



# 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.