Manual de Atendimento - Clínica Exemplo (documento fictício)

1. Remarcação de consulta

O paciente pode remarcar sem custo até 24 horas antes do horário. Com menos de 24 horas, a remarcação é permitida uma única vez e a recepção deve registrar o motivo no campo Observações da agenda.

2. Faltas

Duas faltas sem aviso no mesmo semestre bloqueiam o agendamento online. O desbloqueio é feito somente pela coordenadora de recepção.

3. Convênios

Aceitamos os convênios listados no mural da recepção. Antes de confirmar, conferir a carteirinha e a validade da guia. Guia vencida: orientar o paciente a pedir nova autorização ao convênio.

4. Atestados e declarações

Declaração de comparecimento é emitida pela recepção no mesmo dia. Atestado médico só pode ser emitido pelo profissional que realizou o atendimento.

5. Reembolso

Pedidos de reembolso de consulta particular são respondidos em até 5 dias úteis pelo financeiro. O paciente deve enviar nota fiscal e comprovante de pagamento.