Termos e condições de atendimento

Para garantir a excelência no seu atendimento, a segurança do paciente e o respeito aos horários de todos, apresentamos abaixo as diretrizes do nosso consultório, válidas para as consultas e os retornos com o Dr. Rodrigo Alves e a Dra. Simone Vitor. Procedimentos têm orçamento e regras próprios, combinados à parte.

1 Protocolos de atendimento e pontualidade

Duração. A consulta tem duração média de 60 minutos, e o retorno, de 30 minutos.

Horário e atrasos. A consulta tem horário para começar e para terminar. Atrasos reduzem o tempo de atendimento e não alteram o horário de término, para não prejudicar o próximo paciente. Pedimos que chegue com alguns minutos de antecedência.

Exame físico. Prevê-se o exame de toda a pele, sempre com a sua concordância. Se não se sentir à vontade ou não quiser que alguma área seja examinada, avise o(a) médico(a), a qualquer momento.

Urgências. Trabalhamos com consultas agendadas. Em caso de urgência médica, procure um pronto-socorro ou hospital, ou ligue 192.

2 Comunicação digital (WhatsApp) e documentos

WhatsApp. Nosso WhatsApp é destinado a agendamentos, confirmações e envio de documentos. Não realizamos avaliações, não analisamos fotos e não tiramos dúvidas clínicas ou sobre receitas por mensagem.

Dúvidas clínicas. São tratadas no consultório, durante a consulta ou o retorno. Se surgir uma dúvida importante ou uma piora depois do atendimento, peça para adiantar o seu retorno. Em uma urgência, não espere: procure um pronto-socorro.

Documentos. Receitas, atestados, relatórios e pedidos de exames são emitidos durante a consulta ou o retorno. Podem ser entregues impressos ou enviados logo depois pelo WhatsApp, com assinatura digital ICP-Brasil, que tem o mesmo valor do documento assinado à mão. Receitas de controle especial são entregues impressas.

Renovação de receitas. Não emitimos documentos nem renovamos receitas sem nova avaliação, salvo em casos específicos, a critério do(a) médico(a).

3 Agendamento e taxa de reserva

Taxa de reserva. O horário é garantido com uma taxa de reserva de R$ 150, paga pelo Pix e abatida do valor da consulta: não é um custo a mais. Ela remunera o horário reservado só para você, que deixa de ser oferecido a outros pacientes.

Confirmação. Cerca de 2 dias antes, enviamos pelo WhatsApp um link pessoal da consulta, para confirmar, remarcar ou cancelar. Sem confirmação, o horário continua reservado; se você não vier, vale a regra da falta.

Prazo de 24 horas. Vale o horário da sua mensagem no WhatsApp ou do uso do link, mesmo fora do horário da recepção. Pelo link, cada consulta pode ser remarcada uma única vez.

SITUAÇÃO	O QUE ACONTECE COM A TAXA DE RESERVA
Remarcar ou cancelar com 24 horas ou mais de antecedência	Sem perda Remarcando, a taxa passa para o novo horário. Cancelando, o que você pagou volta pelo mesmo Pix.
Remarcar com menos de 24 horas	Nova taxa É uma nova reserva, com nova taxa: a taxa paga não é devolvida. Pelo próprio link você escolhe a nova data.
Cancelar com menos de 24 horas ou faltar	Não devolvida A taxa não é devolvida. Se você pagou a consulta inteira, o restante volta pelo mesmo Pix.
O consultório precisar desmarcar	Sem perda Você escolhe um novo horário, para o qual a taxa passa, ou recebe de volta o que pagou.

4 Política de retorno

Prazo de 30 dias. O retorno está incluído na consulta e vale por 30 dias corridos. Depois desse prazo, é cobrado como nova consulta.

Agendamento do retorno. Recomendamos agendar o retorno ao sair da consulta. Não garantimos horário dentro do prazo para quem deixa para marcar em cima da hora.

Faltas. Faltar ao retorno sem avisar com 24 horas de antecedência anula o direito de remarcá-lo sem custo.

5 Pagamentos e reembolsos

Pagamento. É realizado antes do atendimento, em dinheiro, Pix, débito ou crédito. Não aceitamos pagamentos posteriores.

Nota fiscal. Emitimos nota fiscal para reembolso no plano de saúde ou para o imposto de renda. Não dividimos o valor em mais de uma nota ou recibo: essa prática é considerada fraude contra o sistema de saúde.

Reembolso. O pedido de reembolso é de responsabilidade do paciente junto à sua operadora, conforme o seu contrato. Fornecemos a documentação necessária, mas não fazemos intermediação com planos de saúde.

6 Natureza jurídica e segurança

Obrigação de meio. A dermatologia, como a medicina em geral, é uma atividade de meio: o(a) médico(a) se compromete a usar as melhores técnicas e o conhecimento científico disponíveis, mas não é possível garantir cura ou resultados específicos, pois a resposta de cada organismo é individual.

Direito de recusa. O consultório reserva-se o direito de interromper ou recusar o atendimento em caso de desrespeito à equipe, de solicitações antiéticas ou ilegais, ou de descumprimento reiterado das orientações, sempre dentro das normas éticas da medicina.

Sigilo e monitoramento. Para segurança jurídica e proteção mútua, o consultório conta com gravação de áudio e vídeo. Na sala de atendimento, a câmera capta apenas a área de conversa (mesa médica); a área de exame físico e de troca de roupa tem anteparo visual que bloqueia totalmente a visão da câmera, preservando a sua privacidade durante o exame. As informações da consulta e o prontuário são protegidos pelo sigilo médico, com acesso restrito.

Ao realizar o agendamento, você declara estar ciente destas diretrizes e de acordo com elas. Em caso de dúvida, fale com a recepção antes da consulta.