

Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

Data

Colaborador

Operadora	CRO	UF	Nome dentista	JESSICA PACHECO	28/11/2024
-----------	-----	----	---------------	-----------------	------------

ODONTOLIFE	127787	SP	BARBARA NUNES DA SILVA	
------------	--------	----	------------------------	--

CNPJ	CPF	
------	-----	--

40778401000191	45292354830
----------------	-------------

Data inclusão	tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
20/07/2022	J	Operadora	SAD173256627932	25/11/2024

UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
SP	SAO PAULO	34.907	1373

Atende outros convênios	Quais?
<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO	

Moeda	Última produç.	Valor última prod.
0,35	-	R\$ -

Data inicio	Data final	Tempo finalização
27/11/2024	28/11/2024	1 dia(s)

1º contato	Data	27/11/2024
------------	------	------------

Obs.:	Mensagem: Boa tarde, Encaminhado mensagem para verificar solicitação;
-------	---

2º contato	Data	27/11/2024
------------	------	------------

Obs.:	[15:09, 27/11/2024] +55 11 95977-5265: Boa tarde. O motivo do desligamento é o baixo número de pacientes portadores do plano e a burocracia para liberação das Guias.
	[15:36, 27/11/2024] ☺: Gostaria de discutir a possibilidade de reconsiderar a decisão de descredenciar-se do convênio. Compreendo que o sistema pode apresentar desafios, mas gostaria de oferecer meu suporte para facilitar essa transição.

3º contato	Data	27/11/2024
------------	------	------------

Obs.:	[15:44, 27/11/2024] +55 11 95977-5265: Há a possibilidade de liberação imediata das Guias? [15:44, 27/11/2024] +55 11 95977-5265: Ou continuará o prazo mínimo de 7 dias? [15:44, 27/11/2024] +55 11 95977-5265: Se houver essa mudança, podemos repensar. Se não houver, acabaria por aqui mesmo a parceria... [15:44, 27/11/2024] +55 11 95977-5265: E claro, seria interessante o aumento de número de pacientes.
-------	---

4º contato	Data	27/11/2024
------------	------	------------

Obs.:	[15:57, 27/11/2024] ☺: 7 dias é somente prazo máximo por norma da ANS, contudo o nosso prazo do convênio é até 48 horas úteis, não passa disso e caso ultrapasse significa que a guia não foi autorizada por algum motivo, voces podem me enviar o numero da guia quando ocorrer de não liberar, para que eu possa lhe informar o motivo. [16:48, 27/11/2024] +55 11 95977-5265: ai temos de solicitar a Guia e ela é liberada 7 dias depois. Aí temos de dispensar o paciente. E se não for assim, temos de sempre antecipadamente e ficar conferindo frequentemente para avisarmos ao paciente. Isso dificulta nossa rotina.
-------	---

Áreas Divulgadas	
<input type="checkbox"/> Cirurgia	<input checked="" type="checkbox"/> Periodontia
<input checked="" type="checkbox"/> Dentística	<input type="checkbox"/> Protese Dentalria
<input type="checkbox"/> Endodontia	<input checked="" type="checkbox"/> Clínico Geral
<input checked="" type="checkbox"/> Ortodontia	<input type="checkbox"/> Urgencia e Emergência
<input type="checkbox"/> Radiologia	<input checked="" type="checkbox"/> Odontopediatria



Quantidade de dentistas por área	
Cirurgia	Periodontia
Dentística	Protese Dentalria
Endodontia	Clínico Geral
Orthodontia	Urg e Emerg.
Radiologia	Odontopediatria

<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".

Em resumo, a insatisfação seria acerca da demora 7 dias para liberar as guias, e baixa procura. Informa que é inviável ficar remarcando paciente por a guia não estar liberada e isso dificulta a rotina. Orientados acerca do nosso prazo ser apenas 48 horas, juntamente com a orientação de lançar a guia e deixar pre agendado para dois dias para evitar reagendamentos. Ofertei suporte e divulgações , e a clinica aceitou continuar conosco se a demanda aumentar e a questão do suporte referente as liberações das guias forem eficaz.

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"/> 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

Kelly Oliveira *Maykon Dal'Negro*