



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Andrey Vidal Siqueira

Qtd CRO(s)

1

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

☐ SIM

☐ NÃO

Quais?

Moeda

0,35

Última produç.

24/04/2024

Valor última prod.

R\$ 42,70

Data início	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 auxilio 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 dentodonta, pois uma coisa muito grande são os usuários, eles não se dão conta disso, mas isso é uma realidade, desde que não seja um desconforto, sim, posso me ajudar, mas não vou entrar em uma área que eu não tenho conhecimento para depois ter que me responsabilizar por isso.

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

☐ Ofertado Novos Valores

☐ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☐ 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

☐ 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

☒ 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

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro