



**Protocolo ANS: 30448420241023001543 - Protocolo  
SAB: SAB241023416774  
Registrado em: 23/10/2024 10:48**

**Status: Resolvido**

**Nome:**

POLIANA GARCIA GOMES

**CPF:** 094.437.107-81 **Nº Cartão:** 002.025.670882.000001.01 **Telefone: (00)** \_\_\_\_\_ **E-mail:** POLIANAJMMARTINS@GMAIL.COM  
**Celular:** (21) 979292724

**Cidade - UF:** RIO DE JANEIRO - RJ **Departamento:** Gestão de Rede **Tópico de ajuda:** Reclamação Atendimento Cirurgião Dentista **Tipo:** Reclamação

**Aberto em:**

**ID Ligação:** 23/10/2024 10:48

1729691250.4539884 **Prazo até:** 28/10/2024 10:48

**Assunto:**

Reclamação Atendimento  
Cirurgião Dentista

**Dados do Dentista:**

[CRO:21307 - RJ] [ ODONTOLIFE - CREDENCIADO-PJ]  
- JOSE ANTONIO CASTRO HERRERA - [ ATIVO ]

**Mensagem:**

**Especificar a reclamação:**

**R:** Beneficiária informa que estava em tratamento de canal, que passou por atendimento 3 vezes e não finalizou, que teve problemas nas primeiras consultas, que o dente estava ruim e dificultoso, alega que não tem muita abertura de boca e com isso ficou machucada de tanto forçar abertura, que o profissional alegou que fosse tão difícil não teria pego o atendimento da mesma para este tratamento, e que ontem teve problemas de sangramento e o profissional levou com mais de uma hora para estacar o sangue, e disse com palavras baixas: " esta desgraça não para de sangrar", informa ainda, que guia do procedimento está em nome de JOSE ANTONIO CASTRO HERRERA, porém quem realizou procedimento só lembra o primeiro nome e chama-se Rômulo. Está insatisfeita com atendimento e necessita finalizar procedimento. Está curativo.

**O que o beneficiário solicita?**

**R:** Infelizmente foi único profissional mais próximo, e os demais tentou entrar em contato informou que não realizam pelo plano, que após o atendimento de ontem não quer mais passar com este profissional, pois sentiu-se muito constrangida com a forma em que foi tratada, solicita um outro profissional para passar por atendimento.

**Troca de mensagens com o beneficiário**

**NOTA**

**Usuário:** CAROLINE ALESSANDRA C SILVEIRA STAHLKE

**Data:** 27/11/2024 10:55

**Mensagem:**

Bom dia,

Segue para conhecimento:

O profissional foi convocado a participar de reunião on-line para prestar esclarecimentos sobre o caso **09/12/2024**, às **14h30** horas.

REUNIÃO ON-LINE - MANIFESTAÇÃO - JOSE ANTONIO CASTRO HERRERA - PJ - 21307 - RJ - NEGATIVA DE ATENDIMENTO - 40641420241127000021

Grata.

**RESPOSTA**

**Data:** 25/10/2024 16:30

**Usuário:** ULLY TEIXEIRA NUNES - ODONTOLIFE

Mensagem Visualizada pelo Beneficiário

Data Leitura: 31/10/2024 14:49

**Mensagem:**

Olá sr(a). POLIANA GARCIA GOMES, tudo bem?

Conforme manifestação, estamos verificando todas as questões abordadas, as quais serão devidamente tratadas.

Conforme solicitado segue abaixo profissional para realizar o atendimento. Cumpre ressaltar que, a relação de profissionais credenciados, está disponível no site [www.dentaluni.com.br](http://www.dentaluni.com.br), chat Dental Uni ou aplicativo Dental Uni na opção Encontre Seu Dentista.

