

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	DUANY VITÓRIA BALHUK			Qtd CRO(s)	1
				Data	27/02/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	17550	RS	GUILHERME DE MELO LENGLER		
CNPJ	CPF			5º contato	Data
	15042821000249			17038114883	
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
08/07/2022	F	Operadora	SAD170431039313	03/01/2024	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
RS	VIAMAO	662	11		
Atende outros convênios			Quais?		
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO	*			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.	Status retenção		
0,45	11/01/2024	R\$ 12,04	<input type="checkbox"/> Retenção Efetiva	<input checked="" type="checkbox"/> Desligamento	<input type="checkbox"/> Não se trata de Retenção
Data inicio	Data final	Tempo finalização			
03/01/2024	27/02/2024	55 dia(s)			

1º contato	Data	11/01/2024
Obs.:		
Boa tarde, No protocolo 40641420240105000111, prestador GUILHERME KROTH CRO 21186 - RS informou que: ``Boa tarde! gostaríamos de solicitar o descredenciamento da nossa clínica, temos pouca demanda e grande quantidade de glosas. Desde já agradeço'' Em contato com o Dr GUILHERME DE MELO LENGLER CRO: RS - 17550 no telefone encontrado no google, (51) 9866-8258. Aguardando um retorno.		

2º contato	Data	12/01/2024
Obs.:		
Em retorno o mesmo informou que: [15:07, 11/01/2024] Retenção - Odontolife: Dr verifiquei que foi aberto protocolo de desligamento da clínica, por motivo de glosas e valores isso? [20:08, 11/01/2024] +55 51 9866-8258: São 3 razões Glosas Valores Demanda baixa [08:06, 12/01/2024] Retenção - Odontolife: Referente as glosas irei verificar os motivos e te encaminho aqui. Aos valores posso ver se possui direito ao reajuste de tabela, assim posso realizar o reajuste da sua moeda ou pode me enviar os valores que realiza no particular, irei enviar ao setor responsável para analise. A demanda irei realizar uma ação de divulgação, melhorando sua divulgação em nossa busca avançada do site da dental uni e realizando		

3º contato	Data	15/02/2024
Obs.:		
O mesmo não deu retorno, enviado whatsapp novamente 51 9866-8258 15/02 para informar sobre o reajuste que o mesmo tem direito.		

4º contato	Data	19/02/2024
Obs.:		
Verifiquei que o Dr teve acoes UMA glosa desde o credenciamento. 1589766 - 28/08/2023 Procedimento: RX PERIAPICAL Descrição: 3081 - RADIOGRAFIA/FOTO INICIAL NÃO ENVIADA. Aguardando sobre o reajuste do mesmo. Dada a orientação devida sobre a glosa: [08:36, 19/02/2024] Retenção - Odontolife: Posso realizar conforme o calculo IPCA ou pode me enviar os valores que gostaria de receber e mando para o setor analisar. O que acha? Mas pode lançar a guia para o beneficiário novamente e anexar a periapical na guia e pedir ao beneficiário a assinatura apenas. Sem retorno do mesmo, enviado whatsapp novamente 51 9866-8258 21/02 pedindo os valores que realiza no particular para		

5º contato Data 27/02/2024

Obs.:

Pedi ao mesmo um retorno se seguimos com o desligamento ou não 51 9866-8258 27/02. [10:43, 27/02/2024] +55 51 9866-8258: Ol Duany [10:44, 27/02/2024] +55 51 9866-8258: vamos seguir desligamento Foi ofertado reajuste diferenciado, informando sobre 1 glosa que o mesmo teve e dado a orientação para poder recebera foi ofertado ação de divulgação, porém o mesmo não deu nenhum retorno sobre essas ofertas. -- Aberto protocolo para prospecção de profissionais - SAE17090422483. -- [10:59, 27/02/2024] +55 51 9866-8258: Seguimos o desligamento. [11:01, 27/02/2024] +55 51 9866-8258: Mesmo ajustando valores, o sistema demora demais pra autorizar os exames e não admitimos que glozem um trabalho realizado. [11:01, 27/02/2024] +55 51 9866-8258: Grato. Esta glosa foi apenas uma glosa que ocorreu desde o seu credenciamento Dr. 1589766 - 28/08/2023 Procedimento: RX PERIAPICAL Descrição: 3081 - RADIOGRAFIA/FOTO INICIAL NÃO ENVIADA. Por não ter enviado a radiografia realizada! Apenas UMA glosa ocorreu por não ter radiografia anexada na guia antes da conclusão.

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 SELECIONE "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 type="checkbox"/> Ameaça Judicialização | <input type="checkbox"/> Terceirização de Atendimento | <input type="checkbox"/> Migração |
| <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

- | | |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |
|------------------------------|------------------------------|

Obs. Geral

O mesmo informou que as insatisfações seria, glosa, valores e demanda baixa. Ofertei ação de divulgação, valores diferenciados ao mesmo e informei sobre a glosa, que foi apenas UMA, e orientei em como realizar o recuso para poder receber. Pedi os valores que realizava no particular porém não deu retorno, está ciente sobre as soluções que podemos realizar perante suas insatisfações, mas mesmo assim quer seguir com o desligamento!

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

Maykon Dal'Negro