

# Formulário - Processo de Retenção



Faixa Odontologia

Qtd CRO(s)

1

5º contato

Data

Colaborador

NATHARA RIBEIRO DOS SANTOS

Data  14/07/2022

Operadora

Odontolife 16102 GO Nome dentista

KAMILA CORREIA CAMARGO DIAS

Data inclusão

28/09/2021 Tipo Demandado por?

No do protocolo Dt. abertura protocolo

Cidade

GOIÂNIA GO n° de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados /0

Atende outros convênios

Sim  Não Última produc.

R\$ 0,00 Valor última prod.

Moeda

0,35 Data final 09/12/2021

nº de vidas 55 dia(s)

Tempo finalização

Status retenção

1º contato

Data 15/06/2022

Retenção efetiva

Obs.:

Encaminhado mensagem questionando o motivo da solicitação.

Não trata-se de retenção

2º contato

Data 27/06/2022

Desligamento

Obs.:

O motivo do desligamento é por dificuldade de solicitação de procedimento e de recebimento, a doutora informa um valor pendente também que nunca recebeu. Questionei quais guias foram glosadas

Motivo desligamento

<input type="checkbox"/> Perda de contato	<input type="checkbox"/> Problemas de Saúde	<input type="checkbox"/> Beneficiário Grosselho
<input type="checkbox"/> Valores	<input type="checkbox"/> Franquia	<input type="checkbox"/> Alteração responsável técnico
<input type="checkbox"/> Removido prestador	<input type="checkbox"/> Burocracia	<input type="checkbox"/> Glossas
<input type="checkbox"/> Dificuldade Sistema	<input type="checkbox"/> Sem local de Atendimento	<input type="checkbox"/> Outros
<input type="checkbox"/> Regras Técnicas	<input type="checkbox"/> Migração	<input type="checkbox"/> Divulgação indevida
<input type="checkbox"/> Baixa procura	<input type="checkbox"/> Dificuldade de contato com a Central	<input type="checkbox"/> Informação prestada incorreta
<input type="checkbox"/> Ameaça judicialização	<input type="checkbox"/> Apenas procedimentos estético	<input type="checkbox"/> Aposentou
<input type="checkbox"/> Carteira de clientes particular - sem interesse convênio	<input type="checkbox"/> Mudou de área	<input type="checkbox"/> Mais tempo com os filhos
<input type="checkbox"/> Atendendo apenas SUS	<input type="checkbox"/> Óbito	

Obs. Geral

Doutora não se adaptou ao processo de token e as guias venceram por prazo de validade, neste caso identificamos um erro por parte da profissional, o que caracteriza dificuldade com o sistema/processo. A mesma não aceita argumentação.

3º contato

Data 14/07/2022

Obs.:

Em novo contato, verifiquei que as glossas ocorreram por erro no processo de token Guia 811810 - Beneficiário foi encaminhado para especialista / 811959 - Não foi inserido o token e concluída para pagamento / 811996 - Não foi inserido o token e concluída para pagamento / 812054 - Não foi inserido o token e concluída para pagamento

4º contato

Data 14/07/2022

Obs.:

Argumentei a respeito do processo correto, informei que podíamos realizar uma experiência, oferecer suporte e mesmo assim a doutora não quer continuar com os atendimentos.

Keilla Castro Cardas	Dra. Annabella Borgonhoni	Agata B. Gomes	Ivan Vaghini
Coordenação	Análise Técnica	Supervisão Gestão de Rede	Administrativo
15/07/22			