

Assistência Odontológica de Urgência

Condições gerais



Sumário

CONDIÇÕES GERAIS ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA DE URGÊNCIA

1.	Quadro resumo de assistências	3
2.	Objeto e definições	3
3.	Atendimento e condições para solicitação das assistências	5
4.	Descrição da assistência	7
5.	Os serviços	8
6.	Limite de duração da assistência	10
7.	Limite territorial da assistência	10
8.	Exclusão	10
9.	Disposições finais	12



CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA DE URGÊNCIA

1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS

ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA DE URGÊNCIA			
SERVIÇO	TIPO DE EVENTO	LIMITE DE UTILIZAÇÃO	LIMITE DE SERVIÇOS
Atendimento Odontológico de Urgência	Dor, Infecção ou Trauma em Dentes Naturais	Até 01 (um) acionamento por Evento.	<ul style="list-style-type: none"> . Limite de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por evento; . Até, no máximo, 02 (dois) acionamentos por vigência; . Carência de 30 (trinta) dias.

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

A **Assistência Odontológica de Urgência** tem por objetivo auxiliar e organizar o atendimento de urgência ao Usuário quando o mesmo estiver numa situação de dor aguda ou súbita, em decorrência de um dos Eventos cobertos por esta assistência, de acordo com os termos, condições e limites destas Condições Gerais.

Os serviços desta assistência são de caráter de urgência, ou seja, tem por objetivo auxiliar o Usuário quando da ocorrência de Eventos definidos no decorrer destas Condições Gerais, tendo regras próprias e limites de utilização, não podendo, ser confundidas com coberturas de seguro e tampouco podem ser comparados à um plano de saúde ou odontológico.

Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:

a) Assistência Odontológica de Urgência: é o conjunto dos serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela empresa Europ Assistance Brasil, também denominados, neste instrumento, simplesmente **“Assistência”** ou **“Serviço”** quando assim referidos individualmente, ou, ainda, **“Assistências”**.

b) Acidente Pessoal: É a ocorrência de fato, exclusivamente externo, súbito, danoso e imprevisível, involuntariamente causado, com data e local caracterizados, causador de lesões físicas ao Usuário que por si só e independente de qualquer outra causa, tenha como consequência direta a necessidade de tratamento médico/hospitalar de urgência.

c) APP: é o aplicativo SOS Dental disponível nas plataformas Apple Store ou Google Play, que trará ao Beneficiário ainda mais facilidade de acesso e interação com a Equipe de Saúde durante a Assistência Odontológica.

d) Atendimento de Urgência/Emergência: Situação que requer assistência rápida, no menor tempo possível, a fim de evitar complicações e sofrimento.

e) Cadastro: é o conjunto de informações relativas aos Clientes, elegíveis para a requisição dos Serviços descritos nestas **Condições Gerais**.

f) Carência: período de 30 (trinta) dias, contados a partir da data de contratação do Serviço pelo Usuário, e durante o qual o Cliente não terá direito a utilização.

h) Central de Assistência: é a Central de Assistência telefônica da **Assistência Odontológica de Urgência**, disponível conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais, com a finalidade de orientar e auxiliar os Beneficiários quando da solicitação dos Serviços.

i) Cliente ou Usuário: é a pessoa física, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da **Assistência Odontológica de Urgência** através do Cadastro, que tenha direito aos Serviços estabelecidos nestas Condições Gerais, doravante denominado **“Usuário”** ou **“Cliente”**.

j) Condições Gerais: é o documento, onde constam os serviços da **Assistência Odontológica de Urgência**, suas características, regras, limites, condições e forma de utilização.

k) Contratante: UNICLUBE - ASSOCIACAO DE BENEFICIOS E ASSISTENCIA AOS PROFISSIONAIS E EMPRESAS DO BRASIL | CNPJ: 36.364.486/0001-94

l) Disponibilidade da Central de Assistência: horário de disponibilidade da Central de Assistência para a obtenção de informações ou solicitações dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.

m) Doença Aguda: Doença de início súbito não decorrente de uma doença pré-existente.

