



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

2

Data

13/01/2025

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

10367

MA

ELIANA DA SILVA CAVALCANTE

CNPJ

CPF

41257786000104

1575025205

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

13/01/2025

Operadora

SAD1736335324

22/11/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

MA

SÃO LUIS

0

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

05/12/2024

13/01/2025

39 dia(s)

1º contato

Data

05/12/2024

Status retenção

☒ Retenção Efetiva

☐ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

Obs.: [15:53, 05/12/2024] +55 98 9611-2000: O motivo do meu pedido de desligamento se deu pelo motivo de um paciente que veio no meu consultório queria fazer facetas em resina pelo plano, como falei que não realizava esse procedimento pelo plano devido aos materiais que utilizo ser caro e o valor repassado pelo plano não pagar nem os matérías de custo que uso, ele ficou chateado e disse que eu tinha que atender de qualquer jeito. Então preciso acerta com vcs alguns procedimentos que não faço pelo plano para ficar bem claro e não ter esse tipo de transtorno,

2º contato

Data

05/12/2024

Obs.: [16:16, 05/12/2024] ♡: Boa tarde Dr, compreendi faceta direta em resina fotopolimerizável consta na tabela e não há como cobrar pelo particular do beneficiário se houver cobertura. Contudo, é um dos procedimentos que é divulgado juntamente com a área de DENTISTICA, se removermos a área de sua divulgação, os beneficiários não o procurarão mais para realizar restaurações. Em casos assim , não ha como especificarmos o que o Dr atende dentro da área, no ato do beneficiário procurar a clinica, a clinica deve informar que atende dentística , mas apenas para restaurações e não para os demais procedimentos (um exemplo) e solicitar que o mesmo procure outro profissional no site que realize o que ele necessita.

3º contato

Data

06/12/2024

Obs.: [08:24, 06/12/2024] +55 98 9611-2000: Bom dia
[08:24, 06/12/2024] +55 98 9611-2000: Certo
[08:24, 06/12/2024] +55 98 9611-2000: Então irei ficar no plano
[08:24, 06/12/2024] +55 98 9611-2000: Antes pedi uma atualização de preços da tabela.
[08:25, 06/12/2024] +55 98 9611-2000: Podem me enviar a tabela nova?

4º contato

Data

06/12/2024

Obs.: A insatisfação inicial foi por beneficiário grosseiro, pois houve uma situação em que o paciente chegou la pedindo um procedimento que o Dr. não realizava pelo plano (restauração), e o mesmo disse que o doutor deveria atender todos os procedimentos . Passei algumas orientações sobre as coberturas pelo roll da ANS, e a proibição de cobrar pelo particular ato que é coberto pelo plano, oferecendo que o mesmo que atualize

Áreas Divulgadas

☐ Cirurgia

☐ Periodontia

☐ Dentística

☐ Prótese Dentária

☐ Endodontia

☐ Clínico Geral

☐ Ortodontia

☐ Urgência e Emergência

☐ Radiologia

☐ Periodontia

Quantidade de dentistas por área			
	Cirurgia		Periodontia
	Dentística		Prótese Dentária
	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".
Ao realizar a validação das áreas de atuação para atualização, Dr. informa que não realiza ENDODONTIA, ORTODONTIA, e PROTESE DENTÁRIA pelo plano. Ofertei a inclusão de novo prestador no corpo clínico visto que o cadastro é PJ, e Dr. falou que tem uma pessoa que podemos incluir. Conforme autorização, áreas de atuação removidas, e nova prestadora já consta inclusa.

Motivo desligamento

☐ Perda de Contato

☐ Problemas de Saúde

☐ Beneficiário Grosseiro

☐ 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

Mavkon Dal'Neiro

suas areas de atuação para manter somente aquilo que realiza. Dr. também havia solicitado reajuste dos valores, contudo não possui direito, então ofertei divulgação para que ao aumentar a demanda, aumente consequentemente o repasse. e o mesmo concordou.

Reny Oliveira

Magnus Barreto