



Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

Colaborador Data

Operadora CRO UF Nome dentista

CNPJ CPF

Data inclusão Tipo Demandado por? Nº do protocolo Dt. abertura protocolo

UF Cidade nº de vidas nº CRO(S) únicos divulgados

Atende outros convênios Quais?
☐ SIM ☒ NÃO

Moeda Última produç. Valor última prod.

Data início Data final Tempo finalização

Status retenção
☐ Retenção Efetiva
☒ Desligamento
☐ Não se trata de Retenção

1º contato Data

Obs.:
Profissional em contato via whatsapp solicita o desligamento por motivos de glosas. Solicitou auxílio via whatsapp para preenchimento de Recurso de Glosa. Foi devidamente orientada, porém, a guia informada (1540203) foi cancelada por prazo de validade ultrapassado. Orientei referente ao cancelamento e que o recurso de glosa deve ser preenchido no prazo de 30 dias, conforme consta na página 68 do Manual do Credenciado. Encaminhado o Manual do Credenciado para conferência.

2º contato Data

Obs.:
Tã, mas vamos lá, eu fiz o procedimento, vocês viram isso através de RX. Se tivessem prestado atenção no ápice, veriam que tinham duas pontas de cone de Gutta percha. Vocês querem dissociação, o que a ANS diz que nem deveriam pedir comprovação. Se não querem me pagar por um canal bi, paguem pelo menos por um canal Uni Pois no RX mostra que foi obturado de fato

3º contato Data

Obs.:
Orientada que essas informações deveriam ter sido preenchidas no Recurso de Glosa que foi disponibilizado, porém, não foi preenchido dentro do prazo. Por esse motivo, foi cancelada por prazo de validade ultrapassado. Informada que a glosa é uma suspensão temporária de pagamento - que pode acontecer por desconformidade administrativa ou técnica. Para isso são disponibilizados os Recursos. Solicita o seu descredenciamento imediatamente e informa que estará entrando com uma denúncia de ética contra a operadora na ANS.

4º contato Data

Obs.:
Foto em anexo, encaminhada pela mesma, com a informação: A Operadora de plano odontológico determinou que para realizar o pagamento dos honorários é necessário que o profissional apresente radiografia inicial/final. A operadora tem esse direito? R: A Operadora não pode solicitar radiografia inicial e final para fins de auditoria ou pericia. Tal conduta é ilegal (Resolução CFO 110/2023 e Parecer Técnico nº53/GEAS/GGRASDIPRO/2016). Caso a operadora exija, você pode e deve formalizar uma denúncia a ANS e CROSP Dra. Caroline: Apenas para registrar a resolução informada no site do CROSP Toda a conversa está salva, e será usada na denúncia ok? Estou informando para que não haja

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 ☐ 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
☐ Carteira de Clientes Particular ☐ Estudos
☐ Servidor Publico ☐ Mudou de Área
☐ Óbito

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral
Como informado no protocolo Drª foi orientada sobre o recurso de glosa, prazo e ensinada sobre o recurso de glosa, porém a mesma tinha sido cancelada por prazo de validade. Informou que como não foi paga pelo procedimento que realizou iria realizar uma denúncia de ética contra a operadora na ANS.

Sector responsável

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