



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Qtd CRO(s)

1

Colaborador

JESSICA PACHECO

Data

27/11/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

78984

SP

ANDRESSA CRISTINA SPANO NAKAGAWA

CNPJ

CPF

-

22170866850

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

13/04/2022

F

Operadora

SAD172778378751

01/10/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SP

SERRANA

91

9

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

-

R\$

Data início

Data final

Tempo finalização

02/10/2024

27/11/2024

56 dia(s)

1º contato

Data

02/10/2024

Obs.:

Boa tarde,
Conforme retorno via whatsapp evidenciado abaixo, secretária passou o contato direto da doutora para falar com ela: Encaminhado mensagem no número 16992501880.

2º contato

Data

18/11/2024

Obs.:

[17:45, 18/11/2024] +55 16 99250-1880: Sim, Jessica! Não consegui me adaptar ao sistema de liberação de guias
[17:46, 18/11/2024] +55 16 99250-1880: Na maioria dos pacientes, a simples solicitação de um procedimento de profilaxia, ia para análise, para ser liberada, em mais de uma etapa E não tenho condições de ficar, voltando ao sistema, para verificar as liberações. Os pacientes, tbm não tem paciência, para aguardar, e acham ruim... achando que sou eu quem não quero agilizar o processo
[17:47, 18/11/2024] +55 16 99250-1880: Isso dificultou bem a rotina

3º contato

Data

19/11/2024

Obs.:

[08:41, 19/11/2024] 🗨️: Gostaria de discutir a possibilidade de reconsiderar a decisão de descredenciar-se do convênio. Compreendo que o sistema pode apresentar desafios, mas gostaria de oferecer meu suporte para facilitar essa transição. Estou à inteira disposição para esclarecer quaisquer dúvidas que você tenha e ajudar com o uso do sistema. A Dra é importante pra nós na rede da cidade, gostaríamos muito de manter a parceria. Podemos realizar uma ação comercial de divulgação gratuita, para gerar mais visibilidade de seu consultório e aumentar a procura dos beneficiários por vosso atendimento.

4º contato

Data

21/11/2024

Obs.:

Conforme interação evidenciada em nota anterior, em resumo, Dra relatou insatisfação acerca da burocracia da operadora como prazo de liberação das guias, informando não ter tempo de ficar consultando no site se ja esta liberado, e que não se adaptou com essa questão. Informou que os pacientes não tem paciente pra aguardar a guia ser liberada e acabam achando que é ela quem não quer atender. Diante do relato, orientei sobre o prazo da liberação ser apenas 48h, e me coloquei a disposição para consultar as guias quando necessário, e ajudar com o uso do sistema, contudo, sem retorno até o presente momento.

Áreas Divulgadas

☐ Cirurgia

☐ Periodontia

☐ Dentística

☐ Prótese Dentária

☐ Endodontia

☒ Clínico Geral

☒ Ortodontia

☐ Urgência e Emergência

☐ Radiologia

☐ Periodontia

Quantidade de dentistas por área			
	Cirurgia		Periodontia
	Dentística		Prótese Dentária
	Endodontia		Clínico Geral
	Ortodontia		Urg e Emerg.
	Radiologia		Odontopediatria

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores

☒ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☐ Outros

Obs.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**

Conforme retorno da Dra em anexo, após oferta de suporte, a mesma informa que irá tentar manter-se , contudo os pacientes que procurarem agora irá agendar para Janeiro, pois sua agenda estar lotada devido ao final de ano, mas irá permanecer na operadora.

Motivo desligamento

☒ Perda de Contato

☐ Problemas de Saúde

☐ Beneficiário Grossoeiro

☐ Valores

☐ Franquia

☐ Alteração Responsável Técnico

☐ Removido Prestador

☐ Sem Local de Atendimento

☐ Glosas

☐ Dificuldades com o Sistema

☐ Prazo Liberação de Guias

☐ Encerramento de Atividades

☐ Régras Técnicas

☐ Apenas procedimentos Estéticos

☐ Aposentou

☐ Baixa Procura

☐ Dificuldade de Contato com a Central

☐ Falta de Suporte da Operadora

☐ Cobrança indevida

☐ Burocracia Operadora

☐ Negativa de Atendimento

☐ Ameaça Judicialização

☐ Terceirização de Atendimento

☐ Migração

☐ Carteira de Clientes Particular

☐ Estudos

☐ Outros

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

☐ Falta de Reajuste

☒ Foi evidenciado com prints no protocolo

☐ Buscado contato nas REDES CONCORRENTES

Obs. Desligamento

Kelly Oliveira

Maykon Dal'Negro