

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			2
Data				
JESSICA PACHECO				13/01/2025
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	7370	MA	FELIPE DA SILVA CAVALCANTE	
CNPJ	CPF			
41257786000104		01575025205		
Data inclusão	04/09/2024	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo
		J	Operadora	SAD1736335324
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
MA	SAO LUIS	641	53	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,30	-	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
05/12/2024	13/01/2025	39 dia(s)		

1º contato Data 05/12/2024

Obs.:

[15:53, 05/12/2024] +55 98 9611-2000: O motivo do meu pedido de desligamento se deu pelo motivo de um paciente que veio no meu consultório queria fazer facetas em resina pelo plano, como falei que não realizava esse procedimento pelo plano devido aos materiais que utilizo ser caro e o valor repassado pelo plano não pagar nem os materiais de custo que uso, ele ficou chateado e disse que eu tinha que atender de qualquer jeito. Então preciso acertar com vcs alguns procedimentos que não faço pelo plano para ficar bem claro e não ter esse tipo de transtorno,

Status retenção

- Retenção Efetiva
- Desligamento
- Não se trata de Retenção

2º contato Data 05/12/2024

Obs.:

[16:16, 05/12/2024] ☺: Boa tarde Dr, comprehendi faceta direta em resina fotopolimerizável consta na tabela e não há como cobrar pelo particular do beneficiário se houver cobertura. Contudo, é um dos procedimentos que é divulgado juntamente com a área de DENTISTICA, se removermos a área de sua divulgação, os beneficiários não o procurarão mais para realizar restaurações. Em casos assim, não há como especificarmos o que o Dr atende dentro da área, no ato do beneficiário procurar a clínica, a clínica deve informar que atende dentística, mas apenas para restaurações e não para os demais procedimentos (um exemplo) e solicitar que o mesmo procure outro profissional no site que realize o que ele necessita.

3º contato Data 06/12/2024

Obs.:

[08:24, 06/12/2024] +55 98 9611-2000: Bom dia
 [08:24, 06/12/2024] +55 98 9611-2000: Certo
 [08:24, 06/12/2024] +55 98 9611-2000: Então irei ficar no plano
 [08:24, 06/12/2024] +55 98 9611-2000: Antes pedi uma atualização de preços da tabela.
 [08:25, 06/12/2024] +55 98 9611-2000: Podem me enviar a tabela nova?

4º contato Data 06/12/2024

Obs.:

A insatisfação inicial foi por beneficiário grosso, pois houve uma situação em que o paciente chegou la pedindo um procedimento que o Dr. não realizava pelo plano (restauração), e o mesmo disse que o doutor deveria atender todos os procedimentos. Passei algumas orientações sobre as coberturas pelo roll da ANS, e a proibição de cobrar pelo particular ato que é coberto pelo plano, oferecendo que o mesmo que atualize

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

Quantidade de dentistas por área		
Cirurgia	Periodontia	
Dentística	Protese Dentalria	
Endodontia	Clinico Geral	
Ortodontia	Urgencia 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 SELEÇÃO "OUTROS".		
Ao realizar a validação das áreas de atuação para atualização, Dr. informa que não realiza ENDODONTIA, ORTODONTIA. e PROTESE DENTÁRIA pelo plano. Ofertei a inclusão de novo prestador no corpo clínico visto que o cadastro é PJ, e Dr. falou que tem uma pessoa que podemos incluir. Conforme autorização, áreas de atuação removidas, e nova prestadora já consta inclusa.		

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"/> Régras 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	
<p>_____ Kelly Oliveira _____</p> <p>_____ Mavkon Dal'Neano _____</p>	

susas áreas de atuação para manter somente aquilo que realiza. Dr. também havia solicitado reajuste dos valores, contudo não possui direito, então ofertei divulgação para que ao aumentar a demanda, aumente consequentemente o repasse. e o mesmo concordou.

RECEBIMENTO

REAJUSTE DA DEMANDA