



**Protocolo ANS: 30448420250918001049 - Protocolo SAB: SAB17582010728** **Status: Aberto**  
**Registrado em: 18/09/2025 10:11**

**Nome:**

LEIDIANE SANTOS PEREIRA BOMFIM

**CPF:** 022.689.785-08 **Nº Cartão:** 002.025.1234936.000001.01 **Telefone:** **E-mail:****Celular:** (73) 739119496 **leidiane.bomfim@hotmail.com****Cidade - UF:** EUNAPOLIS - BA **Departamento:** Gestão de Rede **Tópico de ajuda:** Reclamação Dificuldade Localizar Dentista **Tipo:**

Reclamação

**ID Ligação:**

18/09/2025 10:11

**Assunto:****Prazo até:**

Réplica do Protocolo: 30448420250819004339 - 18/09/2025 10:11:12

23/09/2025 10:11

**Mensagem:**

No protocolo anterior houve indicação do profissional RAPHAEL SILVA CASTRO - CRO 18588, beneficiária passou em consulta, o profissional está realizando a cobrança de alguns procedimentos. Por gentileza podem verificar ?

**Troca de mensagens com o beneficiário**

NOTA

**Usuário:** CAROLINE ALESSANDRA C SILVEIRA STAHLKE**Data:** 25/09/2025 12:05**Mensagem:**

Boa tarde,

Informamos que abrimos protocolo com solicitação de esclarecimentos para o profissional e estamos aguardando o seu retorno.

ESCLARECIMENTOS - RAPHAEL SILVA CASTRO - 18588 - BA - COBRANÇA INDEVIDA - 40641420250925002134

Sugerimos que validem um profissional para realização dos procedimentos pelo plano e depois indiquem a beneficiária para que não fique sem suporte.

Grata.

NOTA

**Usuário:** LISSANDRA RIBEIRO DE ANDRADE**Data:** 24/09/2025 16:39**Mensagem:**

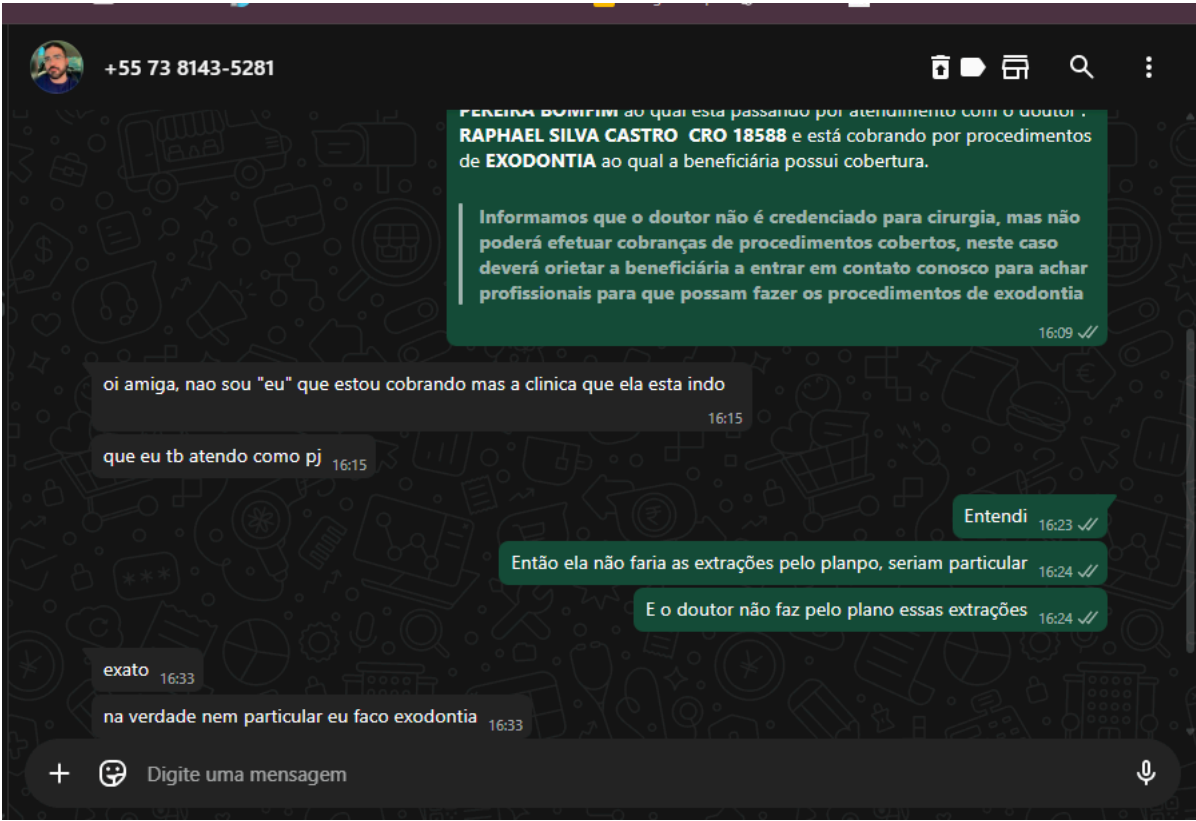
Boa tarde!

**Como devemos conduzir este caso?**

Foi realizado o contato com o profissional e informado que não pode realizar cobranças de procedimentos cobertos. Doutor não realiza atendimento na área de cirurgia pelo plano.

Não foram encontrados dentistas na área de **Cirurgia e Traumatologia Bucomaxilofacial** na **localidade de EUNAPOLIS - BA** ou com os filtros informados no formulário acima.

Limitrofes de EUNAPOLIS - BA / **SEM REDES DE PROFISSIONAIS**



Atenciosamente

NOTA

Usuário: BRUNA DIAS

Data: 24/09/2025 15:24

Mensagem:

Lissandra, orientamos à beneficiária quanto aos procedimentos de exodontia siso e colocação de aparelho, porém os procedimentos de exodontia dos elementos 27 e 47 estão sendo cobrados, entendemos como exo sin ples, houve o contato com o profissional para entender essas cobranças ?

NOTA

Usuário: LISSANDRA RIBEIRO DE ANDRADE

Data: 24/09/2025 13:51

Mensagem:

Boa tarde!

Sabemos que o doutor : RAPHAEL SILVA CASTRO CRO 18588 não pode realizar cobranças, porém a beneficiária em nenhum momento solicitou o procedimento de ortodontia, apenas clínico geral, dentística e cirurgia. De todo modo a mesma não possui cobertura para ortodontia.

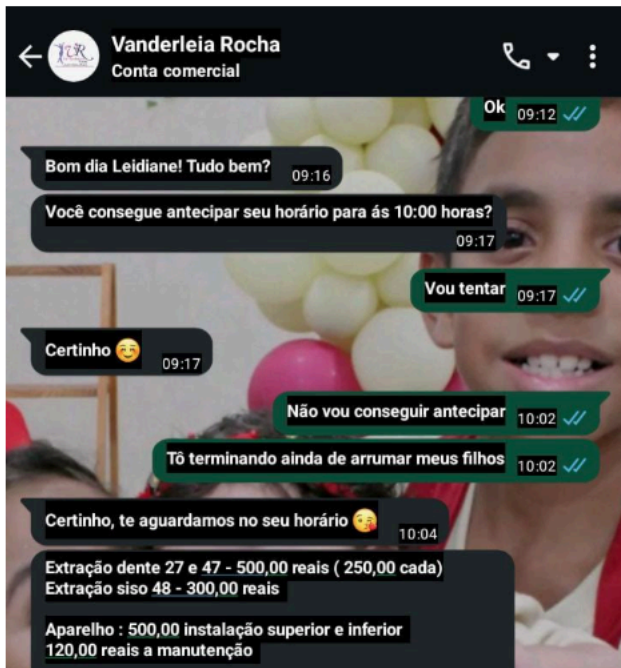
Atenciosamente

NOTA

Usuário: BRUNA DIAS

Data: 24/09/2025 11:45

Mensagem:



Esses são os procedimentos, sei que aparelho não cobre realmente

LEIDIANE SANTOS PEREIRA BOMFIM

há 8 dias

O contato está fora da janela de atendimento

NOTA

**Usuário:** LISSANDRA RIBEIRO DE ANDRADE

**Data:** 19/09/2025 17:16

**Mensagem:**

Boa tarde!

poderia verificar com a beneficiária sobre uma comprovação de que o doutor está cobrando, para que possamos questionar o mesmo

atenciosamente

NOTA

.....  
**Usuário:** BRUNA DIAS

.....!  
Data: 18/09/2025 10:15

**Mensagem:**

Orientamos a beneficiária quanto aos procedimentos de exodontia siso e colocação de aparelho, porém os procedimentos de exodontia dos elementos 27 e 47 estão sendo cobrados, entendemos como exo simples, por isso a senhora poderia verificar?