



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Qtd CRO(s)

1

Colaborador

Data

DUANY VITORIA BALHUK02/05/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

120465

SP

LUCIANA TIEMI OKADA TAMAKI

CNPJ

CPF

-

33410605886

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

13/01/2022

F

Operadora

SAD170964406686

05/03/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SP

MAIRINQUE

65

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☒ NÃO

*

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,50

19/03/2024

R\$ 16,32

Data início

Data final

Tempo finalização

05/03/2024

02/05/2024

58 dia(s)

1º contato

Data

18/04/2024

Status retenção

☒ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

Obs.:
Enviado whatsapp (11) 975687903 18/04. [10:39, 18/4/2024] Retenção Odontolife: Drª LUCIANA TIEMI OKADA TAMAKI CRO: SP - 120465 foi nos informado que solicitou o desligamento pelos valores e dificuldades com o sistema! [10:40, 18/4/2024] Retenção Odontolife: Verifiquei que realmente algumas guias demorou mais de um dia para liberação, porém nesse período estávamos como um grande inconsistência, agora o prazo de liberação é de até 24h à 48h confirme ANS. [10:41, 18/4/2024] Retenção Odontolife: Verifiquei que algumas guias que foram lançadas e canceladas, foi cancelada por não ser concluída, ter passado do prazo de validade de 90 dias! Podemos estar realizando um reajuste de tabela, não se trata de retenção.

2º contato

Data

24/04/2024

Obs.:
Em conversa anterior: [11:10, 18/04/2024] +55 11 97568-7903: Bom dia [11:10, 18/04/2024] +55 11 97568-7903: Mas tem quantos paciente ativos no convênio? [11:11, 18/04/2024] Retenção Odontolife: 98 [11:11, 18/04/2024] Retenção Odontolife: No momento [11:12, 18/04/2024] Retenção Odontolife: E só dispomos da Drª que atende na cidade! [13:10, 18/04/2024] +55 11 97568-7903: São todos de.Mairinque? [13:34, 18/04/2024] Retenção Odontolife: Sim [15:00, 18/04/2024] +55 11 97568-7903: O problema do convênio é que dá.muito trabalho para tirar as guia [15:00, 18/04/2024] +55 11 97568-7903: Mas manda a tabela.de.valores novamente por favor

3º contato

Data

24/04/2024

Obs.:
Enviado WhatsApp 11 97568-7903, novamente 24/04. [09:08, 24/04/2024] Retenção Odontolife: Podemos realizar um novo treinamento sem problemas. [09:11, 24/04/2024] Retenção Odontolife: Conforme ANS o prazo de liberação é de até 24h à 48h, então o que recomendamos é realizar primeiro a consulta e após já lançar as guias com os procedimentos que necessita e lançar no mínimo dois dias antes da próxima consulta: Ex.: Fiz uma consulta hoje e remarquei para fazer um procedimento de extração/restauração para dia 02/05 apenas, no dia 30/04 já pode estar lançando a guia dos procedimentos para quando eu for realizar a guia já estiver autorizada. [09:12, 24/04/2024] Retenção Odontolife: Não se trata de retenção, não se trata de retenção.

4º contato

Data

29/04/2024

Obs.:
Sem retorno, enviado whatsapp novamente 11 97568-7903 29/04. [08:51, 29/04/2024] Retenção Odontolife: Drª analisou a sua tabela atual de valores? [08:53, 29/04/2024] Retenção Odontolife: Os procedimentos que lançou autorizou no mesmo dia, informo que cancelou por prazo de validade. Não foi autorizado e nem concluído dentro do prazo! [08:54, 29/04/2024] Retenção Odontolife: E não pode de maneira alguma realizar o procedimento se a guia não estiver AGUARDANDO TOKEN!! [08:55, 29/04/2024] Retenção Odontolife: Como informei, possuí direito ao reajuste de tabela. [08:56, 29/04/2024] Retenção Odontolife: Se puder analisar sua tabela atual e me informar se podemos realizar o reajuste ou não agradeço! [08:56, 29/04/2024] Retenção Odontolife: Pois precisamos de um retorno!

5º contato

Data

02/05/2024

Obs.:
A mesma informou que:
[18:17, 30/04/2024] +55 11 97568-7903: Olá, boa tarde
[18:18, 30/04/2024] +55 11 97568-7903: Acho que não vou querer, dá.muito trabalho
[18:19, 30/04/2024] +55 11 97568-7903: No momento só estou trabalhando com 1 convênio, é mais fácil pois não perco 2 dias para atender o paciente. A autorização é na hora, senão eu tenho que chamar o paciente primeiro para avaliar e depois aguardar a autorização para atender.

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores

☐ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☐ Outros

Obs.: **OBIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**

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

☐ Migração

☐ Carteira de Clientes Particular

☐ Estudos

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral
Drª havia informado que que seria pela demora na liberação que é muito complexo para lançar as guias, informei sobre o prazo da ANS e passei todo o passo a passo de lançamento de guias e os materiais de apoio, enviei a tabela atual da mesma e informei que possuía direito ao reajuste, mas a mesma informou que ficará atendendo apenas um plano, que este plano libera tudo na hora e que não tem interesse em continuar com a Dental uni.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro