



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

1

Data

16/12/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

163034

SP

EDILAINE OLIVEIRA DA COSTA JERONIMO

CNPJ

CPF

-

11690125748

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

21/05/2024

F

Operadora

SAD17301233353

28/10/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SP

SAO JOSE DOS CAMPOS

2.161

109

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

09/12/2024

16/12/2024

7 dia(s)

1º contato

Data

10/12/2024

Obs.:

Mensagem:

Bom dia, prezados

Visto que a clínica esta gerando negativa de atendimento e ainda encontra divulgado no site por gentileza suspender divulgação posteriormente devolver protocolo ao setor retenção.

2º contato

Data

13/12/2024

Obs.:

[08:38, 13/12/2024] Dra. Edilaine Jerônimo - Odontologia: Eu não consigo atendimento em tempo real, os valores para endo não estão legais e a maioria dos meus pagamentos foram glosados. E eu nem recebi. Já fiz o recurso de glosa e não sei o que deu. Tudo que pede, não consegue retorno rápido. Lancei uma guia de restauração e até ontem não havia sido liberada

[08:39, 13/12/2024] Dra. Edilaine Jerônimo - Odontologia: Não estou satisfeita, os atendentes não estão preparados para atendimento ao dentista

3º contato

Data

13/12/2024

Obs.:

[08:40, 13/12/2024] : Compreendi, com relação aos valores infelizmente ainda não faz um ano que credenciou e conforme contrato o reajuste é na data de aniversário de contrato anualmente. Com relação a recurso de glosa, após a glosa ser justificada no site,e concluída no aplicativo, o prazo para ser deferido a reanálise é de 60 dias.

[08:40, 13/12/2024] Dra. Edilaine Jerônimo - Odontologia: Sendo assim, não consigo aguardar o prazo de um ano para conseguir o reajuste e ter que ficar passando por essas situações

4º contato

Data

Obs.:

[08:41, 13/12/2024] Dra. Edilaine Jerônimo -Quem faz a auditoria pode ter certeza que não sabe e nem conhece o passo a passo na prática. Sendo dessa forma, prefiro não atender mais e ter que ter essas dores de cabeça para ficar correndo atrás de recurso [08:42, 13/12/2024] : O seu reajuste está proximo, falta apenas 3 meses para podermos negociar novos valores. Podemos mante-la em atendimento, disponibilizando meu inteiro suporte a voces, e quando tiver direito ao reajuste negociamos valores que a Dra acha justo receber pelos procedimentos para retivamos as areas novamente.

Áreas Divulgadas

☐ Cirurgia

☐ Periodontia

☐ Dentística

☐ Prótese Dentalria

☐ Endodontia

☒ Clínico Geral

☐ Ortodontia

☐ Urgencia e Emergencia

☐ Radiologia

☒ Odontopediatria

| Quantidade de dentistas por área | | | |
|----------------------------------|------------|--|------------------|
| | Cirurgia | | Periodontia |
| | Dentística | | Prótese Dentaria |
| | 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".**

Ofertado: Atualização cadastral - a insatisfação da Dra seria acerca dos valores e das glosas, orientei ela sobre o motivo da glosa e realizar o recurso, e referente ao reajuste informei que ainda não esta disponivel visto que credenciaram a menos de 1 ano. Contudo, visto que dra possui varias areas em atendimento, sugeri que a mesma reduzisse as areas e atendesse somente aquilo que compensa, até o reajuste ser disponibilizado para negociarmos os valores das demais e a mesma aceitou, remoção já autorizada e realizada pelo cadastro.

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