

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	DUANY VITORIA BALHUK			Qtd CRO(s)	2
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	18510	BA	BRUNA DE SOUZA ELEUTERIO DA SILVA		
CNPJ	CPF			5º contato	Data
	40191115000125			85872575521	
Data inclusão	17/11/2022	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
		J	Operadora	SAD170957365492	04/03/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
BA	SALVADOR	3.843	244		
Atende outros convênios					
Quais?					
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO	*			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.	Status retenção		
0,35	SEM GUIAS	R\$ -	<input type="checkbox"/> Retenção Efetiva	<input checked="" type="checkbox"/> Desligamento	<input type="checkbox"/> Não se trata de Retenção
Data inicio	Data final	Tempo finalização			
04/03/2024	17/04/2024	44 dia(s)			
1º contato	Data	04/03/2024			
Obs.:					
Boa tarde, Feito levantamento das glosas desde o credenciamento. FEV/23 1273027 - 20/1 Descrição: 3040 - GLOSA TECNICA (ESPECIFICAR DETALHADAMENTE) 3040 rx enviados sem condições de analise - RAIO X NÃO TEM VISIBILIDADE DOS CONDUTOS. MAR/23 1317317 - 27/01 Descrição: 3040 - GLOSA TECNICA (ESPECIFICAR DETALHADAMENTE) 3040 No rx anexado não visualiza lesão. JUL/23 1490968 - 15/06 Descrição: 3040 - GLOSA TECNICA (ESPECIFICAR DETALHADAMENTE) 040 rx sem condições de analise.					
2º contato	Data	04/03/2024			
Obs.:					
Enviado whatsapp (71) 992345502 04/03. Informando sobre o passo a passo de recurso de glosa e os motivos de terem glosado as guias abaixo. Aguardado retorno.					
3º contato	Data	15/04/2024			
Obs.:					
Bom dia, Em conversa anterior: [16:14, 04/03/2024] +55 71 9234-5502: Essas glosas [16:15, 04/03/2024] +55 71 9234-5502: Não estava perfeito mas dava para ver o procedimento feito [16:15, 04/03/2024] +55 71 9234-5502: É um excelente trabalho [16:15, 04/03/2024] +55 71 9234-5502: Não queremos mais [16:16, 04/03/2024] Retenção Odontolife: Sim, não estamos desmerecendo em momento algum seu trabalho, só foi informado que não estava visível o raio x. [16:24, 04/03/2024] +55 71 9234-5502: Entendo [16:24, 04/03/2024] +55 71 9234-5502: Mais realmente a clínica quer realizar o descredenciamento [16:30, 04/03/2024] Retenção Odontolife: Entendi. [16:31, 04/03/2024] Retenção					
4º contato	Data	15/04/2024			
Obs.:					
[10:14, 05/03/2024] +55 71 9234-5502: Bom dia [10:15, 05/03/2024] +55 71 9234-5502: Verifique valor da manutenção estamos acordo com valor 78 \$ [10:15, 05/03/2024] +55 71 9234-5502: As restauração qual valor vc pode melhorar? [10:16, 05/03/2024] +55 71 9234-5502: Referente às glosas? Se plano glosa com frequência. [10:20, 05/03/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Duany, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni. [10:20, 05/03/2024] Retenção Odontolife: A parte de manutenção não. [10:20, 05/03/2024] Retenção Odontolife: Se quiser me enviar o valor que normalmente cobra no particular, assim envio para o setor responsável analisar. [10:23, 05/03/2024] +55 71 9234-5502: Os atendimentos clínico glosa com frequência Informei que: [11:04, 15/04/2024] Retenção Odontolife: Nesse caso é só seguir com as regras da operadora o caso alega tem a oportunidade de realizar o recurso de glosa e receber. [11:04					

5º contato Data 17/04/2024

## Obs.:

A mesma retornou informando que: [14:32, 15/4/2024] +55 71 9234-5502: Boa tarde! Em relação a glosa foram várias tentativas junto com vocês sem nenhuma atenção devida. Foram feitas várias tratativas e fomos tratados com desdém. E até o momento não foi pago o procedimento a clínica e a informação que foi dada é que não iria pagar mesmo. Foi dito que a foto não estava nítida, mas a foto está nítida. Depois pediu para gerar uma nova guia porque a guia tinha perdido a validade. E mesmo assim não pagou. Portanto o paciente quem ganhou foi o paciente e vocês. O paciente que fez um tratamento endodontico em sessão única com uma mestre em endodontia é vocês que seu o golpe e não pagou com alegações indevidas. Por tanto não temos interesse em atender pacientes deste plano [14:33, 15/4/2024] +55 71 9234-5502: **Queremos o desligamento**

## Ação Retenção

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores | <input type="checkbox"/> Ofertado Suporte    | <input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação |
| <input type="checkbox"/> Ofertado Treinamento   | <input type="checkbox"/> Ofertado Reciclagem | <input type="checkbox"/> Outros              |

Obs.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELEÇÃO "OUTROS".**

## Motivo desligamento

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Perda de Contato                | <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde                   | <input type="checkbox"/> Beneficiário Grosseiro        |
| <input type="checkbox"/> Valores                         | <input type="checkbox"/> Franquia                             | <input type="checkbox"/> Alteração Responsável Técnico |
| <input type="checkbox"/> Removido Prestador              | <input type="checkbox"/> Sem Local de Atendimento             | <input checked="" type="checkbox"/> Glosas             |
| <input type="checkbox"/> Dificuldades com o Sistema      | <input type="checkbox"/> Prazo Liberação de Guias             | <input type="checkbox"/> Encerramento de Atividades    |
| <input type="checkbox"/> Régras Técnicas                 | <input type="checkbox"/> Apenas procedimentos Estéticos       | <input type="checkbox"/> Aposentou                     |
| <input type="checkbox"/> Baixa Procura                   | <input type="checkbox"/> Dificuldade de Contato com a Central | <input type="checkbox"/> Falta de Suporte da Operadora |
| <input type="checkbox"/> Cobrança indevida               | <input type="checkbox"/> Burocracia Operadora                 | <input type="checkbox"/> Negativa de Atendimento       |
| <input type="checkbox"/> Ameaça Judicialização           | <input type="checkbox"/> Terceirização de Atendimento         | <input type="checkbox"/> Migração                      |
| <input type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos                              |  |
| <input type="checkbox"/> Servidor Público                | <input type="checkbox"/> Mudou de Área                        |  |
| <input type="checkbox"/> Óbito                           |   |  |

## Necessário abertura de protocolo

- |                              |                              |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |
|------------------------------|------------------------------|

## Obs. Geral

Drº informou que solicitou o desligamento por conta das glosas, passei toda orientação para a mesma informei sobre o prazo de validade e enviei o manual de regras técnicas, expliquei passo a passo o motivo de cada glosa e o recurso que deveria ter realizado, foi ofertado reajuste de valores mas a mesma continuou insistindo no desligamento!

## Setor responsável

- |                              |   |  |                                    |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> T.I | <input type="checkbox"/> Central de atendimento | <input type="checkbox"/> Análise Técnica | <input type="checkbox"/> Comercial |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro