

Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)				1
Colaborador				Data
DUANY VITÓRIA BALHUK				30/04/2024
Operadora	CRO	Nome dentista		
ODONTOLIFE	49812	SP	SANDRA APARECIDA SILVA POSSIDENTI	
CNPJ		CPF		
-		12661492879		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
10/03/2021	F	Operadora	SAD170964042954	05/03/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SP	DIADEMA	605	22	
Atende outros convênios		Quais?		
<input type="checkbox"/> SIM <input checked="" type="checkbox"/> NÃO		-		
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,40	12/06/2021	R\$ 13,60		
Data início	Data final	Tempo finalização		
05/03/2024	30/04/2024	56 dia(s)		
1º contato		Data	18/04/2024	
Obs.:				
[11:49, 18/04/2024] Retenção Odontolife: Drª SANDRA APARECIDA SILVA POSSIDENTI CRO: SP - 49812 verifiquei que solicitou o desligamento do plano, por conta de guias canceladas isso? [11:50, 18/04/2024] Retenção Odontolife: Isso em 2021: 599202 - Guia estava em status AG TOLKEN DO BENEFICIÁRIO, foi cancelada por ultrapassar o prazo de validade. 661100 - Guia cancelada sem validação de atos. [11:50, 18/04/2024] Retenção Odontolife: Nesse caso uma das guias passou do prazo de conclusão dentro do prazo de validade [11:50, 18/04/2024] Retenção Odontolife: E a outra por não ter validado os atos, assim não vai para análise e liberação! [11:51, 18/04/2024] Retenção Odontolife:				
2º contato		Data	26/04/2024	
Obs.:				
Bom dia, Sem retorno, enviado WhatsApp (11) 97169-1527 26/04: [08:20, 26/04/2024] Retenção Odontolife: Realmente preciso de um retorno para dar continuidade em seu desligamento! [08:20, 26/04/2024] Retenção Odontolife: Após ter informado as situações acima podemos continuar com os atendimentos pelo plano ou equiparar com o desligamento?				
3º contato		Data	26/04/2024	
Obs.:				
A mesma informou que: [11:40, 26/04/2024] +55 11 97169-1527: Bom dia Vamos continuar com as indicações de Orto e implante [11:44, 26/04/2024] Retenção Odontolife: Ah que ótimo Drª, saiba que precisando de qualquer auxílio estarei á disposição [11:44, 26/04/2024] Retenção Odontolife: Poderia apenas me confirmar endereço e telefone por gentileza? Endereço: ANTONIO DIAS ADORNO nº 860 CEP: 09951000 Bairro: VILA NOGUEIRA Cidade: DIADEMA - SP Telefones clínica: (11) 971691527, (11) 40713974 [11:46, 26/04/2024] +55 11 97169-1527: Confirmado				
4º contato		Data	26/04/2024	
Obs.:				
Bom dia, Aguardando beneficiário oculto. --- 30/04/2024 / Feito beneficiário oculto, a mesma confirma o atendimento pelo plano.				

5º contato	Data	

Obs.:

--

Ação Retenção

<input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores	<input checked="" 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".

A mesma tinha reclamado das glosas, dei todo suporte a mesma e enviei os manuais para recurso de glosa e expliquei o motivo das glosas. Após todo o suporte expliquei sobre ortodontia e enviei todo o passo a passo, a mesma concordou em continuar com os atendimentos - Feito beneficiário oculto, a mesma confirma o atendimento pelo plano.

Motivo desligamento

<input type="checkbox"/> Perda de Contato	<input type="checkbox"/> Problemas de Saúde	<input type="checkbox"/> Beneficiário Grossoeiro
<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"/> Carteira de Clientes Particular	<input type="checkbox"/> Estudos	
<input type="checkbox"/> Servidor Publico	<input type="checkbox"/> Mudou de Área	
<input type="checkbox"/> Óbito		

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral

--

Setor responsável

☐ T.I. ☐ Central de atendimento ☐ Análise Técnica ☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro