



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

Quais?

☐ SIM

☒ NÃO

*

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

SEM GUIAS

R\$ -

Data início

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.

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: E clareamentos 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 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

☐ Beneficiário Grossoeiro☐ 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 panoramica, 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