REDE INTEGRADA DE SAÚDE

POLÍTICA DE AGENDAMENTO, CANCELAMENTO E REEMBOLSO

Instituto Madre Teresa | Aplicativo Madre +
Versão 1.0 - Proposta operacional sujeita à aprovação do Instituto | 26 de outubro de 2026

1. Agendamento

O paciente poderá escolher profissional, clínica, serviço, data e horário disponíveis no Madre +.

Antes de concluir a contratação, o aplicativo apresentará o valor total e as condições aplicáveis.

Após a confirmação, o usuário receberá os dados do agendamento.

2. Cancelamento pelo paciente

Como política comercial proposta, o Madre + permitirá o cancelamento gratuito de consultas com antecedência mínima de 24 horas do horário reservado, com reembolso integral de valores pagos.

Esse prazo comercial não limitará o exercício do direito legal de arrependimento nem outros direitos previstos na legislação.

Cancelamentos com menos de 24 horas serão analisados conforme as circunstâncias, as informações apresentadas previamente ao usuário e as regras legais aplicáveis, sem cobrança automática de penalidades abusivas.

3. Direito de arrependimento

Nas contratações realizadas fora do estabelecimento comercial, será respeitado o direito de arrependimento previsto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, quando aplicável.

O prazo legal é de sete dias, observadas as circunstâncias da contratação e da prestação do serviço.

Nenhuma regra de cancelamento do aplicativo poderá reduzir direitos assegurados pela legislação.

4. Cancelamento pela clínica ou pelo médico

Quando a clínica ou o profissional cancelar uma consulta, o paciente deverá receber, sem cobrança adicional, a opção de reagendamento ou reembolso integral, sem prejuízo de outros direitos previstos em lei.

O aplicativo deverá informar a alteração tão logo receba a confirmação.

5. Atrasos e não comparecimento

Recomenda-se que o paciente chegue com antecedência para os procedimentos administrativos necessários.

Atrasos poderão exigir reorganização do atendimento, conforme a disponibilidade do profissional, sem aplicação automática de cobranças indevidas.

Em caso de não comparecimento, eventual retenção de valores somente poderá ocorrer quando houver previsão contratual válida, informação prévia adequada e compatibilidade com a legislação consumerista.

6. Reagendamento

O reagendamento ficará sujeito à disponibilidade de novos horários.

Diferenças de preço, quando existentes, deverão ser informadas antes da confirmação.

Quando a alteração decorrer de responsabilidade do prestador, o paciente não deverá ser prejudicado por custos adicionais injustificados.

7. Reembolso

Os reembolsos devidos serão processados pelo meio de pagamento adequado, observados os prazos legais.

O usuário receberá confirmação da solicitação e informações sobre seu andamento.

O prazo operacional estimado dependerá do meio de pagamento e deverá ser informado no momento da solicitação.

8. Atendimento realizado

Após a efetiva prestação do serviço, eventuais pedidos de reembolso deverão ser avaliados considerando as circunstâncias, as condições previamente informadas e a legislação aplicável.

A realização da consulta não afasta eventuais direitos do consumidor em caso de falha na prestação do serviço.

9. Atendimento e resolução de problemas

Solicitações de cancelamento, reagendamento e reembolso poderão ser encaminhadas pelos canais oficiais:

E-mail: madremaisconsultas@gmail.com
WhatsApp: (63) 98103-2150

O aplicativo deverá disponibilizar, preferencialmente, uma funcionalidade própria para consulta e cancelamento dos agendamentos.

Madre + - Transparência e respeito em cada atendimento.