

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			
DUANY VITÓRIA BALHUK				17/11/2023
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	117791	SP	LUCAS PEREIRA DELFINO	
CNPJ	CPF			
-	20104836857			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
28/07/2023	F	Operadora	SAD169393827181	05/09/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SP	FRANCO DA ROCHA	277	1	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,30	SEM GUIAS	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
05/09/2023	17/11/2023	73 dia(s)		

Status retenção

- Retenção Efetiva
- Desligamento
- Não se trata de Retenção

1º contato Data 20/10/2023

Obs.:

Registrado protocolo SAE16977999963 solicitando credenciamento p/ todas às áreas possíveis , pois a cidade possui acima de 300 beneficiários e apenas 1 credenciado (área de radiologia).

2º contato Data 16/11/2023

Obs.:

[11:25, 16/11/2023] Retenção - Odontolife: Gostaria de falar com o Dr LUCAS PEREIRA DELFINO CRO: SP - 117791 por gentileza. [11:26, 16/11/2023] Retenção - Odontolife: Verifiquei que solicitou o desligamento por conta da burocracia do sistema, falta de suporte e liberação das guias. [11:27, 16/11/2023] Retenção - Odontolife: Informa que conforme ANS o prazo para liberação da guia é de 24h á 48h, porém a maioria das guias estão sendo liberadas em questão de minutos; [11:28, 16/11/2023] Retenção - Odontolife: Verifiquei que na guia não está sendo VALIDADO OS ATOS , ou seja se não validar esses atos automaticamente ela cancela .Posso te enviar um vídeo/print sobre o lançamento de guia

3º contato Data 16/11/2023

Obs.:

Conforma em áudio anexo Drª Tais responsável da clínica informou para então enviar um video explicativo e enviar a tabela de valores onde foi realizado atos diferenciados para alguns procedimentos! --- Em áudio a mesma informou que pode retomar a divulgação do Dr que continuará com os atendimentos pelo plano, aguardando confirmação do telefone, endereço e áreas de atuação!

4º contato Data 16/11/2023

Obs.:

Drª confirmou telefone e áreas de atuação e informou que o endereço ALTEROU.
Endereço: Rua José Augusto Moreira, 8, Rotatória Benedito Antônio de Souza, Franco da Rocha - SP, 07801-040
Telefones clínica: (11) 995835470
Áreas de atuação: CLINICA GERAL - DENTISTICA - ENDODONTIA - IMPLANTODONTIA - ODONTOGERIATRIA - ORTODONTIA - PERIODONTIA - PROTESE DENTARIA. Assim que me encaminhar o Alvará anexo em protocolo.

5º contato Data 17/11/2023

Obs.:

Contato feito como beneficiario oculto clinica confirma atendimento segue anexo da conversa.
Por gentileza alterar o endereço para:
Endereço: Rua José Augusto Moreira, 8, Rotatória Benedito Antônio de Souza, Franco da Rocha - SP, 07801-040
Informou que: O nosso alvará ainda está com o endereço antigo, estamos aguardando para visita de troca do endereço.
Após alteração do endereço devolver para retenção seguir com tratativa. --- Informamos que o endereço de divulgação foi alterado para Rua José Augusto Moreira, 8, Rotatória Benedito Antônio de Souza, Franco da Rocha - SP, 07801-040 afim de evitar negativa de atendimento, porem ficamos no aguardo da licença sanitária quando a vistoria for realizada para incluimos no seu cadastro.

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".

Sócia do Dr Lucas informou que tinham dificuldades com lançamento de guias e que o sistema era burocrático, enciou passo a passo, gravei um vídeo, encaminhei os materiais de apoio para a mesma e ofertei suporte a mesma quando necessitar e então concordou em continuar com os atendimentos pelo plano! Realizado beneficiário oculto 17/11 e secretaria confirmou atende pelo plano.

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

Setor responsável

- T.I Central de atendimento Análise Técnica Comercial

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro