

Manual do Beneficiário

uniodonto^U
Porto Alegre

ANS - nº 366439

somoscoop

uniodonto

SUMÁRIO

Canais de Relacionamento	Página 4
Ouvidoria	Página 5
Portal do Cliente	Página 6
Plano Odontológico	Página 8
Cobertura	Página 8
Rol de Procedimentos	Página 10
DUT - Diretrizes de Utilização	Página 16
Procedimentos não cobertos	Página 21
Carências	Página 22
Definição de Especialidades	Página 24
Localizando um Dentista	Página 25
Agendamento de Consulta	Página 27
Consultas	Página 28
Carteirinha	Página 29
Pontualidade	Página 31
Reembolso	Página 32
Urgência e Emergência	Página 30
Cancelamento ou exclusão	Página 31
Pagamentos	Página 32
Relatório de Atendimento	Página 34
Demonstrativo Imposto de Renda	Página 35
Dúvidas Frequentes - FAQ	Página 38

Prezado(a) cliente,

Seja bem- vindo(a)!

A Uniodonto é o **hub cooperativo de dentistas** que existe para **promover a saúde** e um **aumento na confiança, na autoestima e no bem-estar** das pessoas, através de planos acessíveis com conveniências e a **excelência de profissionais** capazes de oferecer uma **experiência de consulta particular** ao paciente.

Com 50 anos de atuação no mercado, somos a **maior operadora de planos odontológicos do Sul do país**. O atendimento é realizado pelos próprios cooperados, o que mantém o alto padrão na qualidade e excelência dos serviços prestados.

São **mais de 600 cirurgiões-dentistas** cooperados que fazem parte de uma rede com **mais de 1.200 consultórios** no Rio Grande do Sul. Você tem livre escolha entre os profissionais cooperados e o atendimento é realizado em consultórios particulares, com hora marcada. Além disso, oferecemos atendimento de **urgência 24 horas em nossa unidade de Porto Alegre**.

Neste manual, você encontra as **respostas para as dúvidas** mais frequentes, bem como as orientações de como **utilizar o plano**, coberturas, como **encontrar seu dentista** e outros.

Leia atentamente o manual antes de começar a utilizar o plano e não esqueça: você possui um canal exclusivo com a Uniodonto Porto Alegre, a **Gestão de Relacionamento com o Cliente**. Entre em contato via **e-mail: atendimento@uniodontopoa.com.br** ou pelo **telefone: (51) 3302-4000** – opção 1 e converse com a nossa equipe.

Porque cuidar é bom. Ter Uniodonto é **melhor!**

1. CANAIS DE RELACIONAMENTO

A Uniodonto Porto Alegre disponibiliza canais específicos de atendimento para orientações, esclarecimento de dúvidas, sugestões e críticas. Nossos meios de contato são:

Gestão de Relacionamento com o Cliente

Atendimento de segunda à sexta-feira das 08h15 às 18h. **Telefone:** (51) 33024000, opção 1.

E-mail: atendimento@uniodontopoa.com.br

O prazo de resposta à sua solicitação será de até 72h úteis, exceto casos de urgências. Você receberá um número de protocolo ao contatarmos.

Site

Acesse nosso site www.uniodontopoa.com.br, busque **Contato** (no menu inicial do site), preencha o formulário, escreva sua mensagem e envie.

The image shows a screenshot of the Uniodonto Porto Alegre website. At the top, there is a navigation bar with links: "NOSSOS PORTAIS: CLIENTE | COOPERADO | EMPRESA | IDSS | CONTATO". The "CONTATO" link is highlighted with a red box and a red arrow. Below the navigation bar is a banner with the text "somos coop" and "Quando o cuidado é COLETIVO o resultado é EXCELÊNCIA". The banner also features a photo of a smiling couple. Below the banner is a section titled "FALE CONOSCO" with the text "Ficou com dúvidas? Tem sugestões? Precisa de mais algum esclarecimento?" and "Entre em contato com a gente sobre qualquer assunto pelo formulário abaixo. A sua mensagem é muito importante para nós." To the left of the form is a photo of a smiling woman talking on a phone. The form itself has fields for "NOME COMPLETO*", "E-MAIL*", and "TELEFONE*". Below these fields are two dropdown menus: "Selecione seu Perfil:" with "SOU CLIENTE" selected, and "Tipo da Mensagem:" with "ELOGIO" selected. There is a large text area for "MENSAGEM...". At the bottom of the form is a checkbox with the text "Eu aceito que a Uniodonto Porto Alegre utilize meus dados pessoais para fins de tratativas da minha demanda através deste canal." and a link "termo de consentimento". Below the checkbox is a red button labeled "ENVIAR".

O prazo de resposta à sua solicitação será de dois dias úteis e você receberá um número de protocolo ao contatarmos.

Aplicativo APP Uniodonto POA (Android e IOS), disponível na Play Store e Apple Store.

2. OUVIDORIA

A Ouvidoria é um canal de segunda instância que tem por objetivo acolher as manifestações, garantir a qualidade na busca de soluções efetivas para as demandas apresentadas e subsidiar o aperfeiçoamento dos processos internos.

Antes de você buscar a Ouvidoria, acesse nossos Canais de Relacionamento apresentados no item 1, fique atento ao número do protocolo fornecido pelo atendimento e aos prazos de retorno informados. Nossa equipe de relacionamento irá trabalhar para resolver com celeridade sua necessidade.

Para registrar na ouvidoria é necessário informar o número do protocolo inicial do atendimento.

Atendimento em dias úteis, das 8h15 às 18h. **Telefone:** (51) 3302-4000

E-mail: ouvidoria@uniodontopoa.com.br

Ou através do **site:** <https://www.uniodontopoa.com.br/ouvidoria/>

Preencha o formulário:

OUVIDORIA



Os itens marcados com "*" são obrigatórios para que nossa equipe possa identificar e entrar em contato com você.

PROTOCOLO DE ATENDIMENTO*

NOME*

CARTÃO DE IDENTIFICAÇÃO (CARTEIRINHA)

TELEFONE FIXO

TELEFONE CELULAR*

WHATSAPP:
☒ Sim
☐ Não

E-MAIL*

CIDADE ONDE MORA*

MENSAGEM...

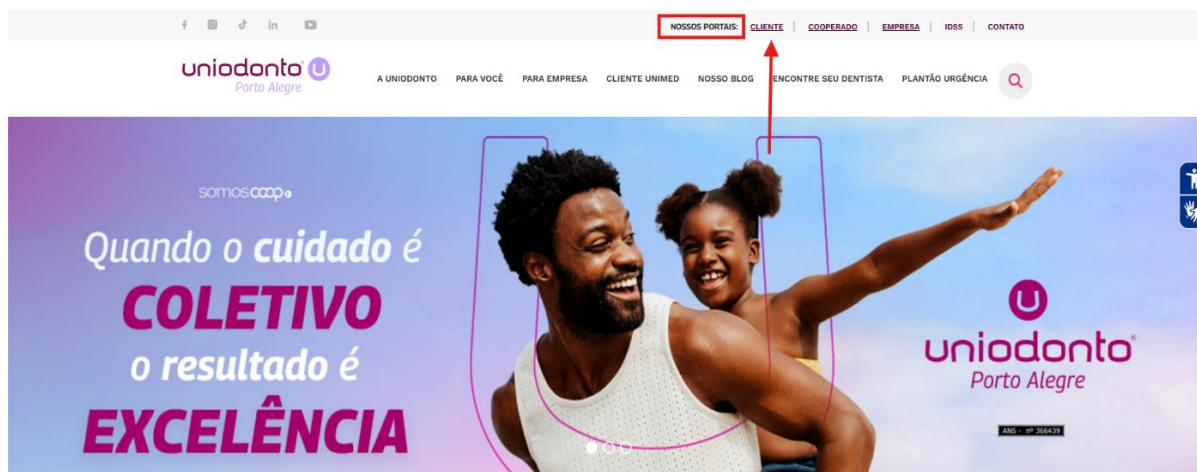
ENVIAR

*Para registrar seu atendimento através da Ouvidoria é necessário ter o número de protocolo do atendimento anterior realizado juntamente com nossa equipe de Relacionamento com o Cliente.

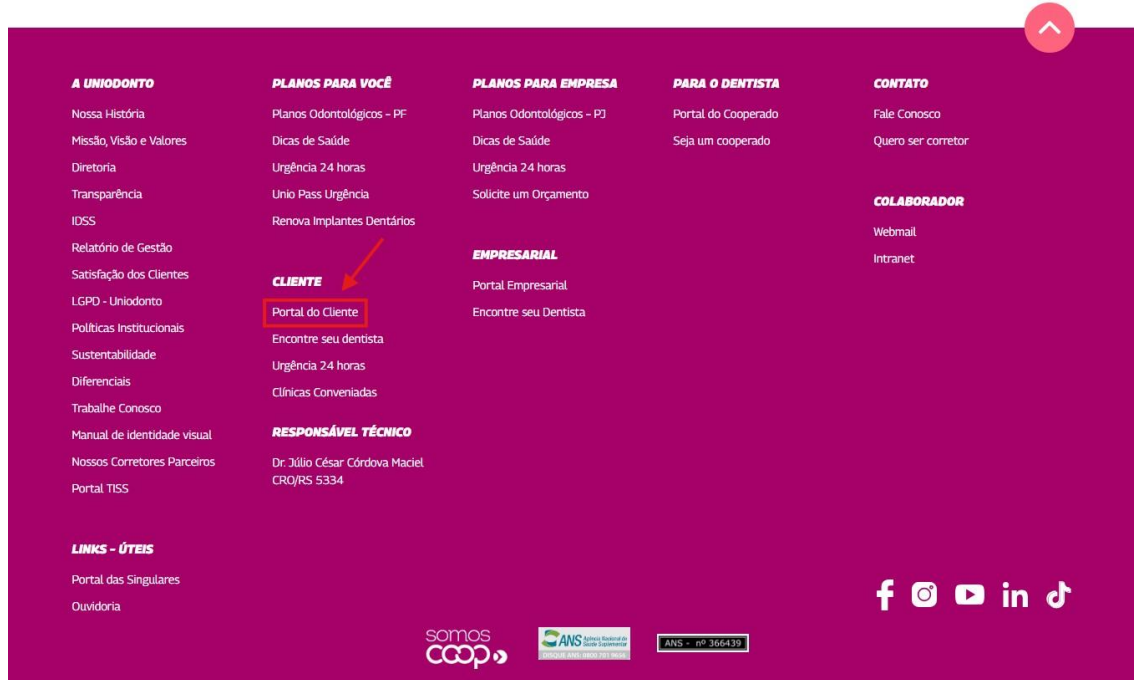
3. PORTAL DO CLIENTE

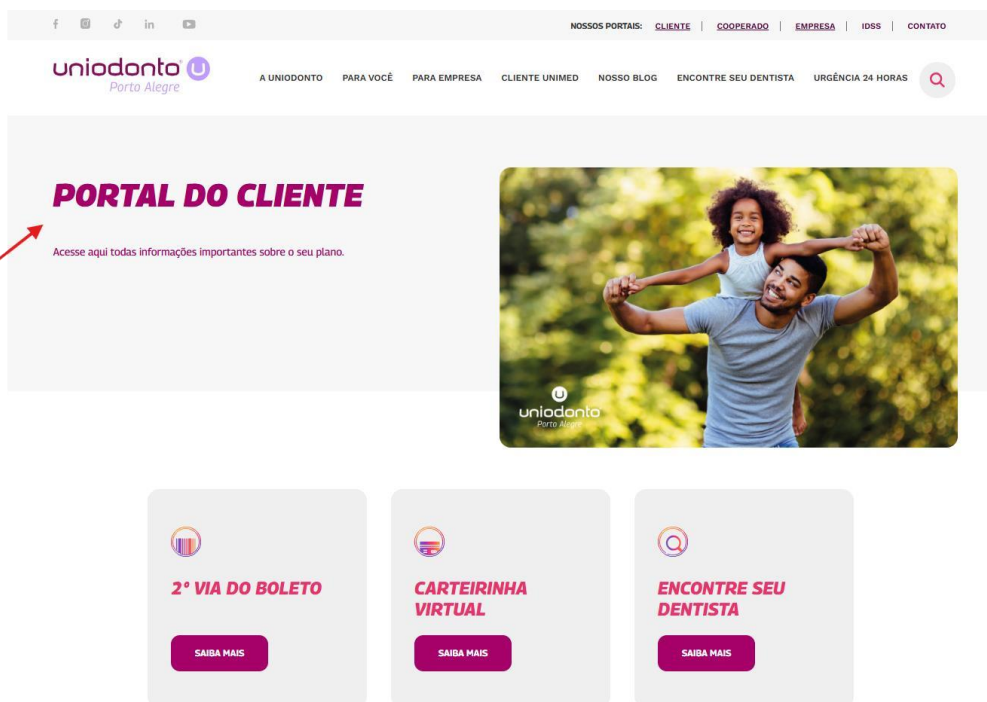
Pensando em você, a Uniodonto desenvolveu um Portal exclusivo com serviços e informações importantes para tornar sua busca ágil e assertiva.

Acesse www.uniodontopoa.com.br, vá até a barra superior em “Nossos Portais”, clique em > **Cliente**.



Ou ao acessar www.uniodontopoa.com.br > a parte inferior da página e clique em > **Portal do Cliente**.





