

## SERVIÇO DE OUVIDORIA PRESENCIAL

PROTOCOLO Nº: 014/2018

ANTES DE PREENCHER LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES NO VERSO

DATA DO REGISTRO: 11/01/18  
QUAL SEU NOME COMPLETO: Giovana Bragagnolo  
QUAIS OS SEUS TELEFONES (CELULAR, FIXO E RECADO)? 998877575  
DESEJA INFORMAR SEU EMAIL PARA RETORNO? ☐ NÃO ☒ SIM  
ENDEREÇO DE E-MAIL: Bragagnolegiovana@hotmail.com  
CIDADE ONDE RESIDE: Canoas  
(CASO NÃO SEJA O PACIENTE PREENCHA OS CAMPOS ABAIXO)

QUAL O NOME COMPLETO DO PACIENTE: Ivy Bragagnolo Begnini  
VOCÊ É ☒ PAI/MÃE ☐ FILHO/FILHA ☐ IRMÃO/IRMÃ ☐ OUTRO  
DATA DE NASC. (PACIENTE) 03/12/2010

EM QUAL SETOR OCORREU O FATO? UPA - CAÇAPAVA NOME DO FUNCIONÁRIO (SE HOUVER): Sinara M<sup>g</sup> Grassi  
EM QUE DATA OCORREU O FATO? 05/01/2018 QUAL A HORA OU TURNO DO OCORRIDO? 4 Tarde / Saída 00:15


O QUE VOCÊ DESEJA?

☐ FAZER UM ELOGIO ☐ FAZER UMA SOLICITAÇÃO ☐ FAZER UMA RECLAMAÇÃO  
☐ FAZER UMA DENÚNCIA ☐ PEDIR INFORMAÇÕES ☒ DAR UMA SUGESTÃO OU UMA OPINIÃO

QUAIS OS SEUS COMENTÁRIOS?

Mãe veio até o acolhimento informar que teve o 1º atendimento na UPA - CAÇAPAVA, com a dra. Sinara M<sup>g</sup> Grassi, na data de dia 05/01, onde a mãe informou a situação de sua filha com várias crises infecção urinária por repetição, onde a mãe fez todos os exames para completar a lesão no rim que a criança tem. Médica informa solicitar exames de urocultura e ure, mas sem avisar que este exame não pode ser solicitado sem que o paciente esteja internado. Mãe recebeu antibiótico até o resultado ficar pronto do exame coletado. Quando veio receber o resultado do exame se surpreendeu pois não fizeram o exame de urocultura. Passou novamente por atendimento hoje (11/01) com a pediatra (manhã) onde avaliou novamente verificou todos os seus exames e solicitou as enfermarias

autorização para a necessidade do exame de urinaltura  
para o antibiótico a ser solicitado. Mãe refere resistência  
a antibióticos.

  
Assinatura

**ORIENTAÇÕES/ SOBRE A OUVIDORIA:**

- Formulários anônimos ou com conteúdos impróprios serão ignorados e/ou não encaminhados;
- A Ouvidoria não encaminha demandas anônimas, caso queira sigilo informe ao profissional Ouvidor;
- Se preferir encaminhe por email para: ouvidoria.hpsc@gampcanoas.com.br
- O prazo de resposta ao cidadão é de 7 a 15 dias corridos após o encaminhamento;
- O retorno será dado através de telefone, e-mail ou presencial.

USO DA OUVIDORIA

AGENTE DE ATENDIMENTO: 

ENCAMINHAMENTO / SOLUÇÃO: