

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1		
Andrey Vidal Siqueira				Data	20/06/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista			
ODONTOLIFE	130793	SP	ANA ELISA DA SILVA MELLO			
CNPJ	CPF					
-		36324260828				
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo		
30/09/2021	F	Operadora	SAD171518160216	08/05/2024		
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados			
SP	SAO CARLOS	255	6			
Atende outros convênios		Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.				
0,35	24/04/2024	R\$ 42,70				
Data inicio	Data final	Tempo finalização				
08/05/2024	20/06/2024	43 dia(s)				
1º contato	Data	20/06/2024				
Obs.:						
[11:36, 20/06/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[11:38, 20/06/2024] Retenção Odontolife: Drª ANA ELISA DA SILVA MELLO CRO: SP - 130793, Meu contato é referente ao chamado em aberto de descredenciamento. Devido a problemas com beneficiários. Procede essa informação?[11:40, 20/06/2024] +55 16 99991-6224: Bom dia Andrey bem e você?[11:40, 20/06/2024] +55 16 99991-6224: Sim procede						

2º contato	Data	20/06/2024
------------	------	------------

Obs.:						
[13:46, 20/06/2024] Retenção Odontolife: Drª não há nada que possamos fazer para que continue com os atendimentos?[13:56, 20/06/2024] Retenção Odontolife: Se teve problemas com um beneficiário específico, pode nos informar o nome ou a carteirinha do mesmo, para que possamos verificar. Podemos dar todo o suporte e auxílio necessário! Gostaríamos que a Drª mantivesse a parceria conosco[13:58, 20/06/2024] Retenção Odontolife: Podemos realizar o seu REAJUSTE ANUAL de repasse visto que a Drª possui o direito.[14:00, 20/06/2024] Retenção Odontolife: A Drª é muito importante na CIDADE visto que são 6 profissionais para 340 beneficiários						

3º contato	Data	20/06/2024
------------	------	------------

Obs.:						
[14:06, 20/06/2024] +55 16 99991-6224: Olha não foi apenas um, foram vários nós dentistas somos prestadores de serviços e não empregados que aceitam humilhação e desconforto! O convênio de vocês na minha cidade não apresenta suporte de especialistas em todas as áreas (endodontia, prótese e cirurgia), a única radiologia que tinha se descredenciou tem anos já, estou há anos com vocês e de uns tempos pra cá só piorou esse suporte ao paciente onde o paciente e seus familiares me questionavam como se eu fosse responsável sobre essa falta de profissionais dentro do convênio, explicar pra eles que os mesmos contrataram um convênio que não tem profissional que trata canal ou atende						

4º contato	Data	20/06/2024
------------	------	------------

Obs.:						
[14:06, 20/06/2024] +55 16 99991-6224: Atendo 7 convênios e mais particular e nunca passei por tamanho constrangimento [14:07, 20/06/2024] +55 16 99991-6224: hoje essa senhora encerrou o contrato pediu para tratar comigo mas proibi a filha dela de entrar no meu consultório conversando com a senhora ela concordou[14:08, 20/06/2024] +55 16 99991-6224: ela virou minha paciente no particular mas vem hoje sozinha as consultas pois a filha quase me agrediu sendo que o plano que ela tinha nem aprovou a limpeza dessa senhora imagine o restante[14:09, 20/06/2024] +55 16 99991-6224: Devido esses problemas de falta de radiologia e outros profissionais para me ajudar quero me						

5º contato	Data	20/06/2024
------------	------	------------

Obs.:

[14:10, 20/06/2024] +55 16 99991-6224: chegar um ponto de receber ameaças e pensar em ir a delegacia pensem no que eu tive que aguentar[14:11, 20/06/2024] +55 16 99991-6224: não será dinheiro que vai pagar a tranquilidade de eu não ser ameaçada dentro do meu consultório[14:11, 20/06/2024] +55 16 99991-6224: infelizmente foram esses os motivos[14:11, 20/06/2024] +55 16 99991-6224: hoje essa família cancelou o contrato e não está mais no convênio[14:15, 20/06/2024] +55 16 99991-6224: Um exemplo eu não faço tratamento de canal não sou especialista em endodontia, como eu digo não sou engenheira então não vou construir uma ponte! Isso é ética, não vou entrar em uma área que eu não tenho conhecimento para depois ter que me responsabilizar por isso.

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 type="checkbox"/> Outros |

Obs.: OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".

Em contato com RT, a mesma informa que motivos para o descredenciamento foram devido a algumas situações com os beneficiários onde os mesmos faltaram com respeito ou foram grosseiros de alguma forma, como a Drª mesmo relatou o ocorrido. Ofertado suporte/Reajuste porém Drª não tem interesse em prosseguir com os atendimentos ao convênio

Motivo desligamento

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Perda de Contato | <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde | <input checked="" 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"/> Servidor Público | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | | |

Necessário abertura de protocolo

- | | |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |
|------------------------------|------------------------------|

Obs. Geral

--	--	--	--	--	--	--

Setor responsável

- | | | | |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> T.I | <input type="checkbox"/> Central de atendimento | <input type="checkbox"/> Análise Técnica | <input type="checkbox"/> Comercial |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro