

CLÍNICA EGOLIFE INFORMA:



Bem vindo à Terapia!



Nossa Missão

“Atender de forma personalizada aqueles que nos procuram objetivando a melhoria de sua qualidade de vida e saúde biopsicossocial, oferecendo tratamentos apropriados e específicos para cada demanda e cuidando de cada cliente de forma única.”

Nossos Valores

Acreditamos que a confiança é a base do relacionamento com nossos clientes e parceiros e por isso, norteamos todo o nosso atendimento nos seguintes valores: Cordialidade, Respeito, Competência Técnica, Trabalho em Equipe, Aperfeiçoamento Contínuo e Profissionalismo.

Nossa Visão

Ser reconhecida em seu segmento como uma clínica referência de qualidade e credibilidade na região sul da capital da cidade de São Paulo.

Importante!

Neste informativo vamos explicar passo a passo todas as regras para os nossos atendimentos bem como informações úteis de solicitação de documentos, pagamentos entre outros.

Agradecemos a sua preferência, saiba que atualmente você está contando com uma clínica de alto padrão, que tem como missão fornecer serviços de alta qualidade para você e sua família!



CLÍNICA EGOLIFE INFORMA:



Bem vindo à Terapia!



..... Programa

Terapia Para Todos

.....

Você não precisa ter convênio médico para receber o melhor tratamento!



A Clínica Egolife oferece serviços de qualidade a preços acessíveis para pessoas em situações de vulnerabilidade, decorrentes de riscos de saúde e/ou de problemáticas diversas.

Disponibilizamos um programa de valor simbólico temporário para quem não está com condições financeiras de arcar com os tratamentos. Para entrar no programa é preciso inscrever-se e passar por uma avaliação psicossocial personalizada.

Fale com a nossa coordenação ou envie um email para sac@egolife.com.br

Disponibilizamos Pronto Atendimento!

#vempraego

CLÍNICA EGOLIFE INFORMA:



Bem vindo à Terapia!



Atendimento por Convênio Médico

A Egolife atende alguns convênios médicos, é importante no momento da sua chegada à clínica verificar junto à recepção se o seu convênio é atendido na unidade, pois as operadoras modificam sua rede credenciada sem aviso prévio. Em caso positivo você deve trazer na sua primeira consulta:

Encaminhamento emitido pelo profissional MÉDICO com data inferior a 90 dias

Carteirinha original do convênio médico

Documento de identidade com foto do paciente e do responsável (no caso de menor de idade)



As operadoras não informam à clínica o número de consultas autorizados no seu plano, por isso entre em contato com a sua operadora sempre que possível para se informar sobre o número de consultas disponíveis para você e evite situações desagradáveis.

Atendimento Particular

A Egolife possui diversas modalidades de pagamentos, inclusive com a possibilidade de parcelamento em até 06 (seis) vezes no cartão de crédito sem juros para alguns serviços.

O pagamento das consultas deve ser realizado antecipadamente, na sua chegada à clínica. A clínica fornece recibo e nota fiscal, solicite na recepção.

Atendimento por Reembolso

Essa forma de pagamento consiste em pagar o valor da consulta e depois o próprio paciente pode ser ressarcido pelo seu plano de saúde. A maioria das operadoras solicita um recibo ou nota fiscal e um encaminhamento emitido por um médico com o CID informando a quantidade de sessões necessárias ao tratamento.

Desta maneira, o paciente deve entrar em contato com a operadora para se informar sobre o valor de reembolso, quantas consultas anuais tem direito e se essa modalidade está disponível.

Atenção!

A clínica não se responsabiliza pelo não reembolso de sua consulta, por isso é necessário entrar em contato e obter todas as informações do seu plano antecipadamente.





Bem vindo à Terapia!



Regras Gerais

Na recepção os atendentes devem sempre cumprimentar-lhe, serem gentis e solícitos. Se você precisar de algo que esteja fora da competência da recepção, os recepcionistas devem solicitar ajuda à gerência da clínica imediatamente.

Seja sempre cordial com o profissional que está te recepcionando. Nosso atendimento é baseado na gentileza e reciprocidade, todos recebem a mesma qualidade e prioridade.

