



**Protocolo ANS: 30448420250606001127 - Protocolo SAB: SAB174921580050** Status: Resolvido  
**Registrado em: 06/06/2025 10:16**

<b>Nome:</b>	<b>Empresa:</b>
PAMELA FREITAS COSTA	[211764] NIPPONFLEX INDUSTRIA E COMERCIO DE COLCHOES LTDA
<b>CPF:</b>	<b>Nº Cartão:</b>
075.800.566-07	002.025.0211764.000318.01
<b>Cidade - UF:</b>	<b>Departamento:</b>
MARINGA - PR	Recepção Maringá
<b>Aberto em:</b>	<b>Tópico de ajuda:</b>
06/06/2025 10:16	Reclamação Atendimento Cirurgião Dentista
<b>ID Ligação:</b>	<b>Assunto:</b>
<b>Prazo até:</b>	Réplica do Protocolo: 30448420250530004215 - 06/06/2025 10:16:40
11/06/2025 10:16	

**Mensagem:**

[09:54, 06/06/2025] +55 44 9154-5408: Bom dia, tudo bem?

[09:55, 06/06/2025] +55 44 9154-5408: Hoje fui avaliada pela Dr Verônica que analisou e encaminhou para o Dr Marcelo Seron, me informou que o procedimento pode evoluir para um procedimento cirúrgico.

[09:57, 06/06/2025] +55 44 9154-5408: Gostaria de saber do andamento do protocolo dos custos , sobre o reembolso da Tomografia e os custos com o tratamento.

[09:58, 06/06/2025] Dental Uni Maringá: bom dia

[09:59, 06/06/2025] Dental Uni Maringá: o protocolo está resolvido

[09:59, 06/06/2025] Dental Uni Maringá: consegue consultar no aplicativo o retorno?

[09:59, 06/06/2025] Dental Uni Maringá: Dr. e particular

[10:00, 06/06/2025] Dental Uni Maringá: temos profissionais do plano que podem te atender nesse caso, não será feito reembolso com profissionais disponíveis para atendimento e resolução do seu problema

[10:00, 06/06/2025] Dental Uni Maringá: posso te indicar uma profissional capacitada para isso

[10:08, 06/06/2025] +55 44 9154-5408: O Dr Marcelo Seron não é capacitado?

[10:09, 06/06/2025] Dental Uni Maringá: não atende pelo plano

[10:09, 06/06/2025] Dental Uni Maringá: ele é particular

[10:09, 06/06/2025] +55 44 9154-5408: Ele atendida !

[10:09, 06/06/2025] Dental Uni Maringá: já me indicaram muito o trabalho dele particular, deve ser excelente

[10:09, 06/06/2025] Dental Uni Maringá: ele não está divulgado pelo menos

[10:10, 06/06/2025] +55 44 9154-5408: Ele era pelo plano de saúde, várias pessoas da empresa consultavam com ele .

[10:11, 06/06/2025] +55 44 9154-5408: Peço a gentileza que verifique com ele , pois é o profissional que me sinto segura em realizar o procedimento, até pela indicação da diretoria aqui da empresa.

[10:11, 06/06/2025] Dental Uni Maringá: infelizmente não é meu setor, não posso fazer esse contato com ele

[10:12, 06/06/2025] Dental Uni Maringá: te afirmo que ele não está divulgado

[10:12, 06/06/2025] Dental Uni Maringá: e posso te indicar quem esteja

[10:12, 06/06/2025] Dental Uni Maringá: caso ele atenda pelo plano, tudo bem, mas não tenho nenhum contato que eu possa falar com ele

[10:12, 06/06/2025] +55 44 9154-5408: Ti passo aqui

[10:12, 06/06/2025] Dental Uni Maringá: e nem faria esse tipo de contato, pois há um setor específico que faz isso

[10:12, 06/06/2025] +55 44 9154-5408: SCERON Odontologia

[10:13, 06/06/2025] +55 44 9154-5408: Peço a gentileza que o setor específico realize o contato com ele sobre o meu procedimento.

Troca de mensagens com o beneficiário

RESPOSTA

Usuário: NATALIA DE OLIVEIRA MONTEFOGLIA

Data: 20/06/2025 16:52

**Mensagem:**

Olá sr(a). PAMELA FREITAS COSTA, tudo bem?

Conforme contato, avaliação ficou agendada para 23/06 as 17:00 com o Dr. Wesley Tuler.

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.
- **Site** – Após realizar o login no site [www.dentaluni.com.br](http://www.dentaluni.com.br), acesse a opção SAB Atendimento.
- **Telefones** – Ligue para 4007 2400 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 603 4300 (demais regiões).

Dental Uni Cooperativa Odontológica.

NOTA

**Usuário:** DAYANE VIEIRA FRAGA

**Data:** 20/06/2025 15:19

**Mensagem:**

Boa tarde

Conforme print abaixo confirma realizar o procedimento avaliação ficou agendada para 23/06 as 17:00

WESLEY FALCAO TULER CRO 6666  
FONE : (44) 30266868 | (44) 999160679  
ENDEREÇO : AVENIDA PRESIDENTE JUSCELINO KUBITSCHEK DE OLIVEIRA, 984 , ZONA 02, MARINGA, PR CEP: 87010440  
ESPECIALISTA EM : Cirurgia e Traumatologia Bucomaxilofacial, Periodontia  
ÁREAS DE ATUAÇÃO : Cirurgia e Traumatologia Bucomaxilofacial, Clínico Geral, Dentística, Implantodontia, Periodontia, Prótese Dentária



+55 44 9916-0679  
online



Doutor realiza essas extrações :

09:25 ✓✓

Hoje

Boa tarde Dr (a), Tudo bem?

Me chamo **Dayane** falo em nome da **Cooperativa Dental Uni**

13:13 ✓✓

Doutor (a) estamos com a beneficiária abaixo que necessita de atendimento para **CIRURGIA**

**PAMELA FREITAS COSTA** - Precisa de atendimento na área de **CIRURGIA** para o procedimento de **APICETOMIA**

13:13 ✓✓

**Podemos indicar o doutor (a) para atendimento ao beneficiário pelo plano ?**

13:13 ✓✓

Boa tarde Dayane 13:44

Tudo bem? 13:44

Pode sim o dr faz 13:45

Qual seria a data mais próxima para atendimento ?

14:11 ✓✓



Digite uma mensagem





+55 44 9916-0679  
online



Qual seria a data mais próxima para atendimento ? 14:11 ✓

Quinta que vem 14:00 14:13

O procedimento doutor realiza pelo plano , isso ? 14:14 ✓

sim Editada 14:15

Clinica Odontologia Dr Wesley Tuler (Fixo)

Quinta que vem 14:00

O que precisa para deixar agendado esse horário e seria para avaliação ou realização do procedimento ? 14:16 ✓

Para avaliação eu tenho segunda as 16:00 14:37

Realizando a avaliação já marca para realizar o procedimento , isso ? 14:38 ✓

isso 14:42

+ Digite uma mensagem



+55 44 9916-0679  
online



isso 14:42

tenho horario para avaliação segunda feira as 17:00 horas 14:43

Pode deixar agendado sim , quais dados são necessários ? 14:43 ✓

Nome completo 14:44

Clinica Odontologia Dr Wesley Tuler (Fixo)