Você terá acesso a um menu com várias opções para escolha de acordo com a sua necessidade:

- **Encontre seu Dentista:** para você buscar o profissional que mais se adequa a sua necessidade de atendimento e comodidade (mais próximo a sua casa ou seu trabalho).
- **Urgência 24h:** endereços dos locais em que a operadora possui plantão para atendimento odontológico de urgência.
- **Clínicas Radiológicas:** endereço e contato das clínicas de radiologia credenciadas.
- **Atualização Cadastral:** para informar a operadora das mudanças em seu cadastro. É muito importante que o seu cadastro esteja sempre atualizado. Caso exista alguma mudança, acesse este item, faça as alterações e comunique a Gestão de Relacionamento com o Cliente.
- **Carteirinha Virtual:** para você gerar de forma ágil sua carteirinha.
- **Contato Cobrança:** para as situações em que você precisa falar direto com nosso setor financeiro.
- **Especialidades:** apresenta a lista das especialidades e a atuação.
- **2ª via do Boleto:** para emissão da segunda via de boletos. Você terá acesso ao tutorial de obtenção e ao botão de “*retire aqui sua 2ª via de boleto*” para a aquisição da segunda via. Para sua segurança, por se tratar de dados pessoais, ao acessar, você será remetido a uma página onde é obrigatório o cadastro de uma senha (primeiro uso) ou inserção de senha e CPF para visualização. Importante: Lembramos que o arquivo pdf do seu boleto é protegido por senha. Para acessá-lo, é necessário digitar os seis primeiros dígitos do CPF.
- **Informe de Rendimentos:** demonstrativo de pagamentos para obtenção do demonstrativo do imposto de renda pessoa física (PF).
- **Informações de Utilização:** aqui você pode visualizar os seus procedimentos realizados, a data da realização e o nome do profissional responsável pelo atendimento. Para sua segurança, por se tratar de dados pessoais, ao acessar, você será remetido a uma página onde é obrigatório o cadastro de uma senha (primeiro uso) ou inserção de senha e CPF para visualização.

- **Dúvidas Frequentes:** um conjunto de perguntas com respostas a respeito das principais dúvidas verificadas em nossa Gestão de Relacionamento.
- **Substituição de Prestadores:** aqui você encontra a atualização de prestadores, tanto aqueles que não atendem mais pelo plano, quanto os novos.
- **Quitação Anual de Débitos:** você tem acesso ao comprovante anual de quitação de seus débitos.

4. PLANO ODONTOLÓGICO

4.1. Cobertura

A cobertura se refere aos serviços exclusivamente odontológicos, conforme Rol e códigos (TUSS – Terminologia Unificada em Saúde Suplementar) editados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e suas atualizações.

De acordo com a Lei 9.656/98 e as Resoluções Normativas da ANS, as coberturas estarão garantidas desde que:

4.1.1. Decorrentes de eventos cobertos pelo plano contratado e justificados pelo dentista.

4.1.2. Não constem como despesas não cobertas.

4.1.3. Sejam cumpridas as carências contratuais.

ESPECIALIDADES E EXEMPLOS DE ALGUNS PROCEDIMENTOS*	MASTER
Urgências (Curativos, reparos e alívio da dor)	X
Cirurgias (Extrações simples e tratamentos cirúrgicos em consultório)	X
Dentística (Restaurações / obturações)	X
Consultas (Diagnóstico, Auditoria, Condicionamento Pacientes com Necessidades Especiais)	X
Endodontia (Tratamento de canal)	X
Odontopediatria (Tratamento geral crianças e adolescentes até 15 anos)	X
Periodontia (Tratamento de gengiva)	X
Prevenção (Orientação, polimento, aplicação de flúor e selantes)	X
Próteses (Coroa provisória, coroa total metálica para dentes posteriores, coroa total cerômero para dentes anteriores, núcleo metálico fundido e demais procedimentos garantidos pelo Rol ANS)	X
Radiologia (Radiografias em consultório e/ou clínicas radiológicas)	X

Respeitadas as especialidades e coberturas conforme plano contratado. Para todos os planos, ficam assegurados todos os procedimentos previstos no Rol de procedimentos e Eventos em Saúde, editado pela ANS, vigente à época do evento.

ROL DE PROCEDIMENTOS - ANS 465/2021

CÓDIGO TUSS	PROCEDIMENTO
CONSULTAS	
81000030	CONSULTA ODONTOLÓGICA
81000065	CONSULTA ODONTOLÓGICA INICIAL
81000073	CONSULTA ODONTOLÓGICA PARA AVALIAÇÃO TÉCNICA DE AUDITORIA
87000032	CONDICIONAMENTO EM ODONTOLOGIA PARA PACIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS (COM DIRETRIZ DE UTILIZAÇÃO)*
87000148	ESTABILIZAÇÃO DE PACIENTE POR MEIO DE CONTENÇÃO FÍSICA E OU MECÂNICA EM PACIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS EM ODONTOLOGIA
URGÊNCIA / EMERGÊNCIA	
81000049	CONSULTA ODONTOLÓGICA DE URGÊNCIA
81000057	CONSULTA ODONTOLÓGICA DE URGÊNCIA 24 HS
82000468	CONTROLE DE HEMORRAGIA COM APLICAÇÃO DE AGENTE HEMOSTÁTICO EM REGIÃO BUCO-MAXILO-FACIAL
82000484	CONTROLE DE HEMORRAGIA SEM APLICAÇÃO DE AGENTE HEMOSTÁTICO EM REGIÃO BUCO-MAXILO-FACIAL
82001022	INCISÃO E DRENAGEM EXTRA-ORAL DE ABSCESSO, HEMATOMA E/OU FLEGMÃO DA REGIÃO BUCO- MAXILO-FACIAL
82001030	INCISÃO E DRENAGEM INTRA-ORAL DE ABSCESSO, HEMATOMA E/OU FLEGMÃO DA REGIÃO BUCO- MAXILO-FACIAL
82001197	REDUÇÃO SIMPLES DE LUXAÇÃO DE ARTICULAÇÃO TÊMPORO-MANDIBULAR (ATM) (COM DIRETRIZ DE UTILIZAÇÃO)*
82001251	REIMPLANTE DENTÁRIO COM CONTENÇÃO
82001499	SUTURA DE FERIDA EM REGIÃO BUCO-MAXILO-FACIAL (COM DIRETRIZ DE UTILIZAÇÃO)*
82001642	TRATAMENTO CONSERVADOR DE LUXAÇÃO DE ARTICULAÇÃO TÊMPORO-MANDIBULAR-ATM
82001650	TRATAMENTO DE ALVEOLITE
85100048	COLAGEM DE FRAGMENTOS DENTÁRIOS
85200034	PULPECTOMIA

85200042	PULPOTOMIA
85200085	RESTAURAÇÃO TEMPORÁRIA/TRATAMENTO EXPECTANTE
85300020	IMOBILIZAÇÃO DENTÁRIA EM DENTES PERMANENTES
85300063	TRATAMENTO DE ABSCESSO PERIODONTAL AGUDO
85300080	TRATAMENTO DE PERICORONARITE
85400467	RECIMENTAÇÃO DE TRABALHOS PROTÉTICOS
85200174	CURATIVO ENDODÔNTICO EM SITUAÇÃO DE URGÊNCIA
85100013	CAPEAMENTO PULPAR DIRETO EXCLUINDO RESTAURAÇÃO FINAL
85200174	CURATIVO ENDODÔNTICO EM SITUAÇÃO DE URGÊNCIA
RADIOLOGIA	
81000294	LEVANTAMENTO RADIOGRÁFICO (EXAME RADIODÔNTICO)
81000375	RADIOGRAFIA INTERPROXIMAL - BITE-WING
81000383	RADIOGRAFIA OCLUSAL
81000405	RADIOGRAFIA PANORÂMICA DE MANDIBULA/MAXILA (ORTOPANTOMOGRAMIA)
81000421	RADIOGRAFIA PERIAPICAL
TESTES E EXAMES DE LABORATÓRIO	
81000111	DIAGNÓSTICO ANATOMOPATOLÓGICO EM CITOLOGIA ESFOLIATIVA NA REGIÃO BUCO-MAXILO-FACIAL
81000138	DIAGNÓSTICO ANATOMOPATOLÓGICO EM MATERIAL DE BIÓPSIA NA REGIÃO BUCO-MAXILO-FACIAL
81000154	DIAGNÓSTICO ANATOMOPATOLÓGICO EM PEÇA CIRÚRGICA NA REGIÃO BUCO-MAXILO-FACIAL
81000170	DIAGNÓSTICO ANATOMOPATOLÓGICO EM PUNÇÃO NA REGIÃO BUCO-MAXILO-FACIAL
82001103	PUNÇÃO ASPIRATIVA NA REGIÃO BUCO-MAXILO-FACIAL
PREVENÇÃO	
84000031	APLICAÇÃO DE CARIOSTÁTICO (COM DIRETRIZ DE UTILIZAÇÃO)*
84000058	APLICAÇÃO DE SELANTE - TÉCNICA INVASIVA (COM DIRETRIZ DE UTILIZAÇÃO)*
84000074	APLICAÇÃO DE SELANTE DE FÓSSULAS E FISSURAS (COM DIRETRIZ DE UTILIZAÇÃO)*
84000090	APLICAÇÃO TÓPICA DE FLÚOR
84000112	APLICAÇÃO TÓPICA DE VERNIZ FLUORETADO
84000139	ATIVIDADE EDUCATIVA EM SAÚDE BUCAL
84000163	CONTROLE DE BIOFILME (PLACA BACTERIANA)
84000198	PROFILAXIA: POLIMENTO CORONÁRIO
84000244	TESTE DE FLUXO SALIVAR

84000252	TESTE DE PH SALIVAR
85300012	DESSENSIBILIZAÇÃO DENTÁRIA
85300055	REMOÇÃO DOS FATORES DE RETENÇÃO DO BIOFILME DENTAL (PLACA BACTERIANA)
87000016	ATIVIDADE EDUCATIVA EM ODONTOLOGIA PARA PAIS E/OU CUIDADORES DE PACIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS
ODONTOPEDIATRIA	
81000014	CONDICIONAMENTO EM ODONTOLOGIA
83000089	EXODONTIA SIMPLES DE DECÍDUO
83000127	PULPOTOMIA EM DENTE DECÍDUO
83000151	TRATAMENTO ENDODÔNTICO EM DENTE DECÍDUO
84000201	REMINERALIZAÇÃO
85000787	IMOBILIZAÇÃO DENTÁRIA EM DENTES DECÍDUOS
82000700	ESTABILIZAÇÃO DE PACIENTE POR MEIO DE CONTENÇÃO FÍSICA E/OU MECÂNICA
85100242	ADEQUAÇÃO DO MEIO BUCAL (COM DIRETRIZ DE UTILIZAÇÃO) *
DENTÍSTICA	
85100064	FACETA DIRETA EM RESINA FOTOPOLIMERIZÁVEL
85100099	RESTAURAÇÃO DE AMÁLGAMA - 1 FACE
85100102	RESTAURAÇÃO DE AMÁLGAMA - 2 FACES
85100110	RESTAURAÇÃO DE AMÁLGAMA - 3 FACES
85100129	RESTAURAÇÃO DE AMÁLGAMA - 4 FACES
85100137	RESTAURAÇÃO EM IONÔMERO DE VIDRO - 1 FACE
85100145	RESTAURAÇÃO EM IONÔMERO DE VIDRO - 2 FACES
85100153	RESTAURAÇÃO EM IONÔMERO DE VIDRO - 3 FACES
85100161	RESTAURAÇÃO EM IONÔMERO DE VIDRO - 4 FACES
85100196	RESTAURAÇÃO EM RESINA FOTOPOLIMERIZÁVEL 1 FACE
85100200	RESTAURAÇÃO EM RESINA FOTOPOLIMERIZÁVEL 2 FACES
85100218	RESTAURAÇÃO EM RESINA FOTOPOLIMERIZÁVEL 3 FACES
85100226	RESTAURAÇÃO EM RESINA FOTOPOLIMERIZÁVEL 4 FACES
83000135	RESTAURAÇÃO ATRAUMÁTICA EM DENTE DECÍDUO
85100080	RESTAURAÇÃO ATRAUMÁTICA EM DENTE PERMANENTE
ENDODONTIA	
85200050	REMOÇÃO DE CORPO ESTRANHO INTRACANAL

85200077	REMOÇÃO DE NÚCLEO INTRARRADICULAR
85200115	RETRATAMENTO ENDODÔNTICO UNIRRADICULAR
85200093	RETRATAMENTO ENDODÔNTICO BIRRADICULAR
85200107	RETRATAMENTO ENDODÔNTICO MULTIRRADICULAR
85200123	TRATAMENTO DE PERFURAÇÃO ENDODÔNTICA
85200131	TRATAMENTO ENDODONDICO DE DENTE COM RIZOGÊNESE INCOMPLETA
85200166	TRATAMENTO ENDODÔNTICO UNIRRADICULAR
85200140	TRATAMENTO ENDODÔNTICO BIRRADICULAR
85200158	TRATAMENTO ENDODÔNTICO MULTIRRADICULAR
85100056	CURATIVO DE DEMORA EM ENDODONTIA
PERIODONTIA	
82000212	AUMENTO DE COROA CLÍNICA
82000557	CUNHA PROXIMAL
82000662	ENXERTO GENGIVAL LIVRE
82000689	ENXERTO PEDICULADO
82000921	GENGIVECTOMIA
82000948	GENGIVOPLASTIA
82001154	RECONSTRUÇÃO DE SULCO GENGIVO-LABIAL
85300039	RASPAGEM SUB-GENGIVAL/ALISAMENTO RADICULAR
82001685	TUNELIZAÇÃO (COM DIRETRIZ DE UTILIZAÇÃO) *
85300047	RASPAGEM SUPRA-GENGIVAL
PRÓTESE	
83000020	COROA DE ACETATO EM DENTE DECÍDUO (COM DIRETRIZ DE UTILIZAÇÃO) *
83000046	COROA DE AÇO EM DENTE DECÍDUO (COM DIRETRIZ DE UTILIZAÇÃO)*
83000062	COROA DE POLICARBONATO EM DENTE DECÍDUO (COM DIRETRIZ DE UTILIZAÇÃO)*
85400017	AJUSTE OCLUSAL POR ACRÉSCIMO
85400025	AJUSTE OCLUSAL POR DESGASTE SELETIVO
85400076	COROA PROVISÓRIA COM PINO (COM DIRETRIZ DE UTILIZAÇÃO)*
85400084	COROA PROVISÓRIA SEM PINO (COM DIRETRIZ DE UTILIZAÇÃO)*
85400114	COROA TOTAL EM CERÔMERO (COM DIRETRIZ DE UTILIZAÇÃO) *
85400149	COROA TOTAL METÁLICA (COM DIRETRIZ DE UTILIZAÇÃO) *
85400211	NÚCLEO DE PREENCHIMENTO

