



Protocolo ANS: 30448420241223000976 - Protocolo SAB:
SAB173496310665
Registrado em: 23/12/2024 11:11

Status: Aberto

Nome:

DAILE DOS SANTOS DIAS SILVA

CPF:	Nº Cartão:	Telefone:	E-mail:
466.697.908-56	002.025.1143309.000001.01	Celular: (11) 960621890	daile.santosdias@gmail.com
Cidade - UF:	Departamento:	Tópico de ajuda:	Tipo:
SAO PAULO - SP	Gestão de Rede	Reclamação Atendimento Cirurgião Dentista	Reclamação
Aberto em:			
ID Ligação:	23/12/2024 11:11	Assunto:	
0	Prazo até:	Manifestação - Reclame Aqui - ID 205294135 - 20/12/2024	
	28/12/2024 11:11		

Mensagem:

Procedimentos odontológicos

Venho através desta falar sobre minha decepção ao contratar o plano odontológico DENTAL UNI.

Contratei o plano pelo seguinte motivo!

Tive uma emergência odontológica, pois estava com uma bactéria no dente, muito infeccionado, e outros procedimentos para ser feito, dentre e les, restauração, extração dos sisos.

De início, não consegui encontrar nenhuma clínica na zona leste que cobrisse os procedimentos ofertados pelo convênio, foi então que liguei para o convênio para fazer o cancelamento, na ligação a atendente me disse que iria procurar uma clínica que atendesse aos procedimentos que eu precisava, então aceitei, a mesma encontrou uma clínica COIFE ODONTO em Santana, próxima a estação, então aceitei e fui nesta clínica a fazer uma avaliação, fui bem atendida por eles, e me disseram que faziam todo o procedimento que eu precisava pelo convênio.

Tudo começou pelas restaurações, a dentista restaurou os dentes superiores, logo depois começou os problemas. A clínica me informa que o convênio cancelou todos os procedimentos que eu iria fazer lá, então eu que disse para eles que iria ligar o convênio para saber o que estava acontecendo, porém a clínica me pede para deixar eles resolver, neste decorrer fico entrando em contato com a clínica para saber se já resolveram, eles me informam que sim e agenda minha próxima consulta, na consulta a dentista mexe em um dente meu sem anestesia, foi então que reclamei que estava doendo, ela para e diz que provavelmente seria canal, vou embora para casa, chegando em casa vou ver qual foi o dente que ela mexeu por que estava doendo, e pra minha surpresa ela mexeu no dente do siso que estava careado e que era para extrair, então, ela fechou meu dente com cárie, tive que começar a tomar anti inflamatório por causa da dor, mandei mensagem para a clínica e comuniquei o erro da dentista, falei que ela mexeu no dente que era para extrair e que eu fiquei com dor, a clínica me retorna e diz que eles não estão mais fazendo extração do sisos pelo convênio, questionei, e disse que já estava tudo certo com eles para tirar os sisos, então eles me dizem que o convênio não está mais cobrindo extração do siso.

Fiquei revoltada e cancelei os outros procedimentos com a clínica e cancelei o convênio e ainda paguei uma multa, quis ser justa pagando a multa pois a dentista da COIFE ODONTO tinha feito restauração nos meus dentes superiores.

Procurei um dentista particular para fazer uma avaliação, e para minha surpresa, os dentes superiores que a dentista da COIFE ODONTO disse que restaurou, na verdade estavam todos com cárie, ela não fez nada, só tapiou meus dentes, vou ter que começar tudo denovo, eu pensei que o convênio seria bom e conseguiria fazer todo o tratamento que precisava, porém me enganei, quebrei a cara com o convênio e a clínica COIFE ODONTO, perdi tempo e dinheiro, quis ser justa pagando a multa de cancelamento, e no fim quem saiu lesada foi EU.

Troca de mensagens com o beneficiário

NOTA

Usuário: CAROLINE ALESSANDRA C SILVEIRA STAHLKE

Data: 30/12/2024 09:06

Mensagem:

Bom dia,

Segue para conhecimento:

CONVOCAÇÃO ON-LINE - ANA PAULA VIEIRA DE LIMA - 164124 - RECLAMAÇÃO DE ATENDIMENTO - 40641420241230000008

Profissional foi convocada a participar de reunião on-line no dia 14/01/2025 às 10h00.

Sugiro o encerramento deste protocolo informando ao beneficiário que estamos tomando as devidas providências com a profissional, para não deixá-lo sem retorno.

NOTA

Usuário: MAYKON WILLIAN DAL NEGRO

Data: 27/12/2024 11:55

Mensagem:

Bom dia,

Visto a falta de interesse da Dra em responder e colaborar com as informações. Mesmo passando o número da guia a mesma diz não encontrar e não reconhecer o atendimento.

Poderiam verificar a possibilidade de convocar a dentista para esclarecimentos?

NOTA

Mensagem:

Bom dia,

Dra respondeu ontem, após o relato de toda a situação, Dra pediu o contato da beneficiária para resolver com ela, informada que não temos e solicitado os esclarecimentos, a mesma não responde mais e não a tende.

Atenciosamente.

.....

NOTA

.....

Usuário: EMILLY CRUZ CRESCENCIO

Data: 26/12/2024 14:23

Mensagem:

Boa tarde,

Realizando o contato com a Clínica.

Atenciosamente.

.....

NOTA

.....

Usuário: BRUNA DIAS

Data: 26/12/2024 13:01

Mensagem:

Favor realizar contato com a clínica para verificar o que ocorreu no atendimento referente à essa beneficiária, precisamos prestar um retorno em relação as situações apontadas em manifestação

ANA PAULA VIEIRA DE LIMA (164124)

COIFE ODONTO
(11)2973-0055
(11)9447-65124

.....

NOTA

.....

Usuário: CAMILA PIRES DO NASCIMENTO DOS SANTOS

Data: 23/12/2024 11:16

Mensagem:

Informações adicionais

Você fez algum contato com a empresa antes de publicar essa reclamação?:

Sim

Qual o seu canal de atendimento preferencial?:

Telefone

Qual o melhor horário para contato?:

14:00 às 18:00