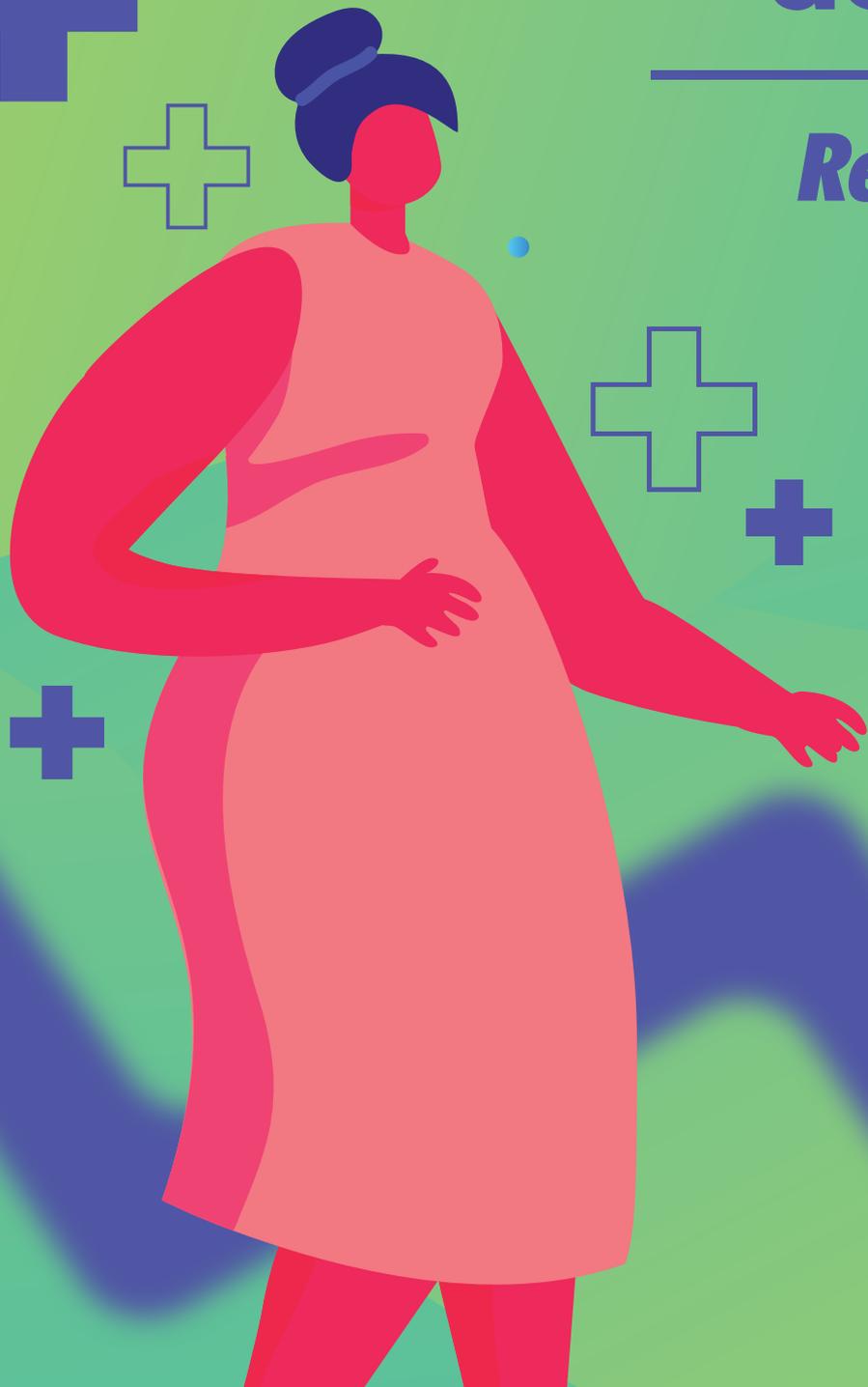


# Hospitais e Instituições de Saúde

***ReclameAQUI***





## Situações passíveis de moderação

### › Pagamento de materiais ou procedimentos não cobertos pelo plano de saúde:

Reclamações sobre cobrança por parte do hospital diante da não cobertura de materiais ou procedimentos pelo plano de saúde poderão ser encaminhadas e anuladas no processo de moderação.