85400220	NÚCLEO METÁLICO FUNDIDO (COM DIRETRIZ DE UTILIZAÇÃO)*
85400262	PINO PRÉ FABRICADO (COM DIRETRIZ DE UTILIZAÇÃO)*
85400475	REEMBASAMENTO DE COROA PROVISÓRIA
85400505	REMOÇÃO DE TRABALHO PROTÉTICO
85400556	RESTAURAÇÃO METÁLICA FUNDIDA (COM DIRETRIZ DE UTILIZAÇÃO)*
87000040	COROA DE ACETATO EM DENTE PERMANENTE (COM DIRETRIZ DE UTILIZAÇÃO)*
87000059	COROA DE AÇO EM DENTE PERMANENTE (COM DIRETRIZ DE UTILIZAÇÃO) *
87000067	COROA DE POLICARBONATO EM DENTE PERMANENTE (COM DIRETRIZ DE UTILIZAÇÃO)*
CIRURGIA	
82000034	ALVEOLOPLASTIA
82000050	AMPUTAÇÃO RADICULAR COM OBTURAÇÃO RETRÓGRADA
82000069	AMPUTAÇÃO RADICULAR SEM OBTURAÇÃO RETRÓGRADA
82000077	APICETOMIA BIRRADICULARES COM OBTURAÇÃO RETRÓGRADA
82000085	APICETOMIA BIRRADICULARES SEM OBTURAÇÃO RETRÓGRADA
82000158	APICETOMIA MULTIRRADICULARES COM OBTURAÇÃO RETRÓGRADA
82000166	APICETOMIA MULTIRRADICULARES SEM OBTURAÇÃO RETRÓGRADA
82000174	APICETOMIA UNIRRADICULARES COM OBTURAÇÃO RETRÓGRADA
82000182	APICETOMIA UNIRRADICULARES SEM OBTURAÇÃO RETRÓGRADA
82000190	APROFUNDAMENTO/AUMENTO DE VESTÍBULO
82000239	BIÓPSIA DE BOCA (COM DIRETRIZ DE UTILIZAÇÃO)*
82000255	BIÓPSIA DE LÁBIO (COM DIRETRIZ DE UTILIZAÇÃO)*
82000263	BIÓPSIA DE LÍNGUA (COM DIRETRIZ DE UTILIZAÇÃO)*
82000271	BIÓPSIA DE MANDÍBULA (COM DIRETRIZ DE UTILIZAÇÃO)*
82000280	BIÓPSIA DE MAXILA (COM DIRETRIZ DE UTILIZAÇÃO)*
82000298	BRIDECTOMIA
82000301	BRIDOTOMIA
82000352	CIRURGIA PARA EXOSTOSE MAXILAR
82000360	CIRURGIA PARA TORUS MANDIBULAR – BILATERAL
82000387	CIRURGIA PARA TORUS MANDIBULAR – UNILATERAL
82000395	CIRURGIA PARA TORUS PALATINO
82000417	CIRURGIA PERIODONTAL A RETALHO
82000441	COLETA DE RASPADO EM LESÕES OU SÍTIOS ESPECÍFICOS DA REGIÃO BUCOMAXILOFACIAL

82000778	EXÉRESE OU EXCISÃO DE CÁLCULO SALIVAR
82000786	EXÉRESE OU EXCISÃO DE CISTOS ODONTOLÓGICOS (COM DIRETRIZ DE UTILIZAÇÃO)*
82000794	EXÉRESE OU EXCISÃO DE MUCOCELE
82000808	EXÉRESE OU EXCISÃO DE RÂNULA
82000816	EXODONTIA A RETALHO
82000832	EXODONTIA DE PERMANENTE POR INDICAÇÃO ORTODÔNTICA/PROTÉTICA
82000859	EXODONTIA DE RAIZ RESIDUAL
82000875	EXODONTIA SIMPLES DE PERMANENTE
82000883	FRENULECTOMIA LABIAL
82000891	FRENULECTOMIA LINGUAL
82000905	FRENULOTOMIA LABIAL
82000913	FRENULOTOMIA LINGUAL
82001073	ODONTO-SECÇÃO
82001170	REDUÇÃO CRUENTA DE FRATURA ALVÉOLO DENTÁRIA
82001189	REDUÇÃO INCRUENTA DE FRATURA ALVÉOLO DENTÁRIA
82001286	REMOÇÃO DE DENTES INCLUSOS / IMPACTADOS
82001294	REMOÇÃO DE DENTES SEMI-INCLUSOS / IMPACTADOS
82001308	REMOÇÃO DE DRENO EXTRA-ORAL
82001316	REMOÇÃO DE DRENO INTRA-ORAL
82001510	TRATAMENTO CIRÚRGICO DAS FÍSTULAS BUCO NASAL (COM DIRETRIZ DE UTILIZAÇÃO)*
82001529	TRATAMENTO CIRÚRGICO DAS FÍSTULAS BUCO SINUSAL (COM DIRETRIZ DE UTILIZAÇÃO)*
82001588	TRATAMENTO CIRÚRGICO DE HIPERPLASIAS DE TECIDOS ÓSSEOS/CARTILAGINOSOS NA REGIÃO BUCO-MAXILO-FACIAL (COM DIRETRIZ DE UTILIZAÇÃO) *
82001596	TRATAMENTO CIRÚRGICO DE TUMORES BENIGNOS DE TECIDOS ÓSSEOS/CARTILAGINOSOS NA REGIÃO BUCO-MAXILO-FACIAL (COM DIRETRIZ DE UTILIZAÇÃO)*
82001618	TRATAMENTO CIRÚRGICO DOS TUMORES BENIGNOS DE TECIDOS MOLES NA REGIÃO BUCO-MAXILO-FACIAL (COM DIRETRIZ DE UTILIZAÇÃO) *
82001634	TRATAMENTO CIRÚRGICO PARA TUMORES ODONTOGÊNICOS BENIGNOS-SEM RECONSTRUÇÃO (COM DIRETRIZ DE UTILIZAÇÃO)*
82001707	ULECTOMIA
82001715	ULOTOMIA
82000247	BIÓPSIA DE GLÂNDULA SALIVAR (COM DIRETRIZ DE UTILIZAÇÃO) *
82000743	EXÉRESE DE LIPOMA NA REGIÃO BUCO-MAXILO-FACIAL

82001367	REMOÇÃO DE ODONTOMA
82001553	TRATAMENTO CIRÚRGICO DE HIPERPLASIAS DE TECIDOS MOLES NA REGIÃO BUCO-MAXILO-FACIAL (COM DIRETRIZ DE UTILIZAÇÃO) *

4.2. Diretrizes de Utilização (DUT)

Diretrizes de Utilização (DUT) são normas elaboradas pela ANS que servem para a orientação e regulamentação do uso adequado de procedimentos. Você pode buscar mais informações acessando: https://www.ans.gov.br/images/stories/Legislacao/rn/rn465/Anexo_II_DUT_2021_RN_465.2021_TEA.AL.pdf

Na tabela a seguir, estão elencados os procedimentos que possuem DUT, conforme a RN 465/2021:

PROCEDIMENTOS COM DIRETRIZ DE UTILIZAÇÃO – DUT RN 465/2021			
CÓDIGO TUSS	PROCEDIMENTO	DUT	
87000032	Condicionamento em odontologia para pacientes com necessidades especiais	Condicionamento em odontologia	Cobertura mínima obrigatória de 03 (três) sessões/ano para beneficiários com comportamento não cooperativo/de difícil manejo, conforme indicação do cirurgião-dentista assistente
81000014	Condicionamento em odontologia		
84000031	Aplicação de carióstático	Aplicação de carióstático	Cobertura obrigatória como tratamento provisório em dentes decíduos, visando interromper a atividade da cárie, devendo ser seguido de um tratamento restaurador e associado a ações de promoção da saúde e prevenção de doenças, conforme indicação do cirurgião-dentista assistente.
84000058	Aplicação de selante - técnica invasiva		Cobertura obrigatória quando preenchido pelo menos um dos seguintes critérios, conforme indicação

84000074	Aplicação de selante de fóssulas e fissuras	Aplicação de selante	do cirurgião-dentista assistente: a. procedimento restaurador minimamente invasivo em dentes decíduos e permanentes; b. procedimento preventivo em fóssulas e fissuras de dentes decíduos e permanentes.
82001197	Redução simples de luxação de articulação temporomandibular (ATM)	Redução de luxação da ATM	Cobertura obrigatória na segmentação odontológica quando o procedimento for passível de realização em ambiente ambulatorial, conforme indicação do cirurgião dentista assistente.
82000255	Biópsia de lábio	Biópsia de lábio	Para a segmentação odontológica, a cobertura
			será obrigatória quando a extensão e características da lesão permitirem a realização do procedimento em ambiente ambulatorial, conforme indicação do cirurgião dentista assistente.
85100242	Adequação do meio bucal	Adequação do meio bucal	Cobertura obrigatória como tratamento preliminar ao tratamento restaurador, conforme indicação do cirurgião-dentista assistente.
82000239	Biópsia de boca	Biópsia de boca	Para a segmentação odontológica, a cobertura será obrigatória quando a extensão, localização e características da lesão permitirem a realização do procedimento em ambiente ambulatorial, conforme indicação do cirurgião-dentista assistente.
85400076	Coroa provisória com pino	Coroa unitária provisória com ou sem	Cobertura obrigatória como procedimento de caráter provisório, em dentes

85400084	Coroa provisória sem pino	pino/provisório para preparo de restauração metálica fundida (RMF)	permanentes não passíveis de reconstrução por meio direto, conforme indicação do cirurgião-dentista assistente.
83000020	Coroa de acetato em dente decíduo	Reabilitação com coroa de acetato, aço ou polycarbonato	Cobertura obrigatória quando preenchido pelo menos um dos seguintes critérios, conforme indicação do cirurgião-dentista assistente: a. Dentes decíduos não passíveis de reconstrução por meio direto; b. Dentes permanentes em pacientes não cooperativos/de difícil manejo.
83000046	Coroa de aço em dente decíduo		
83000062	Coroa de polycarbonato em dente decíduo		
85400114	Coroa total em cerômero	Reabilitação com coroa total de cerômero unitária - inclui a peça protética	Cobertura obrigatória em dentes permanentes anteriores (incisivos e caninos) não passíveis de reconstrução por meio direto, conforme indicação do cirurgião-dentista assistente.
85400149	Coroa total metálica	Reabilitação com coroa total metálica unitária - inclui a peça protética	Cobertura obrigatória em dentes permanentes posteriores (pré-molares e molares) não passíveis de reconstrução por meio direto nem Restauração Metálica Fundida, conforme indicação do cirurgião-dentista assistente.
85400220	Núcleo metálico fundido	Reabilitação com núcleo metálico fundido/núcleo pré-fabricado - inclui a peça protética	Cobertura obrigatória em dentes permanentes com tratamento endodôntico prévio, conforme indicação do cirurgião-dentista assistente.
85400262	Pino pré-fabricado		

85400556	Restauração metálica fundida	Reabilitação com restauração metálica fundida (rmf) unitária - inclui a peça protética	Cobertura obrigatória em dentes permanentes posteriores quando preenchido pelo menos um dos seguintes critérios, conforme indicação do cirurgião-dentista assistente: a. Dentes com comprometimento de 3 (três) ou mais faces, não passíveis de reconstrução por meio direto; b. Dentes com comprometimento de cúspide funcional, independente do número de faces afetadas.
82001510	Tratamento cirúrgico das fístulas buco nasal	Tratamento cirúrgico das fístulas buco nasal/Tratamento cirúrgico das fístulas buco sinusal	Para a segmentação odontológica, a cobertura será obrigatória quando a extensão, localização e características da lesão permitirem a realização do procedimento em ambiente ambulatorial, conforme indicação do cirurgião-dentista assistente.
82001529	Tratamento cirúrgico das fístulas buco sinusal		
82001553	Tratamento cirúrgico de hiperplasias de tecidos moles na região bucomaxilofacial	Tratamento cirúrgico de hiperplasias de tecidos moles na região bucomaxilofacial/	Para a segmentação odontológica, a cobertura será obrigatória quando a extensão, localização e
82001618	Tratamento cirúrgico dos tumores benignos de tecidos moles na região bucomaxilofacial	Tratamento cirúrgico dos tumores benignos de tecidos moles na região bucomaxilofacial	características da lesão permitirem a realização do procedimento em ambiente ambulatorial, conforme indicação do cirurgião-dentista assistente.
83000135	Restauração atraumática em dente decíduo	Tratamento restaurador atraumático	Cobertura obrigatória quando preenchido pelo menos um dos seguintes critérios, conforme indicação do cirurgião-dentista assistente: a. tratamento temporário ou definitivo em dentes decíduos;
85100080	Restauração atraumática em dente permanente		

			b. tratamento temporário em dentes permanentes.
82001685	Tunelização	Tunelização	Cobertura obrigatória em dentes multirradiculares com raízes divergentes e Lesão de Furca Grau II avançado ou III com ou sem tratamento endodôntico prévio.
82000263	Biópsia de língua	Biópsia de língua	Para a segmentação odontológica, a cobertura será obrigatória quando a extensão e características da lesão permitirem a realização do procedimento em ambiente ambulatorial, conforme indicação do cirurgião-dentista assistente.
82000247	Biópsia de glândula salivar	Biópsia de glândula salivar	Para a segmentação odontológica, a cobertura será obrigatória quando a extensão, localização e características da lesão permitirem a realização do procedimento em ambiente ambulatorial, conforme indicação do cirurgião-dentista assistente.
82001499	Sutura de ferida em região bucomaxilofacial	Sutura de ferida em região bucomaxilofacial	Para a segmentação odontológica a cobertura será obrigatória quando a extensão, localização e características da lesão permitirem a realização do procedimento em ambiente ambulatorial, conforme indicação do cirurgião-dentista assistente.
82000271	Biópsia de mandíbula	Biópsia de mandíbula/maxila	Para a segmentação odontológica, a cobertura será obrigatória quando a extensão, localização e características da lesão permitirem a realização do

