

Formulário - Processo de Retenção



| | | | | | |
|------------------------------|----------------------|---|-----------------------------|------------------------|------------|
| Colaborador | DUANY VITORIA BALHUK | | | Qtd CRO(s) | 1 |
| | | | | Data | 16/04/2024 |
| Operadora | CRO | UF | Nome dentista | | |
| ODONTOLIFE | 147946 | SP | GISLAINE ROGERIA PEDROSO | | |
| CNPJ | CPF | | | 10225185695 | |
| Data inclusão | Tipo | Demandado por? | Nº do protocolo | Dt. abertura protocolo | |
| 19/03/2024 | F | Operadora | SAD171292322491 | 12/04/2024 | |
| UF | Cidade | nº de vidas | nº CRO(S) únicos divulgados | | |
| SP | BRAGANCA PAULISTA | 132 | 8 | | |
| Atende outros convênios | | | | | |
| <input type="checkbox"/> SIM | | <input checked="" type="checkbox"/> NÃO | | Quais? | |
| Moeda | | | | | |
| 0,30 | Última produç. | Valor última prod. | | | |
| | SEM GUIAS | R\$ - | | | |
| Data inicio | Data final | Tempo finalização | | | |
| 12/04/2024 | 16/04/2024 | 4 dia(s) | | | |

1º contato Data 15/04/2024

Obs.:

Enviado whatsapp (11) 956619098 15/04, questionando qual o motivo ou insatisfação. A mesma em termo de ciência CONFIRMOU os valores que iria receber mas em conversa a mesma informou que: [09:14, 15/4/2024] +55 11 95661-9098: Não estou satisfeita com os valores pagos pelos procedimentos. [09:15, 15/4/2024] Retenção Odontolife: Entendi [09:17, 15/4/2024] Retenção Odontolife: Drª verifiquei aqui que no ato do credenciamento a mesma informou que estava sim de acordo com os valores.

- Status retenção
- Retenção Efetiva
 - Desligamento
 - Não se trata de Retenção

2º contato Data 15/04/2024

Obs.:

[09:17, 15/4/2024] +55 11 95661-9098: Porém achei que seria possível atender os implantes [09:18, 15/4/2024] +55 11 95661-9098: Já que os mesmos estavam descritos na tabela [09:18, 15/4/2024] +55 11 95661-9098: Eclarecimentos também [09:18, 15/4/2024] +55 11 95661-9098: Agora vi que não estão disponíveis para os pacientes [09:20, 15/4/2024] Retenção Odontolife: Mas a consultora lhe informou que o implante não possui nenhuma cobertura, pode realizar no particular [09:21, 15/4/2024] Retenção Odontolife: Estão descritos caso realize no ato complementar [09:21, 15/4/2024] Retenção Odontolife: Pois na tabela possui os códigos. [09:21, 15/4/2024] Retenção Odontolife: Mas não é coberto pelo

3º contato Data 16/04/2024

Obs.:

A mesma informou que: [11:50, 16/4/2024] +55 11 95661-9098: Olá, bom dia [12:14, 16/4/2024] Retenção Odontolife: Drª podemos continuar com sua parceria? [12:14, 16/4/2024] Retenção Odontolife: Visto que pode sim realizar implante e clareamento no particular! [12:14, 16/4/2024] Retenção Odontolife: E caso tenha dúvidas poderá me contatar para lhe prestar suporte. [12:15, 16/4/2024] +55 11 95661-9098: Não irei continuar com a parceria no momento.

4º contato Data

Obs.:

5º contato Data

Obs.:

Ação Retenção

- Ofertado Novos Valores
- Ofertado Suporte
- Ofertado Divulgação
- Ofertado Treinamento
- Ofertado Reciclagem
- Outros

Obs.: OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELEÇÃO "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 Público
- 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
- Beneficiário Grosseiro
- Alteração Responsável Técnico
- Glosas
- Encerramento de Atividades
- Aposentou
- Falta de Suporte da Operadora
- Negativa de Atendimento
- Migração

Necessário abertura de protocolo

SIM NÃO

Obs. Geral

Drª primeiro informou que seria os valores de IMPLANTES, dei toda orientação para a mesma sobre implante e que pode sim realizar no particular porém informou que "Uai, nenhum paciente quer fechar nada no particular não", informei que por ser no particular não teria haver com o plano, isso é resolvido entre o beneficiário e o profissional. Após informou sobre a burocracia do sistema e pacientes, onde teve que fazer de graça uma panorâmica, informei que a mesma não deveria ter realizado visto que é credenciada para áreas eletivas, mas a mesma insistiu em seguir com o desligamento!!

Setor responsável

- T.I
- Central de atendimento
- Análise Técnica
- Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro