



Protocolo ANS: 30448420250429000075 - Protocolo SAB:
SAB25042942325364
Registrado em: 29/04/2025 06:43

Status: Retorno
Agendado

Nome:

UILSON JOSE PEREIRA DOS SANTOS

CPF:

822.251.095-91

Nº Cartão:

002.025.1218685.000001.01

Telefone: 00

Celular: (71)99360-9727

E-mail:

UILSONJOSE1979@GMAIL.COM

Cidade - UF:

SALVADOR - BA

Departamento:

Convocação

Tópico de ajuda:

Solicitação de Reembolso

Tipo:

Solicitação

Aberto em:

29/04/2025 06:43

Assunto:

Nao conseguiu falar com ninguém pelo número do Whatsapp ficar difícil desse jeito

ID Ligação:

Prazo até:

06/05/2025 06:43

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 análise de reembolso devidamente preenchido e assinado.

Mensagem:

Estou esperando o retorno sobre o meu reembolso certo ater que nem eu falei vou acionar a justiça

Troca de mensagens com o beneficiário

NOTA

Usuário: CAROLINE ALESSANDRA C SILVEIRA STAHLKE

Data: 08/05/2025 08:31

Mensagem:

Bom dia,

Aberto protocolo com solicitação de esclarecimentos a profissional e aguardando retorno:

ESCLARECIMENTOS - ANA PAULA VILLAS BOAS SOUZA BARROS - 6622 - COBRANÇA INDEVIDA - 40641420250508000006

Grata.

RESPOSTA

Usuário: CAROLINE ALESSANDRA C SILVEIRA STAHLKE

Data: 08/05/2025 08:31

Não Visualizada pelo Beneficiário

Mensagem:

Olá sr(a). UILSON JOSE PEREIRA DOS SANTOS, tudo bem?

Informamos que sua solicitação esta 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.

NOTA

Usuário: FABIANA OLIVEIRA MARTINS

Data: 02/05/2025 16:21

Mensagem:

Boa tarde

Solicito a possibilidade de realizar convocação/esclarecimentos com a dentista da Odonto Life, credenciada como PJ, Ana Paula Villas Boas Souza Barros. Através do protocolo 30448420250421000681, foi realizado contato com a mesma, onde ela relatou o seguinte:

[12:12, 22/04/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Boa tarde, tudo bem? Meu nome é Dayane e falo em nome da Odonto Life Odontologia, parceira da Dental Uni.

[12:13, 22/04/2025] Dayane - Lissandra / SAB: O motivo do meu contato é para verificar com a doutora Ana Paula Villas Boas Souza Barros (CRO 6622) sobre o atendimento do beneficiário Uilson José Pereira dos Santos.

[12:14, 22/04/2025] Dayane - Lissandra / SAB: O beneficiário apresentou ao plano uma nota fiscal no valor de R\$ 1.380,00. Doutora, consegue nos informar qual procedimento foi realizado para esse valor cobrado?

[12:31, 22/04/2025] +55 71 8107-8217: Prótese fixa.

[12:35, 22/04/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Na nota consta que o tratamento odontológico refere-se a um Onlay da unidade 36.

[12:37, 22/04/2025] Dayane - Lissandra / SAB: No caso, então foi realizada a prótese fixa e não o Onlay, correto?

[13:02, 22/04/2025] +55 71 8107-8217: Sim.

[13:03, 22/04/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Consegue nos informar por qual motivo na nota está escrito Onlay?

[13:05, 22/04/2025] +55 71 8107-8217: Onlay é um tipo de prótese fixa. Existem onlay, inlay, overlay, coroa total e ponte fixa. Todos são tipos de próteses fixas.

[13:15, 22/04/2025] Dayane - Lissandra / SAB: No caso, ele possui cobertura para coroa total metálica (dentes posteriores). Não seria possível finalizar com essa conforme a cobertura dele?

[13:35, 22/04/2025] +55 71 8107-8217: Ele fez o pagamento da cor do dente. Esses do convênio são de metal.

[17:26, 22/04/2025] Dayane - Lissandra / SAB: Entendi. Vou passar as informações ao nosso setor responsável. Qualquer dúvida retorno. Muito obrigada!

[17:45, 22/04/2025] +55 71 8107-8217: Combinado.

Consta ainda guia de tratamento endodôntico do dente 36 solicitada por ela na guia 13766078 datada de 14/04/2025 – autorizada.

Além disso, consta no protocolo 30448420250421000681 anexo da nota fiscal datada de 14/04/2025 que foi realizada uma coroa Onlay. Foi informado ao beneficiário que esse procedimento não está dentro da cobertura dele e o reembolso foi indeferido; no entanto, ele não aceita a negativa e ameaça acionar a justiça.

Precisamos do parecer da dentista quanto ao tratamento efetivo realizado para verificar se não ocorreu cobrança indevida, para que possamos dar continuidade a manifestação do beneficiário.