

POLÍTICA DE AGENDAMENTO E CANCELAMENTO DE CONSULTAS

Este documento possui a finalidade de esclarecer os termos e condições de agendamento e cancelamento de consultas na Clínica Mental Center Fortaleza, inscrita no CNPJ nº 53.017.779/0001-14, com sede na Rua/Av. Benjamim Barroso, nº 815, São Gerardo, Fortaleza/CE, CEP 60.325-450. Para isso, é indispensável sua leitura.

Nosso objetivo é proporcionar a melhor experiência aos nossos pacientes, respeitando a pontualidade, a transparência e o comprometimento mútuo entre a clínica e seus pacientes. Pedimos sua colaboração no cumprimento dos prazos e procedimentos estabelecidos.

I. DO AGENDAMENTO

Os procedimentos e requisitos para o agendamento de consultas na Clínica *Mental Center Fortaleza*, incluindo os prazos, confirmações, formas de pagamento e condições específicas em caso de urgência ou necessidade de alteração estão previstos nessa cláusula.

I.I. Ao efetuar o agendamento, o(a) paciente concorda com as disposições aqui estabelecidas, comprometendo-se a respeitar os prazos e condições aqui descritos.

I.II. O agendamento de consultas será realizado mediante o preenchimento do formulário online, disponível no site da clínica ou diretamente com a recepção via WhatsApp e/ou ligação.

I.III. Após o preenchimento do formulário, a recepção entrará em contato com o(a) paciente para confirmar a data e horário disponíveis. O agendamento será confirmado somente após a comprovação de pagamento, conforme o disposto na Cláusula de Pagamento.

I.IV. O WhatsApp da clínica para cancelamento de consultas é (85) 99180-9923. Para marcações de consulta e/ou reagendamentos é via ligação para o número do telefone fixo, sendo: 85 4042-3016. O e-mail para eventuais dúvidas é mentalcenterfortaleza@gmail.com e o site é <https://www.mentalcenterfortaleza.com/>

I.V. A clínica entrará em contato com o(a) paciente em até 24 horas antes da consulta agendada, via telefone ou WhatsApp, para confirmação. Caso o contato não seja confirmado, a clínica se reserva o direito de reagendar ou cancelar a consulta.

I.VI. A reserva do horário só será efetivada após o pagamento de R\$ 50 (cinquenta reais) do valor da consulta, conforme instruções fornecidas pela clínica.

I.VII. O paciente deverá enviar o comprovante de pagamento no prazo de até 24 horas após a solicitação do agendamento. Caso o pagamento não seja realizado dentro deste prazo, o horário será disponibilizado para outros pacientes.

I.VIII. A clínica assegura que todas as informações pessoais fornecidas no momento do agendamento serão tratadas de acordo com a *Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)*, garantindo a confidencialidade e a segurança dos dados do paciente.

I.IX. Caso o(a) paciente precise alterar o horário ou data da consulta, deverá informar à clínica com, no mínimo, 24 horas de antecedência, respeitando as condições previstas na Cláusula de Reagendamento.

I.X. Alterações dentro do prazo estipulado não implicarão em custos adicionais, exceto em casos de reagendamentos urgentes ou fora do prazo, que estão sujeitos à disponibilidade e poderão acarretar taxas administrativas.

II. DO REAGENDAMENTO

O reagendamento da consulta poderá ser realizado sem qualquer ônus ao(a) paciente, desde que avise sua ausência no horário marcado em até 24h antes da data agendada.

II.I. As alterações podem ser realizadas de forma on-line, através do telefone fixo da clínica, de acordo com os horários disponíveis na agenda médica.

II.I. O(A) paciente poderá realizar até 1 (UM) reagendamento para a mesma consulta, sem qualquer ônus. Caso o paciente não compareça, a consulta será considerada como realizada e o paciente perderá o direito ao horário reservado, sendo necessário novo pagamento para um agendamento.

III. DO PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

A título de confirmação do agendamento, será cobrado o valor fixo de R\$ 50,00 (cinquenta reais) no ato do pré-agendamento da consulta ou do pacote (pacote em psicologia), a ser descontado do valor total.

O valor restante deverá ser pago na data da realização da consulta ou na primeira consulta/sessão do pacote contratado

IV. DO TEMPO DE DURAÇÃO DA CONSULTA

A duração das consultas em psiquiatria é variável, uma vez que está diretamente relacionada às necessidades específicas de cada paciente. As sessões de psicologia têm duração média entre 40 e 60 minutos, sendo possível que ocorram atrasos, apesar de prezarmos pela pontualidade, portanto, programe-se para permanecer em

nossa Clínica por um tempo mais prolongado, desta forma será garantido um atendimento mais tranquilo.

