



## 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 exoneram 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**