



**Protocolo ANS: 30448420251021002676 - Protocolo SAB:
SAB25102151153577
Registrado em: 21/10/2025 13:06**

**Status:
Aberto**

Nome:

MICELI TESSIS

CPF:	Nº Cartão:	Telefone: 00	E-mail:
016.541.970-92	002.025.584253.000001.02	Celular: 00	
Cidade - UF:	Departamento:	Tópico de ajuda:	Tipo:
PORTO ALEGRE - RS	Reembolso	Solicitação de Reembolso	Solicitação
	Aberto em:		
ID Ligação:	21/10/2025 13:06	Assunto:	
0	Prazo até:	Reembolso	
	26/10/2025 13:06		

Orientações:

O reembolso é praticado somente nos casos onde a operadora não dispõe de rede credenciada na cidade ou municípios limítrofes, sendo este realizado de acordo com os termos do contrato. Para análise do reembolso, é necessário envio de orçamento, nota fiscal e/ou recibo de pagamento contendo nome técnico o nome técnico do procedimento necessário, número do elemento (dente), valor unitário discriminado dos procedimentos, data, nome, CRO, assinatura e carimbo do profissional solicitante, bem como o formulário de solicitação de reembolso devidamente preenchido e assinado.

1

Mensagem:

Boa tarde Solicto providências para o reembolso da nota em anexo.

Troca de mensagens com o beneficiário

NOTA

Usuário: CAROLINE ALESSANDRA C SILVEIRA STAHLKE

Data: 28/10/2025 10:17

Mensagem:

Bom dia,

Informamos que abrimos protocolo com solicitação de esclarecimentos para a responsável da clínica e estamos aguardando retorno.

ESCLARECIMENTOS - SABRINA LICKS DALL AGNOL - 27500 - RS - COBRANÇA INDEVIDA - 40641420251028000048

Sugerimos que prossiga com a devolução do valor à beneficiária, tendo em vista que o procedimento está no ROL de cobertura.

Grata.

NOTA

Usuário: LISSANDRA RIBEIRO DE ANDRADE

Data: 22/10/2025 08:06

Mensagem:

Bom dia

Como devemos conduzir este caso? A clínica informa que não tinham agenda disponível para realizar o procedimento via plano, e que somente tinham no particular, informaram o mesmo que poderiam procurar outro dentista para fazer o procedimento, mas ele não quis e disse que faria no particular. Então o mesmo pagou e a clínica não vai devolver o valor.

VALOR PAGO: R\$ 720,00

[17:38, 21/10/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Temos a beneficiária MICELI TESSIS , ao qual foi na clínica ZADA ODONTOLOGIA para atendimento e foi cobrado o valor de R\$ 720,00.
> Poderia nos esclarecer a que se refere este valor cobrado ?

[18:19, 21/10/2025] +55 51 9482-6456: Boa tarde

Tudo bem?

Esse valor é referente a uma extração de siso, procedimento esse que foi previamente informado de que haveria cobertura do plano.
Explicamos que no momento só tínhamos agenda aberta para realizar o procedimento de forma particular e explicamos que a paciente poderia localizar no aplicativo do plano algum profissional que o fizesse ou que poderíamos realizar de forma particular.

A paciente optou por realizar conosco, com o Dr Luis, de forma particular.

[07:27, 22/10/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Bom dia, tudo bem sim.

Qual o número do elemento ao qual foi extraído?

Compreendemos, mas mesmo a clínica sendo credenciada não pode fazer cobranças de procedimentos cobertos pelo plano, mesmo se o beneficiário opte por fazer no particular.

> Diante das informações podemos contar com a colaboração da clínica em lançar guia em sistema do procedimento em que foi realizado para que possam receber pelo plano e fazer a devolução do valor integral cobrado ao beneficiário?

[07:33, 22/10/2025] +55 51 9482-6456: Bom dia!

infelizmente não poderemos devolver valor pois a nota já foi emitida e a porcentagem repassada ao profissional.

é do nosso entendimento que, dada a opção e esclarecida a cobertura do plano, o paciente tem o direito de escolher o caminho que quer tomar.

Solicito então, novamente, a retirada do cadastramento da clinica para procedimentos cirúrgicos pelo plano.

Obrigado

[07:35, 22/10/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Qual o número do elemento ao qual foi extraído?

[07:44, 22/10/2025] +55 51 9482-6456: Elemento 48

[07:45, 22/10/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Certo

[07:46, 22/10/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Sobre a situação que informou que deseja a retirada da clínica para o procedimento de cirurgia, não compreendemos, pois a clínica não se encontra divulgada para a área de cirurgia, áreas para clínico geral, conforme a mensagem acima.

CRISTINA ALBRECHT SARAIVA CRO 27557
ZADA ODONTOLOGIA

CNPJ: 46.232.026/0001-66
FONE: (51) 991939236 | (51) 994826456
ENDERECO: RUA ANTONIO CARLOS BERTA, 475 SALA 901, JARDIM EUROPA, PORTO ALEGRE, RS CEP: 91340020
ÁREAS DE ATUAÇÃO : Clínico Geral

Atenciosamente

NOTA

Usuário: LISSANDRA RIBEIRO DE ANDRADE

Data: 21/10/2025 17:37

Mensagem:

Boa tarde!

Verificando

Atenciosamente

NOTA

Usuário: ANDRESSA CAROLINE CANDIDO

Data: 21/10/2025 14:05

Mensagem:

Boa tarde, Gestão

Favor verificar o motivo da cobrança junto a clinica credenciada

RESPOSTA

Data: 21/10/2025 14:03

Usuário: ANDRESSA CAROLINE CANDIDO

Mensagem Visualizada pelo Beneficiário

Data Leitura: 21/10/2025 17:08

Mensagem:

Olá sr(a). MICHELI TESSIS, tudo bem?

Informamos que sua solicitação está sendo verificada. Por gentileza aguardar nosso 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.
- 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 603 4300 (demais regiões).

Dental Uni Cooperativa Odontológica.