Nome completo

PAMELA FREITAS COSTA 14:49 ✓

O NUMERO DE TELEFONE TAMBÉM 14:51

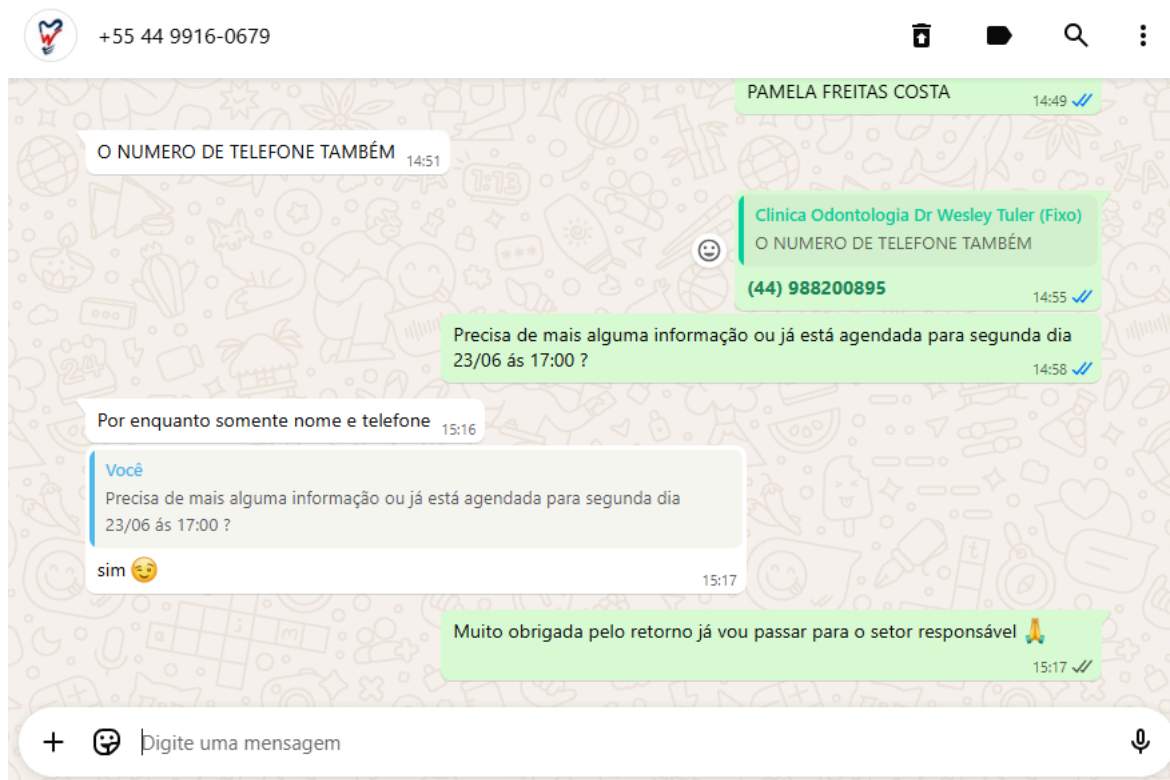
Clinica Odontologia Dr Wesley Tuler (Fixo)

O NUMERO DE TELEFONE TAMBÉM

(44) 988200895 14:55 ✓

+ Digite uma mensagem





Atenciosamente

NOTA

Usuário: DAYANE VIEIRA FRAGA

Data: 20/06/2025 13:15

Mensagem:

Boa tarde

Realizabndo validação

Atenciosamente

NOTA

Usuário: NATALIA DE OLIVEIRA MONTEFOGLIA

Data: 20/06/2025 11:49

Mensagem:

[11:43, 20/06/2025] Comercial - Dental Uni Maringá: Bom dia, Dayane, tudo bem?  
Por gentileza poderia verificar se a indicação realmente é adequada?  
Pois a profissional possui reincidências de cobranças indevidas, como registrado neste GRC174715929655 em 13/05/2025. Não precisamos "errar novamente", pois estou em uma situação que fico em uma posição de r r aos aladas.

[11:44, 20/06/2025] Comercial - Dental Uni Maringá: Após minha ligação com o Dr. Carrilho, fiz o retorno para a Dra. Denise como orientou e na sequência ela fez a negativa de atendimento para a paciente. Estou sendo cobrada pelo RH e a paciente por uma posição da operadora, pois o caso vem se estendendo desde de abril.

Abaixo estou compartilhando nossos contatos para o conhecimento:

[11:45, 20/06/2025] Comercial - Dental Uni Maringá: DRA DENISE

[14:01, 18/06/2025] Comercial Dental Uni Maringá: Obrigada Dra., já vou enviar para Dr Carrilho

[14:42, 18/06/2025] Comercial Dental Uni Maringá: Dra Kimura, conversamos com o Dr. Carrilho e ele informou que foi negociado um valor diferenciado nos tratamentos endodônticos na sua tabela, neste caso não está a utORIZADO tratamento de forma fora do acordado.

[14:48, 18/06/2025] Dra Denise Kimura: É então mas nesse caso não é canal né é uma cirurgia parentodontica uma coisa não tem nada haver com outra! Mas se ele está falando isso infelizmente a paciente terá que pr curar outros profissionais porque o dr mayko tbm atende pelo plano né e não faz esse tipo de cirurgia pela dental uni

[14:48, 18/06/2025] Dra Denise Kimura: Já vou avisar a paciente

[14:...

[11:46, 20/06/2025] Comercial - Dental Uni Maringá: PACIENTE

[15:01, 18/06/2025] +55 44 9154-5408: Boa tarde Franciele, tudo bem?