- **Para Pacientes de Convênio:** Quando chegar é indispensável fazer check-in na recepção, fornecer os dados do paciente, assinar as guias dos serviços e fornecer a autorização da operadora para seu atendimento.
- **Paciente Particular e Reembolso:** Quando chegar, efetuar o pagamento e caso necessite solicite a nota fiscal na recepção ou através do email financeiro@egolife.com.br.

Somos e lidamos com seres humanos! Sempre que você se sentir mal por alguma situação duvidosa, aversiva ou algo que sinta a necessidade de comunicar, converse primeiramente com seu terapeuta, ele tentará resolver a situação o quanto antes, mas se por algum motivo isso não acontecer, você poderá conversar com a coordenação da clínica através do email sac@egolife.com.br.

Lembramos que **não toleramos qualquer tipo de agressão verbal ou hostilidade** com nenhum de nossos profissionais. O profissional tem a liberdade e livre escolha de oferecer ou recusar atendimento a um cliente.

Nosso atendimento é pautado na ética portanto não atendemos solicitações que não estejam baseados nela.

Se você precisar um comprovante de horas, converse com o profissional no início do seu atendimento e ele lhe fornecerá o documento.

Para outros documentos e solicitações, como **declarações, relatórios ou laudos**, o prazo médio é 10 dias úteis (verifique com o profissional, outros prazos poderão ser aplicados dependendo da situação). Solicite através do email sac@egolife.com.br.

Por segurança **somente entregamos documentos aos próprios pacientes** ou responsável legal quando menor de idade ou incapacitado legalmente.



Solicitação de
Documentos

CLÍNICA EGOLIFE INFORMA:



Bem vindo à Terapia!



Nossa Política de Faltas



Seja Consciente!

Compareça aos serviços agendados. É importante salientar que os nossos principais serviços, os quais são propostos com embasamento científico, necessitam da presença assídua do paciente para que haja a possibilidade de se promover melhoras. Lidamos com a subjetividade, com o vínculo entre terapeuta e paciente e compreendemos que cada pessoa tem seu próprio tempo, porém se você não se comprometer com o tratamento e isso inclui a sua presença em todas as sessões agendadas, a probabilidade de obter melhora é menor.

Nossa clínica lida diariamente com pacientes na espera para serem atendidos, portanto **nenhuma falta é tolerada**, uma única falta cancela a reserva de todos os seus horários. A falta tira a sua oportunidade e de outros. Se você não comparecer ao atendimento agendado, **todos os seus horários reservados serão imediatamente liberados para outro paciente**. Neste caso você deve entrar em contato com a clínica e efetuar novo agendamento, mas lembre-se que o profissional que lhe atendeu **pode não estar mais disponível**.

A terapia é um processo contínuo, onde cada consulta representa um avanço no seu processo de melhora. O sucesso da sua saúde ou da saúde de seu filho dependem da sua presença nos dias agendados.

A Clínica Egolife reserva horários para que você não precise ficar agendando seus atendimentos todas as semanas, por isso contamos que você esteja presente e queremos comemorar suas vitórias!



Atenção!!!

Na modalidade **particular ou reembolso todas as faltas são cobradas**, independente do motivo ou de aviso prévio. No caso de férias ou ausências prolongadas, os horários reservados em seu nome são cobrados, para isentar-se do pagamento é preciso comunicar a clínica através do email **sac@egolife.com.br** para que possamos liberar o horário a outro paciente.



Bem vindo à Terapia!



Atrasos

Atrasos são algo que compreendemos que podem ocorrer de forma bilateral, pois o paciente e o terapeuta estão submetidos a diversos eventos que em algumas situações são impossíveis de se controlar. Os principais motivos de atraso nos seus atendimentos são:

1. Atraso no transporte público ou o trânsito da cidade, neste caso o seu terapeuta fará **tolerância de até 10 minutos de atraso** e o tempo seu atendimento será reduzido proporcionalmente. Chegue **sempre** com 30 (trinta) minutos de antecedência.