n) Doença preexistente ou crônica: são consideradas doenças e lesões preexistentes todas as doenças e lesões que o Usuário, ou seu Responsável Legal, saiba ser portador ou sofredor no momento da contratação ou adesão

o) Doença Súbita: É a alteração aguda do estado de saúde do Usuário com a evolução curta e nítida que, no momento do atendimento, acarreta sofrimento físico intenso ou risco imediato à vida.

p) Domicílio: é o endereço permanente do Beneficiário, em território brasileiro, estritamente residencial, informado por este na ocasião de contratação da **Assistência Odontológica de Urgência**, doravante denominado **“Domicílio”** ou **“Residência”**.

q) Europ Assistance Brasil: é a pessoa jurídica, Europ Assistance Brasil Serviços de Assistência S/A, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Avenida Juruá, nº 320, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.

r) Evento: Ocorrência de um ato, fato ou uma situação, que dê origem a utilização da **Assistência Odontológica de Urgência** pelo Cliente, conforme condições e limites estabelecidos em cada um dos Serviços da **Assistência Odontológica de Urgência** contratada e descritos nestas Condições Gerais.

s) Horário de Atendimento: horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Beneficiário.

t) Prestadores Credenciados: são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas, contratadas e gerenciadas pela **Assistência Odontológica de Urgência** para prestação dos serviços constantes destas Condições Gerais.

u) SOS Dental: é a pessoa jurídica, SOS Dental Assistência Médica e Odontológica, com sede na cidade de Rio de Janeiro, Estado de Rio de Janeiro, na Estrada da Barra da Tijuca, 1.636 – Bloco E – Loja J, Barra da Tijuca inscrita no CNPJ/MF sob nº 10.200.021/0001-04.

u) Vigência: período no qual o Beneficiário poderá utilizar os Serviços e usufruir dos benefícios da **Assistência Odontológica de Urgência**.

3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

O Cliente terá direito ao Serviço de **Assistência Odontológica de Urgência** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização das Assistências, o Cliente deverá seguir, sempre e antes de ser tomada qualquer providência relativa ao evento, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

a) Contatar a Central de Assistência e fornecer as informações solicitadas de forma clara, precisa e completa, para a devida identificação do Cliente, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;

b) Descrever o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência;

c) Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:

- Nome completo e número do CPF/MF do Cliente;
- Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, para fins de prestação dos Serviços.

d) Seguir as instruções da Central de Assistência e fornecer as informações necessárias à prestação da Assistência.

Após o fornecimento das informações acima descritas, a Central de Assistência procederá com o acionamento devido.

A Central de Assistência somente procederá o acionamento se o Cliente atender às condições estabelecidas no presente instrumento, especialmente as descritas no item abaixo.

Para que o Cliente esteja apto à utilização da **Assistência Odontológica de Urgência**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a)** Estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data da solicitação;
- b)** O Cliente deverá constar do Cadastro ou, ainda, sua inclusão no Cadastro deverá ser confirmada pela Contratante.

A ASSISTÊNCIA CANCELADA PELO USUÁRIO, APÓS 48 HORAS DA SOLICITAÇÃO À CENTRAL DE ASSISTÊNCIA, SERÁ COMPUTADA PARA FINS DE CÁLCULO DA QUANTIDADE LIMITE DE ACIONAMENTOS PREVISTOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS.

Caso se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Cliente são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Cliente direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da **Assistência Odontológica de Urgência**.

O Cliente será responsável pela integridade dos documentos apresentados e informações repassadas à Central de Assistência, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional ou Prestador, caso o contato com este ocorra diretamente.

Os serviços da **Assistência Odontológica de Urgência** serão prestados conforme os horários a seguir estabelecidos:

a) Disponibilidade da Central de Assistência: 24 (vinte e quatro) horas, 7 dias por semana.

O prazo para atendimento ao telefone é variável, sendo determinado conforme o número de informações necessárias para conferência dos dados pessoais do Usuário, bem como de acordo com a complexidade do evento e respectiva análise das providências e medidas necessárias ao adequado atendimento ao Usuário, não podendo a **Assistência Odontológica de Urgência**, em qualquer hipótese, ser responsabilizada por reclamações e/ou demandas sobre o tempo necessário à conclusão dos serviços.