[15:03, 18/06/2025] Comercial Dental Uni Maringá: Boa tarde, tudo sim e você?

[15:04, 18/06/2025] +55 44 9154-5408: A seu pedido fui na avaliação com a Dr Denise, ela deixou agendado o procedimento no dia 26 ,próxima quinta feira, estou com um dor a semanas e a segunda vez que tomo antibi ótico, com enjô todos os dias, agora a Dr Denise me retornou desmarcando o procedimento a pedido do plano.

[15:05, 18/06/2025] +55 44 9154-5408: De verdade, eu gostaria de entender.

[15:14, 18/06/2025] +55 44 9154-5408: Franciele porque o procedimento foi desmarcado?

[15:15, 18/06/2025] Comercial Dental Uni Maringá: Só um momento por gentileza, estou finalizando uma ligação no fixo

Na sequência faço o retorno adequado

[15:48, 18/06/2025] +55 44 9154-5408: Pego encarecidamente, o incomodo está muito grande , estou dormindo poucas horas , acordando na madrugada, peço a gentileza que mantem a resolução para o dia 26.

[15:55, 18/06/2025] Comercial Dental Uni Maringá: Estamos verificando as solicitação para mais breve possível.

[16:16, 18/06/2025] +55 44 9154-5408: Até sexta-feira tenho uma resposta?

[16:18, 18/06/2025] Comercial Dental Uni Maringá: Estamos atuando com urgência

[16:20, 18/06/2025] +55 44 9154-5408: Entendo, me fala uma data, podemos combinar para sexta-feira 20/06/2025.

[16:45, 18/06/2025] Comercial Dental Uni Maringá: Estou aguardando retorno do departamento, logo te informo.

[16:53, 18/06/2025] +55 44 9154-5408: Obrigada

[11:47, 20/06/2025] Comercial - Dental Uni Maringá: Por gentileza poderiam me orientar como proceder neste caso?

NOTA

Usuário: DAYANE VIEIRA FRAGA

Data: 20/06/2025 10:36

Mensagem:

Bom dia

Referente ao doutor MAYKO NARUHITO TANABE CRO 18803 verificar se é passível de CONVOCAÇÃO por não realizar o procedimento pelo plano e querer fazer no particular

Segue indicação para um retorno rápido a beneficiária

**solicita avaliar a beneficiária**

ANA BEATRIZ MIDORI FRANCELINO NAKASSE CRO 35482

FONE : (44) 998409581

ENDEREÇO : AVENIDA DOUTOR MARIO CLAPIER URBINATI, 273 , ZONA 7, MARINGA, PR CEP: 87020260

ÁREAS DE ATUAÇÃO : Cirurgia e Traumatologia Bucomaxilofacial, Clínico Geral, Dentística, Endodontia, Odontopediatria, Ortodontia - Atendimento de Urgência