82000280	Biópsia de maxila		procedimento em ambiente ambulatorial, conforme indicação do cirurgião-dentista assistente.
82001634	Tratamento cirúrgico para tumores odontogênicos benignos-sem reconstrução	Tratamento cirúrgico de tumores benignos odontogênicos sem reconstrução	Para a segmentação odontológica, a cobertura será obrigatória quando a extensão, localização e características da lesão permitirem a realização do procedimento em ambiente
			ambulatorial, conforme indicação do cirurgião-dentista assistente.
82001588	Tratamento cirúrgico de hiperplasias de tecidos ósseos/cartilaginosos na região bucomaxilofacial	Tratamento cirúrgico de tumores benignos de tecidos ósseos/cartilaginosos na região bucomaxilofacial;	Para a segmentação odontológica, a cobertura será obrigatória quando a extensão, localização e características da lesão permitirem a realização do procedimento em ambiente
82001596	Tratamento cirúrgico de tumores benignos de tecidos ósseos/cartilaginosos na região bucomaxilofacial	tratamento cirúrgico de hiperplasias de tecidos ósseos/cartilaginosos na região bucomaxilofacial	ambulatorial, conforme indicação do cirurgião-dentista assistente.
82000786	Exérese ou excisão de cistos odontológicos	Exérese de pequenos cistos de mandíbula/maxila	Para a segmentação odontológica, a cobertura será obrigatória quando a localização e características da lesão permitirem a realização do procedimento em ambiente ambulatorial, conforme indicação do cirurgião-dentista assistente.

5. PROCEDIMENTOS NÃO COBERTOS

Os procedimentos não cobertos, conforme o Rol de eventos e procedimentos em saúde para a segmentação exclusivamente odontológica, editado e publicado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, de acordo com a legislação e regulamentação vigentes, são:

- As despesas com medicamentos prescritos para uso domiciliar;
- Quaisquer serviços odontológicos executados em ambiente hospitalar, excetuando apenas os honorários e materiais utilizados pelo cirurgião-dentista na execução dos procedimentos cobertos passíveis de serem executados em consultórios, mas que por imperativo clínico necessitem de internação hospitalar; estão excluídas da cobertura as despesas com serviços

odontológicos executados em ambiente hospitalar decorrentes de cirurgia e traumatologia bucomaxilofacial;

- As despesas com honorários de anestesistas (profissional médico), mesmo para pacientes com necessidades especiais;
- Tratamento clínico ou cirúrgico experimental;
- Tratamentos ilícitos ou antiéticos, assim definidos sob o aspecto odontológico, ou não reconhecidos pelas autoridades competentes;
- Casos de cataclismos, guerras e comoções internas, quando declarados pela autoridade competente.
- Os serviços realizados por profissionais não cooperados, ressalvados os casos de urgência/emergência quando houver a impossibilidade de atendimento por profissionais cooperados ou contratados;
- Consultas e tratamentos realizados antes do início da cobertura ou do cumprimento das carências previstas;
- Consultas e atendimentos domiciliares, mesmo em caráter de emergência ou urgência;
- Os serviços não constantes da cobertura ou do rol de procedimentos vigente à época do evento, ou ainda, em desconformidade com as diretrizes de utilização, conforme disciplinado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar;
- Procedimentos com finalidade estética.

6. CARÊNCIAS

A contagem da carência se inicia na data da assinatura do contrato com a sua devida inclusão no sistema ou do pagamento da primeira mensalidade respectiva, o que ocorrer primeiro.

Você deverá cumprir os prazos de carência, conforme abaixo:

Procedimentos	Prazo Máximo Legal	Prazo Contratado
Urgência/Emergência	24 horas	24 horas
Consultas	180 dias	24 horas
Radiologia	180 dias	24 horas
Testes e Exames de Laboratório	180 dias	24 horas
Odontopediatria	180 dias	30 dias
Prevenção em Saúde Bucal	180 dias	30 dias
Dentística	180 dias	30 dias
Periodontia	180 dias	60 dias
Endodontia	180 dias	60 dias
Cirurgia	180 dias	180 dias
Prótese	180 dias	180 dias
Demais especialidades/procedimentos cobertos, inclusive por atualização do rol de procedimentos.	180 dias	180 dias

Importante: os períodos de carência mencionados acima, aplicam-se **24 horas para os seguintes procedimentos:**

- 82000875 Exodontia Simples (extração);
- 85400076 Coroa Provisória com pino;
- 85400084 Coroa Provisória sem pino.

7. CONSULTAS

A Uniodonto Porto Alegre preconiza o atendimento preventivo, estimulando os clientes do plano a realizarem consultas regulares. Por meio delas, o dentista pode identificar pequenas alterações em seus dentes ou nas estruturas adjacentes (língua, lábios, etc.), que muitas vezes você não consegue identificar no espelho. Assim, agende uma consulta de revisão a cada seis meses ou no mínimo uma vez ao ano. Não esqueça: um sorriso saudável é resultado do cuidado diário por meio da escovação adequada, uso de um creme dental com flúor e o fio dental.

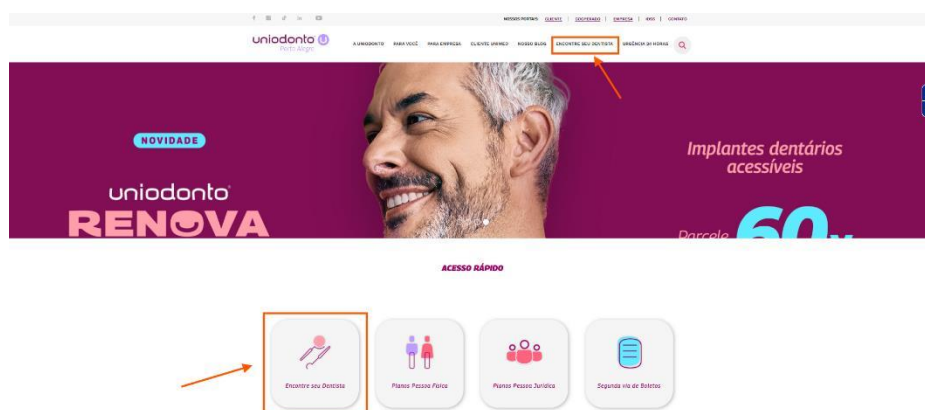
Caso seja seu primeiro uso do plano ou se já faz algum tempo que você não realiza uma consulta, recomenda-se que o agendamento seja realizado com um profissional de clínica geral que irá realizar a sua consulta inicial e indicar, se necessário, a especialidade para a continuidade de seu tratamento.

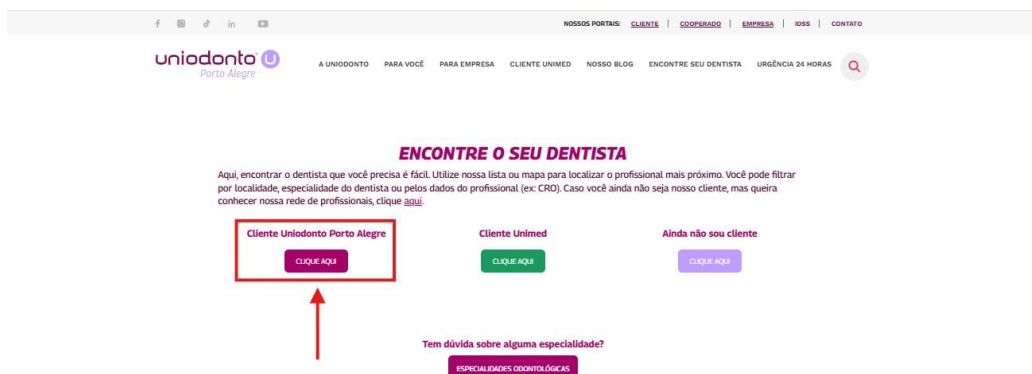
Para facilitar, acesse: www.uniodontopoa.com.br/especialidadesodontologicas/, você vai encontrar explicações sobre as especialidades odontológicas.

7.1. Como escolher o profissional

A Uniodonto Porto Alegre possui uma ampla rede de profissionais, especialistas e clínicos gerais, disponíveis para o seu atendimento. Nossos dentistas atuam em seus consultórios particulares, proporcionando a você mais conforto e agilidade para suprir suas necessidades. Para buscar um profissional, acesse www.uniodontopoa.com.br, e:

- ir para a superior da página: clique em > **Encontre seu Dentista**. Após, clique em > **Cliente Uniodonto Porto Alegre** (seta laranja);
- ou você pode, após acessar a página, dirigir-se a **Acesso Rápido** > **Encontre seu Dentista** > **Saiba Mais** (seta vermelha).





Após clicar, você será direcionado para a página:

ENCONTRE O SEU DENTISTA

CPF:

CPF

Data de Nascimento:

DD/MM/YYYY

☐ Li e aceito os termos de [Política de Privacidade](#).

Enviar

Acesse “**Cliente Uniodonto Porto Alegre**” > [CLIQUE AQUI](#).

Você irá visualizar o box a seguir:

ENCONTRE O SEU DENTISTA

Buscar Prestadores

Estado:

Selecione um estado

Cidade:

Selecione uma cidade

Bairro:

Selecione um bairro

Área de Atuação:

Todos

CRO:

Nome:

Buscar

Visualizar PDF

Próximos a mim

Olá, **Uniodonto** Encontre seu dentista aqui

Você é beneficiário(a) do plano **Odonto Gestão Empresa (Colaboradores Uniodonto)**

Está em busca do dentista perfeito para cuidar da sua saúde bucal?

Abaixo, você encontra uma lista completa de prestadores prontos para oferecer cuidado e atenção personalizados.

É importante ressaltar que cada profissional possui a sua agenda pessoal.

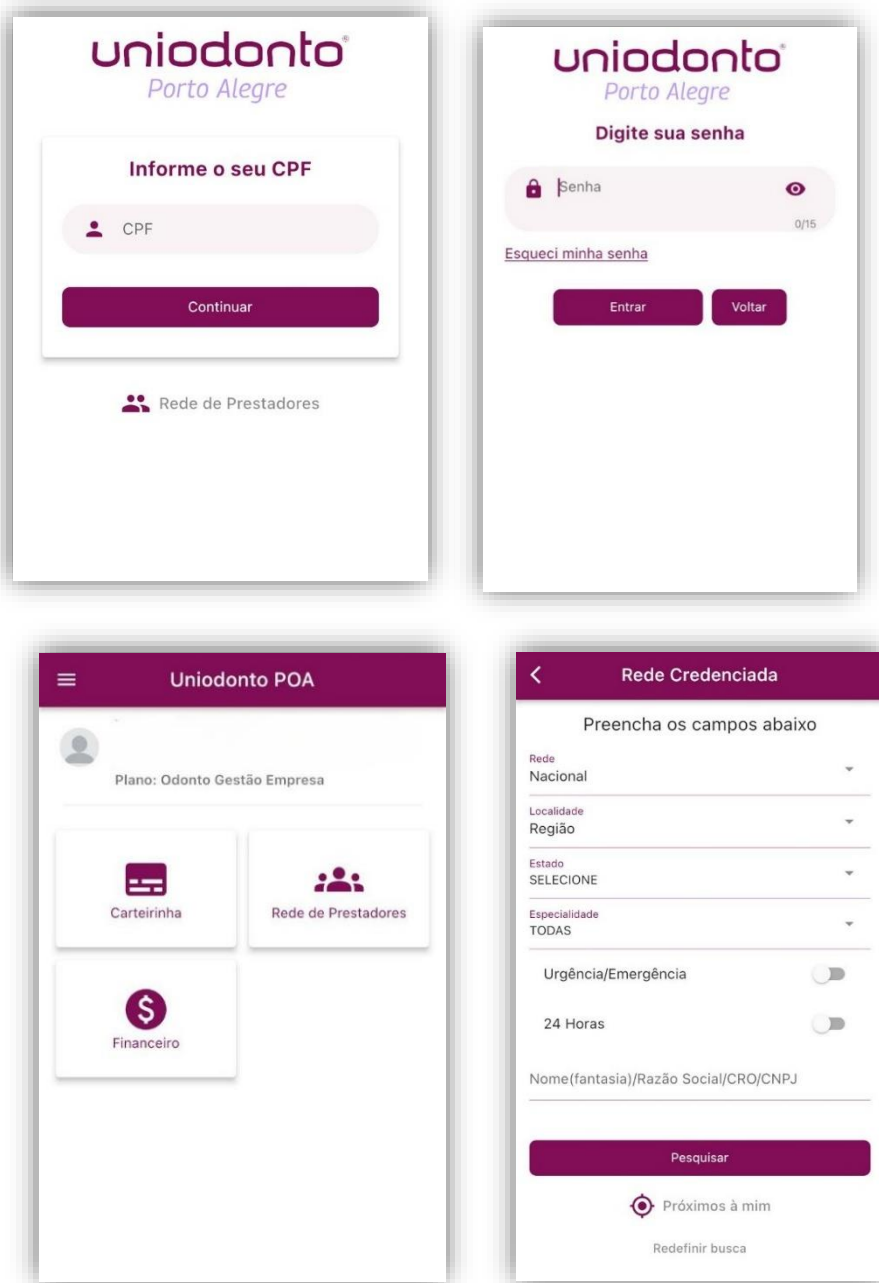
Por isso, recomendamos que você entre em contato diretamente com o dentista escolhido para verificar a disponibilidade e agendar sua consulta.