A Assistência não será responsável por eventuais atrasos ou até mesmo pela frustração na prestação dos serviços em razão de motivos alheios à sua ingerência, tais como falta de informações, envio de informações incorretas, dentre outros.

O Usuário não poderá recusar a indicação das Redes Credenciadas indicadas pela Central de Assistência sem justo motivo, bem como deverá observar as normas e legislações ao tipo de Assistência solicitada.

3.1. PASSO A PASSO PARA ACESSAR/UTILIZAR O APP

1) Realizar o download do App SOS Dental nas lojas Google Play ou Apple Store, utilizando um smartphone com sistema IOS ou Android com acesso à internet;

2) Após instalar o App, o Cliente deverá realizar o cadastro preenchendo as informações necessárias (Nome Completo, CPF, Celular, E-Mail e Senha), esse cadastro deverá ser realizado apenas uma vez.

3) Após realização do cadastro, Usuário estará pronto para utilizar as funcionalidades do App, bem com usufruir dos Serviços quando precisar.

4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

Na execução dos Serviços previstos no produto de Assistência contratado serão observados os limites de quantidade, território, canais de acionamento e nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento e acionamento tenham ocorrido durante o prazo de vigência da **Assistência Odontológica de Urgência**.

Todos os serviços previstos na **Assistência Odontológica de Urgência** devem ser previamente solicitados à Central de Assistência, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos mesmos. Eventuais providências tomadas pelo Cliente sem participação ou autorização prévia da Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Cliente.

Caso ocorram quaisquer intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a execução Assistência acionada, o Cliente deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.

A **Assistência Odontológica de Urgência**, na condição de mera intermediária no encaminhamento do caso ao profissional, equipe ou instituição pertinentes, e organizadora dos serviços de assistência, não se responsabiliza sob quaisquer circunstâncias:

- a) Pelas opiniões emitidas pelo(s) profissionais (is) indicados;
- b) Pelo atendimento integral das expectativas do Cliente quanto ao teor da orientação recebida pelo(s) profissional (is).

A **Assistência Odontológica de Urgência** não se responsabiliza por quaisquer serviços contratados pelo Usuário diretamente do Prestador ou nas clínicas de atendimento, restando certo que nenhum reembolso ao Usuário será efetuado neste sentido.

Os custos de execução do Serviço que excederem aos limites ou que não estejam abrangidos no objeto destas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Usuário, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Usuário diretamente do Prestador.

5. OS SERVIÇOS

5.1. ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO DE URGÊNCIA

Caso o Usuário encontre-se em situação de Urgência, em decorrência exclusivamente, de dor, infecção ou trauma gerado por Acidente Pessoal ou enfermidade Súbita e Aguda, ocasionada em dentes naturais, e que exija consulta com um dentista, a **Assistência Odontológica de Urgência** providenciará a prestação do serviço necessário.

Também estão cobertos episódios de crise, ocasionados por doença preexistente ou crônica, quando gerar quadro clínico de emergência ou urgência, a Assistência buscará a estabilização do quadro clínico do Usuário, não havendo cobertura para a continuidade e/ou controle de tratamentos anteriores, check-up e extensão de receitas.

O atendimento será disponibilizado em até 04 (quatro) formas, a depender o grau de emergência do evento, sendo eles, telefone, chat, videochamada e atendimento presencial em clínica ou domicílio.

O tipo de atendimento deverá ser indicado pela Equipe Médica que estiver atendendo ao Usuário, devendo ser previamente organizado pela Central de Atendimento.

A assistência em domicílio será prestada desde que o local indicado pelo usuário não comprometa ou ponha em risco a segurança e integridade física dos membros da equipe atendente e que ofereça condições de acessibilidade para prestação da assistência, podendo nesse caso, a Contratada não realizar o atendimento ou encaminhar o beneficiário para uma unidade fixa de suporte.

