

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)	1		
	Data	30/10/2024		
JESSICA PACHECO				
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	11963	PR	PAULO HENRIQUE FERREIRA	
CNPJ	CPF			
-	93719043991			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
06/06/2024	F	Dentista	SAD173030928164	30/10/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
PR	ARARUNA	1.479	9	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input checked="" type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,30	-	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
30/10/2024	30/10/2024	0 dia(s)		

1º contato Data 30/10/2024

**Obs.:**

Demandas solicitadas pela gestão via E-mail. Dr estaria negando atendimento devido a atendimentos que realizou , e que segundo ele fez tudo corretamente, mas foi glosado. Informou também, que no ato do seu credenciamento havia avisado que o primeiro problema que desse com pagamento ele já não atenderia mais; (AUDIOS DO DR. EM ANEXO NO PROOCOLO) .

2º contato Data 30/10/2024

**Obs.:**

Ao analisarmos , tratava-se de guias glosadas por imagem terem sido anexadas de forma inversa, e como ainda estava dentro do prazo para recusar informei a ele que não foi glosado indevidamente conforme estava achando, e sim por erro no ato da conclusão e envio das imagens.

3º contato Data 30/10/2024

**Obs.:**

Passei orientações sobre como recusar as glosas e Dr. informou que ia pedir para a secretaria dele abrir o recurso e anexar as imagens corretamente com o passo a passo enviado a ele. Contudo, dias depois ao analisar e ver que as guias haviam sido recursadas, mas não foi validado para alterar o status, e nem concluído informei a ele que faltava processo ainda para concluir o recurso e que faltava apenas 2 dias , que caso a secretaria não finalizasse da forma correta não daria mais tempo de enviar o recurso das glosas. o mesmo se estressou e falou que não queria saber de mais nada e pediu para seguir com seu desligamento.

4º contato Data 30/10/2024

**Obs.:**

[10:29, 22/10/2024] ☑: Doutor continuará atendendo ao piano? ou somente os pacientes que está finalizando? pois ai preciso abrir seu desligamento, contudo gostaria que permanecesse conosco. [11:43, 22/10/2024] ☑: O recurso de glosa doutor, após ser concluído , o prazo para ser deferido e repassado o valor é de 60 dias. [11:49, 22/10/2024] ☑: tem até dia 24 pra concluir o recurso senão nao da mais tempo Dr. [08:58, 24/10/2024] ☑: Bom dia Dr. Paulo , tudo bem, abrirei a solicitação do seu desligamento.

Áreas Divulgadas	
<input checked="" type="checkbox"/> Cirurgia	<input type="checkbox"/> Periodontia
<input type="checkbox"/> Dentística	<input type="checkbox"/> Protese Dentalria
<input checked="" 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 type="checkbox"/> Periodontia

Quantidade de dentistas por área		
2	Cirurgia	Periodontia
2	Dentística	Protese Dentalria
2	Endodontia	Clinico Geral
2	Ortodontia	Urg e Emerg.
	Radiologia	Odontopediatria

<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".**

**Motivo desligamento**

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

Foi evidenciado com prints no protocolo  Buscado contato nas REDES CONCORRENTES

**Obs. Desligamento**

Tentado de todas as formas reter o doutor, oferecendo apoio, suporte e treinamento, dando orientações para recusar as guias para que pudesse receber, contudo, diante da dificuldade em abrir o recurso doutor desistiu de atender e só terminará os que já estão em tratamento.

Kelly Oliveira

Maykon Dal'Negro

