



**Protocolo ANS: 30448420251222003644 - Protocolo SAB:
SAB2512222861592
Registrado em: 22/12/2025 20:17**

Status: Aberto

Nome:

KEMILLY CHRISTINE VIDAL

CPF:	Nº Cartão:	Telefone: 00	E-mail:
491.212.728-08	002.025.1211178.000001.01	Celular: 1919982419966	KEMILLYVIDAL04@GMAIL.COM
Cidade - UF:	Departamento:	Tópico de ajuda:	Tipo:
CAMPINAS - SP	Convocação	Solicitação de Reembolso	Solicitação
	Aberto em:		
	22/12/2025 20:17	Assunto:	
ID Ligação:	Prazo até:	Solicitação de Reembolso	
	27/12/2025 20:17		

Orientações:

O reembolso é praticado somente nos casos onde a operadora não dispõe de rede credenciada na cidade ou municípios limítrofes, sendo este realizado de acordo com os termos do contrato. Para análise do reembolso, é necessário envio de orçamento, nota fiscal e/ou recibo de pagamento contendo nome técnico o nome técnico do procedimento necessário, número do elemento (dente), valor unitário discriminado dos procedimentos, data, nome, CRO, assinatura e carimbo do profissional solicitante, bem como o formulário de solicitação de análise de reembolso devidamente preenchido e assinado.

1

Mensagem:

Prezados, Solicito a análise para reembolso de procedimento odontológico realizado de forma particular, em caráter de urgência. O procedimento realizado foi exodontia dos quatro terceiros molares (dentes do siso), incluindo avaliação clínica, anestesia local, remoção cirúrgica dos elementos dentários e sutura. O atendimento foi necessário devido a quadro inflamatório, não sendo possível aguardar o prazo de liberação do convênio, sob risco de agravamento do quadro clínico. Beneficiário: Kemilly Christine Vidal – CPF 491.212.728-08 Data do procedimento: 27/11/2025 Encaminho a documentação necessária para análise. Atenciosamente, Kemilly Christine Vidal

Troca de mensagens com o beneficiário

NOTA

Usuário: AMANDA OLIVEIRA SANTANNA

Data: 06/01/2026 14:26

Mensagem:

Boa tarde, Carol.

Segue parecer:

Após a análise da radiografia panorâmica e do relato do cirurgião-dentista, não é possível caracterizar o quadro como urgência. Considerando as limitações da radiografia panorâmica, não se observa evidência de cária extensa que justifique dor de caráter endodontico.

Caso o quadro álgico mencionado esteja relacionado a possível pericoronite envolvendo terceiros molares, a conduta padrão consiste, inicialmente, em abordagem medicamentosa para controle do processo inflamatório, antes de qualquer intervenção cirúrgica. Ainda assim, é pouco provável a caracterização de urgência para quatro terceiros molares no mesmo dia.

Dessa forma, na ausência de comprovação de quadros avançados em todos os terceiros molares, por meio de documentação clínica ou exames de imagem complementares, não se caracteriza situação de urgência.

NOTA

Usuário: CAROLINE ALESSANDRA C SILVEIRA STAHLKE

Data: 06/01/2026 11:22

Mensagem:

Bom dia dra. Amanda,

Nesse caso relatado, pode ser considerado atendimento de urgência ou poderia aguardar para atendimento eletivo?

Após sua análise e parecer formalizado neste protocolo, por gentileza encaminhar para o departamento de convocação.

Pedro,

Por gentileza abrir protocolo de reunião online por cobrança indevida do procedimento de exodontia dos elementos 18,28,38 e 48 no valor de R\$1200,00 conforme relato da beneficiária para a profissional BEATRIZ BALDO TORIANI CRO: SP - 102234 que é a responsável da clínica em que o dr. MATHEUS JACOMASSI DOS SANTOS CRO: SP - 166739 é prestador.

Informo que não localizei nenhuma tentativa de lançamento de guia para a beneficiária com tais procedimentos presentes no ROL.

No aguardo.

NOTA

Usuário: LISSANDRA RIBEIRO DE ANDRADE

Data: 06/01/2026 10:24

Mensagem:

Bom dia

Como devemos conduzir este caso ? Tendo em vista que não conseguimos contato com o doutor, somente o mesmo pode nos responder e não conseguimos retorno dele.

Doutor: MATHEUS JACOMASSI DOS SANTOS CRO 166739 é credenciado como prestador na clínica : BEATRIZ BALDO TORIANI CNPJ : 20.558.270/0001-20.
Cobrou R\$ 1200,00 por extração dos 4 sisos (18 ,28 ,38 e 48)

Aguardando resposta

Matheus Jacomassi Dos Santos - CRO 166739

Cirurgia e Traumatologia Bucomaxilofacial, Clínico Geral, Dentística, Disfunção Temporomandibular e Dor Orofacial, Endodontia, Estomatologia, Odontogeriatría, Odontología para Pacientes com Necessidades Especiais, Odontopediatria, Ortodontia, Ortopedia Funcional dos Maxilares, Patología bucal, Periodontia

Beatriz Toriani Odontologia

20.558.270/0001-20

Rua Duque De Caxias 780 Sl 62, Centro, Campinas - SP

(19) 3233-4558

Atenciosamente

NOTA**Usuário:** LISSANDRA RIBEIRO DE ANDRADE**Data:** 06/01/2026 10:21**Mensagem:**

Bom dia

Em ligação ás 10:05 pediu para ligar depois de 10min pois ele estava em atendimento, depois de 10min informaram que ele tinha acabado de entrar em uma cirurgia de urgencia e não poderia me responder, fa ou que devido a final de ano e recesso teve muitas agendamento, e o mesmo não consegue me responder via WhatsApp e nem retornar minhas ligações.