Atenciosamente

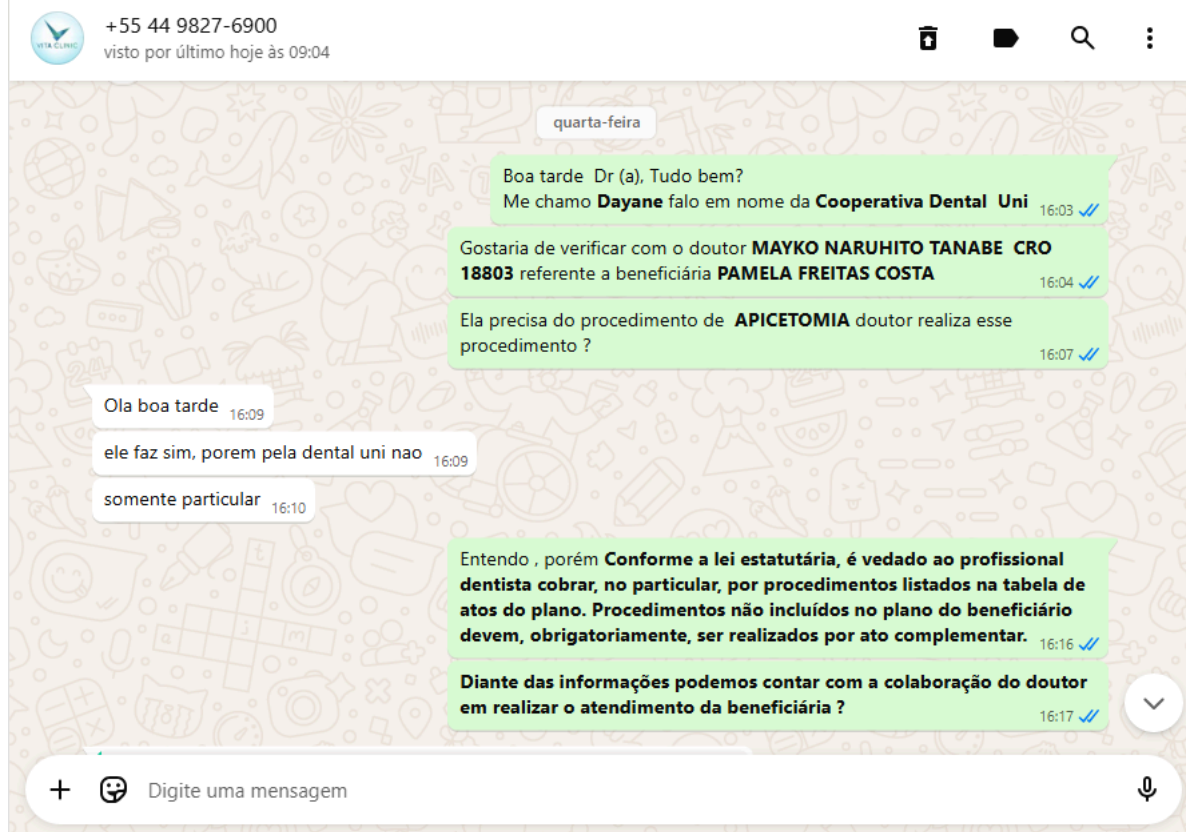
NOTA

**Usuário:** DAYANE VIEIRA FRAGA**Data:** 20/06/2025 10:01**Mensagem:**

Bom dia

Segue print da conversa com o doutor

Realizando validaçã o na cidade para verificar outro profissional







+55 44 9827-6900  
visto por último hoje às 09:04



**Você**  
Entendo , porém **Conforme a lei estatutária, é vedado ao profissional dentista cobrar, no particular, por procedimentos listados na tabela de ...**

sim o dr Mayko nao faz, qualqueer duvida pede pra paciente entrar em contato marcar uma consulta de avaliação com ele, ele explica certinho o procedimento como e tudo mais...ou paciente ver um outro convenioado que faca o procedimento pela dental uni 17:05

+55 44 9827-6900 ~vita clinic odontologia  
sim o dr Mayko nao faz, qualqueer duvida pede pra paciente entrar em contato marcar uma consulta de avaliação com ele, ele explica certinho o procediment...

Doutor sendo cooperado não pode haver cobrança no particular , **podemos contar com a colaboração do doutor em realizar o atendimento da beneficiária ?** 17:16 ✓✓

Hoje

Bom dia Dr (a), Tudo bem?  
Me chamo **Dayane** falo em nome da **Cooperativa Dental Uni** 07:42 ✓✓

**Podemos contar com a colaboração do doutor em realizar o atendimento da beneficiária ?** 07:43 ✓✓



+55 44 9827-6900  
visto por último hoje às 09:04



Doutor sendo cooperado não pode haver cobrança no particular , **podemos contar com a colaboração do doutor em realizar o atendimento da beneficiária ?** 17:16 ✓✓

Hoje

Bom dia Dr (a), Tudo bem?  
Me chamo **Dayane** falo em nome da **Cooperativa Dental Uni** 07:42 ✓✓

**Podemos contar com a colaboração do doutor em realizar o atendimento da beneficiária ?** 07:43 ✓✓

Ola bom diaa, pede pra beneficiaria entrar em contato e marcar a consu. pela dental uni se ela tiver interesse , e aqui o dr explica pra ela o motivo de nao fazer esse tipo de atendimento pela dental, se ela quiser e tiver interesse...voces nao teria outro profissional que faria para poder indicar pra ela ? teria que ser o dr Mayko ? 08:15

ela nao teria outras opçoes ? 08:16

Irei passar as informações a Diretoria Clinica , obrigada pelo retorno 🙏 08:55 ✓✓

de nada 08:59

Atenciosamente

NOTA

Usuário: DAYANE VIEIRA FRAGA

Data: 18/06/2025 16:08

Mensagem:

