

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			08/12/2023
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	9061	SC	ADRIANO THOME MACHADO	
CNPJ	CPF			
	04144968928			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
09/03/2023	F	Operadora	SAD169815865766	24/10/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SC	CRICIUMA	2.791	22	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,30	26/09/2023	R\$ 159,90		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
24/10/2023	07/12/2023	44 dia(s)		

Status retenção

- Retenção Efetiva
- Desligamento
- Não se trata de Retenção

1º contato Data 24/10/2023

Obs.:

Ref. 40641420231018000104 - Doutor ADRIANO THOME MACHADO foi orientado acerca das guias glosadas listadas abaixo. O mesmo não está de acordo com as glosas, e se nega a realizar novos atendimentos. Divulgação já suspensa através do protocolo anterior.

2º contato Data 07/12/2023

Obs.:

Boa tarde,
enviado email comunicando o descredenciamento com menos de 1 ano para os responsáveis.

3º contato Data 07/12/2023

Obs.:

Em contato telefônico com o Dr 48 8836-2717 ás 11:32, foi repassado com ele os motivos das glosas e explicado sobre, o mesmo não tinha interesse em saber dos motivos, alegando não ter fundamento algum as explicações e que queria receber (falou que a operadora estava aplicando um "calote" nele) informou não ter conhecimento sobre isso no contrato e que já teria acionado seu advogado ameaçando entrar na justiça para receber o pagamento. Envie o manual do credenciado e o contrato com as condições gerais evidenciando onde detalha sobre glosas. Dr manteve uma postura ríspida e grossa durante o atendimento. Segue histórico de mensagem com o outro atendendo e as do dia de hoje (07/12)

4º contato Data

Obs.:

5º contato Data

Obs.:

Ação Retenção

- Ofertado Novos Valores
- Ofertado Suporte
- Ofertado Divulgação
- Ofertado Treinamento
- Ofertado Reciclagem
- Outros

Obs.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**

Dr se queixou que os atendimentos não foram pagos, verificamos as glosas e o mesmo não aceitou as justificativas, insistiu que os valores fossem pagos e informou que não iria mais atender até que a situação fosse regularizada. Em conversa, o mesmo ameaçou entrar na justiça e informou que já está em contato com o seu advogado.

Motivo desligamento

- Perda de Contato
- Problemas de Saúde
- Valores
- Franquia
- Removido Prestador
- Sem Local de Atendimento
- Dificuldades com o Sistema
- Prazo Liberação de Guías
- Régras Técnicas
- Apenas procedimentos Estéticos
- Baixa Procura
- Dificuldade de Contato com a Central
- Cobrança indevida
- Burocracia Operadora
- Ameaça Judicialização
- Terceirização de Atendimento
- Carteira de Clientes Particular
- Estudos
- Servidor Público
- Mudou de Área
- Óbito
- Beneficiário Grosseiro
- Alteração Responsável Técnico
- Glosas
- Encerramento de Atividades
- Aposentou
- Falta de Suporte da Operadora
- Negativa de Atendimento

Necessário abertura de protocolo

- SIM
- NÃO

Obs. Geral

Setor responsável

- T.I
- Central de atendimento
- Análise Técnica
- Comercial

Agata B. Gomes

Maykon Dalnegro