



**CONDIÇÕES GERAIS
PARA O ATENDIMENTO
NO PEANDRA**

Luanda - Correio eletrónico: peandra.consultas@gmail.com
Talatona - Correio eletrónico: peandra.talatona@gmail.com
Marcação Online: www.peandra.net
Apio Cliente : 226 434 524 / 948 555 130

CONDIÇÕES GERAIS PARA OS CLIENTES

Caros Clientes,

Queiram por favor tomar conhecimento das condições para o seu atendimento nas nossas instalações:

I. Marcação de Consulta

A marcação das consultas poderá ser feita: 1- **Presencial**. 2- **Telefone**. 3- **Correio electrónico, Luanda** - (peandra.consultas@gmail.com); **Talatona** - (peandra.talatona@gmail.com) 4- **Página web** (www.peandra.net).

A antecedência mínima para poder efectuar a marcação é de 24 horas contados a meia-noite a partir do dia útil anterior a data da marcação e máxima de 60 dias.

Para garantia de consulta, a marcação deverá ser confirmada pelo cliente. O consultório contactará o cliente no dia anterior no período das 10 às 18 horas para a validação da consulta. Em caso de não confirmação a consulta é cancelada.

Atendimento

O atendimento no **PEANDRA** é feito de Segunda-feira à Sexta-feira das 08:00 às 21h:00 horas e aos Sábados das 09:00 às 14:00 horas.

O Serviço de Atendimento Telefónico (SAT) é feito no mesmo horário

Tendo em conta às limitações físicas do espaço, evite permanecer dentro destas se não veio solicitar algum serviço. Solicitamos que cada criança se faça acompanhar no máximo por dois responsáveis.

No dia da consulta, esteja presente somente na hora da marcação, caso já seja cliente, e, 15 minutos antes se for a primeira vez que nos visita. Diminua o congestionamento de clientes.

Para os novos utentes será necessário a apresentação de um documento de identificação válido para efectuar-se o registo na nossa base de dados.

Solicite o número de processo da criança ao Recepcionista, criado na altura da abertura da ficha. O mesmo identifica a criança junto aos nossos serviços.

As consultas marcadas têm uma tolerância de 30 (trinta) minutos. Caso não haja uma justificação prévia por parte do cliente, a consulta será desmarcada de forma automática e o atendimento só será possível com autorização do médico assistente.

Após cancelamento, caso o médico autorize a consulta, a cobrança é feita de acordo com o valor de tabela para o período em que está a ser solicitada a consulta.

Luanda - Correio eletrónico: peandra.consultas@gmail.com

Talatona - Correio eletrónico: peandra.talatona@gmail.com

Marcação Online: www.peandra.net

Apoio Cliente : 226 434 524 / 948 555 130

Após três não comparências registadas, fica impedido de agendamento de consulta por um período de 3 meses.

No serviço de vacinação só se administram as vacinas comercializadas dentro do consultório e com a apresentação do boletim de vacinas.

Este é um serviço independente e deverá ser utilizado com agendamento junto às enfermeiras.

II. Na Sala de Espera

- a. Enquanto aguarda que seja chamado, usufrua do tempo com o seu filho, no nosso parque (PARQUEANDRA), ajudando-o a brincar, a cuidar e a racionar os objectos encontrados.
- b. Os brinquedos deverão ser utilizados da melhor forma possível de modo que as outras crianças também possam usufruir quando chegarem.
- c. Oriente o seu filho a cuidar dos brinquedos do parque, postos gratuitamente a vossa disposição, para que quando regressem tenham com que se divertir.
- d. Vigie o seu filho enquanto brinca para que não se magoe.
- e. No final ensine o seu filho a arrumar os brinquedos, para que a próxima criança encontre tudo em ordem. Faça deste um ser humano melhor.
- f. Os brinquedos e objectos deste parque são da propriedade do PEANDRA, por favor não permita que o seu filho estrague ou leve consigo.
- g. A utilização do telemóvel dentro das nossas instalações é limitada, o silêncio é um mecanismo importante para o aumento da concentração e diminuição de erros.
- h. Não é permitida a ingestão de alimentos dentro das nossas instalações, salvo excepção ao leite do biberon.
- i. Utilize de forma gratuita a nossa ligação a internet com a *password*: 123peandra456 (Luanda). Rede Wi-Fi não disponível em talatona.

IV - Na Consulta

A duração média prevista da consulta é de 20 minutos, podendo excepcionalmente prolongar-se até aos 25 minutos.

No dia da visita ao consultório ponha ao seu filho roupas práticas que facilitem o manuseio e celeridade do processo de observação.

Caso tenha dúvidas a pôr ao médico sobre o seu filho, aconselhamos a trazer uma lista das mesmas, a fim de evitar que se esqueça de alguma, e, assim puder aproveitar o seu tempo. Esteja atento às

Luanda - Correio eletrónico: peandra.consultas@gmail.com
Talatona - Correio eletrónico: peandra.talatona@gmail.com
Marcação Online: www.peandra.net
Apio Cliente : 226 434 524 / 948 555 130

orientações do médico. Solicite ao mesmo o justificativo caso necessite.

Por favor respeite o horário de consulta da próxima criança.

V - O Pagamento

O atendimento é feito em pré-pagamento.

Informe-se dos preços dos nossos produtos, para estar actualizado e exija sempre o seu recibo.

Os pagamentos poderão ser feitos em numerário, multicaixa, visa, cartão de seguro ou utilizando o seu cartão cliente Peandrita. Informe-se na recepção quais as seguradoras com convénio com o PEANDRA.

Caso esteja ao abrigo de uma seguradora deve cumprir com todas as exigências impostas pela mesma, nomeadamente, trazer com a criança os documentos de identificação, cartão do seguro e assinar toda a papelada fornecida no acto da elegibilidade, a fim de evitar complicações na altura da cobrança.

Não se aceitam divisas.

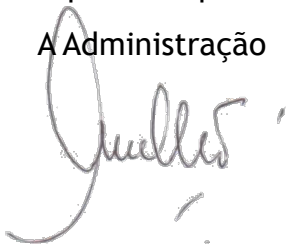
VI - Gestão de Clientes (SGC)

O Serviço de Gestão de Clientes permite a comunicação entre estes e os Profissionais de saúde que assistiram a criança. Ele funciona para colocação de dúvidas da última consulta, confirmação de dosagens de medicamentos e informação da evolução da criança após início de medicação ou vacinação.

Para tal poderá enviar um correio electrónico para o gab. Enfermagem de Luanda (geral@peandra.net) e de Talatona (enfermagempeandra.talatona@gmail.com)

Esperamos poder satisfazê-lo,

A Administração



A utilização deste espaço pressupõe a aceitação destes termos e condições. Qualquer dúvida que surja em virtude da leitura deste contrato poderá ser posta por escrito à Administração do Peandra pelo correio electrónico: peandra.lda@gmail.com