



O que é o reembolso?

Caso o plano do associado possua direito a Livre Escolha, o mesmo pode realizar seu tratamento com qualquer dentista não credenciado à MetLife e posteriormente solicitar o reembolso dos valores pagos pelo tratamento. Os valores serão reembolsados de acordo com os limites contratuais.

O plano que possuo oferece direito a reembolso?

O direito a reembolso depende do contrato estabelecido entre a empresa onde você trabalha e a MetLife. Para identificar se o seu plano oferece direito a reembolso, verifique em seu cartão de identificação há a sigla LE ao lado do nome do plano. Em caso negativo, você poderá realizar tratamento somente nos prestadores da rede credenciada.

Como o reembolso é calculado? Receberei reembolso de 100% do valor pago no tratamento?

O reembolso é calculado de acordo com tabela firmada em contrato entre a sua empresa e a MetLife. Existem valores específicos para reembolso de cada procedimento realizado. Vale lembrar que serão reembolsados somente os procedimentos cobertos pelo plano do associado.

Se precisar de atendimento de urgência, não encontrar dentista credenciado na cidade e meu plano não oferecer Livre Escolha, posso solicitar reembolso?

Sim. O reembolso é autorizado em casos de urgência em cidades em que não haja nenhum dentista credenciado pela MetLife. Para pagamento dos procedimentos realizados nestas situações, é sempre obedecida a Tabela de Honorários da MetLife e, portanto o valor reembolsado pode não ser 100% do valor pago pelo associado.

Quais os documentos necessários para solicitação de reembolso?

Para solicitação de reembolso é necessário envio de recibo ou nota fiscal original emitida pelo cirurgião-dentista ou clínica odontológica em que constem os números do CRO, do CNPJ/CPF, carimbo, data, assinatura e valor total do tratamento. É necessário também envio de relatório do dentista especificando os procedimentos realizados (material, face/região, dente, etc) e valores individuais e total.

As especialidades de ortodontia, endodontia, prótese, implantodontia e procedimentos cirúrgicos podem exigir documentos específicos como: planejamento, radiografias iniciais e finais.

Para onde devo encaminhar os documentos para solicitação de reembolso?

Os documentos devem ser entregues ao RH de sua empresa, que encaminhará o processo à MetLife. Qualquer dúvida em relação ao processo deve ser tratada com o RH.

Se algum documento não for enviado, não receberei o reembolso?

A falta de envio de documento(s) implicará na devolução do processo de reembolso para regularização. Após envio dos documentos faltantes, o reembolso será realizado normalmente.

Qual o prazo para realização do reembolso?

Após recebimento de todos os documentos necessários, o reembolso é realizado no prazo de 7 dias úteis. O crédito dos valores reembolsados será efetuado na conta corrente do titular indicada no formulário de reembolso, ficando o associado responsável por todas as informações prestadas. A MetLife não se responsabiliza por atrasos no depósito bancário caso as informações não estejam corretas.

Como devo proceder quando quiser marcar uma consulta?

Para marcação de consulta, o associado deve ligar diretamente para algum dentista credenciado que consta no manual do associado, no site, enviar um SMS à MetLife ou então solicitar indicação através do Concierge.

Posso passar com dentistas de diferentes especialidades ao mesmo tempo?

O associado pode passar em consulta com um clínico geral e se for necessário, este o encaminhará para um especialista. Neste caso o associado poderá passar com dentistas de diferentes especialidades ao mesmo tempo.

Posso trocar de dentista?

O associado pode trocar de dentista, porém deve avisar o profissional com o qual estava se consultando que não dará continuidade ao tratamento para que a aprovação com outro profissional possa ser liberada. Sempre deve ser comunicado à Central de Atendimento MetLife sobre o cancelamento de qualquer tratamento, informando os procedimentos já realizados bem como o motivo de tal cancelamento.

Posso mudar para um plano que tenha maior cobertura?

Essa informação deve ser verificada com o RH de sua empresa.

Como posso indicar um dentista para credenciamento?

Para indicar um dentista para credenciamento, o associado deve encaminhar ao RH de sua empresa os dados do profissional (nome completo do dentista, CRO, ano de formação, especialidade, endereço completo do consultório, telefone de contato, e-mail). O RH então deverá direcionar à MetLife tais informações para entrarmos em contato com o profissional. Os dados do associado também devem ser enviados para informarmos sobre o andamento do credenciamento.

Como obtenho autorização para fazer exame em Clínica Radiológica?

O associado deve agendar o exame em uma Clínica Radiológica de sua preferência que providenciará a autorização diretamente à MetLife. Na data do exame, o associado deverá entregar à Clínica Radiológica o pedido do dentista com os exames solicitados, bem como seu cartão de identificação MetLife e um documento com foto.

O que são serviços cobertos?

Serviços cobertos são os procedimentos odontológicos previstos na cobertura do Plano Odontológico especificado em seu cartão de identificação MetLife.

O que são serviços não cobertos?

Serviços não cobertos são os procedimentos odontológicos não previstos na cobertura do Plano Odontológico especificado em seu cartão de identificação MetLife.

Se em seu tratamento forem necessários procedimentos não cobertos, estes serviços deverão ser orçados pelo profissional e pagos diretamente a ele.

Os planos MetLife possuem cobertura para tratamento ortodôntico?

A MetLife possui alguns tipos de planos com diferentes coberturas e quem opta pelo plano é a empresa cliente. Os planos First, Silver, Gold, Ônix, Premium (Gold PL) e Platinum permitem que o associado realize o tratamento ortodôntico sem o custo do aparelho em qualquer dentista credenciado à MetLife nesta especialidade, tendo o custo somente da documentação e manutenção ortodôntica. Já os planos Special (Gold DMO), Diamond e Diamond IMP possuem cobertura tanto para o aparelho quanto para a documentação ortodôntica e manutenções.

Como é o procedimento após um atendimento de urgência?

Após o atendimento de urgência, o associado deve procurar um dentista para dar continuidade ao tratamento, podendo a MetLife indicar profissionais no atendimento de Clínica Geral ou outras especialidades.