



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Qtd CRO(s)

Data

16/12/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

139209

SP

LUCELIA ALVES DE SOUZA

CNPJ

CPF

50341219000122

30481506845

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

04/07/2024

J

Operadora

SAD173401154691

12/12/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SP

OSASCO

1.841

131

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0.30

-

-

Data início

Data final

Tempo finalização

12/12/2024

16/12/2024

4 dia(s)

1º contato

Data

12/12/2024

Obs.:

Bom dia, Em contato com a doutora, foi informada sua insatisfação em relação aos prazos de liberação das guias. Ela mencionou que, em outros convênios, não há toda essa burocracia, referindo-se ao prazo de '10 dias' para a conclusão de um procedimento, e afirmou que em outros convênios não há essa situação. Em resposta, informei a ela que o prazo conforme a norma da ANS seria de 7 dias no máximo, mas que, para a operadora, a liberação pode ocorrer em até 48 horas. Ofereci auxílio em relação ao sistema para facilitar o uso. Ao final, a doutora informou que "não agendarei um paciente apenas para avaliá-lo e depois remarcará-lo, pois o nosso custo fica dobrado.". Assim prossigo com o desligamento da operadora.

2º contato

Data

12/12/2024

Obs.:

[16:30, 13/12/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde Dra. [16:30, 13/12/2024] Retenção Odontolife: Dra. por norma da ANS o prazo máximo de seria de 7 dias máximo. Contudo na operadora o prazo é de até 48h podendo ser liberado a qualquer momento. [16:30, 13/12/2024] Retenção Odontolife: Com relação aos atendimentos a orientação é de quando o beneficiário entrar em contato a Dra. pegar o numero da carteirinha lançar a guia de consulta no sistema e já deixa-lo pré agendado posterior a dois dias após o lançamento da Guia para que não haja necessidade de remarcar o paciente.

3º contato

Data

12/12/2024

Obs.:

[16:32, 13/12/2024] Retenção Odontolife: Compreendo que o sistema pode apresentar desafios, mas gostaria de oferecer meu suporte para facilitar essa transição. Estou à inteira disposição para esclarecer quaisquer dúvidas que você tenha e ajudar com o uso do sistema. Acredito que, juntos, podemos superar as dificuldades e otimizar sua experiência. [16:34, 13/12/2024] +55 11 91484-4864: Não foi o que a atendente nos falou, pois agendamos o primeiro paciente p uma limpeza e restauração, e no momento que ele estava na cadeira a minha secretária entrou em contato p pegar a autorização e nos foi passado que a autorização não é no primeiro dia da consulta, que teríamos que avaliar e depois de alguns dias o paciente seria autorizado a fazer o procedimento.

4º contato

Data

12/12/2024

Obs.:

[16:36, 13/12/2024] +55 11 91484-4864: Não usamos materiais baratos p não ter retrabalho [16:37, 13/12/2024] +55 11 91484-4864: Então não compensa p nos [16:37, 13/12/2024] +55 11 91484-4864: Eu tb falei com a atendente [16:37, 13/12/2024] Retenção Odontolife: em qual numero a Dra ligou? [16:37, 13/12/2024] +55 11 91484-4864: Mas como vou lançar uma guia sem saber o que o paciente vai fazer [16:37, 13/12/2024] Retenção Odontolife: essa informação não procede [16:37, 13/12/2024] +55 11 91484-4864: Sem saber do que ele precisa [16:37, 13/12/2024] +55 11 91484-4864: Impossível [16:38, 13/12/2024] +55 11 91484-4864: Ai eu teria que ter uma tele Odontologia e mesmo assim

Áreas Divulgadas

☐ Cirurgia

☒ Periodontia

☒ Dentística

☐ Prótese Dentalria

☐ Endodontia

☒ Clínico Geral

☒ Ortodontia

☐ Urgencia e Emergencia

☐ Radiologia

☒ Odontopediatria

Quantidade de dentistas por área

Cirurgia

Periodontia

51

Dentística

Prótese Dentaria

62

Endodontia

Clínico Geral

30

Ortodontia

Urg e Emerg.

14

Radiologia

Odontopediatria

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores

☐ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☒ Outros

Obs.:

OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".

Foi informada sua insatisfação em relação aos prazos de liberação das guias. Ela mencionou que, em outros convênios, não há toda essa burocracia, referindo-se ao prazo de '10 dias' para a conclusão de um procedimento. Em resposta, informei a ela que o prazo conforme a norma da ANS seria de 7 dias no máximo, mas que, para a operadora, a liberação pode ocorrer em até 48 horas. Ofereci auxílio em relação ao sistema para facilitar o uso. Assim prossigo com o desligamento da Doutora

Motivo desligamento

☐ Perda de Contato

☐ Valores

☐ Removido Prestador

☐ Dificuldades com o Sistema

☐ Régras Técnicas

☐ Baixa Procura

☐ Cobrança indevida

☐ Ameaça Judicialização

☐ Carteira de Clientes Particular

☐ Servidor Publico

☐ Óbito

☐ Problemas de Saúde

☐ Franquia

☐ Sem Local de Atendimento

☒ Prazo Liberação de Guias

☐ Apenas procedimentos Estéticos

☐ Dificuldade de Contato com a Central

☐ Burocracia Operadora

☐ Terceirização de Atendimento

☐ Estudos

☐ Mudou de Área

☐ Falta de Reajuste

☐ Beneficiário Grossoeiro

☐ Alteração Responsável Técnico

☐ Glosas

☐ Encerramento de Atividades

☐ Aposentou

☐ Falta de Suporte da Operadora

☐ Negativa de Atendimento

☐ Migração

☐ Outros

☒ Foi evidenciado com prints no protocolo

☐ Buscado contato nas REDES CONCORRENTES

Obs. Desligamento

Kelly Oliveira

Maykon Dal'Negro