



**Protocolo ANS: 30448420230317004076 - Protocolo SAB:  
SAB167908164149  
Registrado em: 17/03/2023 16:34**

**Status: Aberto**

**Nome:**

SONIA BENEDITA DA SILVA FARIA

<b>CPF:</b>	<b>Nº Cartão:</b>	<b>Telefone:</b> (64) 999361890	<b>E-mail:</b>
622.032.741-15	002.025.346653.000001.01	<b>Celular:</b> (64) 999361890	soninha371972@hotmail.com
<b>Cidade - UF:</b>	<b>Departamento:</b>	<b>Tópico de ajuda:</b>	<b>Tipo:</b>
TANGARA DA SERRA - MT	Jurídico	Solicitação de Reembolso	Solicitação
<b>Aberto em:</b>			
<b>ID Ligação:</b>	17/03/2023 16:34	<b>Assunto:</b>	
0	<b>Prazo até:</b>	Reclamação – CIP/FA nº 23.03.0278.001.00170-301 - Data: 17/03/2023 – Solicitação de Reembolso	
		24/03/2023 16:34	

**Mensagem:**

**Relato**

Relata a consumidora que possuía um contrato junto a reclamada cujo nº era 00202534665300000101. Ocorre que em dezembro de 2021 preciso fazer um procedimento de urgência, todavia a dentista se recusou a fazer o procedimento pelo plano Dental Uni, tendo a consumidora que desembolsar R\$ 1.400,00 para fazer de modo particular no dia 15/12/2021, conforme recibo em anexo. Importante salientar que antes de realizar o pagamento a consumidora ligou no plano para saber se seria resarcida, momento em que recebeu a informação de que seria integralmente resarcido. Após essa informação a consumidora realizou o procedimento. Todavia após a consumidora realizar o procedimento, abriu a solicitação de reembolso pelo protocolo nº 30448420230222000349, porém se recusaram a fazer o resarcimento. Não vendo alternativa, solicitou providências a este Procon. Em contato com o 0800 643 4300, recebemos a informação de que o resarcimento não foi feito pois o plano havia sido cancelado por falta de pagamento. Importante salientar que, apesar de ter ficado inadimplente, nada impede que seja descontado o valor devido pela consumidora no valor a ser reembolsado, ou seja, que seja abatido o saldo devedor da consumidora, do procedimento a ser resarcido no valor de R\$ 1.400,00. Salienta-se por fim, que quando da realização do procedimento, o plano estava ativo, uma vez que foi cancelado apenas em 17/01/2022. Por fim relatou a consumidora que deseja realizar denúncia junto ao CRO e CFO pela conduta dos profissionais, que, mesmo sendo abarcado pelo plano, se recusam a atender atendimentos dessa natureza, pois "não vale a pena".

**Pedido**

Ante o exposto requer o imediato ressarcimento de R\$ 1.400,00, abatido da dívida existente, a ser transferido ao pix da consumidora, sob pena de abertura de procedimento administrativo sancionador.

**Chave pix:**

Nubank

62203274115\_(CPF)

**Troca de mensagens com o beneficiário**

**NOTA**

**Usuário:** NILCENEIA APARECIDA MARTINS

**Data:** 24/03/2023 16:55

**Mensagem:**

Boa tarde!

Precisamos verificar em qual elemento foi realizado o tratamento, porém a clínica não nos retorna as mensagens e não atende ligação.

Identificamos que a Dra. JESSICA DAYANA ANTONELO havia lançado a guia 807733 para endo no 44, mas a guia não liberou devido as pendências financeiras da beneficiária. (Vou abrir protocolo para esclarecimentos no CRO da Dra.)

De acordo com o manual de regras o dente 44 é unirradicular e o valor de USO é  $258 \times 0,15 = 38,70$  (Valor a ser reembolsado).

A coroa realizada de acordo com o recibo seria **coroa de resina**, mas para esse dente o plano só cobre a COROA TOTAL METÁLICA, então entende-se que foi realizado algo não coberto.

Como a beneficiária quer o reembolso e abatimento no valor que deve ao plano, logo ficaria assim:

Valor dos débitos atualizados R\$ 146,33 - R\$ 38,70 (Valor a ser reembolsado) = **R\$107,63**.

Não há valor a ser reembolsado, visto que ela ainda irá ficar devendo para o plano.