2. Pode acontecer também de um atendimento anterior ser de grande complexidade, neste caso **nunca encerraremos uma consulta se considerarmos que isso será prejudicial ao paciente**. Trabalhamos com pessoas e nos esforçamos em oferecer atenção especial e personalizada, portanto se o paciente antes de você precisar de mais tempo, isto pode gerar atraso em seu atendimento, mas não se preocupe, atenderemos você!

Caso haja atrasos recorrentes, converse primeiramente com o seu terapeuta para tentar uma melhor alternativa, como uma mudança de horário. Caso necessite falar com a nossa coordenação envie um email para sac@egolife.com.br.



Durante a sua Consulta



- O profissional deverá ir até você para conduzi-lo à sala de atendimento.
- Na sala de atendimento o terapeuta irá solicitar sua assinatura de presença na data correta.
- O tempo médio de atendimento é de até 45 minutos.
- A sala de atendimento deverá estar sempre limpa e organizada.



CLÍNICA EGOLIFE INFORMA:

Bem vindo à Terapia!



Orientações de Segurança



Os seus atendimentos têm o sigilo e a confidencialidade garantida pelo código de ética profissional, nossos prestadores não têm permissão para discutir casos na recepção da unidade. As conversas sobre os atendimentos deverão ser realizadas dentro dos respectivos consultórios.

O ambiente comum da Egolife é monitorado em tempo integral por câmeras de vigilância, as imagens são protegidas por lei.

Crianças e adolescentes **NUNCA** podem permanecer desacompanhados na recepção da clínica, muitas pessoas entram e saem o tempo todo e não temos como garantir a segurança deles.



Em nenhuma hipótese o terapeuta poderá exigir cobranças adicionais, assinaturas ou tokens que não estejam de acordo com o previamente combinado na recepção da clínica.

Se você tiver alguma dúvida ou quer nos reportar alguma ocorrência envie um email o quanto antes para sac@egolife.com.br!



Bem vindo à Terapia!

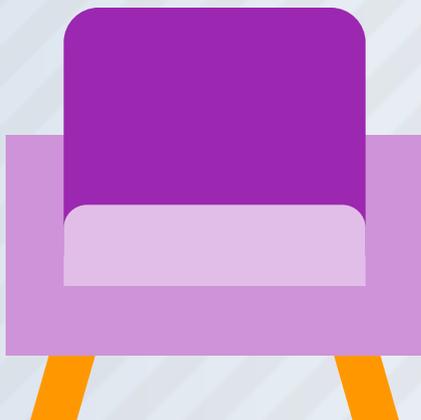


Orientações de Segurança

Fique à vontade para tirar todas as suas dúvidas com o terapeuta ou fale direto com nossa coordenação!

Lembramos que o desvio de clientes em benefício do próprio terapeuta constitui falta ética, descrita no Código de Ética Profissional:

"Desviar para serviço particular ou de outra instituição, em benefício próprio, pessoas ou organizações atendidas por instituição com a qual mantenha qualquer tipo de vínculo profissional."



Fique Atento!

Nos comunique imediatamente pelo email sac@egolife.com.br se o seu terapeuta lhe propuser atendimento em outro local, não temos como garantir a qualidade do seu atendimento em outra instituição.



CLÍNICA EGOLIFE INFORMA:

Bem vindo à Terapia!



Seja bem vindo!

Telefone: (11) 5181-5024

linktr.ee/egolife



[@clinicaegolife](https://www.instagram.com/clinicaegolife)

Conheça nossa Plataforma de Especialistas em todo o Brasil 🇧🇷

Evolução e Transformação na Plataforma Egolife de Especialidades em Todo o Brasil.

Nós da Clínica Egolife passamos por uma renovação para atender melhor a você que já esteve conosco e estamos ansiosos para dar essa boa notícia: agora ficou mais fácil acessar nossos serviços!

Estamos mergulhando no mundo digital para oferecer a você:

- ★Dicas e novidades para ajudar a cuidar da sua saúde no dia a dia.
- ★Uma nova plataforma de agendamento online para você ter acesso a consultas de onde estiver.



www.egolife.com.br