IV.I. Para pacientes com previsão de deslocamento aéreo, sugerimos a compra da passagem de volta com a possibilidade de alteração do horário, pois a Clínica Mental Center Fortaleza não se responsabiliza por ressarcimentos como: passagem aérea, diárias e hospedagens, em caso de atrasos no atendimento.

V. DOS PROCEDIMENTOS PRÉ-CONSULTA

Recomendamos que o(a) paciente:

- a)** Verifique o endereço da Clínica previamente para chegar ao destino com tranquilidade;
- b)** Na data da consulta compareça com antecedência de no mínimo 15 minutos, pois atrasos prejudicam outros pacientes;
- c)** Tenha em mãos os seus documentos pessoais e exames realizados;
- d)** Faça anotações por escrito e leve com você no dia da consulta/sessão. Anote os seus sintomas, o que está incomodando, dúvidas em relação ao tratamento, as reações às medicações – se possível, anote também o nome dos medicamentos e dosagens – pois, são informações fundamentais para que o profissional trace um diagnóstico completo e seguro.
- e)** Não esconda nada do seu psicólogo e/ou médico.

VI. DA CONFIRMAÇÃO DA CONSULTA E DO NÃO COMPARECIMENTO/DESISTÊNCIA

Nas 24h (vinte e quatro horas) que antecedem a consulta, a clínica entrará em contato com o paciente via WhatsApp ou ligação para confirmação do comparecimento do(a) paciente no horário agendado.

VI.I. Caso a consulta seja confirmada e o paciente não compareça ao horário agendado, sem aviso prévio e sem justificativa, não haverá devolução do valor pago em virtude da reserva de horário na agenda.

VI.II. A ausência do paciente à consulta agendada, implicará na impossibilidade de novo reagendamento sem novo pagamento.

VI.III. Na hipótese de ocorrer alteração de data e/ou horário já agendado, em razão de problemas de força maior envolvendo nossos médicos e psicólogos, as modificações serão

comunicadas com a devida celeridade e maior antecedência possível, com o intuito de minimizar os transtornos.

VII. DOS ATRASOS

Se o(a) profissional que realizará o atendimento ao paciente estiver atrasado(a) menos de 30 minutos, o paciente deverá aguardar, caso contrário não terá direito ao reembolso;

VII.I. Caso o(a) profissional que realizará o atendimento ao paciente estiver atrasado(a) mais de 30 minutos, o(a) paciente poderá ser reembolsado em 100% do valor pago ou poderá reagendar sua consulta.

VII.II. Caso o(a) paciente estiver atrasado(a) em **menos 15 minutos**, o profissional irá aguardar e prestar-lhe o atendimento normalmente.

VIII .DO CANCELAMENTO E TAXA DE AGENDAMENTO

O cancelamento da consulta será possível, desde que solicitado com **antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas** em relação à data agendada.

No entanto, o valor de R\$ 50,00 (cinquenta reais) pago no pré-agendamento **não será reembolsado em nenhuma hipótese**, mesmo em caso de desistência ou cancelamento dentro do prazo informado.

VIII.I. Na hipótese de cancelamento da consulta pelo profissional, não havendo interesse do paciente no reagendamento para próxima data viável, haverá o reembolso de 100% do valor pago.

IX. DA DISPOSIÇÃO E RENÚNCIA

Se qualquer disposição deste termo for considerada inválida, inexecutável, nula ou sem efeito por qualquer órgão administrativo ou judicial competente, ou se, por força de lei, qualquer disposição se tornar inválida, inexecutável, nula ou sem efeito, as demais disposições permanecerão válidas, em pleno vigor e efeito. A renúncia a qualquer direito deste termo não será considerada renúncia adicional ou contínua a esse ou a qualquer outro direito, e a omissão de exigir a observância de um direito ou cláusula, não constituirá renúncia ou novação.

X. DO ACEITE

O **aceite à Política de Agendamento via e-mail ou Whatsapp** informados no item 1 desta Política, serão considerados como adesão e aceitação do paciente à estas regras.



XI. DAS RECLAMAÇÕES E DÚVIDAS

Na hipótese de dúvida sobre o conteúdo desta Política, entre em contato com um dos canais oficiais de comunicação, indicados na cláusula 1, deste documento.

XII. DO FORO E LEI APLICÁVEL

Este termo é regido de acordo com a legislação brasileira. Quaisquer disputas ou controvérsias, serão processadas na Comarca de Fortaleza/CE.

Fortaleza, 02 de junho de 2025.