



**Protocolo ANS: 30448420250529000144 - Protocolo SAB:
SAB2505293461172
Registrado em: 29/05/2025 07:53**

Status: Resolvido

Nome:	Empresa:
LUANA OKUDA PEREIRA	[443374] ADRIANO INACIO DOS SANTOS
CPF:	Nº Cartão:
102.204.806-64	002.025.443374.000001.02
Telefone:	(47)99160-5967
Cidade - UF:	Departamento:
JOINVILLE - SC	Reembolso
Aberto em:	Liberação de Guias
ID Ligação:	Assunto:
29/05/2025 07:53	Retorno do Protocolo: 30448420250526004258 - 29/05/2025 07:53:17
0	31/05/2025 07:53
Prazo até:	

Mensagem:

Informo que consulta foi agendada com o Dr Danilo para o dia 02/06 às 08 horas. Estarei solicitando a ele os documentos que foram pedidos. G rata.

Troca de mensagens com o beneficiário

RESPOSTA

Data: 06/06/2025 15:53

Usuário: ANDRESSA CAROLINE CANDIDO

Mensagem Visualizada pelo Beneficiário

Data Leitura: 13/06/2025 13:10

Mensagem:

Olá sr(a). LUANA OKUDA PEREIRA, tudo bem?

Conforme análise de sua solicitação, informamos que o seu retratamento endodontico foi autorizado e pode dar início com o profissional escolhido.

Para continuidade no processo de reembolso, solicitamos para comprovação de realização:

- Documento/formulário que consta em anexo neste protocolo, devidamente preenchido, datado, assinado (pelo beneficiário e pelo profissional particular) e carimbado.
- Recibo/Nota fiscal do procedimento executado;
- RX inicial e Final do procedimento executado.

Informamos que o processo de reembolso será disponibilizado somente para o ato indisponibilizado na rede (retratamento) o tratamento protético solicitado em orçamento não está contemplado.

Caso a sr(a) opte por realizar o tratamento protético ou restaurador podemos indicar profissionais aptos para continuidade.

Aguardamos seu retorno para finalização do processo.

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, 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

Data: 06/06/2025 14:33

Usuário: EDUARDO CARRILHO

Mensagem:

Boa tarde, o caso necessita ser realizado o retratamento do dente que recebeu tratamento endodontico, paciente relata desconforto após sua realização. a tomografia mostra atresia do canais, porém a tentativa de descer mais apicalmente deve ser realizado, caso contrario a dor somente cessará com a remoção total do elemento dentário. Existe a necessidade da realização do retratamento, não podemos alegar erro r a execução do tratamento endodontico. no caso o dentista solicitou junto ao retratamento a colocação de um pino de fibra de vidro que ao meu ver não necessita ser realizado por ele e sim por nossa rede na ar ea de atuação de dentística.

RESPOSTA

Data: 06/06/2025 11:39

Usuário: LUANA OKUDA PEREIRA via APP Minha Dental UNI

Mensagem:

Estou no aguardo de um retorno.

NOTA

Usuário: ANDRESSA CAROLINE CANDIDO**Data:** 06/06/2025 11:15**Mensagem:**

Olá Doutores

Necessito de auxilio para analise na execução anterior...

Beneficiaria realizou um canal Com o dr. **DOUGLAS ALBERTO FARIAS FILHO CRO 16464** no dente 26 na data de 01/08/2023 através da guia 11376140 Glosada (RX muito claro) a mesma reclamou do atendimento e solicitou troca de profissional através do chamado 30448420230921000701, porém retornou com o profissional para verificação

No mês 08/05/2025 a mesma retorna ainda relatando dor solicitando o retratamento por microscopia e inserção de pino

Conforme a descrição do laudo apresentado e imagens.:

"Elemento 26 – Apresenta 3 raízes e 4 condutos radiculares (MV, MV2, DV e P). Presença de calcificação na região cervical(entrada) do conduto DV. Presença de material endodôntico parcial (ausente nos condutos MV2 e DV e no terço apical do conduto MV). Os condutos MV e MV2 apresentam trajetos e forames independentes. Conduto MV2 calcificado com discretos pontos de luz. Severa atresia no terço apical do conduto MV com pontos de calcificação. Terço médio e apical do conduto DV calcificado com pontos de luz. Presença de duplo forame apical no conduto P. Adelgaçamento da parede cervical (entrada conduto I V) por distal, com possibilidade de perfuração (correlacionar com exame clínico). Área de rarefação óssea associada ao ápice radicular MV e P compatível com processo inflamatório"

Neste caso , de acordo com o laudo e imagens, é possível identificar uma má execução do tratamento de canal realizado pelo profissional anterior?

Pois se confirmar ma execução, solicitaremos esclarecimentos do profissional podendo alterar no valor disponibilizado final para reembolso do retratamento.

NOTA

Usuário: RAQUEL BORBA SOUZA - ODONTOLIFE**Data:** 05/06/2025 17:55**Mensagem:**

Boa tarde,

Precisa de algum auxilio?

O procedimento será realizado por profissional não credenciado. Se foi autorizado o reembolso favor seguir com a trativa com o beneficiário.

Att,

NOTA

Usuário: ANDRESSA CAROLINE CANDIDO**Data:** 05/06/2025 17:01**Mensagem:**

Boa tarde, Dra Raquel

Segue o chamado para definição de autorização e pagamento, caso a dra opte por seguir com o reembolso do retratamento solicitaremos formulário preenchido , nota e imagem inicial e final da endodontia

NOTA

Usuário: NILCENEIA APARECIDA MARTINS**Data:** 05/06/2025 15:52**Mensagem:**

Boa tarde!

Meninas, segue para darem continuidade, pois se trata de um reembolso devido a falta de rede, e a Ouvidoria apenas intermediou na coleta das informações.

NOTA

Usuário: EDUARDO CARRILHO**Data:** 05/06/2025 15:14**Mensagem:**

Nilceneia, entendo que devemos entregar neste caso somente o retratamento, após isso deveremos encaminhar para rede para confecção de restauração final.

NOTA

Usuário: RAQUEL BORBA SOUZA - ODONTOLIFE**Data:** 05/06/2025 14:07**Mensagem:**

Boa tarde,

Pode verificar, por favor.

Solicitação de dentista particular.

Att,

NOTA

Usuário: NILCENEIA APARECIDA MARTINS**Data:** 05/06/2025 08:31**Mensagem:**

Bom dia, Dra. Raquel!

Segue o retorno da mesma, com envio do orçamento e laudo do dentista que irá realizar o tratamento.

Como proceder ?

NOTA**Usuário:** LISSANDRA RIBEIRO DE ANDRADE**Data:** 05/06/2025 08:00**Mensagem:**

Bom dia!

Conforme o protocolo : **30448420250526004258**, segue informações que foram solicitadas.

Atenciosamente

RESPOSTA**Solicitante:** LUANA OKUDA PEREIRA**Data:** 04/06/2025 22:27**Mensagem:****RESPOSTA****Data:** 30/05/2025 10:35**Usuário:** LISSANDRA RIBEIRO DE ANDRADE

Mensagem Visualizada pelo Beneficiário

Data Leitura: 31/05/2025 15:24

Mensagem:

Olá sr(a). LUANA OKUDA PEREIRA, tudo bem?

Agradecemos pela informação. Ficamos no aguardo dos documentos solicitados abaixo.

Solicitamos envio de orçamento e laudo elaborado pelo profissional (visto que a Sra. relata ter um profissional de sua confiança para executar) informando o que será realizado assim como o prognóstico do den e em questão

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, acesse a opção SAB Atendimentos.
- Telefones – Ligue para 4007 2400 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 603 4300 (demais regiões).

Dental Uni Cooperativa Odontológica.