



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

DUANY VITORIA BALHUK

Qtd CRO(s)

2

Data

17/04/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

18510

BA

BRUNA DE SOUZA ELEUTERIO DA SILVA

CNPJ

CPF

40191115000125

85872575521

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

17/11/2022

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?

☐ SIM

☒ NÃO

*

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,35

SEM GUIAS

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

04/03/2024

17/04/2024

44 dia(s)

1º contato

Data

04/03/2024

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

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 análise - RAO X NÃO TEM VISIBILIDADE DOS CONDUTOS. MAR/23 1317317 - 27/01 Descrição: 3040 - GLOSA TECNICA (ESPECIFICAR DETALHADAMENTE) 3040 No rx anexo não visualiza lesão. JUL/23 1490968 - 15/06 Descrição: 3040 - GLOSA TECNICA (ESPECIFICAR DETALHADAMENTE) 040 rxs sem condições de análise.

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 glosasdo 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 mais dava para ver o procedimento feito [16:15, 04/03/2024] +55 71 9234-5502: É foi 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 ? Seu 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 Informe-me que: [11:04, 15/04/2024] Retenção Odontolife: Nesse caso é só enviar com o recurso da operadora e caso glosa tem a oportunidade de realizar o recurso da 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 é 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 endodôntico 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

☐ Ofertado Novos Valores

☐ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☐ Outros

Obs.: **OBIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**

Motivo desligamento

☐ Perda de Contato

☐ Problemas de Saúde

☐ Beneficiário Grossoeiro

☐ Valores

☐ Franquia

☐ Alteração Responsável Técnico

☐ Removido Prestador

☐ Sem Local de Atendimento

☒ Glosas

☐ Dificuldades com o Sistema

☐ Prazo Liberação de Guias

☐ Encerramento de Atividades

☐ Régras Técnicas

☐ Apenas procedimentos Estéticos

☐ Aposentou

☐ Baixa Procura

☐ Dificuldade de Contato com a Central

☐ Falta de Suporte da Operadora

☐ Cobrança indevida

☐ Burocracia Operadora

☐ Negativa de Atendimento

☐ Ameaça Judicialização

☐ Terceirização de Atendimento

☐ Migração

☐ Carteira de Clientes Particular

☐ Estudos

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral
Drª 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

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro