



**Protocolo ANS: 30448420220418000796 - Protocolo SAB:  
SAB165028547811  
Registrado em: 18/04/2022 09:37**

**Status: Resolvido**

<b>Nome:</b>	<b>Empresa:</b>		
FERNANDA APARECIDA LOPES SILVA	[105506] INSTITUTO DE ASSISTENCIA MÉDICA AO SERVIDOR PÚBLICO ESTADUAL		
<b>CPF:</b>	<b>Nº Cartão:</b>	<b>Telefone:</b> (18) 996712341	<b>E-mail:</b>
216.270.628-82	002.025.105506.015406.01	Celular: (18) 996712341	nanda2006lopes@hotmail.com
<b>Cidade - UF:</b>	<b>Departamento:</b>	<b>Tópico de ajuda:</b>	<b>Tipo:</b>
PRESIDENTE PRUDENTE - SP	GRC	Reclamação Dificuldade Localizar Dentista	Reclamação
<b>Aberto em:</b>			
ID Ligação:	18/04/2022 09:37	<b>Assunto:</b>	
0	<b>Prazo até:</b>	Manifestação - Reclame Aqui - ID: 141911869 - 16/04/2022 - Reclamação Dificuldade para Localizar Dentista	
23/04/2022 09:37			
<b>Mensagem:</b>			

## NÃO ESTÃO ATENDENDO PROCEDIMENTOS COBERTOS NO CONTRATO

Meu dependente do plano necessita fazer um procedimento em que está dentro da cobertura do meu plano (Prótese), porém nenhum dos apenas 4 dentistas credenciados na minha cidade de 250.000 habitantes quer fazer, alegando que o plano não paga para eles. Solicito que o plano me indique um dentista que faça o procedimento coberto pelo plano para que eu não venha solicitar judicialmente juntamente com pedido de danos morais. Tento contato via telefone, via app e via whatsapp, porém ninguém nos atende! Um descaso total!!!

### Troca de mensagens com o beneficiário

RESPOSTA

Data: 29/04/2022 08:34

Usuário: NILCENEIA APARECIDA MARTINS

Mensagem Visualizada pelo Beneficiário

Data Leitura: 09/06/2022 09:52

**Mensagem:**

Olá. Sr (a) FERNANDA APARECIDA LOPES SILVA, tudo bem?

Conforme nosso contato via WhatsApp informamos que no momento não dispomos de rede credenciada para atendimento em Prótese, segue abaixo orientações para o atendimento via reembolso.

Dante da sua manifestação, enquanto a questão da rede credenciada é verificada e providenciada, para que não fique sem atendimento, pedimos a gentileza de nos encaminhar um orçamento de um profissional particular contendo o nome técnico do procedimento necessário, número do elemento (dente), valor, data, nome, CRO, assinatura e carimbo do profissional solicitante, bem como o documento / formulário que foi direcionado em seu e-mail devidamente preenchido, datado e assinado para que possamos analisar a solicitação.

Salientamos que de acordo com o contrato se o reembolso for aprovado após análise, solicitaremos o recibo / Nota fiscal do procedimento executado para comprovação de realização e ele será realizado conforme valor de tabela praticada junto à rede assistencial do presente plano e não pelo valor apresentado em nota fiscal e/ou recibo de honorários, referente ao tratamento.

Ficamos no aguardo do seu retorno para que possamos dar ênfase ao processo.

Cumpre ressaltar, que a nossa equipe de Credenciamento está trabalhando na prospecção de novos especialistas em sua cidade!

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.
- Chat – Atendimento on-line disponível no site [www.dentaluni.com.br](http://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](http://www.dentaluni.com.br), acesse a opção SAB Atendimentos.

Atenciosamente,

Dental Uni Cooperativa Odontológica.

NOTA

Usuário: INGRID PIETROVSKI GUEDES - ODONTOLIFE

Data: 28/04/2022 17:41

**Mensagem:**

Boa tarde;

Em contato realizado dia 28/04 às 17:04, fui informada de que as Doutoras MARIANA CALDEIRA VIGNATI - CRO 140133 e ROSIRENE APARECIDA FERREIRA ELIAS - CRO 52199 não atuam mais na área de prótese. Registro de protocolo realizado para atualizar cadastro das profissionais SAD165117624183 e SAD165117648079

A única limítrofe com profissionais credenciados PIRAPOZINHO, não possui profissional atuante na área solicitada.

**NOTA****Usuário:** NILCENEIA APARECIDA MARTINS**Data:** 28/04/2022 16:17**Mensagem:**

Boa tarde!

Podem nos indicar um profissional que atenda na área de prótese para que a beneficiária possa passar por uma avaliação.

A mesma informou que deseja fazer prótese em porcelana, já orientei que o plano não cobre essa prótese, e a mesma informa que os dentista não querem fazer nenhuma prótese pelo plano.

Podem verificar?

**RESPOSTA****Data:** 28/04/2022 12:09**Usuário:** NILCENEIA APARECIDA MARTINS**Mensagem Visualizada pelo Beneficiário****Data Leitura:** 09/06/2022 09:52**Mensagem:**

Olá. Sr (a) FERNANDA APARECIDA LOPES SILVA, tudo bem?

Direcionamos nova mensagem via WhatsApp e ficamos no aguardo de seu 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.
- Chat – Atendimento on-line disponível no site [www.dentaluni.com.br](http://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](http://www.dentaluni.com.br), acesse a opção SAB Atendimentos.

Atenciosamente,

Dental Uni Cooperativa Odontológica.

**RESPOSTA****Data:** 27/04/2022 14:38**Usuário:** NILCENEIA APARECIDA MARTINS**Mensagem Visualizada pelo Beneficiário****Data Leitura:** 09/06/2022 09:52**Mensagem:**

Olá. Sr (a) FERNANDA APARECIDA LOPES SILVA, tudo bem?

Direcionamos nova mensagem via WhatsApp e ficamos no aguardo de seu 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.
- Chat – Atendimento on-line disponível no site [www.dentaluni.com.br](http://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](http://www.dentaluni.com.br), acesse a opção SAB Atendimentos.

Atenciosamente,

Dental Uni Cooperativa Odontológica.

**NOTA****Usuário:** NILCENEIA APARECIDA MARTINS**Data:** 27/04/2022 09:14**Mensagem:**

Aguardando retorno no Whats

**NOTA****Usuário:** NILCENEIA APARECIDA MARTINS**Data:** 22/04/2022 14:36**Mensagem:**

Direcionado mensagem através do CADO.

**RESPOSTA****Data:** 22/04/2022 14:36**Mensagem Visualizada pelo Beneficiário****Data Leitura:** 24/04/2022 11:34

**Mensagem:**

Olá. Sr (a) FERNANDA APARECIDA LOPES SILVA, tudo bem?

Tentamos contato no telefone (18) 996712341, porém sem sucesso.  
Direcionamos uma mensagem via WhatsApp e ficamos no aguardo de seu retorno.

Por favor nos informar outro telefone e/ou melhor horário para o 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.
- **Chat** – Atendimento on-line disponível no site [www.dentaluni.com.br](http://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](http://www.dentaluni.com.br), acesse a opção SAB Atendimentos.

Atenciosamente,

Dental Uni Cooperativa Odontológica.

NOTA

**Usuário:** EUNYCE FONSECA DE OLIVEIRA - SOFT

**Data:** 20/04/2022 09:57

**Mensagem:**

Beneficiária em atendimento chat solicita profissional para atendimento na especialidade de PROTESE DENTÁRIA.

Podem verificar por gentileza?

Att