

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			
DUANY VITORIA BALHUK				23/10/2023
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	148163	SP	CAROLINE ALVES DOS SANTOS SCHIMIDT	
CNPJ	CPF			12822476705
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
16/05/2023	F	Operadora	SAD169443717123	11/09/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SP	SAO PAULO	16.827	831	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,30	SEM GUIAS	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
11/09/2023	23/10/2023	42 dia(s)		
1º contato	Data	11/09/2023		
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	11/09/2023
Obs.:		
Tá, 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	11/09/2023
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 etica contra a operadora na ANS.		

4º contato	Data	11/09/2023
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 perícia. 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 à 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

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores | <input 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 SELEÇÃO "OUTROS".**

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"/> Régras 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 checked="" 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 Público | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | | |

Necessário abertura de protocolo

- | | |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> 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 pago pelo procedimento que realizou iria realizar uma denúncia de ética contra a operadora na ANS.

Setor responsável

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

Agata B. Gomes