Explore nossa lista de dentistas e encontre o parceiro ideal para sua saúde bucal.

Preencha o máximo de informações possíveis no box e Clique em > **Buscar** ou, caso queira a lista dos profissionais para impressão ou armazenamento, clique em > **Visualizar em PDF**.

Você também pode acessar o nosso **App Uniodonto Beneficiário (Android e IOS)**, disponível na Play Store e Apple Store.

Após fazer entrar com as suas credenciais, clique em “Rede de Prestadores”.



Se você estiver nas cidades da área de abrangência da Uniodonto Porto Alegre, clique em “Rede” e selecione “Própria”.

Caso você esteja fora da área de atuação da Uniodonto POA, clique em “Rede” e selecione “Nacional”.

Preencha o Estado e a Cidade e clique em “Pesquisar”.

7.2. Como agendar

Não trabalhamos com uma central de agendamentos. O agendamento deve ser realizado diretamente com o profissional escolhido por você, no dia e horário de sua preferência, conforme a disponibilidade do dentista.

7.3. Ausência ou não localização de rede/especialidades em sua cidade A Uniodonto possui uma ampla rede de profissionais clínicos e especialistas distribuídos por todo o Brasil. Caso você não consiga localizar profissionais ou especialidades em sua cidade, você deve entrar em contato com a Gestão de Relacionamento com o Cliente pelo **telefone:** (51) 3302-4000, opção 1, ou pelo **e-mail:** atendimento@uniodontopoa.com.br.

A equipe da Gestão de Relacionamento irá localizar e indicar o(s) profissional(is) de acordo com a sua necessidade.

Importante! Conforme a RN 566/22 da Agência Nacional de Saúde Suplementar, é permitido a operadora indicar profissionais em cidades limítrofes à sua, ou na região de saúde, independentemente da distância.

7.4. Prazos para a operadora providenciar o atendimento

Mediante a formalização da necessidade de atendimento pelo beneficiário, conforme RN 566/22 da ANS, a operadora dispõe dos seguintes prazos:

- Consulta e procedimentos realizados em consultório/clínica com cirurgião-dentista: em até 7 (sete) dias úteis;
- Urgência e emergência: imediato.

Importante!

A Uniodonto estará desobrigada a garantir os prazos previstos acima quando o beneficiário solicitar profissional específico para realização de sua consulta ou tratamento odontológico. Os prazos máximos de atendimento são para qualquer profissional da rede de cooperados ou prestadores da Operadora, nos termos da RN 566 da ANS.

8. CONSULTA

Você deve comparecer no consultório odontológico na data e horário escolhidos para a realização da consulta portando seu cartão de identificação (carteirinha), físico ou virtual, e carteira de identidade ou um documento oficial com foto.

8.1. Cartão de Identificação (carteirinha)

Você possui um cartão de identificação contendo o nome do plano contratado. O cartão pode ser físico ou virtual e deve estar sempre à mão, possibilitando o seu reconhecimento e agilizando o seu atendimento. O cartão é pessoal, intransferível e sua correta utilização é de seu interesse e responsabilidade. O uso indevido ou fraude com o cartão estão sujeitos a aplicação de penalidades previstas em contrato. O cartão virtual está disponível a partir da data de início de vigência do plano.

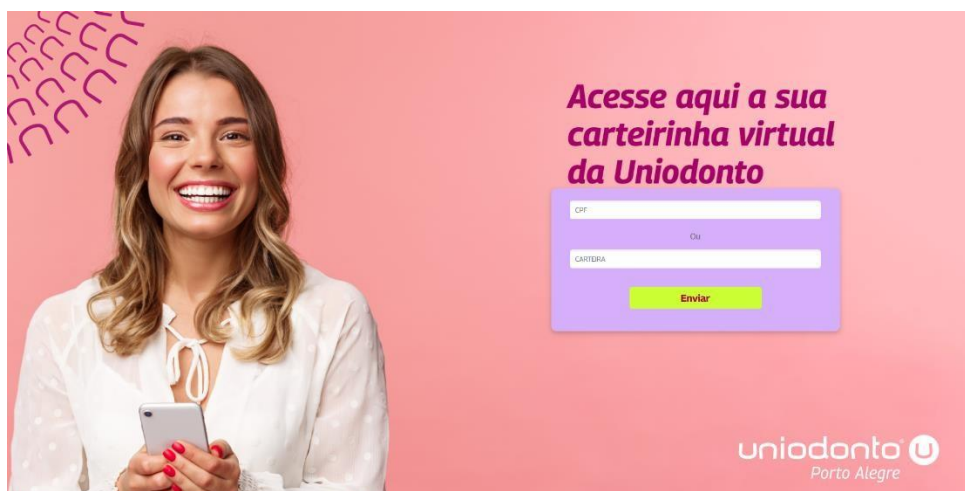
Não é necessário você possuir o cartão físico, pois você pode emitir a **versão virtual** a qualquer hora, sendo ele aceito em todos os consultórios.

O cartão virtual está disponível no aplicativo a partir da data de início de vigência do plano.

Ao realizar a adesão ao plano, você recebeu as orientações para a geração do cartão virtual. O acesso pode ser operacionalizado por meio do APP Uniodonto POA (Android e IOS), disponível na Play Store e Apple Store. No primeiro acesso, será solicitada a criação:

The image displays three sequential screenshots of the Uniodonto POA app's registration interface. The first screen, titled 'Informe o seu CPF', features a text input field for the CPF and a 'Continuar' button. The second screen, titled 'Para cadastrar sua senha, selecione uma das opções abaixo', offers two selection options: 'SMS' (selected with a green circle) and 'E-Mail' (with an unselected circle). Below these options, it states 'Código será enviado para (51) 9*****-07' and includes an 'Enviar Código' button. The third screen, titled 'Valide o código enviado para o seu celular ou e-mail', shows a 'CÓDIGO' input field, a 'Validar Código' button, and a countdown timer set at '00 : 00 : 58'. All three screens feature the 'uniodonto Porto Alegre' logo at the top.

Para primeiro acesso e geração do cartão virtual. Será necessário preencher o cadastro com: CPF, data de nascimento, nome da mãe e senha. A senha deverá ter no mínimo 08 (oito) dígitos e conter: **letra maiúscula, minúscula, número e caractere especial**.



O cartão de identificação também pode ser gerado no site: Portal do Cliente > **Carteirinha Virtual**. Digite seu CPF ou número de sua carteira > **Visualizar carteira**.

Você será direcionado a uma tela com seu nome completo, CPF e nome do plano. Confira as informações, se estiverem corretas, clique em **“Selecionar”**. Imediatamente seu cartão virtual será gerado. Você pode clicar em **“Baixar Carteirinha”** e salvar seu cartão em um arquivo.

Seu cartão de identificação contém as seguintes informações:

Frente:

Verso:

Em caso de perda ou extravio da carteirinha, comunique imediatamente a Gestão de Relacionamento com o Cliente da Uniodonto Porto Alegre. Caso você solicite a emissão de uma nova via do cartão (físico), esta será cobrada.

Lembrando que seu cartão virtual possui as mesmas funcionalidades do cartão físico e é aceito amplamente em todos os profissionais da rede, basta você acessar o app para gerar.

8.2. Boas Práticas da Consulta

8.2.1. Sempre chegue com 10 (dez) minutos de antecedência. Evite atrasos.

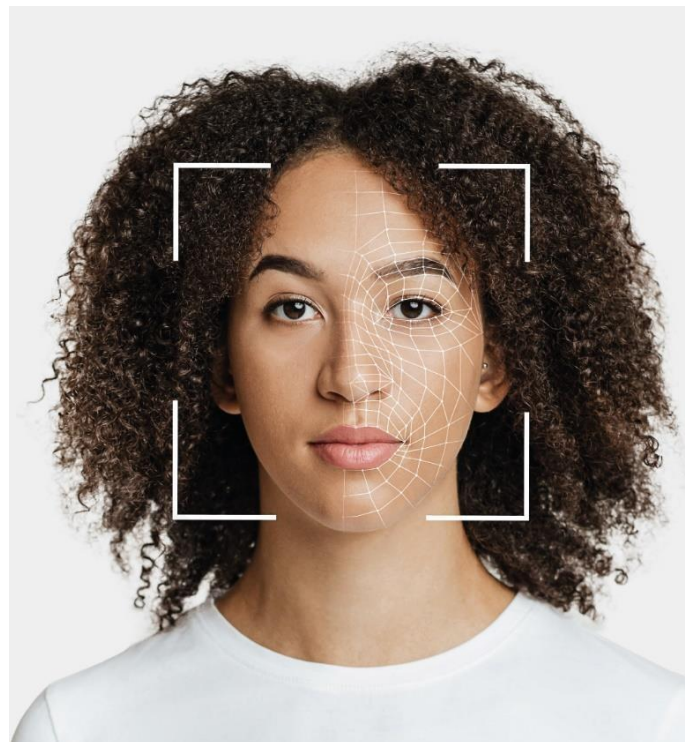
Lembre-se: o profissional tem outros pacientes agendados após a sua consulta, não os prejudique.

8.2.2. Não falte a consulta. Caso seja necessário, desmarque com até 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, assim seu dentista poderá atender outro cliente em seu lugar ou, se houver um imprevisto no dia da consulta ou próximo ao horário agendado, ligue para avisar. Consultas agendadas e não desmarcadas em até 24 (vinte e quatro) horas estão sujeitas a cobrança de taxa administrativa de falta injustificada à consulta. A cobrança da taxa será acrescida no valor da fatura no seu boleto mensal.

8.2.3. Compareça sozinho à consulta, sem acompanhantes, a não ser frente a solicitação do dentista ou nos casos de idosos, pessoas com necessidades especiais ou crianças.

8.3. Assinatura de Guia de Tratamento Odontológico (GTO) Após a realização de sua consulta e/ou procedimento, o dentista irá preencher a guia de tratamento odontológico, após será necessário a sua assinatura. A Uniodonto Porto Alegre utiliza a assinatura digital por meio da biometria facial, desta forma, será necessária a captação de uma imagem de seu rosto. Este processo se repetirá sempre que você for atendido por um profissional credenciado da Uniodonto Porto Alegre.

A captação é feita no consultório do profissional e deve ser conforme imagem abaixo:



8.4. Repetição de Procedimentos

Com base em parâmetros aceitos na prática odontológica, tendo em vista as normas técnicas e padrões biológicos preconizadas na literatura, os procedimentos apresentam um período mínimo aceitável para nova realização. Desta forma, é muito importante que você siga as orientações e os cuidados recomendados pelo seu dentista, bem como manter uma higiene bucal adequada com escovação com creme dental com flúor e uso do fio dental.

Caso seja necessário refazer o procedimento, antes do término do período mínimo aceitável, a necessidade de repetição deverá ser justificada pelo dentista. Após, será avaliada pelos auditores e somente poderá ser realizada mediante autorização prévia.

9. REEMBOLSO

A Uniodonto possui uma ampla rede de profissionais clínicos e especialistas distribuídos por todo o Brasil. Desta forma, frente à necessidade, você deverá buscar auxílio e orientação da Uniodonto Porto Alegre, através da Gestão de Relacionamento com o Cliente pelo **telefone:** (51) 3302-4000 ou pelo

e-mail: atendimento@uniodontopoa.com.br. A Operadora indicará um prestador cooperado, credenciado ou não da rede, que esteja apto para realizar o seu atendimento. Assim, caso sua opção seja realizar uma consulta com dentista particular, o custo desta consulta é de sua responsabilidade.

Você só terá direito ao reembolso quando, após buscar auxílio da Operadora (Uniodonto), não houver indicação de prestador, credenciado ou não, para realizar o atendimento pretendido. O reembolso dos valores gastos com o atendimento será operacionalizado de acordo com a tabela Uniodonto Porto Alegre TUSS vigente no período. O pedido de reembolso pode ser realizado em até 01 (um ano) da realização do procedimento. Para análise e verificação do direito ao reembolso, você deverá encaminhar, imediatamente após o atendimento, os documentos mínimos e obrigatórios, elencados abaixo:

- Requerimento preenchido pelo usuário em formulário próprio fornecido pela Uniodonto Porto Alegre;
- Via original do recibo ou nota fiscal assinado pelo cirurgião-dentista, constando o número de sua inscrição no respectivo Conselho Regional (CRO) e no cadastro de pessoas físicas ou pessoa jurídica (CPF ou CNPJ), acusando o recebimento dos valores combinados, devendo o documento observar normas tributárias e fiscais, com a descrição pormenorizada (a descrição é obrigatória para que a operadora certifique-se que todos os atos realizados possuem cobertura contratual regulamentar) dos atendimentos realizados – código e nomenclatura TUSS (Terminologia Unificada da Saúde Suplementar);
- Solicitação (com descrição) do procedimento, assinado pelo cirurgião-dentista (deve conter o número(s) do(s) dente(s), faces, tipo de material utilizado, etc.);
- Cópia do documento pessoal com foto do beneficiário atendido;

- Eventualmente a operadora pode requerer a comprovação da realização dos atos para realização do reembolso, através de perícia e/ou exames, que ocorrerão às suas custas.