5.1.1. PROCEDIMENTOS EMERGENCIAIS COBERTOS

Os serviços prestados pela **Assistência Odontológica de Urgência** compreendem todos os que são referentes ao atendimento de urgências odontológicas.

Serão prestados por meio da utilização de equipamentos odontológicos portáteis, e compreendem a realização dos seguintes procedimentos técnicos:

- Capeamento Direto;
- Capeamento Indireto;
- Colagem provisória de fragmentos de dentes;
- Coroa provisória anterior em resina auto-polimerizável com ou sem pino;
- Curativo pós Operatório;
- Drenagem de abscesso Extra Oral de causa dentária;
- Drenagem de abscesso Intra-Oral de causa dentária;
- Drenagem de abscesso Periapical;
- Drenagem de abscesso Periodontal;
- Exodontia Simples, excetos sisos e dentes inclusos;
- Exodontias Múltiplas simples, (somente com Raio X e em caso de comprometimento periodontal muito avançado). Não inclui dentes inclusos nem impactados.
- Reposicionamento de elemento dentário ocasionado por trauma decorrente de acidente;
- Controle de hemorragias decorrentes de problemas dentários ou periodontais.
- Imobilização dentária temporária;
- Pulpectomia: remoção do nervo dentário;
- Pulpotomia: remoção do nervo dentário;
- Recimentação provisória de trabalho protético;
- Recolocação e restauração provisória em resina fotopolimerizável anterior;
- Reimplante de dente avulsionado;
- Restauração posterior em ionômero de vidro;
- Restauração provisória de óxido de zinco e eugenol;
- Sedação temporária da dor;
- Suturas convencionais e em caso de hemorragia bucal

- Tratamento de alveolite e curetagem de alvéolo.
- Restauração Fotopolimerizável Anterior.

A prestação de serviços será realizada até o limite do plano de **Assistência Odontológica de Urgência** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

A **Assistência Odontológica de Urgência** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas no item abaixo.

Em complemento ao disposto no item mencionado acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Usuário:

- a)** Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Usuário com o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;
- b)** Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;
- c)** Quando houver o Usuário prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;
- d)** Praticar atos ilícitos e contrários à lei.

7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

Os Serviços serão prestados em território nacional e serão efetuadas em todas as cidades do Brasil onde exista infraestrutura de profissionais adequada e disponível.

Para as demais cidades sem infraestrutura, o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos para o Serviço solicitado.

Todos os Serviços previstos no presente instrumento, não são aplicáveis nas localidades em que, por motivos de caso fortuito ou força maior, torne-se impossível a sua efetivação.

8. EXCLUSÕES

ESTÃO EXCLUÍDOS DO ESCOPO DOS SERVIÇOS LISTADOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS:

EXECUÇÃO DE QUALQUER SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA RELACIONADO AO ESCOPO DAS ASSISTÊNCIAS PREVISTAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;

DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA QUE EXTRAPOLEM ÀQUELAS DEFINIDAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS, SEJAM DE RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA DE URGÊNCIA, OU AINDA

CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO, SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA OU REDE CREDENCIADA;

SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS QUE NÃO SEJAM SOLICITADOS DIRETA E COMPROVADAMENTE PELO USUÁRIO;

PROCEDIMENTOS QUE CARACTERIZEM MÁ-FÉ OU FRAUDE DO USUÁRIO NA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA DE URGÊNCIA, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O USUÁRIO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA DE URGÊNCIA.

SERVIÇOS NÃO CONSIDERADOS EMERGENCIAIS E/OU DE TRATAMENTO IMEDIATO.

PROCEDIMENTOS ESTÉTICOS.

PERDA DE DENTE.

EXTRAÇÃO DOS DENTES DO SISO.

