



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

9

Data

27/09/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

7731

ES

CAROLINE DE ANDRADE DOS SANTOS GLANZMANN

CNPJ

CPF

40151411000100

13115803796

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

22/02/2021

J

Operadora

SAD17234904879

12/08/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

ES

SERRA

917

65

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,35

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

13/08/2024

26/09/2024

44 dia(s)

1º contato

Data

24/09/2024

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

Obs.:
Mensagem:
Boa tarde ,
Clínica não deu retorno em nenhuma mensagem encaminhada.
Enviei nova mensagem
Enviado também E-mail.

2º contato

Data

26/09/2024

Obs.:
[17:07, 26/09/2024] +55 27 98157-2482: trata-se de absoluta falta de condições o protocolo de atendimento imposto pela DentalUni. Seguir atendimentos com a condição de sucessivas consultas para liberação de procedimentos simples, bem como exames de diagnóstico, alinhado ao elevado índice de glosas, as quais discordamos totalmente, impossibilitam a parceria, tendo em vista que uma rotina clínica sustentável é incompatível com esse perfil de atendimento.

3º contato

Data

Obs.:
[17:14, 26/09/2024] ☹️: eles só glosam um procedimento quando é enviado de forma incorreta, sem assinatura, ou sem imagem para ato que necessita de comprovação talvez alinhando um suporte melhor doutora entenda melhor o processo e nao ache tão complicado. acredito que seja mais uma questão de um relacionamento melhor com a operadora do que a dificuldade em si, pois se tiver um apoio na operadora pode sanar qualquer questão no ato.
[17:15, 26/09/2024] +55 27 98157-2482: uma consulta para avaliação, e outra para procedimento. Isso é correto? Com uma remuneração de R\$11,90 pela consulta?

4º contato

Data

Obs.:
[17:15, 26/09/2024] +55 27 98157-2482: o descredenciamento, por favor! [17:16, 26/09/2024] +55 27 98157-2482: fazer o paciente vir para atendimento, para não tem ao menos a raspagem supra já no atendimento inicial é, no mínimo, falta de respeito
[17:16, 26/09/2024] +55 27 98157-2482: para com o paciente, e para conosco [17:16, 26/09/2024] ☹️: a primeira guia pode lançar consulta e limpeza todos fazem isso ,a primeira consulta ja lança com uma limpezinha junto e depois os procedimentos ja. [17:17, 26/09/2024] +55 27 98157-2482: não autoriza [17:17, 26/09/2024] +55 27 98157-2482: já fizemos isso inúmeras vezes

5º contato

Data

Obs.:
[17:17, 26/09/2024] +55 27 98157-2482: absolutamente errado isso
[17:18, 26/09/2024] ☹️: é que na profilaxia doutora ja consta a raspagem pois conforme instruções técnicas dentro da profilaxia pode fazer: jato de bicarbonato, raspagem , uso topico de fluor, condicionamento em odontologia
[17:19, 26/09/2024] +55 27 98157-2482: é lamentável isso pois creio que hoje somos a única clínica na região que oferta odontopediatria, endo, perio e cirurgia, todas as especialidade com seus respectivos especialistas em atendimento. [17:27, 26/09/2024] +55 27 98157-2482: quando recebemos o paciente, temos de imediato equipe que pode atendê-lo, dentro das condições técnicas possíveis
[17:27, 26/09/2024] +55 27 98157-2482: remarcar um paciente, é extremamente contraprodutivo e não há viabilidade para atendimentos dessa forma

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores

☐ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☐ Outros

Obs.: **OBIGATÓRIO 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

☐ Migração

☐ Carteira de Clientes Particular

☐ Estudos

☐ Outros

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

☐ Falta de Reajuste

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral
[17:23, 26/09/2024] +55 27 98157-2482: olha, o valor de fato é outra questão que foge da realidade. Mas independentemente de qualquer tratativa, a condição pétrea para atendermos os pacientes desse convênio é o básico, o que todos os outros já ofertam, que é a liberação IMEDIATA de procedimentos

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro