



**Protocolo ANS: 30448420220809005545 -**  
**Protocolo SAB: SAB166007652643**  
**Registrado em: 09/08/2022 17:22**

**Status: Aberto**

<b>Nome:</b>	<b>Empresa:</b>		
JESSICA MARQUES CASTILHO	[359432] OYSTR SISTEMAS DE INFORMATICA LTDA		
<b>CPF:</b>	<b>Nº Cartão:</b>	<b>Telefone:</b> (11) 987410246	<b>E-mail:</b>
403.686.148-40	002.025.359432.000021.01	<b>Celular:</b> (11) 998741024	jessica.mcastillho@gmail.com
<b>Cidade - UF:</b>	<b>Departamento:</b>	<b>Tópico de ajuda:</b>	<b>Tipo:</b>
GUARULHOS - SP	Credenciamento	Reclamação Cobrança de Procedimentos	Reclamação
	<b>Aberto em:</b>		
<b>ID Ligação:</b>	09/08/2022 17:22	<b>Assunto:</b>	<b>Dados do Dentista:</b>
0	<b>Prazo até:</b>	Reclamação Cobrança de Procedimentos	[CRO:117523 - SP] [ ODONTOLIFE - CREDENCIADO-PJ] - FLAVIA GENTIL DE SOUZA - [ ATIVO ]
	14/08/2022 17:22		

**Mensagem:**

**O procedimento foi pago?**

**R: Sim.**

**O beneficiário possui recibo de pagamento? Foi orientado a anexar o documento no protocolo?**

**R: Sim.**

Beneficiária alega que pagou o valor de R\$ 150,00 por uma profilaxia, para a profissional: FLAVIA GENTIL DE SOUZA CRO: 117523/SP uma vez que a guia: **1054284**, por motivos de estar em garantia com outro profissional (tratativa realizada através do protocolo 304484202207140006 92).

Mesmo a guia não tendo sido autorizada, a doutora não poderia ter cobrado pelo procedimento.

**Troca de mensagens com o beneficiário**

NOTA

**Usuário:** RAQUEL BORBA SOUZA - ODONTOLIFE

**Data:** 15/08/2022 14:08

**Mensagem:**

Autorizado reembolso ao beneficiário no valor de R\$ 150,00

**Orientar a profissional que atos cobertos não podem ser cobrados do beneficiário.**

Guia anterior está cancelada.

Att,

NOTA

**Usuário:** JANAINA APARECIDA FRONZA - ODONTOLIFE

**Data:** 10/08/2022 08:30

**Mensagem:**

Bom dia, Dra. Raquel!

Realizado contato com a Dra. Flávia Gentil para averiguação, segue relato da mesma:

Gostaria de deixar registrado o ocorrido com a paciente **JESSICA MARQUES CASTILHO**.

No dia xxxx a mesma me mandou mensagem para passar em consulta, pois precisava fazer a exodontia de um dente e profilaxia/raspagem.

Pedi a foto da carteirinha para poder gerar a guia de atendimento uma avaliação, e profilaxia/raspagem.

A **DENTALUNI** nos deu a devolutiva que a profilaxia/raspagem não estava liberada.

Ligamos para entender o por que não havia sido liberado, e nos foi informado, que constava no sistema de vocês que a paciente havia feito o procedimento com um outro profissional fazia menos de 6 meses.

No dia 11/07/22 a paciente veio em consulta para ser avaliada e receber as instruções da cirurgia/exodontia, e foi informada que não havia sido liberado o procedimento de profilaxia/raspagem.

A paciente dentro do consultório ligou para vocês, e foi informada que ela tinha feito este procedimento com um outro profissional, a paciente relatava para vocês via telefone que nunca havia usado o convênio odontológico, e única explicação do atendente era que ela havia usado o convênio em menos de 6 meses.

Mesmo assim não resolveram a situação e que ela deveria esperar os 6 meses para fazer uma nova profilaxia/raspagem.

Depois de muita conversa com vocês, a atendente passou o nome e telefone da Dentista que havia feito o procedimento.

A paciente ligou em seguida para esta dentista, a mesma não atendeu a paciente, aonde deixou a paciente bem irritada.

No mesma consulta a paciente me perguntou se eu poderia fazer a profilaxia em particular, pois não queria esperar o convênio resolver isto, me perguntou o valor, e me pediu pra fazer em particular, eu **"ENFAI ZEI QUE O PROCEDIMENTO NÃO ESTAVA LIBERADO PELO CONVÊNIO"** e que o convênio não iria arcar com as despesas.

A paciente disse que estava ciente e não havia problema, E que ela pagaria, pois não queria esperar o tempo de liberação do convênio. Me pediu nota fiscal e lhe foi concedido tudo.

Depois de alguns dias vocês me ligaram e me pediram para eu devolver o valor para a paciente!!!

Eu **QUESTIONEI**, Perguntando quem iria arcar com as minhas despesa inclusive o imposto da NF? Já que quem gerou tudo isto não fui eu. E me disseram que iriam passar a diante gerência/diretoria e depois me dariam uma posição.

Ontem vocês me mandaram mensagem PARA FALAR DA paciente Jessica Marques Castilho, e eu pedi para que me ligasse.

No primeiro momento relatei todo o ocorrido acima, foi me passado a informação que **eu Não deveria ter atendido ao pedido da paciente em atender ela em Particular**.

15/08/2022 15:33

Protocolo ANS: 30448420220809005545 - Protocolo SAB: SAB166007652643 - Registrado em: 09/08/2022 17:22

E que eu seria descontada deste valor R\$ 150,00 reais.

De verdade, não vejo aonde **FUI DESONESTA** com vocês, já que vocês negaram o procedimento, mesmo falando que a paciente relatava não ter usado o convênio, e **MESMO A PACIENTE TER LIGADO PARA VOCÊS E TENTAR RESOLVER**, e vocês negarem, apenas dizendo que ela já havia feito o procedimento por menos de 06 meses.

Faz muito pouco tempo que estou atendendo os pacientes deste convênio, e até que isto seja resolvido **NÃO** estarei agendando nenhum paciente mais, pois se tem uma coisa que prezo é o meu compromisso com o paciente e a minha palavra quando resolvi assumir o compromisso com vocês, e por nenhum momento quero tirar vantagem deste compromisso, e nem ser prejudicada pelo mesmo.

Fico no aguardo desta resolução ou até mesmo o nosso destrato de contrato, caso vocês achem que não estou correta.

Atenciosamente.

**Dra Flavia Gentil de Souza**  
**CRO 117.523**  
**11-98965-1333**

Como devemos proceder nessa situação?