

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	DUANY VITORIA BALHUK			Qtd CRO(s)	1
				Data	02/05/2024
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	SAD17096406686	05/03/2024	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
SP	MAIRINQUE	65			
Atende outros convênios					
Quais?					
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO	*			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,50	19/03/2024	R\$ 16,32			
Data inicio	Data final	Tempo finalização			
05/03/2024	02/05/2024	58 dia(s)			

1º contato Data 18/04/2024

Obs.:

Enviado whatsapp (11) 975687903 18/04. [10:39, 18/04/2024] 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, 18/04/2024] Retenção Odontolife: Verifiquei que realmente algumas guias demoraram mais de um dia para liberação, porém nesse período estávamos como um grande inconsistência, agora o prazo de liberação é de até 24h á 48h confirme ANS. [10:41, 18/04/2024] 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,

- Status retenção
- Retenção Efetiva
 - Desligamento
 - 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 disponemos 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 á 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:

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: É não pode de maneira alguma realizar o procedimento se a guia não estiver AGUARDANDO TOKEN!! [08:55, 29/04/2024] Retenção Odontolife: Como informei, possui 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.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**

Motivo desligamento

- Perda de Contato
- Problemas de Saúde
- Valores
- Franquia
- Removido Prestador
- Sem Local de Atendimento
- Dificuldades com o Sistema
- Prazo Liberação de Guias
- Régras Técnicas
- Apenas procedimentos Estéticos
- Baixa Procura
- Dificuldade de Contato com a Central
- Cobrança indevida
- Burocracia Operadora
- Ameaça Judicialização
- Terceirização de Atendimento
- Carteira de Clientes Particular
- Estudos
- Servidor Público
- Mudou de Área
- Óbito
- Beneficiário Grosseiro
- Alteração Responsável Técnico
- Glosas
- Encerramento de Atividades
- Aposentou
- Falta de Suporte da Operadora
- Negativa de Atendimento
- Migração

Necessário abertura de protocolo

- SIM
- NÃO

Obs. Geral

Drª havia informado 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