



Protocolo ANS: 30448420201103001440 - Protocolo SAB: SAB160441766782
Registrado em: 03/11/2020 12:34

Status: Aberto

Nome:	Empresa:		
MAIARA OLIVEIRA DA SILVA	[] SEMPRE SAUDE ADMINISTRADORA DE BENEFICIOS - AFENPROLIB		
CPF:	Nº Cartão:	Telefone: (21) 970169437	E-mail:
058.557.107-42	002.025.232192.000016.01	Celular: (21) 970169437	contabilmaiaara@gmail.com
Cidade - UF:	Departamento:	Tópico de ajuda:	Tipo:
NITEROI - RJ	Produção Cirurgião Dentista	Reclamação Liberação de Guia	Reclamação
Aberto em:			
ID Ligação:	03/11/2020 12:34	Assunto:	
	Prazo até:	Reclamação Liberação de Guia	
	05/11/2020 12:34		

Mensagem:

Qual o número da guia?

R:405051

Beneficiária em atendimento relata que entrou em contato com a Ura para realizar atualização cadastral no protocolo 30448420201026001842 antes de ir na clínica para realizar o procedimento de inicio de tratamento endodontico. Ihe foi informado que seu plano estava ativo no sistema, chegando na clínica o dentista deu inicio ao tratamento ,mas não conseguiu lançar a guia no sistema naquele dia. Porém quando tentou novamente no dia 27/10 ,onde o plano da beneficiária estava cancelado sem o conhecimento da beneficiária. Relata que o procedimento foi realizado no dia 26/10, quando seu plano ainda estava ativo.

Solicita esclarecimentos dessa situação ,pois se o plano só foi cancelado no dia 27/10 ela no dia 26/10 estava apta para ser atendida.Solicita que seja efetuado o pagamento desse procedimento para o dentista DR Thiago Cordeiro cro 47431.

Troca de mensagens com o beneficiário

RESPOSTA

Data: 12/11/2020 13:25

Usuário: DAYANE VIEIRA FRAGA - SOFTMARKETING

Não Visualizada pelo Beneficiário

Mensagem:

Olá,

Tentamos contato no telefone 21970169437, porém sem sucesso. Por favor nos informar outro telefone e/ou melhor horário para o retorno.

Dúvidas, estamos à disposição através dos seguintes canais:

- **App Dental Uni** – Após realizar o login no App Dental Uni, selecione a opção Meus Protocolos.
- **Chat** – Atendimento on-line disponível no site www.dentaluni.com.br através da caixa de mensagens no canto inferior direito da tela principal.
- **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 643 4300 (demais regiões).

Atenciosamente,

Dental Uni Cooperativa Odontológica.

RESPOSTA

Data: 06/11/2020 21:10

Usuário: MAIARA OLIVEIRA DA SILVA

Mensagem:

Já se passaram mais de dois dias e não tive retorno