

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	DUANY VITÓRIA BALHUK			Qtd CRO(s)	3	
				Data	01/11/2023	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista			
ODONTOLIFE	140229	SP	JULIANA TAVARES SIQUEIRA			
CNPJ	CPF					
	11825271000283			45607156885		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo		
16/09/2022	J	Operadora	SAD16851186476	26/05/2023		
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados			
SP	SOROCABA	7.028	85			
Atende outros convênios						
Quais?						
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.				
0,35	14/09/2023	R\$ 266,50				
Data inicio	Data final	Tempo finalização				
26/05/2023	01/11/2023	159 dia(s)				

1º contato Data 26/05/2023

Obs.:

Em retorno ao WhatsApp Dr informa que: Conversei com os profissionais aqui da clínica. Eles me passaram além das dificuldade já relatadas, como o prazo para emissão das guias, a dificuldade para liberação de alguns atendimentos simples, como por exemplo restauração, que solicita rx inicial e final. É uma conta que não está fechando. Sei que são regras de vcs e não somos nós que vamos alterá-las. Mas aconselho vcs a darem uma olhada nos principais players do mercado, e ver como eles atuam. Trabalhos com Interodonto e Porto Seguro, estamos em processo de credenciamento junto a Odontoprev na nossa nova unidade. Todos eles atuam de forma diferente nestas questões. Informo ao Doutor que:

2º contato Data 05/10/2023

Obs.:

Enviado whatsapp (15) 991263665 05/10 ás 09h38, informando que: [09:41, 05/10/2023] Retenção - Odontolife: Verificamos que querem se desligar do plano. [09:42, 05/10/2023] Retenção - Odontolife: Foi informado o seguinte motivo: Conversei com os profissionais aqui da clínica. Eles me passaram além das dificuldade já relatadas, como o prazo para emissão das guias, a dificuldade para liberação de alguns atendimentos simples, como por exemplo restauração, que solicita rx inicial e final. É uma conta que não está fechando. Sei que são regras de vcs e não somos nós que vamos alterá-las. Mas aconselho vcs a darem uma olhada nos principais players do mercado, e ver como eles atuam. Trabalhos com Interodonto e Porto Seguro, estamos em processo de credenciamento junto a Odontoprev na nossa nova unidade. Todos eles atuam de forma diferente nestas questões. Informo ao Doutor que:

3º contato Data 16/10/2023

Obs.:

Dr Gustavo enviou whatsapp (15) 991263665 16/10 ás 16h02, questionei o motivo de solicitar o desligamento. Verifiquei as guias autorizadas e concluídas da mesma: 1573254 - Lançada dia 16/08 e autorizada no mesmo dia - STATUS: AUTORIZADO 1588058 - Lançada dia 25/08 e autorizada no mesmo dia - STATUS: AUTORIZADO 1615341 - Lançada dia 19/09 e autorizada no mesmo dia - CONCLUÍDA (AUTORIZADA EM QUESTÃO DE MINUTOS) 1615317 - Lançada dia 19/09 e autorizada no mesmo dia - CONCLUÍDA (AUTORIZADA EM QUESTÃO DE MINUTOS) 1613226 - Lançada dia 18/09 e autorizada no mesmo dia - CONCLUÍDA (AUTORIZADA EM QUESTÃO DE MINUTOS) 1612285 - Lançada dia 15/09 - CONCLUÍDA (AUTORIZADA EM QUESTÃO DE MINUTOS)

4º contato Data 01/11/2023

Obs.:

[10:16, 01/11/2023] +55 15 99126-3665: Bom dia! [10:17, 01/11/2023] +55 15 99126-3665: Estamos atendendo os pacientes de vocês. -- Confirmei telefone, endereço e prestadores. RAPHAELA RODRIGUES JEUNON CRO: SP - 137178 (RT da clínica) UBIRAJARA SILVERIO SIQUEIRA CRO 27278 JULIANA TAVARES SIQUEIRA CRO 140229 Endereço: AVENIDA DOUTOR ARMANDO PANNUNZIO nº 176 Complemento: LOJA 9 CEP: 18050000 Bairro: JARDIM VERA CRUZ Cidade: SOROCABA - SP Telefones clínicas: (15) 33183904, (15) 991263665

5º contato Data 01/11/2023

Obs.:

A divulgação foi ativa conforme solicitado. Segue para tratativa.
Realizado beneficiário oculto e secretaria confirma atendimento. Segue print em anexo.

Ação Retenção

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores | <input checked="" type="checkbox"/> Ofertado Suporte | <input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação |
| <input type="checkbox"/> Ofertado Treinamento | <input type="checkbox"/> Ofertado Reciclagem | <input type="checkbox"/> Outros |

Obs.: OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".

Dr Gustavo tinha informado que o sistema era muito burocrático e que o prazo de liberação de guias era demorado, informei ao mesmo que o prazo de liberação voltou ao normal de 24h á 48h e que daremos todo o suporte ao mesmo, ofertado ação de divulgação e reajuste de tabela, informou que já estava atendendo aos beneficiários novamente. Realizado beneficiário oculto e secretaria confirma atendimento. Segue print em anexo. 01/11 ás 16h40.

Motivo desligamento

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Perda de Contato | <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde | <input type="checkbox"/> Beneficiário Grosseiro |
| <input type="checkbox"/> Valores | <input type="checkbox"/> Franquia | <input type="checkbox"/> Alteração Responsável Técnico |
| <input type="checkbox"/> Removido Prestador | <input type="checkbox"/> Sem Local de Atendimento | <input type="checkbox"/> Glosas |
| <input type="checkbox"/> Dificuldades com o Sistema | <input type="checkbox"/> Prazo Liberação de Guias | <input type="checkbox"/> Encerramento de Atividades |
| <input type="checkbox"/> Regras Técnicas | <input type="checkbox"/> Apenas procedimentos Estéticos | <input type="checkbox"/> Aposentou |
| <input type="checkbox"/> Baixa Procura | <input type="checkbox"/> Dificuldade de Contato com a Central | <input type="checkbox"/> Falta de Suporte da Operadora |
| <input type="checkbox"/> Cobrança indevida | <input type="checkbox"/> Burocracia Operadora | <input type="checkbox"/> Negativa de Atendimento |
| <input type="checkbox"/> Ameaça Judicialização | <input type="checkbox"/> Terceirização de Atendimento | |
| <input type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos | |
| <input type="checkbox"/> Servidor Publico | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | | |

Necessário abertura de protocolo

- SIM NÃO

Obs. Geral

<input type="checkbox"/> T.I	<input type="checkbox"/> Central de atendimento	<input type="checkbox"/> Análise Técnica	<input type="checkbox"/> Comercial
------------------------------	---	--	------------------------------------

Agata B. Gomes