

Como Realizar Marcações



1

Aceder ao site



www.dronline.pt

2

Selecionar a consulta desejada (consultório físico) e clicar em "Marcar".



3

Escolher a data e hora pretendidas e clicar novamente em "Marcar Consulta".

4

Inserir um cupão de desconto (se aplicável):

• Descontos aplicáveis:

-  30% Consultas de Medicina Geral e Familiar (MGF)
-  15% Consultas de Especialidade

5

Preencher os dados do paciente.

6

Finalizar a marcação:

- No lado direito da página, selecionar o método de pagamento.
- Ler e aceitar os Termos e Condições e a Política de Privacidade.
- Confirmar a marcação e efetuar o pagamento.

O que acontece após clicar em "Finalizar Marcação"?



- O cliente final recebe um **email de confirmação** com os detalhes da consulta.
- São enviadas **instruções para o cliente**, caso prefira realizar a consulta remotamente (casa, carro, trabalho, etc.).
- É enviada a **fatura ao cliente final**.



4. Como contactar a equipa de apoio (9h-18h)



Contactos e Horário de Apoio

A nossa equipa está disponível para ajudá-lo nos seguintes horários (fuso horário de Portugal Continental):



- **Call Center:**  9h00 – 17h00 (dias úteis)
- **Email e Chat:**  9h00 – 18h00 (dias úteis)



Email: info@dronline.pt



Telefone: +351

308

810

730



WhatsApp: +351 965 925 097

Caso necessite de assistência fora destes horários, por favor, deixe uma mensagem e responderemos assim que possível.

Cancelamento e Reagendamento de Consultas Online



Cancelamento pelo Profissional de Saúde



Caso o profissional de saúde se veja impossibilitado de comparecer à sessão na hora agendada, a **Dr.Online** irá comunicar o cancelamento ao paciente com a maior antecedência possível. Nesse caso, o paciente tem direito a:

- **Reembolso da consulta** caso o atraso do profissional seja superior a **1 hora** face à hora agendada, ou
- **Reagendar a consulta** para outra data e horário disponível.

Cancelamento pelo Paciente



Se o paciente, ou quem tenha efetuado o agendamento em seu nome, decidir cancelar a consulta, as seguintes condições de reembolso serão aplicadas:

- **Cancelamento até 48h antes da consulta:** O reembolso será total, com o valor integral da consulta devolvido.
- **Cancelamento após as 48h:** O **Dr.Online** não efetuará o reembolso, sendo o valor da consulta retido.


Não Comparência do Paciente



Caso o paciente não compareça à consulta online sem aviso prévio, essa situação será considerada **cancelamento sem direito a reembolso** do valor já pago. É importante que o paciente avise com antecedência caso não possa comparecer.

Reagendamento de Consultas Individuais

Após a realização de um agendamento, o paciente tem a possibilidade de **reagendar a consulta** com uma **antecedência mínima de 48 horas (2 dias)**. Para solicitar o reagendamento basta contactar com a equipa de apoio via Slack.

Importante  O reagendamento está **sempre sujeito à disponibilidade de agenda dos profissionais de saúde**. Assim, a nova consulta será agendada conforme as opções disponíveis na agenda do médico.