A análise do pedido de reembolso é realizada pela equipe de auditores da operadora, sendo que a qualquer tempo podem ser solicitadas informações adicionais ou, até mesmo, perícia. A operadora possui 30 (trinta) dias para realizar o reembolso, a contar após a formalização e recebimento da documentação completa.

10. URGÊNCIA E EMERGÊNCIA ODONTOLÓGICA

As palavras emergência e urgência são muito parecidas à primeira vista, mas em saúde significam situações diferentes. Isso vale, especialmente em Odontologia.

- **Emergência** é uma situação crítica ou um perigo iminente onde ocorre risco de vida.
- **Urgência** é uma situação que deve ser resolvida imediatamente, mas que não oferece risco eminente à vida.

Em odontologia, as urgências são mais comuns e estão relacionadas aos casos de dor aguda muito difícil de suportar, na maioria das vezes provocadas por problemas que afetam a polpa dos dentes (nervo).

A Uniodonto Porto Alegre dispõe de uma ampla rede de dentistas credenciados disponíveis para atendimento de urgências, em horário comercial, em seus consultórios particulares. Para acessar nossa rede, verifique o passo a passo que se encontra no item 7.1 e agende sua consulta. Além disso, nas cidades abaixo dispõe de Pronto Atendimentos (PAs):

Porto Alegre

Endereço: Av. Independência, 914 – Bairro Independência

Telefone: (51) 3302-4024

Horário: Plantão 24hrs por dia – Não é necessário agendar consulta.

Os atendimentos são por ordem de chegada.

Guaíba

Endereço: Rua Vinte de Setembro, 787 – Bairro Centro

Telefone: (51) 3055-4058.

Horário: De segunda a sexta-feira, das 08h15 às 12h30 e das 13h30 às 18h.

– Não é necessário agendar consulta. Os atendimentos são por ordem de chegada.

Pelotas

Endereço: Rua Princesa Isabel, 208/101 – Bairro Centro

Telefone: (53) 3227-6515.

Horário: De segunda a sexta-feira, das 13h às 18h.

– Não é necessário agendar consulta. Os atendimentos são por ordem de chegada.

Na eventualidade de você não conseguir atendimento ou contato com nossos profissionais, você deve ligar imediatamente para a Gestão de Relacionamento com o Cliente pelo **telefone:** (51) 3302-4000 – Opção 1, que iremos providenciar sua consulta.

11. CANCELAMENTO OU EXCLUSÃO DO PLANO

Você pode solicitar o cancelamento do seu plano ou a exclusão de algum dependente.

O pedido de cancelamento ou exclusão é imediato, irrevogável e sem direito ao arrependimento mediante a sua formalização. Você deve encaminhar a formalização do pedido por **e-mail**: atendimento@uniodontopoa.com.br ou comparecer presencialmente (endereço da Uniodonto em Porto Alegre, ou em Guaíba ou em Pelotas) ou ainda solicitar por **telefone**: (51) 3302.4000 – opção 1). Por questões de segurança, as solicitações por WhatsApp devem ser formalizadas em um dos canais citados.

Após seu pedido, nossa equipe irá verificar a presença de pendências financeiras (mensalidades vencidas ou por vencer e multa por término antecipado) e providenciar o protocolo de solicitação de cancelamento/exclusão (carta de cancelamento/exclusão). Tudo será formalizado por meio de protocolo e e-mail.

O cancelamento ou a exclusão do plano, antes do período mínimo de permanência de 12 (doze) meses, previsto no contrato do beneficiário titular e dos dependentes, facultará à Uniodonto Porto Alegre a cobrança de multa no valor de 20% (vinte por cento) do total das mensalidades por vencer.

Importante: ao solicitar o cancelamento ou exclusão você deve estar ciente que este afetará em eventual ingresso em um novo plano de saúde nos seguintes aspectos:

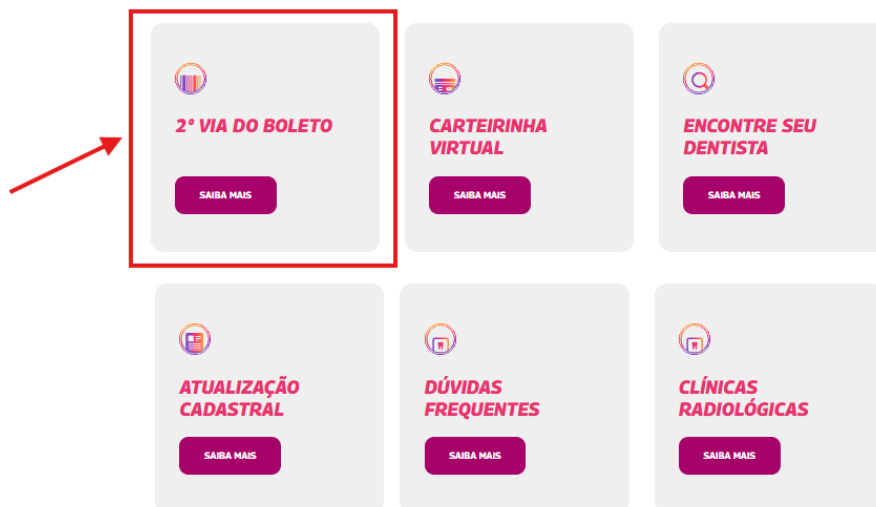
1. Cumprimento de novos períodos de carência, observado o disposto no inciso V do artigo 12, da Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998;
2. Perda do direito à portabilidade de carências, caso não tenha sido este o motivo do pedido, nos termos previstos na RN nº 438, de 03 de dezembro de 2018, que dispõe, em especial, sobre a regulamentação da portabilidade das carências previstas no inciso V do art. 12 da Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998;
3. Preenchimento de nova declaração de saúde, e, caso haja doença ou lesão preexistente – DLP, no cumprimento de Cobertura Parcial Temporária – CPT, que determina, por um período ininterrupto de até 24 meses, a d. partir da data da contratação ou adesão ao novo plano, a suspensão da cobertura de Procedimentos de Alta Complexidade (PAC), leitos de alta tecnologia e procedimentos cirúrgicos, quando for o caso;
4. Perda imediata do direito de remissão, quando houver, devendo o beneficiário arcar com o pagamento de um novo contrato de plano de saúde que venha a contratar.

12. PAGAMENTO DE MENSALIDADES

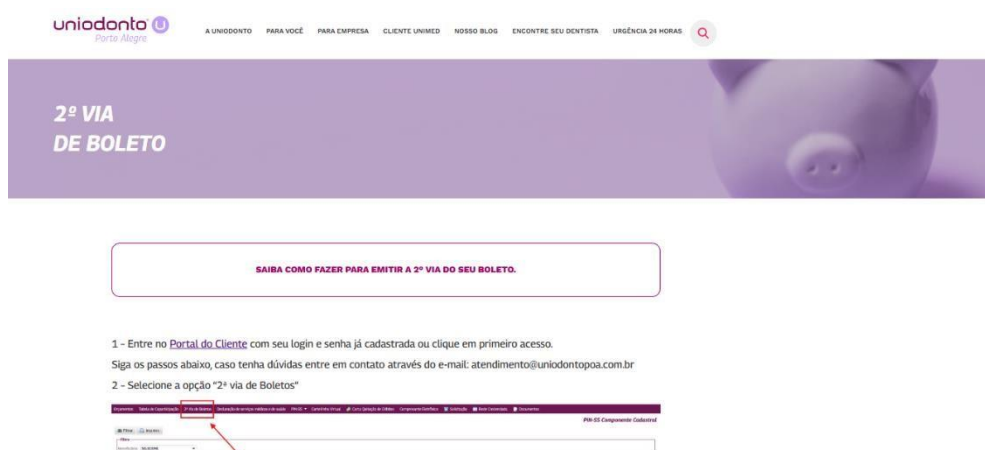
Buscando facilitar e agilizar seus pagamentos, a Uniodonto encaminha mensalmente (para o endereço de e-mail/SMS que foi informado por você no momento da sua adesão e está cadastrado no sistema) um lembrete sobre a data de vencimento acompanhado do código de barras do seu boleto.

Caso você não localize o e-mail/SMS ou necessite pagar uma mensalidade vencida, você deve acessar o site da Uniodonto Porto Alegre: www.uniodontopoa.com.br, e:

- Ir para a superior da página: clique em > **Nossos Portais** > **Cliente** (seta laranja). Ou - Após acessar a página, dirigir-se a **Acesso Rápido** > **2ª Via do Boleto** > **Saiba Mais**.



Clique em “2ª Via do Boleto” > **Saiba Mais**.
Você será direcionado para a página que contém um passo a passo para obtenção.



Vá para a parte inferior da página, você vai encontrar dois botões, uma para o acesso em pdf do tutorial de obtenção da segunda via e outro para você obter a segunda via.



Ao clicar em Retire aqui sua 2ª Via de Boleto, você será direcionado para a página abaixo:

Bem vindo ao Portal!

Beneficiário e Empresa

Selecione a opção que deseja logar

☒ Beneficiário ☐ Empresa

Informe o CPF *

CONTINUAR

Se for primeiro acesso, cadastre uma senha, se não digite sua senha, efetue login e pronto: seu boleto estará disponível. abaixo. **Digite seu CPF** > Localizar cadastro. Pronto, seus boletos estarão à disposição!

Importante: o arquivo pdf do seu boleto é protegido por senha. Para acessá-lo, é necessário digitar os seis primeiros dígitos do CPF.

Lembramos que para os clientes que possuem Plano Rubi, além da mensalidade, você paga a franquia do procedimento realizado diretamente para o dentista, conforme contrato.

Em caso de dúvidas, entre em contato com a Gestão de Relacionamento com o Cliente pelo **telefone:** (51) 3302-4000 – opção 1 ou pelo e-mail: atendimento@uniodontopoa.com.br.

13. RELATÓRIO DE ATENDIMENTO

Você pode obter seu relatório de atendimento/procedimentos realizados de forma bastante simples, basta acessar Portal do Cliente > **Informações de Utilização** > **Saiba Mais**. Você será redirecionado para a página abaixo. Caso seja seu primeiro acesso, será necessário informar seu CPF, a data de nascimento e seguir as etapas solicitadas. Se você já possui cadastro, basta digitar seu CPF e clicar em "**Continuar**".

Bem vindo ao Portal!

Beneficiário e Empresa

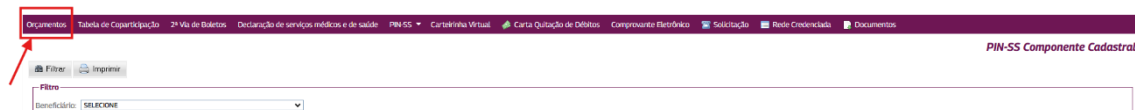
Selecione a opção que deseja logar

☒ Beneficiário ☐ Empresa

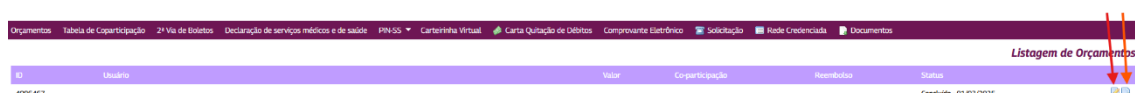
Informe o CPF *

CONTINUAR

Importante: você deve se identificar como “beneficiário” e deve estar vinculado ao plano.



Clique em “Orçamentos” e você terá acesso aos procedimentos gerados pelo dentista por guia. Você tem duas opções: para apenas visualizar, clique na (seta vermelha), ou, para gerar a guia do atendimento em PDF clique na (seta laranja).



Caso você necessite do **prontuário** (é um documento que contém todas as suas informações e todo seu histórico de atendimento, incluindo: ficha clínica, exames – ex.: radiografias, etc.), procure o profissional responsável pelo atendimento e providencie diretamente com ele. Somente será fornecido prontuário se o seu atendimento foi realizado nos nossos Pronto Atendimentos (PAs) – neste caso, encaminhar o pedido para a Gestão de Relacionamento com o Cliente pelo **telefone:** (51) 3302-4000 – opção 1 ou pelo e-mail: atendimento@uniodontopoa.com.br.

14. DEMONSTRATIVO PARA DECLARAÇÃO DO IMPOSTO DE RENDA (INFORME DE RENDIMENTOS)

O demonstrativo para declaração do imposto de renda (informe de rendimentos) encontra-se no Portal do Cliente.



Clique em > **Demonstrativo de Pagamentos** > **Saiba Mais**.

Agora, preencha o box selecionando o ano de referência, selecione o usuário (setas), clique em > **Buscar**.

uniodonto
Porto Alegre

Orçamentos Tabela de Coparticipação 2ª Via de Boletos **DMED - Demonstrativo de Pagamentos** PIN-SS Carteirinha Virtual Carta Quitação de Débitos Comprovante E

Relatório

Filtro

Ano Exercício: **2023**

Usuário Global: []

Selecione o Ano de referência clique em “Relatório” para gerar o PDF com o demonstrativo.

