



**Protocolo ANS: 30448420251217003813 - Protocolo SAB:
SAB25121727656265
Registrado em: 17/12/2025 15:57**

**Status: Retorno
Agendado**

| | | | |
|---------------------|---|--------------------------------------|-------------------------|
| Nome: | Empresa: | | |
| ANA PAULA MARCILIO | [253071] MOHAWK REVESTIMENTOS COCAL DO SUL LTDA | | |
| CPF: | Nº Cartão: | Telefone: 00 | E-mail: |
| 077.209.649-00 | 002.025.253071.001350.01 | Celular: (47)99955-9306 | ana.marcilio@eliane.com |
| Cidade - UF: | Departamento: | Tópico de ajuda: | Tipo: |
| JOINVILLE - SC | Convocação | Reclamação Cobrança de Procedimentos | Reclamação |
| | Aberto em: | | |
| | | | |
| ID Ligação: | Assunto: | | |
| 17/12/2025 15:57 | | | |
| 0 | Prazo até: | | |
| | Reembolso de exame | | |
| | 22/12/2025 15:57 | | |

Orientações:

Se houve o pagamento do procedimento, incluir o recibo de pagamento neste protocolo.

1

Mensagem:

A clínica contraste, efetuou a cobrança desse exame, alegando que a o plano não cobre.

Troca de mensagens com o beneficiário

NOTA

Usuário: PEDRO HENRIQUE VASQUES

Data: 30/12/2025 18:00

Mensagem:

Boa tarde,

Informamos que foi aberto um protocolo de reunião online para a profissional.

Segue abaixo os dados do protocolo aberto:

SAD - PROTOCOLO - 40641420251230000094

RESPOSTA

Usuário: ANA PAULA MARCILIO via APP Minha Dental UNI

Data: 23/12/2025 11:15

Mensagem:

Ana Paula Marcilio Banco: Bradesco Agência: 2232 Conta: 461198 Op: 5 CPF: 07720964900

NOTA

Usuário: AMANDA OLIVEIRA SANTANNA

Data: 23/12/2025 09:30

Mensagem:

Olá Carol, bom dia

Poderia avaliar a possibilidade de convocação?

RESPOSTA

Data: 23/12/2025 09:29

Usuário: AMANDA OLIVEIRA SANTANNA

Mensagem Visualizada pelo Beneficiário

Data Leitura: 23/12/2025 09:45

Mensagem:

Olá sr(a). ANA PAULA MARCILIO, tudo bem?

Informamos que estamos em processo de análise da sua solicitação. Por gentileza nos informe os dados bancários:

- Nome Completo titular da conta.
- Banco.
- Agência.

- Conta.
- Operação.
- CPF Titular da conta.

Ficamos no aguardo do seu 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.

NOTA

Usuário: LISSANDRA RIBEIRO DE ANDRADE

Data: 17/12/2025 16:29

Mensagem:

Boa tarde!

Como devemos conduzir este caso?

NOME : CONTRASTE RADIOLOGIA ODONTOLOGICA JOINVILLE LTDA
CNPJ: 22572211000131
ENDERECO: RUA BLUMENAU 64, SALA 907 - BAIRRO: AMERICA
VALOR: R\$ 95,00

[14:37, 17/12/2025] GESTÃO EXCLUSIVO - Maria Eduarda.: Motivo do meu contato é referente ao beneficiário abaixo:

Código do Beneficiário: 002025025307100135002

Nome: Laercio Patrício Junior

A Clínica Contraste realizou a cobrança de uma radiografia panorâmica; contudo, o procedimento possui cobertura normalmente, não estando em período de carência nem em garantia. O beneficiário efetuou o pagamento, pois foi informado pela clínica de que não haveria cobertura.

Dante disso, solicitamos orientação sobre a melhor forma de regularização:

se a clínica pode realizar o reembolso diretamente ao beneficiário e, posteriormente, lançar a guia no sistema; ou

se o valor cobrado do beneficiário poderá ser descontado por meio da produção da clínica.

Fico no aguardo das orientações para definição da melhor opção para a clínica.

[15:16, 17/12/2025] +55 47 9173-2792: Olá, foi cobrado uma panorâmica, porque pelo plano, o paciente iria realizar o levantamento.

Porque conforme foi nos passado, a dentaluni não iria mais cobrar panorâmica e levantamento periapical para o mesmo paciente, porque segundo o plano, o dentista pode usar o exame, para a mesma finalidade.