**JESSYKA DE FREITAS SANTORO CRO 46487**

FONE: (21) 982889780

ENDEREÇO: RUA MEDINA, 150 SALA 309, MEIER, RIO DE JANEIRO, RJ CEP: 20735130

ÁREAS DE ATUAÇÃO : Cirurgia e Traumatologia Bucomaxilofacial, Clínico Geral, Dentística, Endodontia, Periodontia, Prótese Dentária

**LARISSA CORDEIRO FRUTUOSO CRO 51281**

FONE: (21) 24953822 | (21) 989339293 | (21) 993199504

ENDEREÇO: RUA SILVA CARDOSO, 198 SALA 408, BANGU, RIO DE JANEIRO, RJ CEP: 21810032

ÁREAS DE ATUAÇÃO : Cirurgia e Traumatologia Bucomaxilofacial, Clínico Geral, Dentística, Disfunção Temporomandibular e Dor Orofacial, Odontogeriatría, Odontologia para Pacientes com Necessidades Especiais, Odontopediatria, Ortopedia Funcional dos Maxilares, Patologia bucal, Periodontia, Prótese Bucomaxilofacial, Prótese Dentária, Atendimento de Urgência

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:** ULLY TEIXEIRA NUNES - ODONTOLIFE

**Data:** 25/10/2024 16:28

**Mensagem:**

De todo modo, para que não fique sem atendimento, seguem abaixo dentistas em atendimento como solicitado.

(Validado via WhatsApp) / (Validado via telefone)  
**JESSYKA DE FREITAS SANTORO CRO 46487**  
FONE: (21) 982889780  
ENDEREÇO: RUA MEDINA, 150 SALA 309, MEIER, RIO DE JANEIRO, RJ CEP: 20735130  
ÁREAS DE ATUAÇÃO : Cirurgia e Traumatologia Bucomaxilofacial, Clínico Geral, Dentística, Endodontia, Periodontia, Prótese Dentária

**OBS:** *Confirma atendimento, realiza extração de sisos*

(Validado via WhatsApp) / (Validado via telefone)  
**LARISSA CORDEIRO FRUTUOSO CRO 51281**  
FONE: (21) 24953822 | (21) 989339293 | (21) 993199504  
ENDEREÇO: RUA SILVA CARDOSO, 198 SALA 408, BANGU, RIO DE JANEIRO, RJ CEP: 21810032  
ÁREAS DE ATUAÇÃO : Cirurgia e Traumatologia Bucomaxilofacial, Clínico Geral, Dentística, Disfunção Temporomandibular e Dor Orofacial, Odontogeriatrica, Odontologia para Pacientes com Necessidades Especiais, Odontopediatria, Ortopedia Funcional dos Maxilares, Patologia bucal, Periodontia, Prótese Bucomaxilofacial, Prótese Dentária, Atendimento de Urgência

**OBS:** *Confirma atendimento, incluindo sisos.*

NOTA

**Usuário:** ULLY TEIXEIRA NUNES - ODONTOLIFE

**Data:** 25/10/2024 16:22

**Mensagem:**

Boa tarde!

Beneficiária foi informada sobre a mudança de profissional e os motivos, foi acompanhada em todo atendimento.

Por motivos particulares e saúde, o Dr. JOSE ANTONIO CASTRO HERRERA CRO 21307, estava afastado temporariamente e também precisou ser atualizado com a documentação, por esse motivo não atendeu a beneficiária em questão.

Assim, o Dr. RÔMULO MENEZES PINTO CRO 38664, que é especialista da área, estava responsável pelos atendimentos já agendados. (Nº Guia Externa 2046734) 28/09/2024.

Todas as informações sobre a saúde do dente 36 foram repassadas à beneficiária, sobre a dificuldade do procedimento e consternação do processo, em via ligação e mensagens WhatsApp. **(Anexo)**

Inclusive retornando à clínica para finalizar atendimento com o mesmo Dr. RÔMULO MENEZES PINTO CRO 38664 (n.º Guia Externa 2080385) 25/10/2024.

RESPOSTA

**Data:** 25/10/2024 15:27

**Usuário:** ULLY TEIXEIRA NUNES - ODONTOLIFE

Mensagem Visualizada pelo Beneficiário

Data Leitura: 31/10/2024 14:49

**Mensagem:**

Olá sr(a). POLIANA GARCIA GOMES, 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 Atendimento.
- **Telefones** – Ligue para 4007 2400 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 603 4300 (demais regiões).

Dental Uni Cooperativa Odontológica.