Agora é só baixar e acessar seu documento!

uniodonto
Porto Alegre

UNIODONTO PORTO ALEGRE
AV INDEPENDENCIA, 914
PORTO ALEGRE - RS, 90035072
88.938.089/0001-82

Declaração de Serviços Médicos e de Saúde
Ano base 2023

Abaixo estão discriminados os pagamentos realizados pelo beneficiário referente ao plano odontológico da operadora UNIODONTO PORTO ALEGRE - ANS Nº 366439.

Dados beneficiário titular
Nome: [] CPF: [] Nascimento: []

Dados do contratante
Nome/Razão Social: [] CPF/CNPJ: [] Código Beneficiário: []

Discriminação de Pagamentos de Mensalidade

Tipo Beneficiário	Nome	Valor (R\$)
Titular	[]	373,92
Dependente	[]	373,92
Dependente	[]	373,92
Dependente	[]	61,76
Dependente	[]	312,16
		R\$ 1.495,68

Discriminação de Pagamentos de Coparticipação

Em caso de dúvidas ou diferenças de valores, entrar em contato com a Gestão de Relacionamento com o Cliente pelo **telefone:** (51) 3302-4000 – opção 1 ou pelo e-mail: atendimento@uniodontopoa.com.br.

15. DÚVIDAS FREQUENTES

CARTÃO DE IDENTIFICAÇÃO (CARTEIRINHA)

O que devo fazer se eu perder o meu cartão de identificação (carteirinha)? Em caso de perda ou extravio da carteirinha, comunique imediatamente a Gestão de Relacionamento com o Cliente da Uniodonto Porto Alegre. Caso você solicite a emissão de uma nova via do cartão (físico), esta será cobrada.

Não é necessário o cartão físico para a realização de consultas, pois você pode utilizar seu cartão virtual. O acesso pode ser operacionalizado por meio do APP Uniodonto POA (Android e IOS), disponível na Play Store e Apple Store. O cartão de identificação também pode ser gerado no

site: Portal do Cliente > **Carteirinha Virtual** > **Digite seu CPF** ou número de sua carteira para visualizar a carteirinha. Mais informações encontram-se no item 8.1 deste manual.

Quais são as informações que encontro no meu cartão de identificação?

Seu cartão de identificação contém as seguintes informações:

Frente:



Verso:



ALTERAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS

Como devo proceder para solicitar a alteração dos meus dados cadastrais? Você deve entrar em contato com a Gestão de Relacionamento com o Cliente pelo **telefone:** (51) 3302-4000 – opção 1 ou pelo e-mail: atendimento@uniodontopoa.com.br. Lembre-se de que é muito importante manter o seu cadastro atualizado, pois essa é a única forma que temos para contatá-lo.

URGÊNCIA

O que é caracterizado como urgência odontológica? O que caracteriza a urgência é a presença de dor.

Quais procedimentos podem ser realizados na urgência?

Curativos, controle de hemorragias, drenagem de abscessos, fraturas dentárias e demais tratamentos no quais o paciente esteja com dor. Não são realizados na urgência

procedimentos eletivos, como canais, restaurações e demais, nos quais o paciente pode se programar para tratar.

Realizei uma consulta de urgência, o que faço para continuar o tratamento? Você deve agendar uma consulta com um dentista clínico geral para que ele indique como deve ser operacionalizada a continuidade do tratamento ou você pode agendar diretamente com um especialista, caso o dentista que realizou sua consulta de urgência tenha indicado.

Lembre-se: é muito importante durante o atendimento de urgência solicitar orientações quanto a continuidade do tratamento (o que fazer, com qual dentista agendar etc.).

CONSULTAS, EXAMES E PROCEDIMENTOS

Qual é a cobertura do meu plano?

A cobertura do seu plano está descrita em seu contrato, bem como no item 4 deste manual. Caso não tenha acesso a ele, entre em contato com a Gestão de Relacionamento com o Cliente pelo **telefone:** (51) 3302-4000 – opção 1, ou pelo **e-mail:** atendimento@uniodontopoa.com.br. Para agilizar o atendimento, verifique em seu cartão de identificação (item 8.1) o nome do seu plano e informe para nossa equipe.

Contratei o plano e agora como faço para consultar?

Você deve aguardar o término dos períodos de carência, conforme tabela no item 6. Após, você pode agendar a consulta com o dentista de sua escolha.

Importante: você não precisa ter o cartão físico para realizar a consulta, basta você baixar a versão virtual, de acordo com o descrito no item 8.1.

Para realizar a consulta com um dos dentistas da rede é necessário agendar? Sim. Após escolher um dos dentistas da rede, conforme os passos descritos no item 7.1, você deve ligar para agendar.

A exceção é para os atendimentos, nos casos de urgência, nos prontoatendimentos (PAs) da Uniodonto em Porto Alegre, Pelotas e Guaíba. Neste caso, você pode ir direto ao PA de uma das cidades escolhidas, sem agendar.

Importante: observe os dias e horários de atendimento (item 10).

Como faço para localizar um dentista da rede credenciada para atendimento? Em nosso site você encontra toda a rede de profissionais da Uniodonto, basta acessar: www.uniodontopoa.com.br. O passo a passo dos acessos estão no item 7.1.

Para ser atendido, tenho que efetuar algum pagamento ao dentista? Você somente irá realizar algum pagamento ao dentista se seu plano possuir franquia (ex.: Plano Rubi). Para os demais planos, não existe pagamento no ato do atendimento, desde que o procedimento realizado esteja contemplado no rol básico de procedimentos da segmentação odontológica previstos pela ANS. Em caso de dúvida, você deve entrar em contato com a Gestão de Relacionamento

com o Cliente pelo **telefone:** (51) 3302-4000 – opção 1, ou pelo **e-mail:** atendimento@uniodontopoa.com.br.

É necessário solicitar autorização para a Uniodonto para realizar algum procedimento?

Todo os procedimentos previstos no rol básico da ANS (RN 465/2021) estão pré- autorizados. Em caso de dúvida, você deve entrar em contato com a Gestão de Relacionamento com o Cliente pelo **telefone:** (51) 3302-4000 – opção 1, ou pelo **e-mail:** atendimento@uniodontopoa.com.br.

O que devo fazer quando não localizar prestador para realizar o atendimento pretendido?

A Uniodonto possui uma ampla rede de dentistas em diversas especialidades, caso você não localize um dentista credenciado ao plano ou um dentista com a especialidade que você necessita na sua cidade, você deve buscar auxílio e orientação na Gestão de Relacionamento com o Cliente pelo **telefone:** (51) 33024000 – opção 1 ou pelo **e-mail:** atendimento@uniodontopoa.com.br. A Gestão de Relacionamento indicará um prestador cooperado ou não da rede, que esteja apto para realizar o atendimento.

E se eu ligar para o dentista e ele não possuir horário no dia que eu desejar? O agendamento de consultas é totalmente operacionalizado pelo prestador cooperado em seu consultório particular. A Uniodonto não possui qualquer ingerência sobre a marcação e horários. Caso o dentista escolhido não possua horário na data e horário que você deseja, você deve buscar outro dentista da rede para o atendimento, ou pode entrar em contato com a Gestão de Relacionamento com o Cliente pelo **telefone:** (51) 3302.4000 - opção 1 ou pelo **e-mail:** atendimento@uniodontopoa.com.br.

Agendei a consulta e não vou conseguir comparecer, como faço? Você deve ligar para o dentista, desmarcar e reagendar. Este gesto simples libera a agenda e possibilita a marcação de consulta para outro cliente, além de reduzir os gastos com materiais e equipamentos

(**lembre-se**, o dentista prepara o consultório para o seu atendimento).

Tenho um plano da Uniodonto, posso ser atendido em todo Brasil? Depende da abrangência de seu plano. Você obtém esta informação em seu contrato ou em seu cartão de identificação (frente), conforme apresentado no item **8.1**. Para atendimento em todo país, a abrangência do seu plano deve ser nacional. Caso você tenha dúvida, entre em contato com a Gestão de Relacionamento com o Cliente pelo **telefone:**

(51) 3302-4000 - opção 1, ou pelo **e-mail:** atendimento@uniodontopoa.com.br.

Tenho o plano, mas quero ser atendido por um dentista particular?

A Uniodonto possui uma ampla rede de dentistas em todo o Brasil. Caso você opte por consultar com um dentista particular, o custo do atendimento é seu. Em caso de ausência de dentista da Uniodonto na sua cidade, você deve entrar em contato imediatamente com a Gestão de Relacionamento com o Cliente pelo **telefone:** (51) 3302.4000 - opção 1, ou pelo **e-mail:**

atendimento@uniodontopoa.com.br para que seu atendimento seja providenciado. A Uniodonto tem 07 (sete) dias úteis para providenciar seu atendimento, casos de atendimentos eletivos, segundo as regras da ANS.

Preciso de atendimento com um especialista e na minha cidade o plano não possui especialistas ou um profissional com a especialidade que preciso, como faço?

Você deve realizar uma consulta com um dentista clínico geral e solicitar um parecer sobre a necessidade da especialidade. Depois, você deve entrar em contato com a Gestão de Relacionamento com o Cliente pelo **telefone**:

(51)3302.4000 - opção 1, ou pelo **e-mail**: atendimento@uniodontopoa.com.br para que seu atendimento seja providenciado.

Estou em tratamento com um dentista da rede, mas gostaria de fazer um procedimento não coberto pelo plano com este dentista, como posso fazer?

A realização de procedimentos que não estão previstos no rol básico da ANS para os planos de segmentação odontológica, bem como na cobertura de seu contrato, é uma decisão sua. A Uniodonto não possui qualquer responsabilidade frente a negociações, acordos e operacionalização de procedimentos (em caráter particular, não previstos em contrato) entre você e o dentista da rede.

Gostaria de trocar todas as minhas restaurações escuras por claras, o plano cobre?

Não, conforme cláusulas contratuais, procedimentos com finalidade estética (item 4.2) não estão cobertos pelo plano (RN 465/2021, ANS). Na presença de indicação clínica para substituição, seu dentista deve justificar a necessidade e aguardar aprovação.

Possuo o plano da Uniodonto Porto Alegre e fui transferido para outro Estado, como faço para consultar?

Verifique a abrangência de seu plano. Você tem esta informação disponível em seu cartão de identificação (frente), item 8.1. Ela pode ser municipal (seu município ou alguns municípios definidos em contrato), estadual (você pode consultar em qualquer cidade do Estado) ou nacional (você pode consultar em qualquer cidade do Brasil).

Confirmada a abrangência, você pode buscar em nossa rede um profissional na cidade em que você se encontra (passo a passo no item

7.1). Pronto! A partir de agora é só agendar e realizar a consulta. Caso você tenha dúvida a respeito da abrangência do seu plano, não esteja localizando um profissional na cidade ou não existam profissionais com a especialidade que você precisa, entre em contato com a Gestão de Relacionamento com o Cliente pelo **telefone**: (51) 3302.4000 – opção 1, ou pelo **e-mail**: atendimento@uniodontopoa.com.br.

Realizei um procedimento com o dentista da rede e não gostei do resultado. Como faço?

Procure novamente o profissional, converse com ele e juntos busquem a solução. Caso seja necessário, você deve entrar em contato com a Gestão de Relacionamento com o Cliente pelo **telefone**: (51) 3302-4000 - opção 1, ou pelo **e-mail**: atendimento@uniodontopoa.com.br.

Vou utilizar o plano pela primeira vez e não sei qual especialidade marcar, o que devo fazer?

Para sua primeira consulta, agende com um dentista clínico geral, que fará uma avaliação de sua saúde bucal indicando ou não a necessidade de agendar uma consulta com um especialista.

O dentista indicou a realização de uma radiografia em uma clínica de radiologia, posso sair do consultório fazer o exame?

É importante que você ligue para a clínica e verifique a necessidade de agendar o exame. Além disso, os exames de radiologia podem levar até 48 (quarenta e oito) horas para serem autorizados.

Para fazer uma radiografia em uma clínica de radiologia, tenho que levar alguma documentação?

Sim, um documento com foto e seu cartão de identificação (carteirinha). Além disso, caso seu dentista tenha fornecido uma requisição para realização do exame você deve levar. Importante: a Uniodonto disponibiliza para seus profissionais a solicitação online de exames, neste caso você não terá a requisição física, pois ela já está no sistema – à disposição das clínicas radiológicas que fazem parte da nossa rede.

Fui em uma clínica de radiologia realizar um exame (contido no rol básico) e estava como não autorizado, resolvi pagar o exame de forma particular. Posso solicitar reembolso?

Nesses casos, você não deve pagar e sim entrar em contato com a Gestão de Relacionamento com o Cliente pelo **telefone:** (51) 3302-4000 - opção 1, ou pelo **e-mail:** atendimento@uniodontopoa.com.br e verificar o motivo da não autorização. Dependendo do motivo, você poderá não receber o reembolso. **Lembre-se:**

- Radiografias possuem 24 (vinte e quatro) horas de carência, após a efetivação do plano no sistema;
- Exames radiológicos solicitados pelo dentista podem levar até 48 (quarenta e oito) horas para autorização;
- A repetição de um mesmo exame, dentro do período mínimo, precisa ser justificada pelo dentista. Caso ele não o faça, você corre o risco de seu exame não ser autorizado.

Quero consultar um dentista clínico geral e já levar as radiografias, posso ir direto na clínica e solicitar o exame?

Os exames cobertos pelo plano precisam ter indicação clínica para realização. O dentista é o profissional indicado para realizar a sua avaliação e definir a necessidade, bem como definir qual é o exame mais adequado.