[15:17, 17/12/2025] +55 47 9173-2792: Então o paciente realizou o levantamento pelo plano, e a panorâmica no particular.

[15:19, 17/12/2025] GESTÃO EXCLUSIVO - Maria Eduarda.: Neste caso, que o benefíciario quer o estorno, como faz?

[15:19, 17/12/2025] GESTÃO EXCLUSIVO - Maria Eduarda.: se a clínica pode realizar o reembolso diretamente ao beneficiário e, posteriormente, lançar a guia no sistema; ou se o valor cobrado do beneficiário poderá ser descontado por meio da produção da clínica.

[15:20, 17/12/2025] +55 47 9173-2792: Que estrono?

[15:20, 17/12/2025] GESTÃO EXCLUSIVO - Maria Eduarda.: Do valor pago da panoramica.

[15:20, 17/12/2025] +55 47 9173-2792: Se nós não podemos lançar panorâmica e levantamento periapical pelo plano para o mesmo paciente

[15:21, 17/12/2025] +55 47 9173-2792: Então foi lançado só um deles pelo plano e o outro no particular

[15:23, 17/12/2025] +55 47 9173-2792: Vocês mesmos nos informaram, que não poderíamos lançar panorâmica e levantamento periapical para o mesmo paciente, pois os exames tem a mesma finalidade pra vocês, tanto que, tivemos várias guias cancelas, porque não sabíamos disso, e estávamos lançando os dois exames.

[15:24, 17/12/2025] GESTÃO EXCLUSIVO - Maria Eduarda.: Vocês mesmos nos informaram, que não poderíamos lançar panorâmica e levantamento periapical para o mesmo paciente, pois os exames tem a mesma finalidade pra vocês > Sim.

[15:25, 17/12/2025] +55 47 9173-2792: Errado, porque já fizemos lançamento em guias separadas também, e cancelaram pelo mesmo motivo

[15:26, 17/12/2025] +55 47 9173-2792: A questão é que sempre damos a opção para o paciente, se vai querer realizar somente o que o plano autoriza ou não, e o paciente escolher se quer realizar.

[15:29, 17/12/2025] +55 47 9173-2792: Nós sempre estamos orientando os pacientes, que os dois não tem como fazer pelo plano, porque vocês entendem que ambos tem a mesma finalidade, e perguntamos se o paciente vai querer realizar somente o que o plano cobriu ou não, caso o paciente opte em fazer os dois, um terá que ser no particular, pois não conseguimos lançar os dois procedimentos pelo plano.

Dai fica sempre a critério dos pacientes realizarem ou não.

[15:30, 17/12/2025] GESTÃO EXCLUSIVO - Maria Eduarda.: Certo, como informado, se a clínica orientou e o beneficiário mesmo assim optou por fazer no particular, fica de responsabilidade dele.

[15:30, 17/12/2025] GESTÃO EXCLUSIVO - Maria Eduarda.: pelo retorno.

[15:30, 17/12/2025] GESTÃO EXCLUSIVO - Maria Eduarda.: Fico à disposição para qualquer dúvida.

[15:32, 17/12/2025] +55 47 9173-2792: Realmente consultei aqui o que foi informado para o paciente, e a atendente informou que se acaso quisesse realizar o outro teria que ser no particular. O paciente perguntou o valor, e quis agendar e realizar, então não temos o que fazer nesse caso.

[15:32, 17/12/2025] +55 47 9173-2792: Imagina Maria, fico à disposição também.

Excelente tarde e semana

[15:34, 17/12/2025] GESTÃO EXCLUSIVO - Maria Eduarda.: Pode salvar esse meu contato, é exclusivo para prestar atendimento as clínicas em SC.

[15:34, 17/12/2025] GESTÃO EXCLUSIVO - Maria Eduarda.: responsável pelo suporte na sua região.

Estou à disposição para auxiliar com atendimentos, orientações, esclarecimentos e qualquer suporte necessário.

Conte comigo sempre que precisar!

[15:36, 17/12/2025] +55 47 9173-2792: Sim sim, foi orientado, está tudo no chat da central as informações.

Luciano Tonetto Feltraco - CRO 14538

Radiologia Odontológica e Imagniologia

Especialidades: Radiologia Odontológica e Imagniologia

Contraste Radiologia Odontologica Joinville

22.572.211/0001-31

Blumenau 64 , America, Joinville - SC

(47) 3121-9282|(47) 98816-2494

Atenciosamente