

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador: Kamila de Carvalho Data: 23/03/2022

Operadora: CRO UF Nome dentista: LUCIANA ALVARENGA DA SILVA
 Odontolife: 126117 SP

Data inclusão: 18/06/2021 Tipo: Demandado por? Dentista Nº do protocolo: SADI63301160379 Dt. abertura protocolo: 30/09/2021

Cidade: Banerri UF: SP nº de vidas: 360 nº CRO(S) únicos divulgados: 33

Atende outros convênios: Sim Não
 Moeda: 0,35 Última produção: set/21

Data início: 18/06/2021 Data final: 23/03/2022 Tempo finalização: 278 dia(s)

1º contato: Data: 26/01/2022

Obs.: Em contato com cliente informa que o motivo do descredenciamento é diversa glosas que segundo ela não possuem justificativas aceitáveis, informado que gostaríamos de prosseguir com a parceria da melhor forma possível e solicitado as guias para verificação.

2º contato: Data: 21/03/2021

Obs.: Verificado as guias com glosas solicitadas 676642, 678902, 690283. Houve a glosa por falta de informações (foto em anexo) Guia 691761-houve glosa pois o procedimento tem garantia de 180 dias e o mesmo estava sendo solicitado antes do prazo de validade, ofertado suporte em relação as glosas informando a doutora de um novo treinamento poderia ser feito e me colocando a disposição qualquer dúvida

3º contato: Data: 23/03/2021

Obs.: Em contato via whatsapp, ofertado suporte de qualquer dúvida ou dificuldade, doutora solicita que pare com a divulgação pois não vai atender pelo plano.

4º contato: Data:

Obs.:

5º contato: Data:

Obs.:

Motivo Retenção: Ofertado novos valores Ofertado suporte Ofertado Divulgação
 Ofertado treinamento/ ou redigagem Outros

Obs.:

Motivo desligamento: Perda de de Contato Problemas de Saúde Beneficário Grossoiro
 Valores Franquia Alteração responsável técnico
 Removido prestador Burocracia Glosas
 Dificuldade Sistema Sem local de Atendimento Outros
 Regras Técnicas Migração Divulgação indevida
 Baixa procura Dificuldade de contato com a Central Informação prestada incorreta

Obs.: Doutora insiste no desligamento, pois a mesma não quer mais atender pelo plano e por guias glosadas que para ela, não são justificáveis para falta de pagamento.

Sector responsável: T.I Central de atendimento Análise técnica Comercial

Coordenação: *Kellia Castro Caldas*
 Coordenação: *Agata Beatriz Gomes* administrativo