

Formulário - Processo de Retenção



| | | | |
|---|------------------------------|--------------------|-----------------------------|
| Colaborador | Qtd CRO(s) | | |
| NAYRA MARQUIM | | Data | |
| Operadora | CRO | UF | Nome dentista |
| ODONTOLIFE | 139209 | SP | LUCELIA ALVES DE SOUZA |
| CNPJ | CPF | | |
| 50341219000122 | | 30481506845 | |
| Data inclusão | Tipo | Demandado por? | Nº do protocolo |
| 04/07/2024 | J | Operadora | SAD173401154691 |
| UF | Cidade | nº de vidas | nº CRO(S) únicos divulgados |
| SP | OSASCO | 1.841 | 131 |
| Atende outros convênios | | Quais? | |
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO | | |
| Moeda | Última produç. | Valor última prod. | |
| 0.30 | - | - | |
| Data inicio | 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 remarcá-lo, pois o nosso custo fica dobrado.". Assim prossigo com o desligamento da | | | |
| 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 ser 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 secretaria 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 | | | |
| 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: Aí eu teria que ter uma tele Odontologia e mesmo assim | | | |

| 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"/> Clinico Geral |
| <input checked="" type="checkbox"/> Ortodontia | <input type="checkbox"/> Urgencia e Emergencia |
| <input type="checkbox"/> Radiologia | <input checked="" type="checkbox"/> Odontopediatria |

| Quantidade de dentistas por área | | |
|----------------------------------|------------|--------------------|
| | Cirurgia | Periodontia |
| 51 | Dentística | Protese Dentalria |
| | Endodontia | 62 Clinico Geral |
| 30 | Ortodontia | Urg e Emerg. |
| | Radiologia | 14 Odontopediatria |

| | | |
|--|--|--|
| Ação Retenção | | |
| <input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores | <input type="checkbox"/> Ofertado Suporte | <input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação |
| <input type="checkbox"/> Ofertado Treinamento | <input type="checkbox"/> Ofertado Reciclagem | <input checked="" type="checkbox"/> 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 | | |
| <input type="checkbox"/> Perda de Contato <input type="checkbox"/> Valores <input type="checkbox"/> Removido Prestador <input type="checkbox"/> Dificuldades com o Sistema <input type="checkbox"/> Regras Técnicas <input type="checkbox"/> Baixa Procura <input type="checkbox"/> Cobrança indevida <input type="checkbox"/> Ameaça Judicialização <input type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular <input type="checkbox"/> Servidor Público <input type="checkbox"/> Óbito | <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde <input type="checkbox"/> Franquia <input type="checkbox"/> Sem Local de Atendimento <input checked="" type="checkbox"/> Prazo Liberação de Guias <input type="checkbox"/> Apenas procedimentos Estéticos <input type="checkbox"/> Dificuldade de Contato com a Central <input type="checkbox"/> Burocracia Operadora <input type="checkbox"/> Tercerização de Atendimento <input type="checkbox"/> Estudos <input type="checkbox"/> Mudou de Área <input type="checkbox"/> Falta de Reajuste | <input type="checkbox"/> Beneficiário Grosseiro <input type="checkbox"/> Alteração Responsável Técnico <input type="checkbox"/> Glosas <input type="checkbox"/> Encerramento de Atividades <input type="checkbox"/> Aposentou <input type="checkbox"/> Falta de Suporte da Operadora <input type="checkbox"/> Negativa de Atendimento <input type="checkbox"/> Migração <input type="checkbox"/> Outros |

| | |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Foi evidenciado com prints no protocolo | <input type="checkbox"/> Buscado contato nas REDES CONCORRENTES |
|---|---|

| | |
|--------------------------|--|
| Obs. Desligamento | |
|--------------------------|--|

| | |
|-----------------------|-------------------------|
| Kelly Oliveira | Maykon Dal'Negro |
|-----------------------|-------------------------|