

## **POLÍTICA DE AGENDAMENTO E CANCELAMENTO DE ATENDIMENTOS**

PEDIMOS QUE LEIA ATENTAMENTE AS INFORMAÇÕES ABAIXO, POIS A MARCAÇÃO, PAGAMENTO 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 e cobranças aplicáveis aos atendimentos realizados 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 particulares prestados pelo profissional acima qualificado, incluindo: consultas presenciais, retornos, teleconsultas, procedimentos ambulatoriais, exames e atendimentos domiciliares, 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, telefone e e-mail. 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.

O agendamento somente será efetivado após a confirmação do pagamento do sinal, não havendo garantia da reserva do horário até a sua realização.

No caso de consultas, o sinal será de 20% do valor atualizado, e deverá ser realizado para a seguinte conta bancária, cujo comprovante de pagamento, enviado para o WhatsApp acima informado, valerá como confirmação do agendamento e aceitação dos termos da presente política.

	Banco Sicoob - 0756
	Agência: 3172
	Conta Corrente: 59.220-0
	Chave PIX (CNPJ): 19.795.838/0001-47

Caso o paciente prefira, poderá ser solicitado link para pagamento com cartão pelo WhatsApp ou pelo aplicativo da Doctoralia.

Para outros procedimentos e exames, o valor do sinal será informado previamente, podendo variar conforme o serviço agendado.

Em todos os casos, o valor pago a título de sinal será abatido do valor total a ser quitado na data do atendimento.

### **4. Confirmação e lembretes**

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

O não recebimento do lembrete, por falha no contato, não exonera o paciente da observância 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 cobrança, sendo o sinal mantido para uso no agendamento remarcado ou devolvido, conforme o caso.

Cancelamentos solicitados com antecedência inferior a 24 horas ou o não comparecimento no horário agendado implicarão a perda integral do sinal pago, em razão da indisponibilidade gerada na agenda.

## **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 perderá integralmente o sinal pago, em razão da indisponibilidade gerada na agenda.

## **7. Pagamentos e reembolsos**

Formas de pagamento aceitas: PIX, cartão de crédito/débito, links de pagamento, plataforma Doctoralia e espécie.

Em caso de cancelamento pelo profissional (por motivo de força maior, indisponibilidade, problemas técnicos, etc.), o paciente terá direito, à sua escolha: (i) ao cancelamento do horário, com reembolso integral do sinal eventualmente adiantado; ou (ii) ao reagendamento prioritário.

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

Pacientes que chegarem com atraso superior a 15 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 perda do sinal.

## **9. 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.

## **10. Exceções**

Estão isentos de cobrança por 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 cobrança em situações excepcionais.

## **11. Reincidência**

Pacientes com 3 (três) cancelamentos tardios/no-show sem justificativa poderão ter o direito de agendamento suspenso por 3 (três) meses.

## **12. Retornos**

Caso o ato médico não possa ser concluído em uma única consulta, o paciente terá direito a um retorno gratuito 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 10, implicará na perda do direito à gratuidade, sendo necessário novo agendamento com cobrança normal de consulta.

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

### **13. Comunicação da política**

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

### **14. 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**