

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Camila Guilherme			Qtd CRO(s)	1	
				Data	11/10/2023	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista			
ODONTOLIFE	2463	SC	JACQUELINE YURI KISHIDA MATSUI			
CNPJ	CPF					
	58751777991					
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo		
17/11/2021	F	Operadora	SAD169149634328	08/08/2023		
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados			
SC	LAGES	290	9			
Atende outros convênios						
Quais?						
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.				
0,45	05/06/2023	R\$ 80,10				
Data inicio	Data final	Tempo finalização				
08/08/2023	11/10/2023	64 dia(s)				
1º contato	Data	08/08/2023				
Obs.:						
Bom dia,Conforme tratativa realizado no protocolo 40641420230804000124, seguir com o desligamento, visto que o motivo se trata da Burocracia do plano.						

2º contato	Data	20/09/2023
------------	------	------------

Obs.:		
Protocolo Principal :40641420230804000124-04/08/2023-Em contato para validar o atend.da Dra pelo plano,não irá atender mais ,questionada o motivo informa que :Foi glosado os três canais que tratei nesta paciente. E como ela tem vários dentes necessitando de tratamento de canal, não quis continuar a trabalhar sem receber. Identificamos que foi glosado e não houve recurso de glosa da doutora , qual seria o motivo para não ter recursado ?(Continua)		

3º contato	Data	20/09/2023
------------	------	------------

Obs.:		
Continuação: Não sei fazer isso e pelo jeito foram vários ttos glosados. Trabalho s/secretária.Meu tempo é meio escasso...não vou ter tempo pra entrar c/tantos recursos assim.Optei por não atender mais esse convênio.A não ser alguns clientes que estou terminando e não tiveram nada glosado.Muito obrigada, aproveitando doutora não irá atender mais pelo plano ou irá tirar alguma área de divulgação?Só vou terminar alguns clientes que não tiveram nada glosado.Achei muito difícil o método de vcs:Exige muito tempo mas deve ter muito dentista que se adapta.		

4º contato	Data	20/09/2023
------------	------	------------

Obs.:		
08/08/2023 -Em contato via WhatsApp (49) 991567362, foi oferecido reciclagem/treinamento e a mesma seguiu com sua decisão de descredenciamento. Visto que o motivo foi burocracia do plano, vamos seguir com a tratativa via protocolo 40641420230808000015 .		

5º contato Data 20/09/2023

Obs.:

Entrado em contato via WhatsApp (49) 991567362, em 20/09/2023 às 14:47, questionando à intenção do desligamento da Dra, devido à burocracia. Aguardando retorno da mesma.

Ação Retenção

- | | | |
|---|--|--|
| <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 SELEÇÃO "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 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"/> Regras 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 Público | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | <input type="checkbox"/> Motivos Particulares | |

Necessário abertura de protocolo

- | | |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |
|------------------------------|------------------------------|

Obs. Geral

Oferecido suporte, reajuste, ação de divulgação, reciclagem, porém à Dra questionou sobre os atendimentos que fez, que foram glosados e que não haverá resarcimento. Concluindo, citou que é muito trabalho e muito prejuízo p/ pouco resarcimento.

Setor responsável

- | | | | |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> T.I | <input type="checkbox"/> Central de atendimento | <input type="checkbox"/> Análise Técnica | <input type="checkbox"/> Comercial |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|

Agata B. Gomes