

Eu, Luana Okuda Pereira, CPF 10220480664, nascida em 25/03/1989, beneficiária do plano odontológico da Dental Uni desde 09/12/2021 através da empresa A. S Pinturas, contrato nº 443374, pela qual também sou responsável, venho por meio desse relatório expor fato que vem acontecendo à minha pessoa na tentativa de encontrar meio de conciliação.

Solicitei relatório de utilizações do plano Dental Uni em 08/05/2025, sendo enviado em 12/05/2025 após abertura de protocolo nº 30448420250508009797 para comprovação do que se segue:

No dia 01/05/2023 passei em consulta com a Dra NICOLI MARCELINO DELALLO CRO-SC 20523-SC (guia nº 11135631), a qual realizou profilaxia dentária e solicitou exames de imagem que foram realizados na Contraste Odontologia (guia nº 11136516), no mesmo dia.

Realizei no dia 01/06/2026 (guia nº 11164239) restauração do dente 26 com a Dra NICOLI MARCELINO, a qual me informou que se persistisse quadro de dor no dente afetado, deveria procurar em endodontista para avaliação da necessidade de tratamento de canal.

No dia 27/06/2025 compareci em consulta na Clínica Odontológica Oral Master, vinculada ao CNPJ 27.191.015.0001/30, oficialmente denominado Dourado Odontologia LTDA, preenchi ficha de primeiro atendimento para consulta com dr DOUGLAS ALBERTO FARIAS FILHO CRO 16464, dentista conveniado com a Dental Uni para realização de avaliação para endodontia. No dia o Dr. realizou novo RX com equipamento da própria clínica e agendou o tratamento de canal. Fato estranho que se sucede e que solicito explicações é que a guia não consta no relatório de utilizações da Dental Uni e cuja minha assinatura foi falsificada, conforme print da guia em anexo (nº 1506735) e cujo número também consta na minha ficha de primeiro atendimento. Após essa primeira consulta, compareci cerca de seis vezes para o Dr terminar meu tratamento de canal, sempre sentindo dor e sensibilidade e nenhuma dessas consultas foi lançada no relatório de atendimento da Dental Uni. No dia 18/09/2023, foi agendada consulta para realizar restauração do meu dente e finalização do tratamento de canal, mas ao chegar no consultório, não fui atendida pelo dr Douglas, e Sim, pela Dra Letícia Fleischhauer Correa CRO - SC 17482, que inclusive nesse mesmo dia tentou lançar guia para o convênio Dental Uni autorizar o procedimento de restauração do meu dente (guia nº1614750), o que foi negado devido ao fato de eu ter realizado restauração desse dente recentemente com outra profissional, e pelo fato de que essa restauração seria parte do tratamento de endodontia.

A Dra me orientou que a dor e sensibilidade seriam esperados por até 1 ano após tratamento de canal e que se após esse tempo persistisse, eu deveria procurar outro profissional para avaliação. Ademais, consta abertura de protocolo feita por mim no dia 28/09/2023 sob nº 30448420230921000701, também em anexo a esse relatório, abertura de reclamação devido fato de ter ido tantas vezes na clínica para realização de tratamento e ainda estar com dor. Solicitei inclusive indicação de outro profissional que pudesse resolver meu caso, sob mesmo protocolo 30448420230921000701, e a clínica referida me retornou que não fazia mais tratamento de Canal, ou retratamento pela Dental Uni. Cabe ressaltar para provar que o tratamento endodôntico foi realizado pelo Dr Douglas, realizei um RX com objetivo diverso em 11/2024, para utilizar alinhadores ortodônticos, e esse exame acusou em seu lado a presença do tratamento de canal parcialmente realizado, além de processo inflamatório ativo, o que justifica a dor e sensibilidade ainda presente (laudo também em anexo);

Ainda sentindo dor e desconforto no dente, nesse ano de 2025 procurei novo profissional que foi indicado pela Dental Uni. Passei em consulta no dia 28/04/2025 com dra Margone, a qual solicitou exame de tomografia antes de realizar o retratamento de canal. Exame foi realizado no mesmo dia e custeado com meu recurso devido fato da Dental Uni não cobrir o exame, resultado consta em anexo. Dra realizou orientações de que não irá realizar retratamento do dente pelo fato de que há possível perfuração e que a única tentativa de tentar salvar o dente seria retratamento de canal por microscopia eletrônica, e diante de insucesso nesse tratamento, seria necessário extração do dente e implante.

Emitiu parecer para que fosse entregue ao Convênio, o qual protocolei solicitação no dia 08/05/2025 sob o nº 30448420250508008839 e que foi negado sob argumento de que a microscopia não está contemplada no plano contratado. No mesmo dia, solicitei cópia de meu prontuário na Clínica Oral Master e o que foi entregue foi somente uma folha, contendo duas evoluções sem carimbo do profissional, uma datada de 27/06/2023 e outra do dia 18/09/2023, a qual também está digitalizada em anexo.

Considerando a inclusão do profissional em relação de credenciado, presumiu-se que a Dental Uni atestou a qualidade dos serviços prestados, bem como a qualificação dos profissionais por ela vinculados e por esse motivo, confiei ao profissional os cuidados com o meu dente;

Além do mais, por não se tratar de um procedimento emergencial, sendo um procedimento inerente ao cuidado com um dente que já havia sido restaurado recentemente, obrigação do dentista é de realizar tratamento de canal objetivando resultado, sendo que, não havendo o alcance do objetivo do tratamento, a culpa do mesmo é presumida.

Considerando que a responsabilidade da clínica odontológica prestadora de serviços da Dental Uni é objetiva, fundamentada no artigo 14 do *Código de Defesa do Consumidor* e que a fornecedora de serviços só não será responsabilizada quando provar a inexistência de defeito no serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, do *Código de Defesa do Consumidor*). Em se tratando de responsabilidade por alegada falha na prestação de serviços odontológicos, contudo, não está dispensada a prova da culpa da profissional que atendeu a parte autora.

Considerando que a obrigação assumida pela dentista, no caso concreto, é de resultado e sua responsabilidade é subjetiva, com culpa presumida (art. 186 do Código Civil e art. 14, § 4º, do Código de Defesa do Consumidor), sendo dele o ônus da prova de que não agiu com culpa (artigos 186 do Código Civil e 14, § 4º, do Código de Defesa do Consumidor);

Considerando o CÓDIGO DE ÉTICA ODONTOLÓGICA Aprovado pela Resolução CFO-118/2012, em seu Art. 17. “É obrigatória a elaboração e a manutenção de forma legível e atualizada de prontuário e a sua conservação em arquivo próprio seja de forma física ou digital. “, e dessa forma o profissional não lançou as guias de atendimento ao convênio, tão pouco manteve prontuário que contivesse as informações mínimas relacionadas ao procedimento que ele realizou no meu dente; O profissional credenciado pela Dental Uni dessa forma ocultou todo tratamento que realizou a mim, bem como ocultou fato de ter perfurado minha raiz dentária, não terminou o tratamento, incumbindo a restauração a outra profissional e deixou meu dente com processo inflamatório ativo.

Por outro lado, conforme registro de diversas tratativas prévias, a Dental Uni se omitiu de qualquer responsabilidade no que diz respeito a prestar apoio relacionado às dificuldades que ainda estou tendo, em manifestou à Ouvidoria não leu os relatórios que enviei alegando que estou sob risco iminente de perder meu dente, com dor e indignada porque nenhuma ação foi tomada no sentido de minimizar os danos físicos e emocionais que o atendimento do Dr Douglas me causou.

Reafirmo ainda que em último protocolo, a ouvidoria solicitou que eu agendasse mais uma consulta com outra profissional credenciada à Dental Uni, Dra Thais Lopes CRO 17016 (protocolo nº 30448420250508008839) e a Dra Deixou claro, conforme print de contato prévio de que não realiza esse procedimento pelo fato de não possuir microscópio.

Diante de todos os fatos expostos, o que solicito é que a Dental Uni se responsabilize e realize reembolso das despesas decorrentes do pagamento da tomografia realizada e que foi identificada a perfuração dentária, bem como realize a cobertura do tratamento de canal utilizando microscopia eletrônica, ou o reembolso das despesas decorrentes desse tratamento.

Desde já adianto que gostaria de realizar o tratamento com profissional de minha escolha e minha confiança que tem especialização na área de endodontia por microscopia, sendo o Dr. Danilo De Luca Campos, SC-CD-10556. Dr Atende na Rua Benjamin Constant, nº 2565, em Joinville e é graduado em Odontologia pela Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.

Tem especialização em Endodontia pela Faculdade Ingá - Centro de Estudos Santa Catarina - CESC, e Mestrado em Endodontia pela Faculdade São Leopoldo Mandic - Campinas.

Atua exclusivamente na área da endodontia há 15 anos, com experiência de trabalho tanto no serviço público como no privado.

Atualmente, é Professor/coordenador do curso de Aperfeiçoamento em Endodontia na EPOG - Pós Graduação em Joinville- SC, Professor de Graduação, na disciplina de Endodontia, da faculdade UNISOCIESC em Joinville-SC e Professor convidado dos curso de Especialização em Endodontia do Instituto ORBIS em Balneário e Curitiba.

Ministra cursos de imersão e cursos VIP em seu consultório particular.

Possui grande experiência teórica e prática na área da endodontia, utilizando tecnologias como microscópio operatório em 100% de seus atendimentos.

Atua em seu consultório próprio na cidade de Joinville-SC , em atendimento especializado em endodontia, recebendo pacientes de colegas dentistas indicadores de Joinville-SC e região.

Sendo essa uma última alternativa na tentativa de salvar meu dente, solicito providências.

Deixo já relatado que meu objetivo principal é apenas reduzir os danos causados por um profissional que agiu com imperícia, com negligência e claramente usou de má fé pois não encontro outra justificativa para as guias de atendimento da Dental Uni não terem sido lançadas e para o meu prontuário simplesmente der somente duas linhas de evolução e para o fato do Dr. simplesmente abandonar meu caso após quatro meses de consultas para um tratamento de canal.

Se não obtiver êxito em tentativa de buscar apoio para reparo dos danos causados junto a Dental Uni, não exitarei em buscar as medidas cabíveis, começando por tornar público fato ocorrido a mim, bem como reclamação formal à ANS e ao CRO-SC. Além do mais, terei que buscar reparo por via judicial já que fica claro que a Dental Uni não irá prestar nenhum tipo de assistência à minha pessoa. A morosidade em realizar qualquer tratativa minimiza minhas chances de salvar meu dente, aumenta a inflamação que já está presente e dessa forma serei obrigada a custear todo meu tratamento com recursos próprios como já fiz com a tomografia.

Formalizo essa reclamação como forma de tentar acordo e aguardo retorno o mais breve possível.