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SAO PAULO		
CPF: 088.402.858-57	Nº Cartão: 002.025.327258.000112.01	Telefone: (18)3908-1320 Celular: (18)99644-9595	E-mail: CRIS.SANTOS66@HOTMAIL.COM
Cidade - UF: PRESIDENTE PRUDENTE - SP	Departamento: Convocação	Tópico de ajuda: Consulta Status Guia	Tipo: Solicitação
ID Ligação: 0	Aberto em: 23/01/2026 15:08	Assunto: Retorno do Protocolo: 30448420260109003797 - 23/01/2026 15:08:48	28/01/2026 15:08

Mensagem:

Boa tarde! Segue recibo para comprovação do procedimento realizado e possibilidade de reembolso do plano.

Troca de mensagens com o beneficiário

NOTA

Usuário: CAROLINE ALESSANDRA C SILVEIRA STAHLKE

Data: 29/01/2026 17:25

Mensagem:

Boa tarde,

Informamos que foi aberto um protocolo de reunião online para profissional, agendado para o dia **05/02/2026 às 14:30 horas**.

Segue abaixo os dados do protocolo aberto:

REUNIÃO ONLINE - MARCELA POLAY - 136281 - SP - 40641420260129000282

NOTA

Usuário: FABIANA OLIVEIRA MARTINS

Data: 29/01/2026 16:51

Mensagem:

Boa tarde

Solicito a convocação e/ou esclarecimentos à dentista Marcela Polay, CRO 136281 profissional da prestadora ODONTOLIFE, referente à cobrança do valor de R\$ 310,00 pela retirada de restauração e realização de curativo no dente 26, conforme relatado no protocolo nº 3044842026017000089 pela beneficiária, que encontrava-se com dor.

A Gestão de Rede entrou em contato com a profissional para verificar o motivo da cobrança. A dentista informou que não houve liberação do token para autorização da guia de restauração, motivo pelo qual buscou contato com a Denta Luni por meio dos protocolos: 40641420260107000001, 40641420260106000086, 40641420260107000248, 40641420260108000022, 40641420260115000111 e 40641420260121001178, relatando que a falha tem ocorrido de forma recorrente também para outros pacientes.

Na verificação do histórico de atendimentos, consta a guia nº 14721432 – 2577771, lançada em 05/12/2025, referente à restauração do dente 26 nas faces MOPV, com status "aguardando token". Além disso, existem registros de consulta, restauração e tratamento endodôntico para o dente 26 realizados em 21/01/2026 e 27/01/2026 pela profissional Andresa Tatiane Francisco, CRO 139945.

Observação: No prontuário do beneficiário consta radiografia inicial evidenciando lesão já em nível de polpa dentária, o que sugere que já havia indicação clínica para tratamento endodôntico, e não para restauração. A beneficiária relatou que, após a restauração, apresentou dor e retornou à dentista, que orientou a retirada da restauração, realização de curativo e posterior encaminhamento para profissional especializado em endodontia.

Solicito retorno com o parecer após a convocação da profissional, para que possamos dar continuidade à tratativa junto ao beneficiário.

Grata

NOTA

Usuário: LISSANDRA RIBEIRO DE ANDRADE

Data: 27/01/2026 13:36

Mensagem:

Boa tarde!

Como podemos conduzir este caso? Visto que a doutora informa que a guia não foi liberada, mas não identificamos liberação para guia de urgencia e não concordou em fazer a devolução tendo em vista que ela pediu ajuda e não responderam a mesma sobre. Segue anexos

R\$ 310,00 - Abertura coronário e curativo de demora para o elemento 26 - Atendimento dia 09/01/2026

Conversado com a doutora via CADÔ
Marcela Polay - CRO 136281
Clínico Geral, Dentística, Disfunção Temporomandibular e Dor Orofacial, Endodontia, Odontogeriatría, Odontologia para Pacientes com Necessidades Especiais, Odontopediatria, Periodontia
Rua Doutor Gurgel 1061 Sala 01, Centro, Presidente Prudente - SP
(18) 99665-4802

Atenciosamente

RESPOSTA

Data: 27/01/2026 13:28

Usuário: LISSANDRA RIBEIRO DE ANDRADE

Mensagem Visualizada pelo Beneficiário

Data Leitura: 27/01/2026 15:36

Mensagem:

Olá sr(a). ANA CRISTINA ANDRADE DOS SANTOS, 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 Minha DentalUni, selecione a opção Meus Protocolos.
- Site – Após realizar o login no site 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.

RESPOSTA

Usuário: ANA CRISTINA ANDRADE DOS SANTOS via APP Minha Dental UNI

Data: 27/01/2026 08:26

Mensagem:

Bom dia! Analisaram meu pedido de reembolso? Encaminhei o recibo conforme solicitado.