



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

Status: Aberto

Nome:

SONIA BENEDITA DA SILVA FARIA

CPF: 622.032.741-15 **Nº Cartão:** 002.025.346653.000001.01 **Telefone:** (64) 999361890

E-mail:

Cidade - UF: TANGARA DA SERRA - MT **Departamento:** Jurídico **Assunto:** Reclamação – CIP/FA nº 23.03.0278.001.00170-301 - Data: 17/03/2023 – Solicitação de Reembolso

soninha371972@hotmail.com

Tópico de ajuda: Solicitação de Reembolso

Tipo:

Solicitação

Aberto em:

ID Ligação: 17/03/2023 16:34

Prazo até:

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 precisou 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 ressarcida, momento em que recebeu a informação de que seria integralmente ressarcido. 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 ressarcimento. Não vendo alternativa, solicitou providências a este Procon. Em contato com o 0800 643 4300, recebemos a informação de que o ressarcimento 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 ressarcido 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 (CPE)

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 ANTONELLO 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 inadiimplência .

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 trat amento 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 m ensalidades 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 limítrofes 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?