

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Camila Guilherme			Qtd CRO(s)	3
				Data	15/08/2023
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	28669	RJ	GLAUCIANE MELLO ARAUJO E SOUSA		
CNPJ	CPF			07488534000158	08302852708
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
25/04/2015	J	Operadora	SAD168788112358	27/06/2023	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
RJ	NOVA IGUACU	901	52		
Atende outros convênios			Quais?		
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO				
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,35	SEM GUIAS	R\$ -			
Data inicio	Data final	Tempo finalização			
27/06/2023	15/08/2023	49 dia(s)			

1º contato Data 27/06/2023

Obs.:

Em contato para validação, responsável técnica informa que deseja o descredenciamento do plano devido a burocracia, a mesma alegou: "Estou insatisfeita com o plano gostaria de solicitar o cancelamento de atendimento da Life e uni pois as autorizações são muito burocráticas trazendo problemas p clínica pois os pacientes acham o problema é conosco . O sistema é muito ultrapassado necessitando aguardar pra autorizar mas o pior foi ter um procedimento de bloco negado alegando q o dentista n precisa de bloco sendo q ja tinha um bloco e eu avaluei e precisava sim de bloco. A paciente ficou chateada a princípio com a clínica. Então realmente n estou mais querendo atender este plano. Os valores são muito

2º contato Data 27/06/2023

Obs.:

Continuação.:Depois de tudo isso ligamos e disseram q o dente em questão n precisava de bloco só de uma restauração, Enfim quem avaliou foi eu (dentista). Mediante a tantos transtornos pois n foi só esse paciente (muitos já chegaram reclamando dizendo q n conseguem fazer nada pelo plano) EU responsável técnica n estou satisfeita. Atendo Amil sul América golden há anos além de unimed metlife .N tive esses problemas . O descontentamento do paciente com o plano traz prejuízos ao bom funcionamento e reputação da clínica."

3º contato Data 07/08/2023

Obs.:

Entrado em contato via whats app- 21 97974-0687, em 07/08/2023 às 10:51 informando que possuímos um whats app específico para suporte ao dentista, p/ auxiliá-la em relação a contratempos/dúvidas/burocracia. Citei que a mesma possui direito a reajuste contratual a partir de dezembro de 2023 , solicitando assim mais um voto de confiança p/ permanecermos com a parceria até a data do reajuste e ofertei ação de divulgação da clínica, p/ impulsionar à procura dos beneficiários pelos atendimentos da clínica, para gerar mais repasse até que à data de reajuste esteja vigente.

4º contato Data 08/08/2023

Obs.:

Em resp.,via whats- 21 97974-0687, em 07/08/2023 às 17:50 ,prof.informou que entraria em contato conosco,no dia seguinte solicitou que enviasse a tabela de proc. dela via e-mail glaucianeecd@hotmail.com, diante disso encaminhado (em 08/08/2023 às 17:07) , solicitando análise e/ ou autorização p/ reajuste.10/08/2023:Em resposta ,via whats- 21 97974-0687, solicitando contraproposta em relação ao tto endodontico Uniradicular (R\$120,00) e Biradicular (R\$160,00),diante disso farei à sol.ao setor responsável (DGE)informei à Dra que por ora,não é possível realizarmos o reajuste uma vez que o mesmo foi feito em dez. de 2022 , sugeriu que então ,até que possa ser feito novo reajuste OU retirasse de

5º contato Data 15/08/2023

Obs.:

Em resposta , via whats app- 21 97974-0687, em 07/08/2023 às 17:50 Dra informa que entrará em contato conosco no dia seguinte (08/08/2023) , em 08/08 solicitou que eu enviasse a tabela de procedimentos da mesma no e-mail glaucianeecd@hotmail.com , encaminhada à tabela .Em 10/08/2023 às 12:00 , Dra solicita revisão de valores p/ canal Uni e Bi , porém a informo que devido ter se credenciado em menos de 1 ano, não é possível fazer o reajuste . Sugerí, então, que OU tirasse de divulgação à área de ENDODONTIA OU permaneça atuando com a tabela atual , até à data do reajuste (07/12/2023).A mesma pediu que eu entrasse em contato no telefone 21 983950222 ,a chamei no whats app (no numero citado) em 10/08/2023 às 17:50 , cuja resposta foi em 14/08/2023 às 17:35 informando que irão retomar os atendimentos junto ao plano , informou os números de contato p/ os beneficiários ligar e agendar consultas (21) 26671479, (21) 979740687 (os mesmos que já constam cadastrados).Passei para ela o telefone de contato do suporte ao dentista (whats app-41 99233-6357) , dentista reiterou referente ao um valor do ceramero ser o mesmo valor da coroa de acrílico , mas foi apenas um adendo, manteve-se decidida a retomar los atendimentos. Adicionei à narração e ressaltei sobre a data em que a mesma pode solicitar reajuste

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 checked="" type="checkbox"/> Outros |

Obs.: OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".

Após contato com profissional e série de tratativas (envio de tabela reajustada em dezembro de 2022, informado contato de whats app de suporte ao dentista)Dra voltou atrás da decisão de desligamento e tornará a atender nossos beneficiários. Realizado beneficiário oculto no whatsapp (21) 979740687 15/08 às 11h43, Mailaine (secretária) confirma atendimento pelo plano, conforme segue em anexos.

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"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos | |
| <input type="checkbox"/> Servidor Publico | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | <input type="checkbox"/> Motivos Particulares | |

Necessário abertura de protocolo

SIM NÃO

Obs. Geral

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