



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Andrey Vidal Siqueira

Qtd CRO(s)

1

Data

23/10/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

32520

PR

THIAGO CRISPIM MOREIRA

CNPJ

CPF

-

08152907995

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

26/10/2022

F

Operadora

SAD172952678977

21/10/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

PR

MARIALVA

812

12

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,45

21/08/2024

R\$ 54,90

Data início

Data final

Tempo finalização

21/10/2024

22/10/2024

1 dia(s)

1º contato

Data

23/10/2024

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

Obs.:

[13:52, 23/10/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[13:52, 23/10/2024] +55 44 9708-4735: Olá! Seja bem-vindo à Clínica Odontológica Dr Thiago Moreira. Digite seu nome a baixo e responderemos em alguns instantes. Agradecemos seu contato[13:54, 23/10/2024] Retenção Odontolife: Dr. THIAGO CRISPIM MOREIRA CRO: PR - 32520, Meu contato é referente ao chamado em aberto de descredenciamento. Gostaria de entender melhor os motivos que levaram ao desligamento e se o Dr. teve alguma insatisfação com o convênio?

2º contato

Data

23/10/2024

Obs.:

[13:57, 23/10/2024] +55 44 9708-4735: Boa tarde tudo bem Andrey? Então, tivemos muitos problemas com recebimentos de muitas guias, varios procedimentos sem receber e também tinha muitos tratamentos que não liberava para os pacientes, com isso só estava ocupando nossa agenda sem fins lucrativos.

3º contato

Data

23/10/2024

Obs.:

[14:58, 23/10/2024] Retenção Odontolife: Entendo as insatisfações Dr., mas não há nada que possamos melhorar e fazer para sua permanência conosco? Estamos sempre em busca de melhorias no contato entre prestador e operadora. Referente as guias que não foram pagas o Dr. pode me encaminhar o número delas pra eu lhe dar um melhor suporte. A questão da liberação dos procedimentos é que conforme a ANS temos de até 24hrs a 48hrs para liberação, mas normalmente as guias são autorizas em questão de minutos. Posso encaminhar o material de apoio referente as regras técnicas da operadora para não haverem glosas.

4º contato

Data

23/10/2024

Obs.:

[15:00, 23/10/2024] Retenção Odontolife: Queremos continuar sendo parceiros de longo prazo e acreditamos que a nossa colaboração pode ser ainda mais proveitosa. A sua satisfação é fundamental para nós. Estamos comprometidos em oferecer suporte contínuo e garantir que você tenha o apoio necessário para manter seu consultório funcionando da melhor maneira. Além disso verifiquei que o Dr. possui direito ao REAJUSTE anual de repasse, com sua autorização eu posso encaminhar ao setor responsável para analisar e aprovar a nova tabela.[15:00, 23/10/2024] +55 44 9708-4735: Não temos mais interesse em atende-los, gostaríamos de continuar o desligamento da cooperativa.

5º contato Data

Obs.:

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☐ Valores☐ Removido Prestador☐ Dificuldades com o Sistema☐ Régras Técnicas☐ Baixa Procura☐ Cobrança indevida☐ Ameaça Judicialização☐ Carteira de Clientes Particular☐ Servidor Publico☐ Óbito

☐ Problemas de Saúde☐ Franquia☐ Sem Local de Atendimento☐ Prazo Liberação de Guias☐ Apenas procedimentos Estéticos☐ Dificuldade de Contato com a Central☒ Burocracia Operadora☐ Terceirização de Atendimento☐ Estudos☐ Mudou de Área☐ Falta de Reajuste

☐ Beneficiário Grossoeiro☐ Alteração Responsável Técnico☐ Glosas☐ Encerramento de Atividades☐ Aposentou☐ Falta de Suporte da Operadora☐ Negativa de Atendimento☐ Migração☐ Outros

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Em contato com o RT, o mesmo informa que o motivo para o desligamento é que houveram problemas com guias que não foram pagas e também devido a liberação da guias. Ofertado todo o suporte para realizarmos o levantamento das guias, proposto encaminharmos materiais de apoio referente a glosas e regras técnicas da operadora e ofertado REAJUSTE visto que já é de direito do mesmo. Dr. não tem interesse em manter a parceria e novamente solicita seu descredenciamento.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro