



Protocolo ANS: 30448420210623003659 - Protocolo SAB:

SAB162447591798

Registrado em: 23/06/2021 16:18

Status: Aberto

Nome:

VICTOR LOPES MORENO

CPF:

393.288.418-36

Cidade - UF:

ITAPETININGA - SP

Empresa:

II INSTITUTO DE ASSISTENCIA MÉDICA AO SERVIDOR PÚBLICO ESTADUAL

Nº Cartão:

002.025.105506.017084.01

Telefone: (15) 32713626

Celular: (15) 996894464

E-mail:

vitor_lomoreno@hotmail.com

Departamento:

Produção Cirurgião Dentista

Tópico de ajuda:

Reclamação Liberação de Guia

Tipo:

Reclamação

Aberto em:

23/06/2021 16:18

Assunto:

Réplica do Protocolo:30448420210525002580 - 23/06/2021
16:18:37

25/06/2021 16:18

Mensagem:

Beneficiário em atendimento solicita a liberação da guia 8417010 pois não realizou nenhum procedimento referente a PROFILAXIA POL CORONARIO recentemente e necessita realizar o procedimento.

Troca de mensagens com o beneficiário

NOTA

Usuário: NILCENEIA APARECIDA MARTINS

Data: 23/06/2021 17:41

Mensagem:

Boa tarde!

Identificamos que foi registrado o protocolo 40641420210609000077 no CRO do Dr ADENIO JAMEL XISTO PAES CRO: SP 16679, referente a orientação de guias recebidas do Dr.

Podem nos encaminhar uma foto da guia 557120 onde conste as assinaturas do beneficiário ?

RESPOSTA

Data: 23/06/2021 17:40

Usuário: NILCENEIA APARECIDA MARTINS

Não Visualizada pelo Beneficiário

Mensagem:

Olá, Sr VICTOR LOPES MORENO, boa tarde!

Identificamos que a Dra ANDREZA DE SOUZA PEREIRA solicitou o cancelamento da guia que a mesma havia solicitado e concluído por engano, na qual já foi realizado o desconto da guia.

Desta forma o procedimento de Profilaxia foi autorizado para que o seu dentista atual pudesse realizar o procedimento.

Realizamos contato com o seu dentista atual o Dr ADENIO JAMEL XISTO PAES (16679) onde o mesmo nos informou que o Sr já realizou a PROFILAXIA com ele através da guia 557120 em Maio/2021.

Desta forma em casos de dúvidas, por gentileza entrar em contato com o seu dentista.

Dúvidas, estamos à disposição através dos seguintes canais:

- **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.
- **Telefones** – Ligue para 4007 2400 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 643 4300 (demais regiões).

Atenciosamente,

Dental Uni Cooperativa Odontológica.

NOTA

Usuário: TAMMY GUALBERTO DE CASTRO

Data: 23/06/2021 17:38

Mensagem:

Boa tarde,
A Guia **557120** está concluída com o Profissional ADENIO JAMEL XISTO PAES.
Deu certo a solicitação do beneficiário ?
Atenciosamente

.....
.....
NOTA

Usuário: NILCENEIA APARECIDA MARTINS

Data: 23/06/2021 17:32

Mensagem:

Em contato com o Dr **ADENIO JAMEL XISTO PAES (16679)** o mesmo informa que esse beneficiário é bem problema. Citou que o beneficiário já deu problema para o dentista anterior.
Relata que já realizou a limpeza dele, coletou as assinaturas e enviou a guia.
Verificamos que foi através da guia **557120** e o Dr informou que já encaminhou a guia para pagamento.

.....
.....
NOTA

Usuário: NILCENEIA APARECIDA MARTINS

Data: 23/06/2021 17:20

Mensagem:

A profissional anterior ANDREZA DE SOUZA PEREIRA havia gerado a guia **8232382** e realizou a conclusão da guia.
A mesma pediu cancelamento da guia através do protocolo 40641420210517000009 pois ela identificou que realizou a conclusão indevidamente.

.....
.....
NOTA

Usuário: KETLIN COVALESKI DE CARVALHO - SOFT

Data: 23/06/2021 16:35

Mensagem:

O mesmo informou que o plano já encaminhou a assinatura e foi comprovado que a assinatura não era do beneficiário e o mesmo deseja saber como gerou o token pois irá abrir uma medida judicial por falsificação de assinatura.

.....
.....
NOTA

Usuário: KETLIN COVALESKI DE CARVALHO - SOFT

Data: 23/06/2021 16:33

Mensagem:

Beneficiário solicita uma resposta do plano como a profissional que constava que o procedimento teria sido realizado, o mesmo deseja saber como a profissional gerou o token e como ela realizou a assinatura para a confirmação do procedimento pois irá abrir uma ação judicial contra a profissional pois o mesmo afirma ter tido falsificação da assinatura para ter conseguido informar ter concluído o procedimento.

.....
.....
NOTA

Usuário: KETLIN COVALESKI DE CARVALHO - SOFT

Data: 23/06/2021 16:24

Mensagem:

Foi informado no protocolo 30448420210525002580 que foi lançada uma nova guia com a numeração **562949** para realizar a profilaxia (limpeza) com o profissional **ADENIO JAMEL XISTO PAES** porém não foi localizado no sistema esta guia. Beneficiário irritado solicita a liberação para realizar o procedimento com urgência ou irá em busca de seus direitos.