Segue PDF da conversa com a beneficiária, e print da tentativa de contato com a clínica no contato que consta no recibo!

**NOTA**

**Usuário:** DAYANE VIEIRA FRAGA - ODONTOLIFE

**Data:** 24/03/2023 10:48

**Mensagem:**

Bom dia,

Conforme orientação Diretoria Clínica o plano da beneficiária era Flex , não dispomos de Rede para atendimento na cidade e limitrofes , beneficiária realizou o procedimento antes do plano ser cancelado por inadimplência .

Doutora Jessica apenas possui uma sala de atendimento no mesmo local ao qual a beneficiária passou por atendimento com a Doutora Maria Helena da Costa CRO 5566

Conforme nota do jurídico , podem nos auxiliar nesse caso ?

Atenciosamente.

NOTA

**Usuário:** DAYANE VIEIRA FRAGA - ODONTOLIFE

**Data:** 24/03/2023 10:15

**Mensagem:**

Bom dia,

Encaminhei mensagem a doutora Jessica , estou aguardando pois irá verificar se possui o prontuário para passar as informações.

Atenciosamente.

NOTA

**Usuário:** NILCENEIA APARECIDA MARTINS

**Data:** 23/03/2023 14:49

**Mensagem:**

Boa tarde!

Em contato com a beneficiária para solicitar informações sobre o tratamento realizado, como número do dente e se possui raio x final, a mesma pede para vermos direto com a dentista, pois ela é credenciada p elo plano e que eles tem todas as informações.

A mesma informa que o tratamento e pagamento foi realizado na clinica ODONTO PRIME da Dra. JESSICA DAYANA ANTONELO - 6515 MT, onde ela buscou atendimento, e informaram que não cobriam o tratamento que ela precisava, que seria somente no particular, e como ela estava com uma bolha no dente pagou particular para ser atendida.

O recibo esta em nome de uma dentista não localizada na lista da rede, mas o número de telefone para contato que tem no recibo (65-999252526), é o mesmo que esta no cadastro da Dra. JESSICA.

Tentamos contato, mas sem sucesso, enviamos mensagem e ainda não tivemos retorno.

A Dra. Jessica esta credenciada em Endo, porém não esta sendo divulgada no site, e não localizei protocolo de suspensão de divulgação.

Por gentileza verificar a cobrança!

NOTA

**Usuário:** JHENIFER NIFA ALVES SEVERINO

**Data:** 23/03/2023 12:11

**Mensagem:**

Bom dia

Valor atualizado R\$ 146.33

NOTA

**Usuário:** NILCENEIA APARECIDA MARTINS

**Data:** 23/03/2023 11:57

**Mensagem:**

Bom dia!

Podem nos informar qual o valor atualizado dos débitos da beneficiária?

NOTA

**Usuário:** LEANDRO PIMENTEL

**Data:** 21/03/2023 17:36

**Mensagem:**

Nil, boa tarde.

A solicitação de reembolso do protocolo 30448420230222000349 não pode ser negado, visto que foi realizado enquanto o contrato estava ativo.

O reembolso deve ser realizado conforme tabela, por ser um plano Flex.

Dessa forma, realizar o levantamento do valor que ela deve a Dental Uni e levantar o valor que ela tem a receber no reembolso. Caso o reembolso supra o valor da inadimplência, pedir a baixa (quitação) das mensalidades e devolver o saldo restante.

NOTA

**Usuário:** NILCENEIA APARECIDA MARTINS

**Data:** 21/03/2023 16:07

**Mensagem:**

Boa tarde Dr. Leandro,

Beneficiária realizou canal e coroa em resina conforme recibo enviado no protocolo 30448420230222000349.

Não temos rede de dentistas na cidade e limitrofes de TANGARA DA SERRA-MT, e o plano dela era o DENTAL FLEX.

Identificado que plano ficou inativo em 17/01/2022 por inadimplência, mas o procedimento conforme recibo foi realizado em 15/12/2021.

No protocolo 30448420211014003380 havia sido indicado o Reembolso tabela em 15/10/2021, devido o contrato ser do PLANO FLEX.

O procedimento foi realizado após a indicação de reembolso, e antes do cancelamento do plano.

A solicitação de reembolso do protocolo 30448420230222000349 foi negado, pois o período contratual esta encerrado, não tendo mais passividade de reembolso.

Esta correta essa tratativa?

Podemos seguir com a negativa de reembolso?