

## **POLÍTICA DE AGENDAMENTO E CANCELAMENTO DE ATENDIMENTOS (CONVÊNIO)**

**PEDIMOS QUE LEIA ATENTAMENTE AS INFORMAÇÕES ABAIXO, POIS A MARCAÇÃO E REALIZAÇÃO DO ATENDIMENTO IMPLICA A ACEITAÇÃO DOS TERMOS DESTA POLÍTICA**

### **1. Objetivo**

Esta Política estabelece regras relativas ao agendamento, confirmação, reagendamento, cancelamento, atraso, no-show, retornos aplicáveis aos atendimentos realizados via convênio pelo Dr. Dérick Prado Vinhas, inscrito no CRM/MG 61.281 e no RQE 41.221, com o objetivo de otimizar a agenda, reduzir faltas que prejudiquem outros pacientes e manter a qualidade do atendimento.

### **2. Abrangência**

A presente política se aplica aos atendimentos via convênio prestados pelo profissional acima qualificado, incluindo: consultas presenciais, retornos, teleconsultas, procedimentos ambulatoriais, exames, salvo disposição em contrário em documento específico.

### **3. Agendamento**

O agendamento pode ser feito por meio do Celular/WhatsApp (35) 99100-4064, ou presencialmente.

No agendamento serão registrados: nome do paciente, documento de identificação, identificação do convênio/número da carteirinha, telefone/whatsapp, e-mail e pedido de exame (se for o caso).

Nos termos da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), os dados pessoais fornecidos serão utilizados exclusivamente para fins de agendamento, confirmação e realização do atendimento. Tais informações serão acessíveis apenas ao médico responsável e à equipe administrativa envolvida no processo, sendo que o paciente poderá, a qualquer momento, solicitar acesso, atualização ou exclusão de seus dados.

### **4. Confirmação e lembretes**

Será enviado um lembrete automático aos pacientes, com 48 horas de antecedência, por meio do WhatsApp cadastrado.

A falta de envio do lembrete, por questões operacionais, ou o não recebimento, por falha no contato fornecido, não exonera o paciente da observância do seu horário e desta política.

### **5. Reagendamento e cancelamento pelo paciente**

Pedidos de cancelamento/reagendamento deverão ser feitos com, no mínimo, 24 horas de antecedência.

Cancelamentos solicitados dentro do prazo de 24 horas não sofrerão penalidade.

Cancelamentos solicitados com antecedência inferior a 24 horas ou o não comparecimento no horário agendado implicarão na suspensão do reagendamento pelo período de 3 (três) meses.

### **6. No-show (falta sem aviso) e cancelamento tardio**

Considera-se no-show a ausência do paciente sem comunicação com antecedência mínima de 24 horas.

Em caso de no-show ou cancelamento tardio (solicitado com menos de 24 horas de antecedência), o paciente será realocado para o fim da lista de espera do consultório, ficando sujeito à disponibilidade do profissional.

## **7. Atrasos no dia do atendimento**

Pacientes que chegarem com atraso de até 15 (quinze) minutos poderão ser atendidos em encaixe, conforme disponibilidade da equipe, sem garantia de atendimento no horário agendado. A clínica poderá, a seu critério, optar pelo reagendamento do atendimento.

O atraso superior a 30 minutos será equiparado ao no-show (não comparecimento), aplicando-se as mesmas regras previstas no que tange à realocação do reagendamento para o final da fila de espera.

## **8. Teleconsultas e atendimentos remotos**

Para teleconsultas, o paciente deve estar disponível no link fornecido no horário agendado, sendo que o cancelamento tardio/no-show seguem as mesmas regras desta política.

Aplica-se também o Termo de Consentimento específico para os atendimentos remotos.

## **9. Exceções**

Estão isentos da realocação para o final da fila nas hipóteses de cancelamento tardio/no-show os casos comprovados de emergência médica, internação, óbito na família ou casos de força maior, mediante apresentação de documentação comprobatória.

A clínica poderá, a seu critério, flexibilizar a realocação em situações excepcionais.

## **10. Retornos**

Caso o ato médico não possa ser concluído em uma única consulta, o paciente terá direito a um retorno dentro do prazo de até 30 (trinta) dias após a consulta/procedimento inicial, conforme orientação médica.

O não comparecimento ao retorno, sem aviso prévio mínimo de 24 horas, desde que a falta não se enquadre nas exceções da cláusula 09, implicará na perda do direito, sendo necessário novo agendamento como nova consulta.

O retorno limita-se à necessidade de continuidade do mesmo atendimento inicial, não abrangendo novas queixas, sintomas ou demandas distintas, as quais caracterizarão nova consulta.

## **11. Comunicação da política**

A concordância com a política poderá ser exigida por assinatura no primeiro atendimento.

## **12. Disposições finais**

A clínica reserva-se o direito de alterar esta política; a versão vigente estará sempre disponível no site.

Dúvidas e solicitações relativas a esta política deverão ser encaminhadas para o WhatsApp (35) 99100-4064.

Esta política observa as normas aplicáveis e princípios de boa-prática médica e de proteção ao consumidor.

**Agradecemos a sua compreensão e colaboração.**

**Atenciosamente,**

**Equipe Dr. Dérick Vinhas**