

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

KAMILA DE CARVALHO

qtd cro(s)

1

Data

01/12/2022

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

Odontolife

SP

ERIK THOFADOCH ZUCCHIELLI

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

01/09/2017

PF

Dentista

SAD16573976411

02/11/2022

Cidade

UF

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

BARUERI

SP

406

31

Atende outros convênios

☐ Sim ☒ Não

Quais?

Não informado

Moeda

0,40

última produç.

Valor última prod.

30/07/2022

R\$

149,85

Data início

Data final

Tempo finalização

02/11/2022

01/12/2022

29 dia(s)

Status retenção

☐ Retenção efetiva

☒ Desligamento

☐ Não trata-se de retenção

1º contato

Data

22/11/2022

Obs.:

Encaminhado mensagem no whats 11 96818-3707 informando que lamentamos pelo ocorrido em relação a beneficiária e vamos direcioná-la a outro profissional e que estamos realizando uma ação junto ao setor comercial para consentir o beneficiário de como funciona o processo do plano, informa que não vai mais atender, questiono se tem algo que possamos fazer para que reconsidere sua decisão.

2º contato

Data

22/11/2022

Obs.:

Em retorno reclama de pouco atendimento, tabela bem defasada, informo que podemos realizar uma ação para aumentar fluxo de atendimento e quanto a tabela, verificar junto a diretoria se a possibilidade de reajuste, questiono o envio de imagem e demora para liberação questiono que o envio é necessário sendo questão de segurança para dentista beneficiário e operadora e que a liberação ocorre dentro do prazo estabelecido conforme regulamentação da ANS.

3º contato

Data

01/12/2022

Obs.:

Em retorno não concorda com prazo estabelecido para liberação e nem anexar imagens, como não está de acordo com as regras técnicas e com processo do plano seguimos com desligamento.

4º contato

Data

Obs.:

5º contato

Data

Obs.:

Motivo Retenção

☐ Ofertado novos valores ☐ Ofertado suporte ☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado treinamento/ ou reciclagem ☐ Outros

Obs.:

Motivo desligamento

☐ Perda de de Contato ☐ Problemas de Saúde ☐ Beneficiário 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

☐ Ameaça judicialização ☐ Apenas procedimentos estético ☐ Aposentou

☐ Carteira de clientes particular - sem interesse convênio ☐ Mudou de área

☐ Atendendo apenas SUS ☐ Mais tempo com os filhos

Necessário abertura de protocolo

☐ Sim ☒ Não

Obs. Geral

Em retorno não concorda com prazo estabelecido para liberação e nem anexar imagens, como não está de acordo com as regras técnicas e com processo do plano seguimos com desligamento.

Sector responsável

☐ T.I ☐ Central de atendimento

☐ Análise técnica

☐ Comercial

Agata B. da A. Gomes
06/12/22

Ivan Vaghini