

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)		1	
DUANY VITÓRIA BALHUK			Data	02/04/2024
Operadora	CRO	Nome dentista		
ODONTOLIFE	13739	SC	CASSIANE SUSSEK	
CNPJ	CPF			05549746905
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
03/11/2020	F	Operadora	SAD171165119785	28/03/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SC	ITAJAI	1.536	25	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO	-		
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,30	20/03/2024	R\$ 170,10		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
28/03/2024	02/04/2024	5 dia(s)		
1º contato	Data	28/03/2024		
Obs.:				
<p>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 conversar 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. Quais as regras de base para a raspagem supra gengival?</p>				
2º contato	Data	28/03/2024		
Obs.:				
<p>[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 concluída a guia 182211 [5:43 PM, 27/03/2024] Relacionamento OdontoLife - Validação: Toda maior</p>				
3º contato	Data	28/03/2024		
Obs.:				
<p>[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:</p>				
4º contato	Data	28/03/2024		
Obs.:				
<p>[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 e enviei um áudio informando que aquela mensagem de atenção era só clicar no OK e clicar em adicionar normalmente que ele iria para análise, informei que fiz isso. ``Acabei de lançar o procedimento para o mesmo beneficiário de raspagem supra e a única mensagem que apareceu foi a atenção que como informei se clicar no ok e clicar em adicionar, inclui o procedimento de raspagem normal, irei encaminhar um vídeo de normal'' [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. Envie 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</p>				

5º contato Data 01/04/2024

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, combinado. Aguardando beneficiário oculto na parte da tarde. 02/04/2024 --- Prezados, boa tarde Feito beneficiário oculto, validação de atendimento. segue anexo.

Ação Retenção

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores | <input checked="" 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 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

- | | | |
|--|---|--|
| <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 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"/> 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

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