HISTÓRICO					
EXCEL					
HORA	NÚMERO	DURAÇÃO	STATUS	T	
10:16:20	1932334558	00:01:39	Atendida	1	
10:15:41	1932334558	00:00:16	Atendida	1	
10:04:50	1932334558	00:00:22	Atendida	1	
08:29:20	1932334558	00:03:51	Atendida	1	

Atenciosamente

NOTA**Usuário:** LISSANDRA RIBEIRO DE ANDRADE**Data:** 06/01/2026 08:48**Mensagem:**

Bom dia

Ainda hoje em contato ás 08:29 o doutor se encontrava em atendimento, informei que faz tempo que estamos tentando contato com o doutor, mas devido ao final de ano, ficou dificil a comunicação, de todo modo o doutor não consegue responder o WhatsApp, somente em ligação. Pediu para ligar as 10hrs, pois os horários que tinha marcado, foi cancelado.

HISTÓRICO					
EXCEL					
HORA	NÚMERO	DURAÇÃO	STATUS	T	
08:29:20	1932334558	00:03:51	Atendida	1	

Atenciosamente

RESPOSTA**Usuário:** KEMILLY CHRISTINE VIDAL via APP Minha Dental UNI**Data:** 05/01/2026 19:14**Mensagem:**

Qual a previsão para retorno, por gentileza?

NOTA**Usuário:** LISSANDRA RIBEIRO DE ANDRADE**Data:** 05/01/2026 16:40**Mensagem:****NOTA**

Usuário: LISSANDRA RIBEIRO DE ANDRADE**Data:** 05/01/2026 16:39**Mensagem:**

Boa tarde

Em contato ás 16hrs o doutor estav em atendimento e pediram para ligar depois de 20min, depois de 20min retornei o contato e o doutor tinha ido embora. De todo modo pediu para retornar amanhã dia 06/01 ás 08:30 em ponto, falei que tudo bem.

Atenciosamente

NOTA**Usuário:** LISSANDRA RIBEIRO DE ANDRADE**Data:** 05/01/2026 14:11**Mensagem:**

Bom dia

Informaram para ligar ás 14hrs, em contato informam que os doutores estão em atendimento e o horário para ligar seria ás 16hrs.

Atenciosamente

NOTA**Usuário:** LISSANDRA RIBEIRO DE ANDRADE**Data:** 05/01/2026 08:13**Mensagem:**

Bom dia

Enviado nova mensagem, aguardando resposta

Atenciosamente

NOTA**Usuário:** LISSANDRA RIBEIRO DE ANDRADE**Data:** 23/12/2025 17:14**Mensagem:**

Boa tarde!

A clinica informou que o doutor somente volta dia 05/01/2026 a partir das 08hrs

+55 19 3233-4558

Somente as pessoas que fazem parte da conversa podem ler, ouvir e compartilhar o conteúdo dessas cor. **Hoje** Clique para saber mais.

Boa tarde , tudo bem?
Meu nome é Lissandra, falo em nome da **Odonto Life Odontologia** parceira da **Dental Uni**.

O motivo do meu contato é referente a beneficiária **KEMILLY CHRISTINE VIDAL**, ao qual passou por atendimento com o doutor **MATHEUS JACOMASSI DOS SANTOS CRO 166739** e foi cobrado um valor de R\$ **1200,00** referente a **EXTRAÇÃO DE 4 SISOS - 18, 28, 38 e 48**.

Poderia nos informar por qual motivo foi cobrado, sendo que a mesma possui cobertura para o procedimento ?

Boa tarde Dayane 17:10
para questões técnicas vou pedir que entre em contato para falar diretamente com DR no dia 05-01 a partir das 8 hrs 17:10

Digite uma mensagem

17:12 POR PTB2 23/12/2025

Atenciosamente

NOTA**Usuário:** LISSANDRA RIBEIRO DE ANDRADE**Data:** 23/12/2025 15:33**Mensagem:**

Boa tarde!

Doutor: MATHEUS JACOMASSI DOS SANTOS CRO 166739 é credenciado como prestador na clínica : BEATRIZ BALDO TORIANI CNPJ : 20.558.270/0001-20.

Aguardando resposta

Matheus Jacomassi Dos Santos - CRO 166739

Cirurgia e Traumatologia Bucomaxilofacial, Clínico Geral, Dentística, Disfunção Temporomandibular e Dor Orofacial, Endodontia, Estomatologia, Odontogeriatría, Odontologia para Pacientes com Necessidades Especiais, Odontopediatria, Ortodontia, Ortopedia Funcional dos Maxilares, Patologia bucal, Periodontia

Beatriz Toriani Odontologia

20.558.270/0001-20

Rua Duque De Caxias 780 Sl 62, Centro, Campinas - SP

(19) 3233-4558

Atenciosamente

NOTA**Usuário:** LISSANDRA RIBEIRO DE ANDRADE**Data:** 23/12/2025 15:31**Mensagem:**

Boa tarde!

Realizando validação:

Atenciosamente

RESPOSTA**Data:** 23/12/2025 15:31**Usuário:** LISSANDRA RIBEIRO DE ANDRADE

Mensagem Visualizada pelo Beneficiário

Data Leitura: 24/12/2025 10:24

Mensagem:

Olá sr(a). KEMILLY CHRISTINE VIDAL, tudo bem?

Informamos que sua solicitação está 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 Minha DentalUni, 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**Usuário:** WESLEY RAPHAEL CASTILHO DOS SANTOS**Data:** 23/12/2025 14:56**Mensagem:**

Boa tarde,

Favor validar profissionais para Cirurgia e Traumatologia Bucomaxilofacial e para Urgência na cidade de Campinas SP.