› **Protocolo de Manchester:** Reclamações sobre o tempo de espera de pacientes no pronto atendimento serão aceitas, desde que a resposta da empresa esteja condizente com o pedido de moderação, ou seja, explicando claramente em qual categoria de urgência o reclamante se encontrava no momento da espera pelo atendimento.

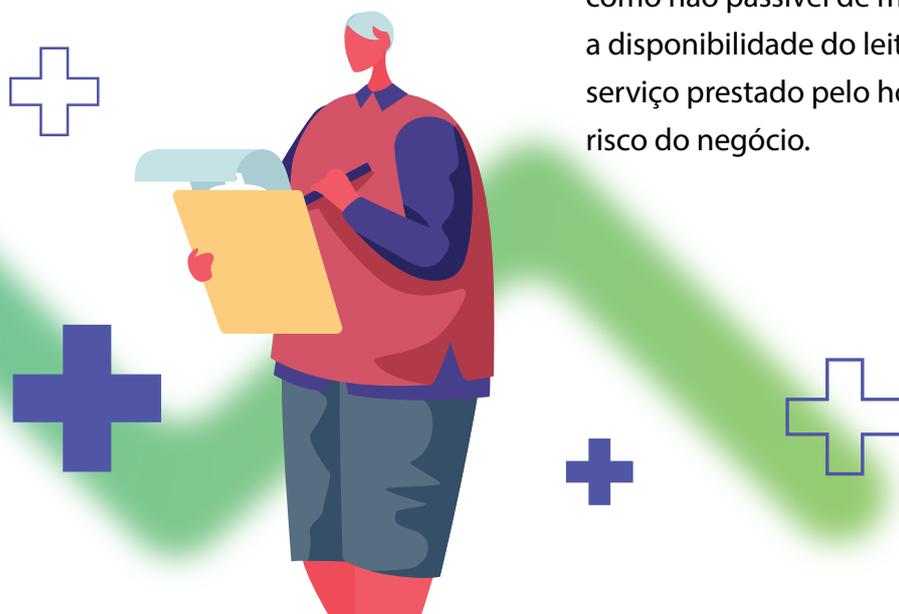
› **Insatisfação por não conseguir agendamento no dia desejado:** Situações nas quais o objeto da reclamação seja questionar a falta de disponibilidade para agendamento na data / hora preferida pelo consumidor poderão ser consideradas.

› **Indisponibilidade de agendamento com especialidade:** Entendemos que poderão haver situações onde determinado especialista não tenha agenda disponível ou atenda determinado plano. Reclamações sobre a falta de disponibilidade para agendamento com a especialidade desejada, poderão ser moderadas.

› **Consumidor não concorda com a medicação ou procedimento adotado:** Situações nas quais o objeto da reclamação seja questionar o medicamento utilizado ou procedimento adotado para tratamento do paciente, poderão ser analisadas, uma vez que entendemos que a instituição possui conhecimentos científicos suficientes para determinar qual o melhor prognóstico para o paciente.

› **Consumidor perdeu a consulta por atraso/falta:** Como é de responsabilidade do paciente a pontualidade e assiduidade em seu atendimento, situações em que o agendamento de uma consulta for perdida por atraso/falta do paciente, poderão ser encaminhadas.

› **Indisponibilidade de leito:** Entendemos como não passível de moderação, uma vez que a disponibilidade do leito é uma falha do serviço prestado pelo hospital, tratando-se de risco do negócio.



## Situações não passíveis de moderação

› **Demora no atendimento da consulta agendada:** Situações nas quais o objeto da reclamação é a insatisfação do consumidor pela demora no atendimento da consulta agendada previamente, não serão passíveis de moderação em nenhuma categoria, uma vez que entendemos que é um direito do consumidor ser atendido no horário acordado com a reclamada.

› **Intercorrências no procedimento :** Situações nas quais o consumidor relata problemas durante o procedimento, tais como: reações alérgicas por medicamentos, quedas, flebites, rompimento de veias por inserção de acesso venoso e quaisquer outras situações que possam ocorrer durante o atendimento do paciente, não são passíveis de moderação em nenhuma categoria.

