



Políticas de Atendimento

CONSULTÓRIO & TELECONSULTA

Dr. Marcos Spadoni · Neurocirurgia Endovascular · CRM-GO 10473 · RQE 8914

Proteção · Presença · Precisão — para o seu cérebro.

Estas políticas existem para que o seu cuidado seja **claro, seguro e respeitoso** — do agendamento ao acompanhamento. Elas organizam a nossa rotina para que o tempo de cada paciente seja preservado e para que a relação entre você e a nossa equipe seja transparente.

Ao agendar um atendimento, presencial ou por teleconsulta, você concorda com os pontos descritos a seguir. Qualquer dúvida pode ser esclarecida com a nossa equipe a qualquer momento.

Oferecemos duas formas de atendimento, com o mesmo padrão de cuidado:

Atendimento presencial

É a referência para a avaliação clínica completa, especialmente quando o exame físico é necessário para a conduta.

Teleconsulta (atendimento a distância)

Realizada por vídeo, em plataforma segura, conforme a regulamentação do Conselho Federal de Medicina.

Antes de agendar, é importante saber que:

- ◇ A teleconsulta **não permite exame físico completo**. Quando a avaliação presencial for necessária, o médico poderá indicá-la — no seu melhor interesse.
- ◇ É solicitado o seu **consentimento livre e esclarecido** para o atendimento a distância e para o registro dos seus dados.
- ◇ Tanto o paciente quanto o médico podem, a qualquer momento, optar por interromper o atendimento a distância e seguir de forma presencial.
- ◇ A teleconsulta é indicada para orientação, acompanhamento e discussão de exames — **não substitui o atendimento de urgência**.

Retornos e acompanhamento

Para otimizar o seu tempo e o do consultório, os **retornos são realizados preferencialmente por teleconsulta**, sempre que a avaliação presencial não for necessária. Assim, reservamos o atendimento presencial para os momentos em que ele realmente faz diferença, e você acompanha o seu caso com mais praticidade — sem deixar de estar próximo da nossa equipe.

Agendamento e confirmação

- ◇ O agendamento é feito pelos nossos canais oficiais (veja o item **Contato**). A data e o horário são confirmados no ato.
- ◇ Pedimos que chegue — ou se conecte, no caso da teleconsulta — **com alguns minutos de antecedência**.

Remarcação e cancelamento

- ◇ Se precisar remarcar ou cancelar, avise com **no mínimo 24 horas de antecedência**. Isso permite oferecer o horário a outro paciente.

Tolerância de atraso

- ◇ Há uma tolerância de **até 15 minutos**. Após esse período, pode ser necessário remarcar o atendimento, para não prejudicar os demais pacientes do dia.

FALTAS SEM AVISO

A ausência sem aviso prévio ocupa um horário que poderia ter sido de outra pessoa. Não cobramos taxa de falta — confiamos no compromisso mútuo que sustenta um bom acompanhamento. Pedimos apenas que, sempre que possível, você nos avise com antecedência se não puder comparecer.

Faltas repetidas e sem aviso (a partir da segunda) podem levar a uma conversa sobre a continuidade do acompanhamento e, quando fizer sentido para ambos, ao encaminhamento a outro profissional ou serviço, para que você não fique sem assistência. Entendemos que imprevistos acontecem — o essencial é a comunicação.

Atendimento por convênio

- ◇ Atendemos **Unimed** no atendimento presencial, seguindo as regras de cobertura, autorização e coparticipação do seu plano.
- ◇ Quando houver necessidade de guia ou autorização prévia, a nossa equipe orienta o passo a passo no momento do agendamento.

Atendimento particular

- ◇ Nos demais casos, o atendimento é particular. O **valor é informado no momento do agendamento**, com transparência, antes da confirmação.
- ◇ Formas de pagamento: **Pix, cartão (crédito/débito) e dinheiro**. Na teleconsulta, o pagamento é antecipado, por link seguro.
- ◇ A **teleconsulta é sempre particular**, inclusive para pacientes de convênio.
- ◇ Emitimos **recibo/nota** que permite solicitar reembolso ao seu plano, quando houver previsão de livre escolha de profissional. O valor e as regras do reembolso dependem exclusivamente do plano.
- ◇ Os honorários referem-se ao atendimento e à conduta profissional — **nunca à garantia de um resultado**.

REEMBOLSO PELO PLANO

Recomendamos confirmar com o seu plano, antes da consulta, se há cobertura por livre escolha e qual o percentual de reembolso. A nossa equipe fornece a documentação necessária (recibo, código do procedimento e relatório, quando aplicável).

A sua privacidade é um compromisso ético e legal. Tratamos as suas informações com o mesmo cuidado que dedicamos à sua saúde.

- ◇ **Sigilo médico:** tudo o que você compartilha é protegido pelo sigilo profissional. Informações só são compartilhadas com a sua autorização ou por determinação legal.
- ◇ **Prontuário eletrônico:** todo atendimento é registrado em prontuário eletrônico, mantido em plataforma de saúde especializada (iClinic), com padrões de segurança e guarda em conformidade com a legislação e com o prazo mínimo exigido em norma (20 anos). Como seu médico, permaneço responsável pelos seus dados; a plataforma atua como operadora, garantindo o armazenamento seguro. O prontuário é um direito seu — você pode solicitar acesso ao seu conteúdo.
- ◇ **Ambiente do paciente:** o seu material educativo e o seu acompanhamento ficam em ambiente digital seguro, de acesso individual protegido por senha, sob a legislação brasileira de proteção de dados.
- ◇ **Teleconsulta:** realizada em plataforma segura. O atendimento **não é gravado** sem o seu consentimento explícito.
- ◇ **LGPD:** os seus dados são usados apenas para a finalidade do seu cuidado, da gestão do atendimento e da comunicação sobre o seu acompanhamento e conteúdos relacionados. Você pode, a qualquer momento, acessar, corrigir, solicitar esclarecimentos ou **optar por não receber comunicações**.

