

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			
JESSICA PACHECO				25/11/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	81271	SP	LUCAS VULCANO PINTO DE CARVALHO	
CNPJ	CPF			
18573577000158		28012571846		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
14/10/2016	J	Dentista	SAD172416921774	20/08/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SP	SANTOS	1.843	41	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,44	-	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
30/09/2024	25/11/2024	56 dia(s)		

1º contato Data 09/10/2024

Obs.:

Bom dia,
Em contato com administração da clinica VIVIANE , verificando , visto que há outras duas clinicas que a mesma solicitou o desligamento pelo mesmo motivo.
Verificando guias que nos relatou não ter sido pagas, para orientar sobre o motivo.

Status retenção

- Retenção Efetiva
- Desligamento
- Não se trata de Retenção

2º contato Data 10/10/2024

Obs.:

[15:12, 10/10/2024] +55 13 99208-2772; recurso de glosa 1914692 ainda sem solução
 [15:13, 10/10/2024] +55 13 99208-2772: fico no aguardo
 [15:16, 10/10/2024] ?: Vou verificar aqui pra voces entao esta questão, ja lhe dou um respaldo
 [15:17, 10/10/2024] +55 13 99208-2772: Ok

3º contato Data 11/11/2024

Obs.:

Conforme interação em nota anterior, em resumo, o motivo da solicitação era devido a falta de pagamento e glosas. Ao analisar as guias enviadas, pude verificar que o motivo da falta de pagamento seria por NF não enviada , guia não concluída, e recurso de glosa cancelado por ter expirado o prazo de validade. Passei as informações, dei as devidas orientações e me coloquei à disposição para dar suporte acerca das dificuldades junto ao sistema,contudo , informaram que iam repassar ao financeiro e desde 16/10 estou sem retorno referente a permanência junto ao convênio

4º contato Data 22/11/2024

Obs.:

Em retorno, secretaria informa que responsável não teve retorno sobre o recurso de glosa e que se a glosa for paga eles continuam ,caso contrário irão desligar as 3 clinicas. Contudo enviei print e audio explicando sobre a glosa e passando orientações no inicio de outubro, visto que o recurso não foi pago pois a guia não foi concluída e expirou o prazo.
 Respondi em cima da orientação que havia passado anteriormente, e vou ficar no aguardo do retorno, para verificar se continuarão atendendo ou não, visto que não foi um erro nosso a falta do pagamento

Áreas Divulgadas

<input type="checkbox"/> Cirurgia	<input type="checkbox"/> Periodontia
<input type="checkbox"/> Dentística	<input type="checkbox"/> Protese Dentalria
<input type="checkbox"/> Endodontia	<input type="checkbox"/> Clinico Geral
<input type="checkbox"/> Ortodontia	<input type="checkbox"/> Urgencia e Emergencia
<input checked="" type="checkbox"/> Radiologia	<input type="checkbox"/> Periodontia

Quantidade de dentistas por área		
	Cirurgia	Periodontia
	Dentística	Protese Dentalria
	Endodontia	Clinico Geral
	Ortodontia	Urg e Emerg.
3	Radiologia	Odontopediatria

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 checked="" 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"/> Outros
<input type="checkbox"/> Servidor Público	<input type="checkbox"/> Mudou de Área	
<input type="checkbox"/> Óbito	<input type="checkbox"/> Falta de Reajuste	

Foi evidenciado com prints no protocolo Buscado contato nas REDES CONCORRENTES

Obs. Desligamento

Mesmo após orientações passadas para tentar recorrer a glosa que foi realizada, informam que não irão mais recorrer e solicitam que seja seguido o desligamento das unidades. Dito isso, seguirei com a desativação, visto que a glosa ocorreu devido a falta de imagem, contudo, foi cancelada por ter expirado o prazo de validade, e os mesmos não estão de acordo com a falta de pagamento, e não aceitaram minha orientação.

Kelly Oliveira _____ **Maykon Dal'Negro**