

**CONDIÇÕES GERAIS  
PARA O ATENDIMENTO  
NO PEANDRA**



Luanda - Correio eletrónico: [peandra.consultas@gmail.com](mailto:peandra.consultas@gmail.com)

Talatona - Correio eletrónico: [peandra.talatona@gmail.com](mailto:peandra.talatona@gmail.com)

Marcação Online: [www.peandra.net](http://www.peandra.net)

Apoio 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](mailto:peandra.consultas@gmail.com)); Talatona - ([peandra.talatona@gmail.com](mailto:peandra.talatona@gmail.com)) 4- Página web ([www.peandra.net](http://www.peandra.net)).

A antecedência mínima para puder 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](mailto:peandra.consultas@gmail.com)**

**Talatona - Correio eletrónico: [peandra.talatona@gmail.com](mailto:peandra.talatona@gmail.com)**

**Marcação Online: [www.peandra.net](http://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](mailto:peandra.consultas@gmail.com)

Talatona - Correio eletrónico: [peandra.talatona@gmail.com](mailto:peandra.talatona@gmail.com)

Marcação Online: [www.peandra.net](http://www.peandra.net)

Apoio 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.**

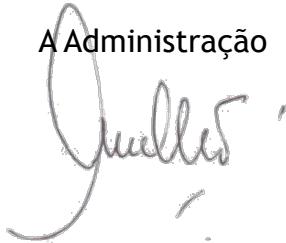
#### VI - Gestão de Clientes (SGC)

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](mailto:geral@peandra.net)) e de Talatona ([enfermagempeandra.talatona@gmail.com](mailto:enfermagempeandra.talatona@gmail.com))

Esperamos puder 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.ida@gmail.com](mailto:peandra.ida@gmail.com)*