SEUS DIREITOS SOBRE OS DADOS

Para exercer qualquer direito relacionado aos seus dados, basta solicitar à nossa equipe pelos canais oficiais.

Temos dois canais, com propósitos diferentes. Saber qual usar agiliza o seu atendimento.

Canal do consultório — agendamento e questões administrativas

- ◇ Serve para agendar, remarcar, solicitar documentos, tratar de pagamento e tirar dúvidas administrativas.
- ◇ É atendido pela nossa equipe em **dias úteis, em horário comercial**. Fora desse período, o retorno pode não ser imediato.
- ◇ **Não é canal de urgência e não substitui a consulta**: não realizamos diagnóstico, ajuste de medicação ou conduta clínica por mensagem.

Canal direto — para pacientes em acompanhamento

- ◇ É um canal de proximidade, reservado a **pacientes em tratamento ativo ou pós-procedimento e a membros dos nossos serviços de acompanhamento**. O número é fornecido individualmente — não é público.
- ◇ Serve para dúvidas pontuais relacionadas ao seu acompanhamento. O retorno acontece em dias úteis, normalmente em até **24 a 48 horas** — não é um atendimento em tempo real, nem um suporte médico disponível 24 horas por dia.
- ◇ **Não atende urgências**. Diante de um sinal grave, ligue para o **192 (SAMU)** ou procure o pronto-socorro mais próximo.
- ◇ Não realizamos diagnóstico, prescrição ou ajuste de medicação por mensagem. Quando a sua dúvida exigir avaliação, ela será **conduzida para uma teleconsulta**.
- ◇ Tudo o que for clínico é **registrado no seu prontuário**, com o mesmo sigilo e proteção de dados de qualquer atendimento.
- ◇ O acesso ao canal direto acompanha a **relação ativa** — durante o tratamento ou enquanto membro do serviço. Ter realizado uma consulta, presencial ou por teleconsulta, não gera, por si só, direito a atendimento contínuo por mensagem.

- ◇ A **renovação de receitas não é automática**: depende de avaliação, para a sua segurança.
- ◇ Medicamentos de **uso contínuo pressupõem reavaliação periódica**. Essa reavaliação costuma ser feita em **retorno por teleconsulta**, de forma prática — é o que permite renovar com segurança e acompanhar a evolução do seu quadro.
- ◇ Solicitações de renovação devem ser feitas pelos canais oficiais, com antecedência razoável em relação ao término da medicação.
- ◇ Receitas e documentos emitidos a distância têm **validade legal**: são assinados digitalmente no padrão ICP-Brasil, conforme a regulamentação do CFM.
- ◇ Não emitimos prescrições sem a devida avaliação — **ajustes de medicação são sempre decididos por mim ou pela minha equipe**.

Segunda opinião

A segunda opinião é voltada a quem deseja **mais clareza antes de uma decisão** — sobretudo em casos neurovasculares. Não é uma nova consulta comum: consiste na **análise dos seus exames e num parecer estruturado por escrito**, para apoiar a sua decisão com segurança.

- ◇ Para uma opinião consistente, é necessário ter em mãos os seus **exames e laudos**. Uma análise adequada depende do conjunto de informações — não de dados isolados.
- ◇ A segunda opinião **soma** ao trabalho do seu médico assistente; não cria disputa de condutas nem substitui o vínculo com quem acompanha o seu caso.
- ◇ Buscar uma segunda opinião não é desconfiar de ninguém — é cuidar de você com mais informação.

Urgências e emergências

O consultório e a teleconsulta **não atendem emergências**. Diante de um sinal grave, o caminho mais seguro é o serviço de urgência.

EM CASO DE EMERGÊNCIA

Ligue 192 (SAMU) ou procure o pronto-socorro mais próximo imediatamente.

Reconheça os sinais de AVC — lembre do **SAMU**: **S**orriso torto · **A**braço (fraqueza no braço) · **M**úsica (fala enrolada) · **U**rgência (ligue 192). Diante de qualquer um deles, cada minuto conta.

Contato

Agendamento e dúvidas

WhatsApp do consultório: **(62) 99505-0220**

Atendimento em dias úteis, em horário comercial.

O canal direto é fornecido individualmente aos pacientes em acompanhamento.

Consultório

Bueno Medical Center · Sala 412

Goiânia · GO

Base ética e legal

Estas políticas seguem os princípios da ética médica e da legislação vigente, entre eles:

- ◇ Código de Ética Médica — Resolução CFM nº 2.217/2018 (e alterações).
- ◇ Telemedicina — Resolução CFM nº 2.314/2022, com base na Lei nº 14.510/2022.
- ◇ Documentos médicos eletrônicos e assinatura digital ICP-Brasil — Resolução CFM nº 2.299/2021.
- ◇ Guarda de prontuário (prazo mínimo de 20 anos) — Resolução CFM nº 1.821/2007.
- ◇ Proteção de dados pessoais — Lei Geral de Proteção de Dados, Lei nº 13.709/2018.

Proteção · Presença · Precisão — para o seu cérebro.

Documento informativo ao paciente · versão 1.1 · atualizado em julho de 2026.