



REGULAMENTO DA ASSISTÊNCIA DENTAL DE URGÊNCIA

Versão Abr/2022

1. OBJETIVO

Disponibilizar ao Participante/Segurado serviços odontológicos emergenciais, quando este necessitar de atendimento rápido para tratar de dor aguda ou súbita, decorrente de um dos eventos cobertos pela **Assistência Dental de Urgência**, a fim de evitar complicações e sofrimento, de acordo com os termos, condições e limites definidos neste Regulamento.

A **Assistência Dental de Urgência** não pode ser confundida como uma cobertura de Seguro e tampouco como um plano de saúde ou odontológico.

2. DEFINIÇÕES

- **Abscesso:** acúmulo de pus numa cavidade formada nos tecidos orgânicos, ou mesmo em órgão cavitário, em consequência de infecção;
- **Alvéolo:** cavidade do osso da maxila e mandíbula onde se alojam os dentes;
- **Capeamento direto:** colocação de material de proteção diretamente na polpa em restaurações profundas;
- **Capeamento indireto:** colocação de material de proteção próximo a polpa quando há risco de tratamento de canal;
- **Carência:** período compreendido entre a contratação da Assistência pelo Participante/Segurado e a data que terá direito a sua utilização;
- **Coroa:** molde de um dente que, colocado sobre ele, recupera a sua forma;
- **Curetagem de alvéolo:** procedimento realizado para a limpeza da cavidade;
- **Doença aguda:** doença de início súbito não decorrente de uma doença pré-existente;
- **Doença preexistente ou crônica:** são consideradas doenças e lesões preexistentes todas as doenças e lesões que o Participante/Segurado, ou seu Responsável Legal, saiba ser portador ou sofredor no momento da contratação ou adesão;
- **Doença súbita:** alteração aguda do estado de saúde do Participante/Segurado com a evolução curta e nítida que, no momento do atendimento, acarreta sofrimento físico intenso ou risco imediato à vida;
- **Doenças periodontais crônicas:** doenças de gengiva permanentes, sem cura;
- **Exodontia:** extração do dente;
- **Evento:** ocorrência de um ato, fato ou uma situação, que dê origem à utilização da Assistência Dental de Urgência pelo Participante/Segurado, conforme condições e limites definidos neste Regulamento;
- **Pulpectomia:** remoção total da polpa do dente (nervo) em caso de dor;
- **Pulpotomia:** remoção parcial da polpa dentária;
- **Reimplante de dente avulsionado:** colocação dos dentes em posição no alvéolo quando tiverem sofrido algum tipo de trauma;
- **Resina autopolimerizável:** resina utilizada para restauração de dentes anteriores, da cor dos dentes, que endurece através de uma reação química (polimerização) ativada pela luz emitida por aparelho fotopolimerizador.

3. ÂMBITO TERRITORIAL DA COBERTURA

Os serviços serão prestados em todo o território nacional e serão efetuados em todas as cidades do Brasil onde exista infraestrutura de profissionais adequada e disponível.

Para as demais cidades sem infraestrutura, o Participante/Segurado será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando, em qualquer caso, os limites previstos neste Regulamento.

A recusa do Participante/Segurado em utilizar às Redes Credenciadas indicadas pela Central de Assistência, sem justo motivo, sujeitará a perda do direito à prestação do serviço.

4. PROCEDIMENTOS E CONDIÇÕES PARA O ATENDIMENTO

Para utilização dos serviços, o Participante/Segurado 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 Dental de Urgência**:

- a) Contatar a Central de Assistência, por telefone ou *chat* via *App*, fornecer as informações solicitadas e descrever o evento e o motivo do contato, de forma clara, precisa e completa;
- b) Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:
 - Nome completo e CPF do Participante/Segurado;
 - Informações adicionais relacionadas ao tipo do evento, para fins da prestação do(s) serviço(s) necessário(s).
- c) O Participante/Segurado deverá, além de fornecer as informações acima, seguir as instruções da Central de Assistência para a execução do(s) serviço(s).

A Central de Assistência, após receber as informações acima descritas, fará a identificação e a confirmação do cadastro do Participante/Segurado para acionar a **Assistência Dental de Urgência**, desde que este esteja apto à sua utilização e atenda, cumulativamente, as condições estabelecidas neste Regulamento e indicadas abaixo:

- a) Estar com o contrato vigente na data da solicitação;
- b) Ter suas informações cadastradas na **CAPEMISA Seguradora**.

Caso o Participante/Segurado forneça informações inconsistentes e/ou falsas, perderá direito à utilização da **Assistência Dental de Urgência**, ficando ainda obrigado ao reembolso do(s) valor(es) despendido(s) com a sua utilização indevida.

A **CAPEMISA Seguradora** e a prestadora dos serviços desta Assistência não poderão ser responsabilizadas por eventuais atrasos e/ou pela frustração no atendimento/prestação do(s) serviço(s), se decorrentes da falta de informações do Participante/Segurado, ou, quando fornecidas, estiverem incorretas.

A **Assistência Dental 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 Participante/Segurado ao profissional Dentista ou à Clínica Odontológica, tais como: antecipação, extensão ou realização do serviço.

A Central de Assistência está disponível 24h (vinte e quatro horas) por dia e 7 (sete) dias por semana, no telefone 0800 220 1208.

PASSO A PASSO PARA ACESSAR/UTILIZAR O APP

- 1º) Realizar o *download* do *App* (aplicativo) **SOS Dental** nas lojas Google Play ou Apple Store, utilizando um smartphone com sistema IOS ou Android;
- 2º) Após instalar o *App* (aplicativo) **SOS Dental**, o Participante/Segurado deverá realizar o cadastro preenchendo as informações necessárias (nome completo, CPF, celular, e-mail e senha);
- 3º) Após realizar o cadastro (que será feito apenas uma vez), o Participante/Segurado poderá utilizar as funcionalidades do *App*, bem com usufruir de seus serviços quando precisar, dentro das condições e limites definidos neste Regulamento.

O primeiro acesso ao APP SOS Dental estará disponível após 15 (quinze) dias da contratação da Assistência Dental de Urgência.

Em caso de dificuldade para realizar o cadastro pelo App SOS DENTAL, entre em contato com a Central de Assistência (0800 220 1208).

5. SERVIÇOS

5.1. ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO EMERGENCIAL

O Participante/Segurado, em situação emergencial em decorrência, exclusivamente, de dor, infecção ou trauma em seus dentes naturais, ocasionado(a) por acidente pessoal ou doença súbita e aguda, que exija consulta com um dentista, deverá solicitar, previamente, à Central de Assistência atendimento, a fim de que esta autorize, organize e providencie a consulta para a prestação do serviço necessário.

A equipe médica que atender o Participante/Segurado, organizada pela Central da Assistência, avaliará e indicará as formas cabíveis de atendimento para o seu grau de emergência: telefone, chat, videochamada e atendimento presencial (no endereço indicado pelo Participante/Segurado ou na Clínica indicada pela Central da Assistência).

Caso o local indicado pelo Participante/Segurado comprometa ou ponha em risco a segurança e integridade física dos membros da equipe atendente e impossibilite sua acessibilidade, a Central da Assistência indicará uma unidade fixa de suporte para o atendimento emergencial do Participante/Segurado.

O Participante/Segurado deverá contatar e informar à Central de Assistência caso ocorram situações adversas que possam afetar o seu atendimento.

A Assistência Dental de Urgência não se responsabiliza por quaisquer serviços contratados pelo Participante/Segurado diretamente com o prestador ou nas clínicas de atendimento. Restando certo de que não será efetuado, neste sentido, reembolso ao Participante/Segurado.

Qualquer reclamação, no que se refere aos serviços prestados pela **Assistência Dental de Urgência**, deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias corridos, a contar da ocorrência do evento gerador da reclamação.

5.2. PROCEDIMENTOS ODONTOLÓGICOS EMERGENCIAIS COBERTOS

Os serviços de **Assistência Dental de Urgência** 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 autopolimerizável com ou sem pino;
- Suturas, curativos pós-operatórios de cirurgias odontológicas;
- 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;
- Pulpotomia;
- 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.

Também estão cobertos episódios de crise, ocasionados por doença preexistente ou crônica, quando gerar quadro clínico de emergência.

A **Assistência Dental de Urgência** buscará a estabilização do quadro clínico do Participante/Segurado, **não havendo cobertura para a continuidade e/ou controle de tratamentos anteriores, *check-up* e extensão de receitas.**

IMPORTANTE: A prestação de serviços da Assistência Dental de Urgência será realizada até o limite definido neste Regulamento.

LIMITE DE UTILIZAÇÃO: até 1 (um) acionamento por evento.

LIMITE DE SERVIÇOS: limitado a R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por Evento e até, no máximo, 2 (dois) acionamentos por vigência.

O profissional, antes da realização do(s) serviço(s), informará o(s) valor(es) ao Participante/Segurado.

O Participante/Segurado será responsável pelo pagamento do valor que exceder o limite monetário do(s) serviço(s) prestado(s) previsto(s) neste Regulamento. O pagamento deve ser realizado diretamente ao prestador do serviço no ato do atendimento.

6. EXCLUSÕES

Estão excluídos do escopo dos serviços listados neste Regulamento:

- Execução de qualquer serviço que não esteja relacionado ao escopo da **Assistência Dental de Urgência** neste Regulamento;
- Despesas, de qualquer natureza, que extrapolem àquelas definidas neste Regulamento, sejam de responsabilidade da **Assistência Dental de Urgência**, ou ainda contratados diretamente pelo Participante/Segurado, sem prévia autorização da Central de Assistência ou Rede Credenciada;
- Solicitação de serviços que não sejam solicitados direta e comprovadamente pelo Participante/Segurado;

- Procedimentos que caracterizem má-fé ou fraude do Participante/Segurado na utilização dos serviços da **Assistência Dental de Urgência**, ou por qualquer meio, bem como se o Participante/Segurado procurar obter benefícios ilícitos do serviço da **Assistência Dental 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, MMA, motociclismo, automobilismo, paraquedismo, entre outros;
- Doenças congênitas;
- Doenças periodontais crônicas;
- Problemas de ATM (Articulação Têmporo 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;

7. CARÊNCIA

Para a utilização da **Assistência Dental de Urgência**, fica estipulado o prazo de carência de 30 (trinta) dias corridos, a contar do início de vigência do Participante/Segurado no produto contratado, de acordo com as condições e os termos definidos neste Regulamento.

8. UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

Desde que atendidas as condições e os procedimentos definidos neste Regulamento, a utilização da **Assistência Dental de Urgência** está assegurada enquanto o Seguro estiver ativo e o pagamento do Prêmio do Seguro estiver, rigorosamente, em dia.