



Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

Colaborador Data

Operadora CRO UF Nome dentista

CNPJ CPF

Data inclusão Tipo Demandado por? Nº do protocolo Dt. abertura protocolo

Cidade UF nº de vidas nº CRO(S) únicos divulgados

Atende outros convênios Quais?
☐ Sim ☒ Não

Moeda Última produç. Valor última prod.

Data início Data final Tempo finalização

Status retenção
☐ Retenção efetiva
☒ Desligamento
☐ Não trata-se de retenção

1º contato Data

Obs.:
Consultora Maria Luiza: Em contato com dra. Milena, a mesma informa que não irá seguir com atendimento pelo convênio devido à problemas com guias canceladas e glosadas.

2º contato Data

Obs.:
Em contato com a dra referente ao protocolo SAD16777636890 para sanar suas dúvidas, a mesma insiste em entrar com ação devido à guias não pagas. Repassei todas as orientações conforme direcionado pela dra. Raquel, entretanto, dra. permanece insatisfeita, conforme conversa em anexo.

3º contato Data

Obs.:
Realizado contato no numero (11) 25066026 falei com Dra Milena que me informou que deseja seguir com o descredenciamento do plano, pois teve diversas guias que foram glosadas, que se arriscou atendendo durante a pandemia e que caso não haja um acordo, a mesma irá entrar com uma ação contra a Odontolife pois a mesma não concorda com as glosas, disse que não conseguiu preencher os recursos pois muitos eram por conta de imagens e a mesma solicitava que os beneficiários retornassem ao consultório para fazer foto e os mesmos não voltavam.

4º contato Data

Obs.:
A mesma disse que o advogado há orientou a tentar resolver as questões de forma amigável, porem caso não haja resolução com a operadora irá entrar com uma ação. Conforme orientação da Agata localizei todas as guias da Dra em que houveram glosas ou ultrapassaram o prazo de validade para registro no protocolo.

5º contato Data

Obs.:

Motivo Retenção
☐ Ofertado novos valores ☐ Ofertado suporte ☐ Ofertado Divulgação
☐ Ofertado treinamento/ ou reciclagem ☐ Outros

Obs.:

Motivo desligamento
☐ Perda de Contato ☐ Problemas de Saúde ☐ Beneficiário Grossoeiro
☐ 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
☐ Ameaça Judicialização ☐ Terceirização de Atendimeto
☐ Carteira de Clientes Particular ☐ Estudos
☐ Servidor Publico ☐ Mudou de Área
☐ Óbito ☐ Motivos Particulares

Necessário abertura de protocolo
☐ Sim ☒ Não

Obs. Geral
Em contato com a Dra a mesma relamou de não ter recebido o pagamento de seus atendimentos, disse que as guias foram canceladas ou glosadas, em análise a grande maioria das guias foi cancelada por ter ultrapassado a validade, a mesma não preencheu os recursos, identifiquei no aviso de credito que a mesma recebeu o pagamento de algumas guias em que seguiu o procedimento do plano, informa que caso não receba as outras irá entrar com ação, ja foi orientada com relação as guias.

Sector responsável
☐ T.I ☐ Análise técnica ☐ Comercial
☐ Central de atendimento

Agata B. Gomes