



# 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?

☐ SIM

☒ NÃO

\*

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,35

SEM GUIAS

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

04/03/2024

17/04/2024

44 dia(s)

1º contato

Data

04/03/2024

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

**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 análise - RAO X NÃO TEM VISIBILIDADE DOS CONDUTOS. MAR/23 1317317 - 27/01 Descrição: 3040 - GLOSA TECNICA (ESPECIFICAR DETALHADAMENTE) 3040 No rx anexo não visualiza lesão. JUL/23 1490968 - 15/06 Descrição: 3040 - GLOSA TECNICA (ESPECIFICAR DETALHADAMENTE) 040 rxs sem condições de análise.

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 glosasdo 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 mais dava para ver o procedimento feito [16:15, 04/03/2024] +55 71 9234-5502: É foi 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 ? Seu 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 enviar com o recurso da operadora e caso glosa tem a oportunidade de realizar o recurso da 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 é formos 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 pedi 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 endodôntico 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.:** **OBIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**

Motivo desligamento

☐ Perda de Contato

☐ Problemas de Saúde

☐ Beneficiário Grossoiro

☐ 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

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

**Obs. Geral**  
Drª 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 ofertado 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