

Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

Colaborador Data

Operadora CRO SC Nome dentista

CNPJ CPF

Data inclusão Tipo Demandado por? Nº do protocolo Dt. abertura protocolo

UF Cidade nº de vidas nº CRO(S) únicos divulgados

Atende outros convênios SIM NÃO Quais?

Moeda Última produç. Valor última prod.

Data início Data final Tempo finalização

Status retenção Retenção Efetiva Desligamento Não se trata de Retenção

1º contato Data

Obs.: Em conversa com a mesma via whatsapp: [5:37 PM, 27/03/2024] Dr (a) Cassiane Sussek - 13739Sc - Odontolife - F - Itajai/Sc: Por qual motivo quando solicitamos raspagem supra gengival de um paciente com 62 anos o sistema solicita para tirar como profilaxia? [5:37 PM, 27/03/2024] Relacionamento OdontoLife - Validação: Poderia me enviar a guia por gentileza? [5:39 PM, 27/03/2024] Dr (a) Cassiane Sussek - 13739Sc - Odontolife - F - Itajai/Sc: a guia da raspagem não foi tirada, não conseguimos. Eu já conversei com vocês sobre esse caso e vocês não souberam explicar o porque. Em qual telefone foi falado? [5:39 PM, 27/03/2024] Relacionamento OdontoLife - Validação: Posso lhe auxiliar e tirar suas dúvidas? Qual o endereço de beneficiário para eu enviar a guia?

2º contato Data

Obs.: [5:40 PM, 27/03/2024] Dr (a) Cassiane Sussek - 13739Sc - Odontolife - F - Itajai/Sc: 41 9233-6357 [5:41 PM, 27/03/2024] Dr (a) Cassiane Sussek - 13739Sc - Odontolife - F - Itajai/Sc: nós realmente não vamos mais seguir com os atendimentos, já está definido, só estamos aguardando para atender aos pacientes que já estavam agendado, por respeito e na sequência iremos nos descredenciar. [5:42 PM, 27/03/2024] Relacionamento OdontoLife - Validação: Mas Drª seria apenas por isso? [5:43 PM, 27/03/2024] Relacionamento OdontoLife - Validação: Verifiquei que lançou o procedimento de profilaxia e já está até concluída a guia 182211 [5:43 PM, 27/03/2024] Relacionamento OdontoLife - Validação: Tinha mais alguma dúvida?

3º contato Data

Obs.: [2:30 PM, 28/03/2024] Dr (a) Cassiane Sussek - 13739Sc - Odontolife - F - Itajai/Sc: Boa tarde Duany, aqui é a Dra. Cassiane, a minha agenda está bem cheia, temos um fluxo de paciente muito grande. Sobre essa questão uma dúvida, qual seria o valor considerado dessa suposta guia da profilaxia (que deveria ser raspagem supra gengival)? [2:52 PM, 28/03/2024] Relacionamento OdontoLife - Validação: Vou ver aqui Drª só um momento [2:53 PM, 28/03/2024] Dr (a) Cassiane Sussek - 13739Sc - Odontolife - F - Itajai/Sc: ok [2:53 PM, 28/03/2024] Relacionamento OdontoLife - Validação: RASPAGEM SUPRA R\$140.40 PROFILAXIA R\$100.80 [2:53 PM, 28/03/2024] Relacionamento OdontoLife - Validação: Tudo certo?

4º contato Data

Obs.: [2:59 PM, 28/03/2024] Relacionamento OdontoLife - Validação: Mas como eu consegui lançar Drª? [2:59 PM, 28/03/2024] Relacionamento OdontoLife - Validação: Eu lancei para o mesmo beneficiário a raspagem Enviei um audio informando que aquela mensagem de atenção era só clicar no OK e clicar em adicionar normalmente que ele iria para analise, informei que fiz isso. `` Acebei de lançar o procedimento para o mesmo beneficiário de raspagem supra e a unica mensagem que apareceu foi o atenção que como informei se clicar no ok e clicar em adicionar, incluí o procedimento de raspagem normal, irei te encaminhar um vídeo sobre `` [3:01 PM, 28/03/2024] Dr (a) Cassiane Sussek - 13739Sc - Odontolife - F - Itajai/Sc: não precisa, se vc está falando tudo certo, foi erro meu. Enviei mesmo assim um vídeo onde gravei a tela e a informei que essa mensagem é apenas para não lançarem o procedimento para a idade errado. [3:38 PM, 28/03/2024] Relacionamento OdontoLife - Validação: Drª

5º contato Data

Obs.: Drª informou que: [8:45 PM, 31/03/2024] Dr (a) Cassiane Sussek - 13739Sc - Odontolife - F - Itajai/Sc: Boa noite, desculpa a demora na resposta, sim, pode contar com a nossa parceria. Foi um erro nosso e desta forma continuaremos com os atendimentos. Obrigada. [8:47 PM, 31/03/2024] Dr (a) Cassiane Sussek - 13739Sc - Odontolife - F - Itajai/Sc: Ok, obrigada Duany. [8:47 PM, 31/03/2024] Dr (a) Cassiane Sussek - 13739Sc - Odontolife - F - Itajai/Sc: Ok, combinado. Aguardando beneficiário oculto na parte da tarde. 02/04/2024 --- Prezados, boa tarde Feito beneficiário oculto, validação de atendimento. segue anexo..

Ação Retenção Ofertado Novos Valores Ofertado Suporte Ofertado Divulgação Ofertado Treinamento Ofertado Reciclagem Outros

Obs.: **ORIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".** Drª queria se desligar, pois estava com dificuldades de entender o sistema, dei todo suporte, passei todo o passo a passo do sistema e estou auxiliando no que a mesma precisar, a mesma confirmou que continuará com os atendimentos pelo plano. Foi realizado beneficiário oculto -- Feito beneficiário oculto, validação de atendimento!

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 Carteira de Clientes Particular Estudos Servidor Publico Mudou de Área Óbito

Necessário abertura de protocolo SIM NÃO

Obs. Geral

Setor responsável T.I Central de atendimento Análise Técnica Comercial