

1. POLÍTICA DE CANCELAMENTO

- Caso o prestador precise cancelar a consulta, o paciente receberá **reembolso de 100% do valor**. O Financeiro solicitará à Cielo o cancelamento e reembolso **em até 48 horas** após o cancelamento. **A data do estorno dependerá da operadora do cartão.**
- Se o paciente **cancelar com mais de 24 horas de antecedência do horário da consulta, receberá reembolso de 100% do valor**. O paciente precisa cancelar a consulta na plataforma com no mínimo 24 horas de antecedência e solicitar o reembolso em até 7 dias após o cancelamento, por meio do telefone **(41) 3514-4141** (Central de Agendamento). A solicitação deverá ser oficializada pelo e-mail: **reembolso-teleconsulta@hpp.org.br**.
- Se o paciente desejar fazer o **cancelamento da consulta com menos de 24 horas de antecedência, não terá direito ao reembolso integral do valor**, sendo-lhe descontado o percentual de 75%, a título de compensação pelo cancelamento tardio. Nesse caso, o prestador receberá 75% do valor da consulta, e o restante será devolvido ao cliente (25% do valor total da consulta), mediante solicitação de reembolso em até 7 dias após o cancelamento, por meio do telefone **(41) 3514-4141** (Central de Agendamento) e formalização pelo e-mail: **reembolso-teleconsulta@hpp.org.br**.

2. POLÍTICA DE REAGENDAMENTO

- Se o paciente necessitar **reagendar a consulta**, o pagamento será válido para a consulta reagendada; o reagendamento é realizado exclusivamente pela Central de Agendamento, no telefone **(41) 3514-4141**, e deve ser feito com no **mínimo 24 horas de antecedência** da data pré-agendada da consulta, essa podendo ser reagendada com qualquer outro profissional que o paciente desejar.
- Se o prestador reagendar a consulta, o paciente poderá solicitar o reembolso ou aceitar que o profissional mantenha o pagamento para a consulta reagendada. A Central de Agendamento entrará em contato como os pacientes nesse caso.

3. POLÍTICA DE ATRASO

Se o **prestador estiver atrasado**:

- se for **menos de 30 minutos**, o paciente precisará **esperar** (se o paciente decidir não esperar, ele não terá direito a reembolso);
- se for **mais de 30 minutos**, o paciente poderá ser **reembolsado em 100% ou poderá reagendar** com o mesmo ou outro prestador. A Central de Agendamento solicitará o reembolso ao Financeiro.

Se o **paciente estiver atrasado**:

- se o paciente estiver com **menos de 15 minutos de atraso**, o prestador **esperará**;
- se o paciente estiver com **mais de 15 minutos de atraso**, o prestador poderá esperar on-line ou considerar como não comparecimento.

Em situações de problemas técnicos de conexão, o paciente precisará entrar em contato com a Central de Agendamento, **(41) 3514-4141**, para não haver o cancelamento automático.

4. POLÍTICA DE NÃO COMPARECIMENTO

Se o **médico não comparecer ou o paciente não comparecer** (ou algo der errado e a consulta on-line não ocorrer):

- se a responsabilidade for do **HPP, o HPP reembolsará** o paciente sem necessidade de solicitação;
- se a responsabilidade for do **prestador, o paciente será reembolsado em 100%**, e o prestador não receberá pela consulta agendada;
- se for responsabilidade do **paciente, não haverá reembolso** obrigatório nem automático.