



Serviço Social do Comércio
Departamento Regional em Roraima
Sistema Fecomércio-RR

ORDEM DE SERVIÇO "E" Nº 120/2019

**DISPÕE SOBRE NORMAS DE
ATENDIMENTO NA CLÍNICA
ODONTOLÓGICA DA AR/SESC/RR.**

A Diretora Regional do SESC - Administração Regional no Estado de Roraima, no uso de suas atribuições regimentais,

CONSIDERANDO a necessidade de normatizar os procedimentos para a Clínica Odontológica da AR/SESC/RR;

CONSIDERANDO que, a matéria foi apreciada na 251ª Reunião Ordinária do CR/SESC/RR, ocorrida em 26.ABR.2019.

RESOLVE,

Art. 1º - Normatizar o ATENDIMENTO DA CLÍNICA ODONTOLÓGICA conforme descrito anexo;

Art. 2º - Esta Ordem de Serviço entra em vigor na data da sua assinatura.

Boa Vista/RR, 26 de abril de 2019.


LISIANE GASSNER CARNETTI
Diretora Regional



NORMAS DE ATENDIMENTO – CLÍNICA ODONTOLÓGICA SESC RORAIMA

Horário das consultas: Comparecer 5 minutos antes do horário marcado para preenchimento da ficha e pagamento da taxa. Os atrasos para consulta terão 10 minutos de tolerância, caso o paciente ultrapasse esse limite, sua consulta será reagendada e cobrada uma multa no valor de uma consulta de 30 minutos.

Solicita-se que, se possível, o prazo de tolerância não seja utilizado, a fim de que os tratamentos agendados possam acontecer dentro do período planejado.

Desmarcar a consulta: As impossibilidades de comparecimento às consultas agendadas deverão ser informadas com 4 horas de antecedência, momento em que deverão ser solicitados os novos agendamentos, os quais ocorrerão de acordo com a disponibilidade de agenda. Não havendo justificativa no prazo estabelecido, será gerada a multa citada no tópico acima e a nova consulta só poderá ser realizada após o pagamento da multa. Se houver duas faltas consecutivas, sem a apresentação de justificativa no prazo estabelecido, o tratamento será cancelado.

Caso opte por não remarcar a consulta no momento em que comunicar, dentro do prazo fixado, a impossibilidade de comparecimento, o paciente terá prazo de 30 (trinta) dias úteis para solicitar a remarcação. Transcorrido esse prazo sem solicitação de remarcação, o tratamento será cancelado.

Marcação das consultas: A primeira consulta a ser agendada será para avaliação. No dia da avaliação, serão fornecidas todas as informações sobre o tratamento e o valor do mesmo. Havendo ausência injustificada do paciente, na consulta de avaliação, este somente poderá marcar nova avaliação após 30 (trinta) dias.

Remarcação de consulta: Sempre que houver necessidade de realização de atendimento de URGÊNCIA, o cliente agendado poderá ter sua consulta desmarcada e remarcada de acordo com a disponibilidade da agenda da Clínica. Esse fato, porém, não dará ao paciente o direito de faltar injustificadamente às consultas.

Reposição e Garantias: A Garantia de todos os Serviços realizados na Clínica Odontológica do Sesc/RR é de 03 (três) meses. Sempre verificar-se a necessidade de atender uma Reposição, o Dentista realizará avaliação para aferir sobre quem recai a responsabilidade pela quebra da restauração. Em se constatando que a quebra da restauração foi de responsabilidade do paciente, será cobrado o valor da consulta.

Pagamento do tratamento: O tratamento poderá ser pago, no valor de cada consulta realizada, em espécie, cartão de débito ou crédito (dinheiro/cartão crédito ou débito).



Solicitação de Reembolso: A Solicitação de reembolso dos atendimentos pagos e não utilizados, dar-se-á através de preenchimento de um formulário de solicitação de reembolso, sendo que a mesma será submetido à análise do setor responsável e, em estando de acordo com as normas preestabelecidas, será devolvido o valor de 60% (sessenta por cento) do valor pago, no prazo de até 30 (trinta) dias.

Número de Consultas para o tratamento: No dia da avaliação o profissional irá determinar o número de consultas necessárias para realização do tratamento. Sendo que esse número informado poderá sofrer alteração.

Tratamentos realizados na Odontologia Sesc: Restaurações (obturação), Cirurgia Simples (extração), Profilaxia (limpeza), Periodontia (raspagem de tártaro), Prevenção (orientação de higiene bucal), Cirurgia de Siso (extração de 3º molar), Clínica Geral.

Tratamentos não realizados na Odontologia Sesc: Prótese, Implantes, Ortodontia, Endodontia e Clareamento Dental.

Horário de atendimento da clínica: Manhã: das 8h às 12h - Tarde: das 14h às 18h.

Nos intervalos das 12h às 14h, a Clínica estará fechada para limpeza do ambiente, portanto, não haverá recepcionista para atender as ligações.

OBS: Crianças ou adolescentes menores de 18 anos deverão estar acompanhadas do **pai, mãe ou responsável legal** durante as consultas.

Caso haja alguma dúvida, as atendentes da CRC (Central de Relacionamento com o Cliente) estarão à disposição para ajudá-lo da melhor forma possível pelo telefone 3212-2800.

Boa Vista – RR 26 de Abril de 2019.