

1. POLÍTICA DE CANCELAMENTO

- Caso o prestador precise cancelar a consulta, o responsável pelo paciente receberá **reembolso de 100% do valor**. Após o cancelamento, o reembolso será processado automaticamente, conforme prazo de **estorno da operadora do cartão**.
- Se o responsável pelo paciente **cancelar com antecedência do horário da consulta, receberá reembolso de 100% do valor pago**. O cancelamento deverá ser formalizado pela plataforma, preferencialmente com, no mínimo, 24 horas de antecedência, e o reembolso será processado automaticamente, conforme prazo de **estorno da operadora do cartão**.

2. POLÍTICA DE REAGENDAMENTO

- Se o responsável pelo paciente precisar **reagendar a consulta**, o pagamento será válido para a consulta reagendada. O reagendamento deverá ser feito com, **no mínimo, 24 horas de antecedência** da data pré-agendada da consulta, essa podendo ser remarcada com qualquer outro profissional que o responsável pelo paciente desejar.
- Se o prestador reagendar a consulta, o responsável pelo paciente poderá solicitar o reembolso ou aceitar que o profissional mantenha o pagamento para a consulta em nova data. A Central de Agendamento entrará em contato com o responsável pelo paciente nesse caso.

3. POLÍTICA DE ATRASO

Se o **prestador estiver atrasado**:

- se for **menos de 30 minutos**, o paciente e o seu responsável precisarão **esperar** (se o responsável pelo paciente decidir não esperar, ele não terá direito a reembolso);
- se for **mais de 30 minutos**, o responsável pelo 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 e o seu acompanhante estiverem atrasados**:

- se o atraso for de **menos de 30 minutos**, o prestador **esperará**;
- se o atraso for de **mais de 30 minutos**, o prestador poderá esperar ou considerar como não comparecimento.

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

4. POLÍTICA DE NÃO COMPARECIMENTO

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

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