



Protocolo ANS: 30448420200910003357 - Protocolo SAB:
SAB159978352223
Registrado em: 10/09/2020 21:18

Status: Aberto

Nome:	Empresa:
ANTONIO APARECIDO DE SOUZA	INSTITUTO DE ASSISTENCIA MÉDICA AO SERVIDOR PÚBLICO ESTADUAL
CPF:	Nº Cartão:
026.453.908-70	002.025.105506.017494.01
Cidade - UF:	Departamento:
BARRETOS - SP	Produção Cirurgião Dentista
Aberto em:	Assunto:
10/09/2020 21:18	Réplica do Protocolo: 30448420200902002119 — 02/09/2020 15:34:34
ID Ligação:	Prazo até:
	15/09/2020 21:18
Telefone:	Telefone:
(17)33223-633	(17)33223-633
Celular:	Celular:
(17)99139-4896	(17)99139-4896
E-mail:	E-mail:
HELPLAINE9@GMAIL.COM	HELPLAINE9@GMAIL.COM
Tópico de ajuda:	Tipo:
Reclamação Atendimento Cirurgião Dentista	Solicitação

Mensagem:

Boa noite à Equipe da Dental Uni. A minha solicitação inicial e final se restringe a receber fotos e documentos dos procedimentos mencionados na oportunidade do empasse. Por Favor, repito, a minha solicitação neste momento será atendida ou concluída somente com o recebimento de documentos e fotos; relacionados com dezesseis fotos dos dentes enviados pela Dra. Andressa Molezinne, sendo seis autorizados e nove glosados, todos estes não foram restaurados pela Dra. Marina Vicentine, mas, feito pequenas restaurações nas faces externas de outros dentes que tais restaurações se soltavam antes de seis (06) meses por ser de locais externos e que facilmente se soltavam, mas que não são os dentes apontados pela Equipe da Dental Uni através de números, os quais são desconhecidos para mim, tal fato me entristece por constar em seus arquivos como trabalhados pela Dra Marina Vicentine. Repito, necessito das fotos antes e depois dos dentes em questão, além das cópias dos documentos assinados por mim. Por favor, não insistam desviando assuntos com números de guias e ou protocolos, cumpram o solicitado na inicial e ou descreva o porquê não o fazem. Isso será o bastante para as minhas providências que irei tomar. Atenciosamente. Sem mais. Em 10 de setembro de 2020. Antonio Aparecido de Souza - RG. 13.241.403-X

Troca de mensagens com o beneficiário

NOTA

Usuário: RAQUEL BORBA SOUZA - ODONTOLIFE

Data: 18/09/2020 17:31

Mensagem:

As guias com as assinaturas do beneficiário devem ser solicitadas ao setor de produção.
Att,

NOTA

Usuário: MARCELLE CRISTINA SILVA MONTEIRO

Data: 18/09/2020 16:23

Mensagem:

Conforme retorno do Leandro, por gentileza podem nos direcionar a guia assinada:

Guia: 7217421 Guia Externa: 251217 Status: CONCLUÍDO Data: 22/11/2019
Mensagens SIOFast: 2344450 2344448 2344443 2336362

NOTA

Usuário: RONI MARCIO BORGES DELMONDES JUNIOR - SO

Data: 17/09/2020 15:15

Mensagem:

Boa tarde, beneficiário entrou em contato com 15 horas de hoje cobrando retorno, informado que estamos analisando.

NOTA

Usuário: LEANDRO PIMENTEL

Data: 15/09/2020 15:37

Mensagem:

Prezados

O prontuário médico é a união de todos os documentos, ordenados, onde ficam registradas todas as informações relativas aos procedimentos, exames, condições físicas e demais informações do paciente. As informações fornecidas ao médico e mantidas em prontuário se revestem de sigilo e pertencem única e exclusivamente ao paciente.

Código de Ética Médica, normatizado através da Resolução do Conselho Federal de Medicina nº 1.931 de 17 de setembro de 2009, especificamente em seu artigo 89, dispõe que:

"É vedado ao médico:

(...)

Art. 89. Liberar cópias do prontuário sob sua guarda, salvo quando autorizado, por escrito, pelo paciente, para atender ordem judicial ou para a sua própria defesa.

§ 1º Quando requisitado judicialmente o prontuário será disponibilizado ao perito médico nomeado pelo juiz.

Dessa forma, proceder com a liberação de cópia dos documentos que estão em nossa posse. Demais documentos que não estejam em nosso poder, devem ser solicitados pelo paciente diretamente ao profissional.

NOTA

Usuário: HELOISIA LISAK VIGATTO

Data: 15/09/2020 10:32

Mensagem:

Bom dia!

Conforme relato do beneficiário, solicita fotos e guia assinada de um tratamento supostamente realizado pela profissional MARINA VICENTINI AUGUSTO 71560 SP, Guia **7217421**, pois afirma que as restaurações estão caindo. Identifiquei que foi solicitado por outra dentista o procedimento de restauração para os elementos 34 e 44 os quais foram negados por constarem na garantia pela Dra. MARINA. Temos obrigatoriedade de enviar os documentos solicitados pelo beneficiário?

RESPOSTA

Usuário: HELOISIA LISAK VIGATTO

Data: 15/09/2020 10:28

Não Visualizada pelo Beneficiário

Mensagem:

Olá Sr. (a) ANTONIO ,

Estamos verificando sua solicitação. Pedimos a gentileza de aguardar nosso retorno.

Dúvidas, estamos à disposição através dos seguintes canais:

- **App Dental Uni** – Após realizar o login no App Dental Uni, selecione a opção Meus Protocolos.
- **Chat** – Atendimento on-line disponível no site www.dentaluni.com.br através da caixa de mensagens no canto inferior direito da tela principal.
- **Site** – Após realizar o login no site www.dentaluni.com.br, acesse a opção SAB Atendimentos.
- **Telefones** – Ligue para 4007 2400 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 643 4300 (demais regiões).

Atenciosamente,

Dental Uni Cooperativa Odontológica.