



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

Status: Aberto

Nome:

DAILE DOS SANTOS DIAS SILVA

CPF: Nº Cartão:

466.697.908-56 002.025.1143309.000001.01

Cidade - UF: Departamento:

SAO PAULO - SP Gestão de Rede
Aberto em:

ID Ligação: 23/12/2024 11:11

0 **Prazo até:**

28/12/2024 11:11

Telefone:

Celular: (11) 960621890

Tópico de ajuda:

Reclamação Atendimento Cirurgião Dentista

E-mail:

daille.santosdias@gmail.com

Tipo:

Reclamação

Assunto:

Manifestação - Reclame Aqui - ID 205294135 - 20/12/2024

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 infecionado, e outros procedimentos para ser feito, dentre elas, 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 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 informa 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 siso pelo convênio, questionei, e disse que já estava tudo certo com eles para tirar os sisos, então eles me diz que o convênio não está mais cobrindo extração do siso.

Fiquei revoltada e cANCELED os outros procedimentos com a clínica e cANCELED 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 ter restaurado, na verdade estavam todos com cárie, ela não fez nada, só tapiou meus dentes, vou ter que começar tudo de novo, 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.

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

Poderiam verificar a possibilidade de convocar a dentista para esclarecimentos ?

NOTA

Usuário: EMILLY CRUZ CRESCENCIO**Data:** 27/12/2024 10:17**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