



Protocolo ANS: 30448420240726002075 - Protocolo
SAB: SAB172200708498
Registrado em: 26/07/2024 12:18

Status: Resolvido

Nome:

MARDONIO CASSIMIRO RODRIGUES

CPF: 015.784.613-08
Nº Cartão: 002.025.1016293.000001.01
Cidade - UF: RIO DE JANEIRO - RJ
Departamento: Gestão de Rede
Aberto em: 26/07/2024 12:18
Assunto: Reclamação Atendimento Cirurgião Dentista

E-mail: mardonerj@hotmail.com
Tipo: Reclamação

ID Ligação: 26/07/2024 12:18

0
Prazo até: 31/07/2024 12:18

Dados do Dentista:
[CRO: 21307 - RJ] [ODONTOLIFE - CREDENCIADO-PJ] - JOSE ANTONIO CASTRO HERRERA - [ATIVO]

Mensagem:

Especificar a reclamação:

R:Beneficiário em atendimento relata que agendou consulta com dr. JOSE ANTONIO CASTRO HERRERA (21307), porém quando chegou ao consultório é outro profissional que atende, informando ser dentaluni e que primeiro deve realizar o tratamento, para só depois lançar a guia, também cobrou o procedimento do beneficiário em questão e também de outros beneficiários conhecidos dele. O procedimento de bloco foi cobrado a parte mais cara pois dr informou que o plano não cobria, mas verificando a cobertura o plano cobre. Também foi verificada guias lançadas de canal 12359609 e 12125164 do dente 46, porém beneficiário relata que só fez um canal no dente 36.

O que o beneficiário solicita?

R:Solicita que verifiquem o caso pois informa que o dr. está fazendo isso com vários beneficiários, cobrando a parte dizendo ser dentaluni.

Troca de mensagens com o beneficiário

NOTA

Usuário: CAROLINE ALESSANDRA C SILVEIRA STAHLKE

Data: 27/11/2024 10:55

Mensagem:

Bom dia,

Segue para conhecimento:

O profissional foi convocado a participar de reunião on-line para prestar esclarecimentos sobre o caso **09/12/2024**, às **14h30** horas.

REUNIÃO ON-LINE - MANIFESTAÇÃO - JOSE ANTONIO CASTRO HERRERA - PJ - 21307 - RJ - NEGATIVA DE ATENDIMENTO - 40641420241127000021

Grata.

RESPOSTA

Data: 09/08/2024 17:04

Usuário: MAICON PINHEIRO DA SILVA - ODONTOLIFE

Mensagem Visualizada pelo Beneficiário

Data Leitura: 09/08/2024 21:14

Mensagem:

Olá sr(a). MARDONIO CASSIMIRO RODRIGUES, tudo bem?

Realizamos contato com a clínica e nos foi informado que o elemento ao qual foi realizado o tratamento de canal foi o 46, e o doutor recebeu apenas por 1 guia e não pelas duas!

O doutor nos informou também que irá realizar o estorno integral do valor pago pelo procedimento de bloco, solicito que entre em contato com a clínica para dar continuidade ao processo, e caso necessite de auxílio, por gentileza nos sinalize.

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.

RESPOSTA

Usuário: MAICON PINHEIRO DA SILVA - ODONTOLIFE

Mensagem Visualizada pelo Beneficiário

Data Leitura: 09/08/2024 21:14

Mensagem:

Olá sr(a). MARDONIO CASSIMIRO RODRIGUES, 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 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.

RESPOSTA

Usuário: MARDONIO CASSIMIRO RODRIGUES via APP Minha Dental UNI

Data: 31/07/2024 17:26

Mensagem:

Alguém pode me responder ?