Desta forma, para a clínica realizar o exame, ela deve receber a requisição contendo a solicitação do dentista, sem ela a clínica não realizará o exame pelo plano.

Compri o plano e quero fazer uma prótese em cerômero, consultei o dentista e ele disse que o plano não cobre. Está correto?

Alguns procedimentos do rol básico de procedimentos previstos para segmentação odontológica, conforme RN 465/2021 da ANS, possuem DUT – diretriz de utilização. As diretrizes de utilização (DUT) são normas elaboradas pela ANS que servem para a orientação e regulamentação do uso adequado de procedimentos. Você pode buscar mais informações em:

Fique atento à tabela de cobertura contida no contrato do seu plano, você observará que alguns procedimentos vêm acompanhados da seguinte inscrição: **COM DIRETRIZ DE UTILIZAÇÃO***. Para sanar eventuais dúvidas, entre em contato com a Gestão de Relacionamento com o Cliente pelo **telefone:** (51) 3302-4000 - opção 1, ou pelo **e-mail:** atendimento@uniodontopoa.com.br. **Estou em tratamento e meu dentista disse que não vai mais ser prestador da Uniodonto, o que faço?**

Fique tranquilo. Os dentistas da Uniodonto sabem que, para realizar o desvinculo, os tratamentos em andamento devem estar concluídos. Para sanar eventuais dúvidas, entre em contato com a Gestão de Relacionamento com o Cliente pelo **telefone:** (51) 3302-4000 - opção 1, ou pelo **e-mail:** atendimento@uniodontopoa.com.br.

A Uniodonto monitora os atendimentos realizados pelos seus dentistas? Sim, a Uniodonto possui uma equipe de auditores que realizam a avaliação e a validação dos procedimentos realizados.

PAGAMENTOS E MENSALIDADES

Não recebi o boleto para pagamento do meu plano. O que fazer?

O boleto é encaminhado mensalmente, para os clientes que possuem plano individual/familiar. O envio é realizado pelo e-mail/SMS que você tem cadastrado na Uniodonto. Não esqueça de verificar sua caixa de “*spams*”. Você pode acessar a segunda via do boleto em nosso site, seguindo as instruções do item 12.

Lembramos que o arquivo pdf do seu boleto é protegido por senha. Para acessá-lo, é necessário digitar os seis primeiros dígitos do cpf/cnpj.

Tenho um plano com várias mensalidades em aberto, o que devo fazer? Você deve entrar em contato com a Gestão de Relacionamento com o Cliente pelo **telefone:** 51 3302-4000 – opção 1, ou pelo **e-mail:** atendimento@uniodontopoa.com.br. Suas pendências serão verificadas junto ao setor financeiro alternativas para sua quitação.

INCLUSÃO NO PLANO

Posso incluir dependentes no plano da Uniodonto? Quem pode ser meu dependente?

Sim, você pode incluir, desde que o plano contratado seja o mesmo firmado pelo titular, mediante a comprovação das qualidades abaixo indicadas, pessoas com os seguintes graus de parentesco:

- a) o cônjuge;
- b) o convivente;
- c) os filhos e enteados;
- d) os netos e bisnetos;

- e) o pai e mãe;
- f) irmão e irmã;
- g) o sogro e a sogra – somente plano pessoa física;
- h) o avô e avó – somente plano pessoa física;
- g) os tutelados e os menores sob guarda.

Gostaria de incluir um dependente no meu plano, como faço?

Solicitar a inclusão dele para nosso setor de mercado, área de pessoa física (preferencialmente com a pessoa que vendeu seu plano), pelo **telefone:** (51) 3302-4000.

Gostaria de excluir um dependente no meu plano, como faço?

Você deve entrar em contato com a Gestão de Relacionamento com o Cliente pelo **e-mail:** atendimento@uniodontopoa.com.br ou ligar para (51) 3302-4000 - opção 1 e solicitar a exclusão. Nossa equipe irá providenciar a exclusão e encaminhar o protocolo de solicitação de exclusão.

CANCELAMENTO/EXCLUSÃO DE PLANO

Qual o período mínimo de permanência no plano individual/familiar?

12 (doze) meses.

O plano possível renovação automática?

Sim, seu plano é renovado automaticamente após finalizar 12 (doze) meses da contratação, assim, caso você não queira continuar com o plano, você deve solicitar seu cancelamento, próximo a data do término da vigência inicial do seu contrato, com a Gestão de Relacionamento com o Cliente pelo **telefone:** (51) 3302.4000 - opção 1, ou pelo **e-mail:** atendimento@uniodontopoa.com.br.

Importante: caso você não solicite o cancelamento seu contrato será renovado, por prazo indeterminado, e as mensalidades continuarão sendo cobradas.

Tenho um contrato individual/familiar. É possível solicitar o cancelamento do plano antes do término dos 12 meses?

Sim, mas fique atento. O cancelamento antes do término dos 12 (doze) meses acarreta a cobrança de multa contratual no valor de 20% (vinte por cento) do valor total das parcelas restantes.

Caso queira cancelar o plano, entre em contato com a Gestão de Relacionamento com o Cliente pelo **telefone:** (51) 3302-4000 - opção 1, ou pelo **e-mail:** atendimento@uniodontopoa.com.br, e converse com a nossa equipe, podemos te propor alternativas para que você continue conosco.

Como tenho certeza de que o meu plano foi cancelado?

O cancelamento do plano é realizado no ato de sua solicitação. Depois, você irá receber, em formato de carta, o Protocolo de Solicitação de Cancelamento - que ratifica a operação. Você deve armazenar a carta, pois ela é a sua garantia do cancelamento.

Como fazer em caso de óbito do titular ou do dependente?

Em caso de óbito do dependente, o beneficiário titular deve entrar em contato com a Gestão de Relacionamento com o Cliente pelo **telefone**:

(51) 3302-4000 opção 1, ou pelo **e-mail**: atendimento@uniodontopoa.com.br e relatar o ocorrido. A equipe irá solicitar a documentação necessária (certidão de óbito) para dar andamento aos trâmites.

Caso o óbito seja do titular do plano, a solicitação de cancelamento/exclusão poderá ser encaminhada por dependente do plano ou familiar não ligado ao plano para a Gestão de Relacionamento com o Cliente pelo **telefone**: (51) 3302-4000 opção 1, ou pelo **e-mail** atendimento@uniodontopoa.com.br.

A equipe irá solicitar a documentação necessária (certidão de óbito) para dar andamento aos trâmites.

Quais as implicações do cancelamento/exclusão do plano?

O pedido de cancelamento ou exclusão (sua e/ou de seus dependentes) é imediato e irrevogável; sendo que este afetará em eventual ingresso em um novo plano de saúde nos seguintes aspectos:

1. Cumprimento de novos períodos de carência, observado o disposto no inciso V do artigo 12, da Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998.
2. Perda do direito à portabilidade de carências, caso não tenha sido este o motivo do pedido, nos termos previstos na RN nº 438, de 03 de dezembro de 2018, que dispõe, em especial, sobre a regulamentação da portabilidade das carências previstas no inciso V do art. 12 da Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998.
3. Preenchimento de nova declaração de saúde, e, caso haja doença ou lesão preexistente – DLP, no cumprimento de Cobertura Parcial Temporária – CPT, que determina, por um período ininterrupto de até 24 meses, a d. partir da data da contratação ou adesão ao novo plano, a suspensão da cobertura de Procedimentos de Alta Complexidade (PAC), leitos de alta tecnologia e procedimentos cirúrgicos, quando for o caso.
4. Perda imediata do direito de remissão, quando houver, devendo o beneficiário arcar com o pagamento de um novo contrato de plano de saúde que venha a contratar;

PORTABILIDADE

Não quero mais continuar com o plano da Uniodonto, pois vou para outra operadora – como devo fazer?

Você deve entrar em contato com sua nova operadora e verificar as documentações necessárias.

Entrei em contato com a nova operadora e ela orientou que eu devo solicitar uma Carta de Portabilidade, como faço?

Você deve entrar em contato com a nossa Gestão de Relacionamento com o Cliente pelo **e-mail:** atendimento@uniodontopoa.com.br ou ligar para (51) 3302-4000 - opção 1 para solicitar.

Importante: para realizar a portabilidade seu plano deve estar ativo com a Uniodonto.

REEMBOLSO

Quando terei direito ao reembolso?

O reembolso será devido pela UNIODONTO quando você buscar auxílio da Operadora (Uniodonto) e não houver retorno nos prazos previstos pelas normas reguladoras.

Terei direito ao reembolso no caso de indisponibilidade ou inexistência de rede credenciada para o atendimento demandado?

Não. Você deve entrar em contato com a Uniodonto Porto Alegre, através da Gestão de Relacionamento com o Cliente pelo **telefone:** (51) 3302.4000 - opção 1 ou pelo **e-mail:** atendimento@uniodontopoa.com.br, e solicitar o atendimento, iremos providenciar um profissional para atendimento.

Quando terei direito ao reembolso nos atendimentos?

Os atendimentos serão passíveis de reembolso, somente quando for: oportunizado à Uniodonto garantir o atendimento, observando as possibilidades indicadas acima, e o atendimento não for disponibilizado nos prazos determinados no art. 3º da RN 566/22 da ANS, que deverá estar de acordo com a segmentação contratada, sendo eles:

- a)** consulta e procedimentos realizados em consultório/clínica com cirurgião-dentista: em até 7 (sete) dias úteis;
- b)** urgência e emergência: imediato.

Se eu não procurar a operadora para solicitar atendimento, terei direito ao reembolso?

Não. O reembolso somente é autorizado se você procurar a Uniodonto e a operadora não providenciar seu atendimento.

Por isso, busque auxílio e orientação na Uniodonto Porto Alegre através da Gestão de Relacionamento com o Cliente pelo **telefone:** (51) 3302-4000 - opção 1 ou pelo **e-mail:** atendimento@uniodontopoa.com.br.

Quando se tratar de urgência ou emergência, é necessário procurar a operadora? Sim, a Uniodonto deverá garantir imediatamente o atendimento.

Quando será devido o reembolso nos casos de urgência e emergência? Quando a Uniodonto não indicar prestador que realize o atendimento de urgência ou emergência. A urgência ou emergência deverá ser comprovada por meio de laudo técnico do cirurgião dentista assistente.

Nos casos em que o reembolso é devido, vou receber o valor integral pago pelo tratamento particular?

Não, os valores gastos com o atendimento serão reembolsados, conforme a Tabela Uniodonto Porto Alegre TUSSS, vigente no período.

Nas situações em que o reembolso for devido, quais documentos devo apresentar?

Para análise e verificação do direito ao reembolso, você deverá encaminhar, imediatamente após o atendimento, os documentos mínimos obrigatórios, elencados abaixo:

- a)** Requerimento preenchido pelo usuário em formulário próprio fornecido pela Uniodonto Porto Alegre;
- b)** Via original do recibo ou nota fiscal assinado pelo cirurgião-dentista, constando o número de sua inscrição no respectivo Conselho Regional (CRO) e no cadastro de pessoas físicas ou pessoa jurídica (CPF ou CNPJ), acusando o recebimento dos valores combinados, devendo o documento observar normas tributárias e fiscais, com a descrição pormenorizada (a descrição é obrigatória para que a operadora certifique-se que todos os atos realizados possuem cobertura contratual regulamentar) dos atendimentos realizados – código e nomenclatura TUSS (Terminologia Unificada da Saúde Suplementar);
- c)** Solicitação (com descrição) do procedimento, assinado pelo cirurgião-dentista (deve conter o número(s) do(s) dente(s), faces, tipo de material utilizado, etc.);
- d)** Cópia do documento pessoal com foto do beneficiário atendido;
- e)** Eventualmente a operadora pode requerer a comprovação da realização dos atos para realização do reembolso, através de perícia e/ou exames, que ocorrerão às suas custas.

Depois de solicitado, em quanto tempo vou receber o valor?

O prazo para efetivação do reembolso é de 30 (trinta) dias a contar do recebimento completo da documentação mínima obrigatória indicada no item anterior.

Onde posso solicitar reembolso?

Na sede da Operadora, cujo atendimento ocorre de segunda-feira a sexta-feira das 08h15 às 18h, no endereço: Avenida Independência, 914 - Bairro Independência, Porto Alegre/RS.

Você ainda poderá remeter a documentação via correios, com AR, ou por email, através do endereço eletrônico: atendimento@uniodontopoa.com.br, sendo certo que o protocolo do pedido de reembolso somente será efetivado se constar toda a documentação acima indicada.

INFORME DE RENDIMENTOS IMPOSTO DE RENDA – IR

Como faço para obter o demonstrativo de pagamento para o IR?

A Uniodonto disponibiliza seu extrato com fins de IR no site, basta você seguir as orientações do item 14.

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO

Como faço para obter o relatório de meus atendimentos?

A Uniodonto disponibiliza as informações de utilização do plano no site, basto você seguir as orientações do item **13**.

ELOGIO

Como posso fazer um elogio?

Você pode entrar em contato Gestão de Relacionamento com o Cliente pelo **e-mail:** atendimento@uniodontopoa.com.br ou ligar para (51) 3302-4000 - opção 1. Sua participação, comentários, sugestões e elogios são muito importantes para a melhoria de nossos processos e implantação de novas práticas.

PESQUISA

A Uniodonto avalia a minha satisfação?

Sim. Anualmente, por amostragem, é realizada uma pesquisa de satisfação dos nossos usuários em relação aos serviços prestados por nossa rede. Fique atento, pois a empresa contratada pela Uniodonto para realizar a pesquisa pode entrar em contato com você. Pedimos que responda às questões, isso nos auxilia a melhorar e otimizar nossos processos para você, sua família e sua empresa.



uniodonto®
Porto Alegre