Boa tarde

Realizando contato com o doutor

MAYKO NARUHITO TANABE CRO 18803  
FONE: (44) 30290171 | (44) 998276900  
ENDEREÇO: TIRADENTES, 1008 SL 1804, ZONA 01, MARINGÁ, PR CEP: 87013260  
ESPECIALISTA EM : Cirurgia e Traumatologia Bucomaxilofacial  
ÁREAS DE ATUAÇÃO : Cirurgia e Traumatologia Bucomaxilofacial, Periodontia

NOTA

Usuário: FRANCIELE CEOLA PEREIRA

Data: 18/06/2025 14:52

Mensagem:

Boa tarde, relacionamento.

Conforme orientado pelo Dr. Carrilho, fizemos a orientação para a Dra. Kimura:



Dra Denise Kimura

0:41

13:50

PAMELA .pdf

3 páginas • PDF • 2 MB

13:50

Obrigada Dra., já vou enviar para Dr Carri

0:21

14:20

Dra Kimura, conversamos com o Dr. Carrilho e ele informou que foi negociad

diferenciado nos tratamentos endodônticos na sua tabela, neste caso não est

autorizado tratamento de forma fora do acordado.

É então mas nesse caso não é canal né é uma cirurgia parendodontica uma coisa não

tem nada haver com outra! Mas se ele está falando isso infelizmente a paciente terá que

procurar outros profissionais porque o dr mayko tmbm atende pelo plano né e não faz

esse tipo de cirurgia pela dental uni

14:48

Já vou avisar a paciente

14:48

e o dr mayko

14:48

+😊 Digite uma mensagem

Por gentileza entrar em contato com o Dr. Mayko para verificar sobre a parte de APICETOMIA coberta pelo plano também?

NOTA

Usuário: EDUARDO CARRILHO

Data: 18/06/2025 14:39

Mensagem:

Fran, a Dra Kimura tem valor diferenciado nos tratamentos endodonticos, neste caso não está autorizado tratamento de forma fora do acordado.

NOTA

Usuário: FRANCIELE CEOLA PEREIRA

Data: 18/06/2025 14:19

Mensagem:

Dr. Carrilho, conforme combinamos segue todas as informações para análise de como será feito a questão do pagamento deste procedimento.

De acordo com a doutora é caso cirurgia o seu custo é R\$ 1.000,00 + R\$ 1.200,00 do buco (Dr. Mayko Tanabe).

A princípio a Dra. Kimura agendou a cirurgia para dia 26/6, mas eu pedi para esperar nosso parecer antes de qualquer situação.

NOTA

Usuário: FRANCIELE CEOLA PEREIRA

Data: 18/06/2025 14:17

Mensagem:

Boa tarde, Dr. Carrilho,

Segue diagnóstico da Dra. Denise Kimura após avaliação da paciente.

[https://www.dentaluni.com.br/painel/sabatendimentos/msg/gerar\\_pdf\\_com\\_notas/0007839906](https://www.dentaluni.com.br/painel/sabatendimentos/msg/gerar_pdf_com_notas/0007839906)

7/9

NOTA

Usuário: CAROLINE ALESSANDRA C SILVEIRA STAHLKE

Data: 16/06/2025 10:26

Mensagem:

Bom dia,

Informamos que abrimos um protocolo com solicitação de esclarecimentos para a profissional e estamos aguardando o retorno.

**ESCLARECIMENTOS - BEATRIZ SILVA DE LIMA TELES - 31742 - RECLAMAÇÃO DO ATENDIMENTO - 30448420250616000865**

Grata.

NOTA

Usuário: ANDRESSA CAROLINE CANDIDO

Data: 13/06/2025 17:05

Mensagem:

Boa tarde, Carol

Pode verificar a Convocação / Esclarecimento referente ao procedimento executado e a disponibilização de RX final.

Profissional Cooperada 31742 - BEATRIZ SILVA DE LIMA TELES. (Maringá) Tratamento reclamado guia 13920672 data 26/05/2025

NOTA

Usuário: ANDRESSA CAROLINE CANDIDO

Data: 13/06/2025 16:51

Mensagem:

Beneficiária solicita novo retratamento endodôntico para o dente 25, que segundo a beneficiária informa que após 40 dias da realização do ato com profissional da rede 31742 - BEATRIZ SILVA DE LIMA TELES começou a sentir forte dor, e não deseja retornar com a mesma para atendimento, também possui orientação de uma profissional particular em que o canal foi excedido 6 mm para dentro do seio maxilar

Análise setor de reembolso.:

Conforme tomografia e necessário retratamento elemento 25 pois apresenta claramente material obturador ultrapassado além do ápice radicular.

