



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Andrey Vidal Siqueira

Qtd CRO(s)

1

Data

16/05/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

110938

SP

BEATRIZ TOGNASOLI SCACCABAROZZI

CNPJ

CPF

-

28472072878

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

25/11/2021

F

Operadora

SAD170965023311

05/03/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SP

SAO PAULO

21.927

1176

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,35

Sem guias

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

05/03/2024

16/05/2024

72 dia(s)

1º contato

Data

16/04/2024

Obs.:

Verificado TODAS AS GUIAS desde o credenciamento e não possui nenhuma guia lançada de PANORÂMICA

2º contato

Data

16/04/2024

Obs.:

[11:10, 16/04/2024] Retenção Odontolife: É referente ao desligamento.[11:10, 16/04/2024] Retenção Odontolife: A mesma informou que não foi aceito raio x panorâmico.[11:11, 16/04/2024] Retenção Odontolife: Porém a Drª n'ao está credenciada para radiologia e sim para as áreas eletivas, por isso realmente não irá mais autorizar as guias de procedimento radiológicos. Os únicos procedimentos de radiologia que pode lançar é o Periapical e Bite-wing.[11:16, 16/04/2024] +55 11 94373-8767: Boa tarde[11:16, 16/04/2024] +55 11 94373-8767: Tudo bem?11:16, 16/04/2024] +55 11 94373-8767: Na verdade e ao contrário [11:16, 16/04/2024] +55 11 94373-8767: Mas enfim[11:20, 16/04/2024] Retenção

3º contato

Data

16/04/2024

Obs.:

[11:23, 16/04/2024] Retenção Odontolife: Entendi, como a Drª é Odontolife não tem mais como solicitar exames pelo sistema[11:23, 16/04/2024] +55 11 94373-8767: Meu motivo de descredenciamento é a complexidade de vocês em solicitar os procedimentos[11:24, 16/04/2024] Retenção Odontolife: Tem que escrever o encaminhamento para o beneficiário e pedir a ela para ir na clínica radiológica realiza o exam[11:24, 16/04/2024] +55 11 94373-8767: Ter que ir para a análise e depois de dias o paciente vem a consulta e não foi analisado ainda[11:24, 16/04/2024] Retenção Odontolife: Ai no encaminhamento precisa sempre colocar para qual finalidade éEnviado novamente whatsapp (+55 11 94373-8767) para confirmação e envio de guias para análise e depois de dias o paciente vem a consulta e não foi analisado

4º contato

Data

02/05/2024

Obs.:

[09:25, 02/05/2024] Retenção Odontolife: Pois como informei acima a parte de radiologia a Drª precisa fazer o seguinte:Escrever um encaminhamento do Rx que necessita e informar para qual finalidade conforme consta no manual de regras técnicas que consta abaixo, após escrever tudo certinho entregar para o beneficiário precisa apenas pedir para o beneficiário ir até a radiologia e solicitar esse exame, assim que realizado a beneficiária retornar para atendimento[09:25, 02/05/2024] Retenção Odontolife: Podemos realizar um novo treinamento também[09:25, 02/05/2024] Retenção Odontolife: Só preciso de um retorno se gostaria de continuar com a parceria ou seguir com o

5º contato

Data

08/05/2024

Obs.:

[15:03, 08/05/2024] Retenção Odontolife: Gostaria de saber se podemos retomar a parceria, realizando um novo treinamento e ofertando todo suporte que necessitar ou se seguiremos com o desligamento ??[15:03, 08/05/2024] Retenção Odontolife: Realmente precisamos de um retorno para dar continuidade a tratativa!!![09:04, 09/05/2024] +55 11 94373-8767: Por favor, gostaria de me descredenciarp

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores

☐ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☐ Outros

Obs.:

OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".

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

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Conforme condutiva da consultora Duany, em contato com RT, a mesma informa que o motivo para o desligamento seria a complexidade em solicitar os procedimentos. Dado todo o auxilio e suporte necessario a Drª, ofertado TREINAMENTO, que a mesma negou e logo solicitou novamente o desligamento.

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro