

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Andrey Vidal Siqueira			19/11/2024
Qtd CRO(s)	1			
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	124849	SP	PAULA SOBRINHO ALCARRIA BRAGAGNOLO	
CNPJ	CPF			
-	44241706835			
Data inclusão	17/11/2022	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo
			Operadora	SAD172778462927
				01/10/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SP	ITU	615	13	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,35	30/09/2024	R\$ 62,30		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
01/10/2024	19/11/2024	49 dia(s)		

1º contato Data 10/10/2024

Obs.:

[16:19, 10/10/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni. Drª PAULA SOBRINHO ALCARRIA BRAGAGNOLO CRO: SP - 124849, Meu contato é referente ao chamado em aberto de descredenciamento. Gostaria de entender melhor os motivos que levaram ao desligamento e se teve alguma insatisfação com o convênio? Assim verificamos se há algo que possamos melhorar e fazer para sua permanência junto a operadora. Fico no aguardo de seu retorno.

2º contato Data 15/10/2024

Obs.:

[10:03, 15/10/2024] +55 11 91551-1410: Bom dia, tudo bem e você? Muita demora em liberação de guia. Vocês passam uma informação para os pacientes e outra para nós credenciados. Não tenho interesse em nenhuma melhora// Bom dia Drª, tudo bem? Queremos continuar sendo parceiros de longo prazo e acreditamos que a nossa colaboração pode ser ainda mais proveitosa. A sua satisfação é fundamental para nós. Estamos comprometidos em oferecer suporte contínuo e garantir que você tenha o apoio necessário para manter seu consultório funcionando da melhor maneira

3º contato Data 15/10/2024

Obs.:

Vejo que a Drª já possui direito ao REAJUSTE anual de repasse e com sua autorização eu poderia encaminhar ao setor de responsável para analisar e aprovar a nova tabelaEm relação ao prazo de liberação conforme a ANS temos de até 24h a 48h para liberação, porém as guias são autorizadas em questão de minutos. O que não orientamos é realizar um pré agendamento com o paciente assim lançando a guia com um ou dois dias de antecedência, pois até a data marcada a guia estará autorizada. Mas como informei a maioria dos procedimentos são liberados rapidamente em questão de minutos. Podemos lhe dar todo o apoio e suporte necessário em relação a essa insatisfação.

4º contato Data 19/11/2024

Obs.:

/ Boa tarde, tudo bem e você? Você pode me mandar a proposta de reajuste que vou analisar// [16:30, 19/11/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde Drª, tudo bem? Precisamos de um retorno acerca do REAJUSTE aprovado, se podemos atualizar os valores em sistema. Estamos comprometidos em oferecer suporte contínuo e garantir que você tenha o apoio necessário para manter seu consultório funcionando da melhor maneira, fico no aguardo de sua resposta.[16:42, 19/11/2024] +55 11 91551-1410: Boa tarde, tudo bem? Não vou querer renovar o contrato

Áreas Divulgadas	
<input type="checkbox"/> Cirurgia	<input checked="" type="checkbox"/> Periodontia
<input checked="" type="checkbox"/> Dentística	<input type="checkbox"/> Prótese Dentalria
<input type="checkbox"/> Endodontia	<input checked="" type="checkbox"/> Clinico Geral
<input type="checkbox"/> Ortodontia	<input type="checkbox"/> Urgencia e Emergencia
<input type="checkbox"/> Radiologia	<input type="checkbox"/> Odontopediatria

Quantidade de dentistas por área			
	Cirurgia	3	Periodontia
4	Dentística		Prótese Dentalria
	Endodontia	3	Clinico Geral
	Ortodontia		Urg e Emerg.
	Radiologia		Odontopediatria

<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 type="checkbox"/> Glosas
<input type="checkbox"/> Dificuldades com o Sistema	<input checked="" type="checkbox"/> Prazo Liberação de Guias	<input type="checkbox"/> Encerramento de Atividades
<input type="checkbox"/> Regras 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"/> Outros
<input type="checkbox"/> Servidor Público	<input type="checkbox"/> Mudou de Área	
<input type="checkbox"/> Óbito	<input type="checkbox"/> Falta de Reajuste	

Foi evidenciado com prints no protocolo Buscado contato nas REDES CONCORRENTES

Obs. Desligamento	
Em contato com a clínica, foi confirmado que o motivo para o descredenciamento é devido a demora no prazo de liberação das guias. Ofertado todo o suporte necessário, orientado sobre o prazo de liberação conforme ANS e dito para realizar um pré agendamento com o paciente lançando a guia com 1/2 dias de antecedência. Proposto REAJUSTE e ação de divulgação. Enviado tabela simulada pré aprovado de reajuste mas RT não teve interesse em negociar sua permanência depois de todo o suporte oferecido.	

Kelly Oliveira	Maykon Dal'Negro
-----------------------	-------------------------