

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	DUANY VITORIA BALHUK			Qtd CRO(s)	2	
				Data	17/04/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista			
ODONTOLIFE	18000	BA	JULIANA BEZERRA ALMEIDA			
CNPJ	CPF			40191115000125	01632334542	
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo		
17/11/2022	J	Operadora	SAD170957365492	04/03/2024		
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados			
BA	SALVADOR	3.843	244			
Atende outros convênios						
Quais?						
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO	*				
Moeda	Última produç.	Valor última prod.				
0,35	SEM GUIAS	R\$ -				
Data inicio	Data final	Tempo finalização				
04/03/2024	17/04/2024	44 dia(s)				

1º contato Data 04/03/2024

Obs.:

Boa tarde, Feito levantamento das glosas desde o credenciamento. FEV/23 1273027 - 20/1 Descrição: 3040 - GLOSA TECNICA (ESPECIFICAR DETALHADAMENTE) 3040 rx enviados sem condições de analise - RAIO X NÃO TEM VISIBILIDADE DOS CONDUTOS. MAR/23 1317317 - 27/01 Descrição: 3040 - GLOSA TECNICA (ESPECIFICAR DETALHADAMENTE) 3040 No rx anexado não visualiza lesão. JUL/23 1490968 - 15/06 Descrição: 3040 - GLOSA TECNICA (ESPECIFICAR DETALHADAMENTE) 040 rxs sem condições de analise.

- Status retenção
- Retenção Efetiva
 - Desligamento
 - Não se trata de Retenção

2º contato Data 04/03/2024

Obs.:

Enviado whatsapp (71) 992345502 04/03. Informando sobre o passo a passo de recurso de glosa e os motivos de terem glosado as guias abaixo. Aguardado retorno.

3º contato Data 15/04/2024

Obs.:

Bom dia, Em conversa anterior: [16:14, 04/03/2024] +55 71 9234-5502: Essas glosas [16:15, 04/03/2024] +55 71 9234-5502: Não estava perfeito mas dava para ver o procedimento feito [16:15, 04/03/2024] +55 71 9234-5502: É um excelente trabalho [16:15, 04/03/2024] +55 71 9234-5502: Não queremos mais [16:16, 04/03/2024] Retenção Odontolife: Sim, não estamos desmerecendo em momento algum seu trabalho, só foi informado que não estava visível o raio x. [16:24, 04/03/2024] +55 71 9234-5502: Entendo [16:24, 04/03/2024] +55 71 9234-5502: Mais realmente a clínica quer realizar o descredenciamento [16:30, 04/03/2024] Retenção Odontolife: Entendi. [16:31, 04/03/2024] Retenção

4º contato Data 15/04/2024

Obs.:

[10:14, 05/03/2024] +55 71 9234-5502: Bom dia [10:15, 05/03/2024] +55 71 9234-5502: Verifique valor da manutenção estamos acordo com valor 78 \$ [10:15, 05/03/2024] +55 71 9234-5502: As restauração qual valor vc pode melhorar? [10:16, 05/03/2024] +55 71 9234-5502: Referente às glosas? Se plano glosa com frequência. [10:20, 05/03/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Duany, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni. [10:20, 05/03/2024] Retenção Odontolife: A parte de manutenção não. [10:20, 05/03/2024] Retenção Odontolife: Se quiser me enviar o valor que normalmente cobra no particular, assim envio para o setor responsável analisar. [10:23, 05/03/2024] +55 71 9234-5502: Os atendimentos clínico glosa com frequência Informei que: [11:04, 15/04/2024] Retenção Odontolife: Nesse caso é só seguir com as regras da operadora o caso alega tem a oportunidade de realizar o recurso de glosa e receber. [11:04]

5º contato Data 17/04/2024

Obs.:

A mesma retornou informando que: [14:32, 15/4/2024] +55 71 9234-5502: Boa tarde! Em relação a glosa foram várias tentativas junto com vocês sem nenhuma atenção devida. Foram feitas várias tratativas e fomos tratados com desdém. E até o momento não foi pago o procedimento a clínica e a informação que foi dada é que não iria pagar mesmo. Foi dito que a foto não estava nítida, mas a foto está nítida. Depois pediu para gerar uma nova guia porque a guia tinha perdido a validade. E mesmo assim não pagou. Portanto o paciente quem ganhou foi o paciente e vocês. O paciente que fez um tratamento endodontico em sessão única com uma mestre em endodontia é vocês que seu o golpe e não pagou com alegações indevidas. Por tanto não temos interesse em atender pacientes deste plano [14:33, 15/4/2024] +55 71 9234-5502: Queremos o desligamento

Ação Retenção

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

Obs.: OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".

Motivo desligamento

- Perda de Contato
- Problemas de Saúde
- Valores
- Franquia
- Removido Prestador
- Sem Local de Atendimento
- Dificuldades com o Sistema
- Prazo Liberação de Guias
- 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
- Migração

Necessário abertura de protocolo

SIM NÃO

Obs. Geral

Drº informou que solicitou o desligamento por conta das glosas, passei toda orientação para a mesma informei sobre o prazo de validade e enviei o manual de regras técnicas, expliquei passo a passo o motivo de cada glosa e o recurso que deveria ter realizado, foi oferecido reajuste de valores mas a mesma continuou insistindo no desligamento!

Setor responsável

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

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro