



**Protocolo ANS: 30448420221205003483 - Protocolo SAB:**  
**SAB1670272809244**  
**Registrado em: 05/12/2022 17:40**

**Status: Resolvido**

**Nome:**

JOSE FERDINAN SOUSA DA CONCEICAO

<b>CPF:</b>	<b>Nº Cartão:</b>	<b>Telefone:</b> (62)98247-3495	<b>E-mail:</b>
070.903.863-17	002.025.526514.000001.01	<b>Celular:</b> (62)98247-3495	ferdinansousadaconceicao95@gmail.com
<b>Cidade - UF:</b>	<b>Departamento:</b>	<b>Tópico de ajuda:</b>	<b>Tipo:</b>
CAMPO MAIOR - PI	GRC	Cancelamento de Guias	Solicitação
	<b>Aberto em:</b>		
<b>ID Ligação:</b>	05/12/2022 17:40	<b>Assunto:</b>	
0	<b>Prazo até:</b>	Guia não autorizada	
	07/12/2022 17:40		

**Mensagem:**

Gostaria de por qual motivo, esperando por dias o exame simplesmente não foi aprovado e cancelaram a guia

Troca de mensagens com o beneficiário

RESPOSTA

Data: 29/12/2022 11:39

**Usuário:** BIANCA CRISTINA ARTIGAS

Não Visualizada pelo Beneficiário

**Mensagem:**

Olá sr(a). JOSE FERDINAN SOUSA DA CONCEICAO, tudo bem?

Conforme manifestação apresentada, informamos que consta nova Guia **1280302** gerada para o exame de **LEVANTAMENTO RADIOGRAFICO**.

Por gentileza realizar contato com a radiologia e informar o numero da Guia, para agendar o seu exame.

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.
- **Chat** – Atendimento on-line disponível no site [www.dentaluni.com.br](http://www.dentaluni.com.br) através da caixa de mensagens no canto inferior direito da tela principal.
- **Site** – Após realizar o login no site [www.dentaluni.com.br](http://www.dentaluni.com.br), acesse a opção SAB Atendimentos.

Dental Uni Cooperativa Odontológica.

NOTA

**Usuário:** RAQUEL BORBA SOUZA - ODONTOLIFE

Data: 29/12/2022 09:38

**Mensagem:**

Bianca,  
Até mais importante que a liberação do exame é disponibilidade do profissional para realizar o atendimento ao beneficiário.  
Vou solicitar, em caráter de exceção, a liberação deste exame **devido pelo prazo do protocolo que já está extremamente atrasado**.  
Nova guia lançada 1280302.

Favor conduzir as situações abaixo:

- se o profissional não está de acordo com as regras técnicas - favor encaminhar o protocolo para setor responsável para iniciar o processo de descredenciamento;
- verificar o processo de substituição de prestador;
- indicar outro profissional para o beneficiário (verificar a disponibilidade da rede assistencial na cidade).

Att,

NOTA

**Usuário:** BIANCA CRISTINA ARTIGAS

Data: 28/12/2022 16:50

**Mensagem:**

Boa tarde!

O dentista enviou o pedido de exame, segue em anexo.

Se a radiologia solicitar o levantamento radiográfico com a justificativa do dentista conforme documento em anexo será autorizado? na justificativa está escrito que é para avaliação periodontal também.

Salientamos que já realizamos contato com o profissional **FREDERICO ALVARENGA SALLES DE ALMEIDA BRITO (9613)** e ele não concorda com a regras, conforme está descrito em nota anterior da Camila

NOTA

Usuário: RAQUEL BORBA SOUZA - ODONTOLIFE

Data: 28/12/2022 14:29

Mensagem:

Boa tarde,  
O profissional que não está de acordo com regras da Operadora é o Dr. Frederico. Deve ser realizado contato com este profissional orientado em relação as regras e caso o mesmo não esteja de acordo deve ser iniciado o processo de descredenciamento.  
Verificar a disponibilidade de rede assistencial credenciada na cidade para atender este beneficiário.  
Caso o novo profissional necessite de exames este poderá realizar a solicitação conforme as regras técnicas.  
O exame solicitado pelo Dr. Frederico não será autorizado, pois temos que confirmar se este profissional irá ou não continuar atendendo pelo plano.  
Att,

NOTA

Usuário: BIANCA CRISTINA ARTIGAS

Data: 28/12/2022 10:42

Mensagem:

Bom dia,

Compreendemos porém a orientação que cabe o GRC já foi realizado ao dentista, ao qual informou que não concorda com as regras conforme nota anterior da Camila.

Não podemos deixar o beneficiário desassistido, por gentileza verificar se o levantamento radiográfico será autorizado e a gestão de rede deverá proceder com o contato com o dentista para orientações ou desligamento.

NOTA

Usuário: RAQUEL BORBA SOUZA - ODONTOLIFE

Data: 15/12/2022 08:45

Mensagem:

Bom dia,  
Se o profissional não está de acordo com regras técnicas da Operadora que foram apresentadas no processo de Credenciamento, o mesmo deve rever a sua manutenção no plano e caso não concorde pode solicitar o descredenciamento.  
Att,

NOTA

Usuário: CAMILA RIBEIRO SILVA

Data: 13/12/2022 09:33

Mensagem:

Olá, dr.ª bom dia!

Referente o Levantamento Radiografico solicitado através da Guia **1241915**, falamos com o dentista **FREDERICO ALVARENGA SALLES DE ALMEIDA BRITO (9613)** para orientar conforme o manual de regras técnicas, porém, em retorno o dentista informou que não está nem ai que o plano não libera conforme a justificativa que ele inseriu, que ele vai pedir o exame de qualquer jeito e o paciente que se vire para realizar em caráter particular e que posteriormente ele orienta o beneficiário a entrar em contato para reclamar com o plano. Nesse caso o dentista está indo contra o manual de regras técnicas e o credenciamento com o plano. Pode auxiliar como proceder? Para evitarmos possíveis reclamações do beneficiário.

NOTA

Usuário: CAMILA RIBEIRO SILVA

Data: 08/12/2022 16:44

Mensagem:

Beneficiário refere-se a guia: **1241915**.

Tentamos contato com o dentista **FREDERICO ALVARENGA SALLES DE ALMEIDA BRITO (9613)** sem sucesso.  
(62)3206-1036 - Só chama.

RESPOSTA

Data: 08/12/2022 16:38

Usuário: CAMILA RIBEIRO SILVA

Mensagem Visualizada pelo Beneficiário

Data Leitura: 08/12/2022 16:50

Mensagem:

Olá sr(a). JOSE FERDINAN SOUSA DA CONCEICAO, 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.
- **Chat** – Atendimento on-line disponível no site [www.dentaluni.com.br](http://www.dentaluni.com.br) através da caixa de mensagens no canto inferior direito da tela principal.
- **Site** – Após realizar o login no site [www.dentaluni.com.br](http://www.dentaluni.com.br), acesse a opção SAB Atendimentos.

Dental Uni Cooperativa Odontológica.