CASOS PSIQUIÁTRICOS;

TRATAMENTOS ODONTOLÓGICOS EM CASOS DE ACIDENTE DE TRABALHO;

TRATAMENTOS ODONTOLÓGICOS ORIUNDOS DE ACIDENTES PROVOCADOS POR ESPORTE DE RISCO COMO, POR EXEMPLO, ULTRALEVE, BOXE, ENTRE OUTROS;

DOENÇAS CONGÊNITAS;

DOENÇAS PERIODONTAIS CRÔNICAS;

PROBLEMAS DE ATM (ARTICULAÇÃO TÊMPORA MANDIBULAR);

CIRURGIAS PARA ELIMINAÇÃO DE LESÕES BENIGNAS OU MALIGNAS EXISTENTES NA CAVIDADE ORAL;

CIRURGIAS DE IMPLANTE E REIMPLANTE OSTEOINTEGRÁVEIS E TRANSPLANTE DE UNIDADES DENTÁRIAS;

TRATAMENTOS AMBULATORIAIS DAS ESPECIALIDADES: CIRURGIA ORAL MAIOR E MENOR, PERIODONTIA, DENTÍSTICA OPERATÓRIA, ORTODONTIA, ODONTOPEDIATRIA E ENDODONTIA;

CIRURGIAS QUE EXIJAM HOSPITALIZAÇÃO E/OU ANESTESIA GERAL.

APARELHOS QUE SE REFEREM À ÓRTESES DE QUALQUER NATUREZA, PRÓTESES DE CARÁTER PERMANENTE E ACESSÓRIOS, BEM COMO AS PRÓTESES PELA PERDA DE DENTES NATURAIS.

DESPESAS ODONTOLÓGICAS, COMO AS MENCIONADAS MAS NÃO LIMITANDO-SE A TRATAMENTO ESTÉTICOS, POLIMENTO, PRÓTESES DENTÁRIAS, TRATAMENTO DE ROTINA, REMOÇÃO DE TÁRTARO, ETC.; QUE NÃO CARACTERIZAM COMO EMERGÊNCIA OU URGÊNCIA ODONTOLÓGICA;

A EUROP ASSISTANCE RESERVA-SE AO DIREITO DE SE DESOBRIGAR À PRESTAÇÃO DE QUALQUER DOS SERVIÇOS DESCRITOS NOS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES, OU A CUMPRIR DEMAIS OBRIGAÇÕES CORRELATAS, CASO ENTENDA, SOB SUA PRÓPRIA DISCRICIONARIEDADE, QUE TAL SITUAÇÃO TEM O POTENCIAL DE A EXPOR A QUALQUER SANÇÃO, PROIBIÇÃO OU RESTRIÇÃO SOB AS RESOLUÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS OU SOB SANÇÕES, LEIS OU REGULACOES DE SANÇÕES ECONÔMICAS OU COMERCIAIS DA UNIÃO EUROPEIA OU DOS ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA.

PARA OUTRAS INFORMAÇÕES, POR FAVOR, CONSULTE OS WEBSITES ABAIXO:

PROGRAMA DE SANÇÕES NORTE-AMERICANO – OFAC SANCTIONS PROGRAMS	https://home.treasury.gov/policy-issues/office-of-foreign-assets-control-sanctions-programs-and-information
PROGRAMA DE SANÇÕES DA UNIÃO EUROPEIA	https://www.sanctionsmap.eu/#/main
PROGRAMA DE SANÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS:	https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information

9. DISPOSIÇÕES FINAIS

Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da **Assistência Odontológica de Urgência** deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do evento gerador da reclamação.

A **Assistência Odontológica de Urgência** não se responsabiliza por instruções e/ou solicitações que não tenham sido solicitadas à Central de Assistência ou que tenham sido solicitadas diretamente ou indiretamente pelo Usuário ao prestador, estabelecimento fornecedor ou profissional, tais como, antecipação, extensão ou realização do serviço.

A **Assistência Odontológica de Urgência** não se responsabiliza por eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação dos Serviços, incluindo mas não se limitando por motivo de caso fortuito ou de força maior. Ficam definidos, desde já, como casos fortuitos e de força maior, nos termos do Código Civil, os eventos que causem embaraços, impeçam a execução dos Serviços da Assistência Odontológica de Urgência ou coloquem em risco a segurança do Usuário ou terceiros.