Como dispomos de profissionais disponíveis para retratamento, solicitação de reembolso para retratamento com profissional particular **indeferida**.

Tomografia realizada através de ato complementar por meio da guia 13947010, visto que profissional credenciada a rede 31742 - BEATRIZ SILVA DE LIMA TELES não apresentou RX posterior ao procedimento, caso não apresente na convocação ou esclarecimento. E passível reembolso para a tomografia após resolutive do setor de convocação.

Protocolo com informação inicial na plataforma Sab 30448420250423000238

E 30448420250530004215

Tratamento endodôntico inicial realizado na guia 10233581 data 01/09/2022 profissional 26314 - DENISE DE CARVALHO KIMURA

Tratamento reclamado guia 13920672 data 26/05/2025 profissional 31742 - BEATRIZ SILVA DE LIMA TELES.

RESPOSTA

Data: 13/06/2025 16:36

Usuário: ANDRESSA CAROLINE CANDIDO

Mensagem Visualizada pelo Beneficiário

Data Leitura: 26/06/2025 15:16

Mensagem:

Olá sr(a). PAMELA FREITAS COSTA, 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.
- **Site** – Após realizar o login no site [www.dentaluni.com.br](http://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: NILCENEIA APARECIDA MARTINS

Data: 12/06/2025 14:29

Mensagem:

Boa tarde!

A Ouvidoria não realiza análise de reembolso.

NOTA

Usuário: FRANCIELE CEOLA PEREIRA

Data: 11/06/2025 13:51



**Mensagem:**

Boa tarde, Dr.

Conforme sugerido encaminhamos a beneficiária para um atendimento com a Dr. Denise Kimura, especialista credenciada na cidade. A profissional fará avaliação e uma carta com o planejamento de tratamento adequad para avaliação do pedido de reembolso.

[15:25, 10/06/2025] Comercial Dental Uni Maringá: Oi Pamela, tudo bem?

[15:25, 10/06/2025] Comercial Dental Uni Maringá: Só para te avisar, estou verificando tudo que é necessário internamente com as orientações, assim que eu finalizar aqui te retorno, tá?

[15:52, 10/06/2025] +55 44 9154-5408: Boa Tarde Franciele, muito obrigada!

[15:53, 10/06/2025] +55 44 9154-5408: A clinica deixou um horário reservado para sexta feira no final da tarde, porque a dor esta intensa, estou tomando medicação de 6 em 6 horas.

[15:53, 10/06/2025] +55 44 9154-5408: Obrigada pelo auxilio.

[15:58, 10/06/2025] Comercial Dental Uni Maringá: Qual clínica?

[16:01, 10/06/2025] +55 44 9154-5408: SCERON Odontologia

[16:01, 10/06/2025] Comercial Dental Uni Maringá: isso, é a mesma do áudio que te enviei

[16:06, 10/06/2025] +55 44 9154-5408: Entendi são da mesma clinica, então ok .

[16:11, 10/06/2025] Comercial Dental Uni Maringá: Preciso apenas que você me diga se irão fazer e tudo mais

[16:12, 10/06/2025] Comercial Dental Uni Maringá: Pq a princípio estamos encaminhando para Dra Kimura especialista

[16:12, 10/06/2025] Comercial Dental Uni Maringá: Se achar viável converse com a Dra Letícia, veja o que ela acha sobre encaminhar.

Tenho certeza que terá ótimas referências.

[16:25, 10/06/2025] +55 44 9154-5408: Pode agendar com ela.

[16:26, 10/06/2025] +55 44 9154-5408: Se possível ainda essa semana no final da tarde

[16:26, 10/06/2025] Comercial Dental Uni Maringá: ok, ela está no mestrado.

disse que assim que possível ela me retornar sobre o agendamento.

[08:09, 11/06/2025] Comercial Dental Uni Maringá: Kimura Endodontia Microscópica

[08:11, 11/06/2025] Comercial Dental Uni Maringá: Bom dia, Pamela.

A Dra retornou, ela consegue te atender na segunda-feira dia 16/06 às 15:45

Deixei confirmado.

Ela disse que se estiver com dor, pediu para ela entrar em contato com ela neste número que te mandei, para ela ver a sintomatologia e prescrever algo

[08:12, 11/06/2025] Comercial Dental Uni Maringá: Como eu disse para esta semana ela não consegue encaixar porque ela está fazendo mestrado nesta semana em Campinas e somente retorna para cidade no final de : emana.

[08:12, 11/06/2025] +55 44 9154-5408: Bom dia Obrigada.

@ouvidoria, considerando que será analisado o pedido de reembolso de um pagamento feito a própria Dental Uni, quais os próximos passos e a documentação que deverá ser apresentada?

NOTA

Usuário: EDUARDO CARRILHO

Data: 11/06/2025 09:42

**Mensagem:**

Bom dia, entendo que a paciente deve ser encaminhada para a nossa rede, temos dentistas na rede, não há possibilidade de encaminhar para fora da rede, quanto ao reembolso, não podemos alegar "erro", existem casos em que se faz necessário a utilização de tomografia, caso seja confirmado uma intercorrencia na execução do tratamento entendo que aí sim o reembolso será pertinente.

NOTA

Usuário: FRANCIELE CEOLA PEREIRA

Data: 09/06/2025 19:49

**Mensagem:**

Boa tarde,

O RH da empresa entrou em contato que a colaboradora cobra um parecer da operadora sobre sua situação. A paciente afirma que provavelmente terá que realizar procedimentos cirúrgicos em decorrência de um "erro" de um dentista credenciado. Anexo segue seu áudio com histórico do ocorrido.

Ela diz se sentir segura com o atendimento do Dr. Marcelo Seron, que ele atendia pelo o plano e que gostaria que ele fizesse o seu tratamento com ele, sendo custeado pela operadora. Busquei informações e não localizei o histórico dos seus atendimentos, pela pesquisa provavelmente ela era atendida no consultório da DRA. LETICIA CASELATO CERON, CRO 32771, que é junto do Dr. Marcelo (SCERON Odontologia, (44) 99906-6686, Dr. Marcelo Seron | Dra. Letícia CeronClínica geral | Especializada em Tratamento Endodôntico, os dois são primos).

A Dra. Leticia está atendendo pelo o plano, mas com sua agenda reduzida por estar cursando algumas especializações.

Anexo estou enviando toda documentação recebida da paciente, considerando ser talvez um caso parendodôntico sugiro em encaminharmos para uma avaliação com a DRA DENISE KIMURA, CRO 26314, especialista na cidade para uma avaliação, nossa consultoria técnica concorda com esta tratativa?

As questões são:

a) paciente solicita reembolso das tomografias pagas, pois diz que precisou pagar por um erro de um dentista credenciado;

b) quer ser atendida por um dentista não credenciado, e quer que a operadora pague por isso, por considerar ser uma garantia de atendimento da operadora;

NOTA

Usuário: DAYANE VIEIRA FRAGA

Data: 06/06/2025 15:56

**Mensagem:**

Boa tarde

**Diante as informações como podemos conduzir o caso ?**

Beneficiária solicita que o plano faça o reembolso da TOMOGRAFIA COMP POR FEIXE CONICO Arco 001 que realizou através da guia 13947010 via ato complementar , informa que teve que realizar o procedimento por erro da doutora **BEATRIZ SILVA DE LIMA TELES (31742)** .

**Realizei contato com a doutora ao qual informa que :**

[15:12, 02/06/2025] +55 44 9181-1802: Na realidade eu atendi ela para um saneamento no elemento 25 pois ela estava com dor de dente

[15:12, 02/06/2025] +55 44 9181-1802: Foi um atendimento de urgencia

[15:13, 02/06/2025] +55 44 9181-1802: Depois realizamos o tratamento de canal, porém na sexta feira ela entrou em contato dizendo que estava sentindo dor e que havia procurado outro profissional

Doutora não atendeu ligação e não respondeu mais quando questionada sobre a guia 13920672 para o procedimento de RETRATAMENTO ENDODONTICO UNI Dente 25 , sendo que informa ter realizado tratamento .

Beneficiária deseja realizar o atendimento de forma particular com o Dr Marcelo Seron (não credenciado)

Atenciosamente