

Politique pour les patients sur l'annulation, le report de rendez-vous et de remboursement des paiements

Annulation de rendez vous

Le patient a le droit d'annuler une fois son rendez-vous pris avec son médecin sur la plateforme et cela endéans les 48 heures avant la date de rendez-vous. **Toute annulation après 48 heures n'entraîne aucun remboursement de frais de consultation.**

Report de rendez-vous.

Pour des raisons évidentes, le patient a le droit de reporter **une seule fois le rendez-vous initialement pris avec son médecin soit pour une téléconsultation ou pour une interprétation des résultats.** Il n'est donc plus possible pour le patient de reporter pour une seconde fois son rendez-vous.

N.B : Le report du rendez-vous devrait se faire préalablement après annulation du rendez-vous initial avant les 48 heures du rendez-vous initial. Cependant, le report /annulation du rendez-vous peut se faire le jour du rendez-vous initial si cela est causé par le retard de plus de 15 minutes du médecin ou de son absence au rendez-vous.

Conditions de report :

Le patient est indisponible pour le rendez vous avant les 48 heures.

Après 15 minutes d'attente d'un rendez vous avec son médecin, le patient a le droit d'annuler et de reporter un autre rendez-vous avec le même médecin ou un autre médecin de la plateforme et cela sans pénalité.

Le Report devra donc être assuré avant les 48 heures. Il est donc possible de reporter un rendez-vous en allant sur mes rendez-vous ; cliquer sur le bouton reporter et choisir une autre date de rendez-vous avec son médecin.

En cas de 2 reports successifs de rendez-vous cause par son médecin, le patient est en droit de solliciter un remboursement ou de fixer un autre rendez-vous avec un autre médecin.

Remboursement des frais de téléconsultation ou d'interprétation des résultats

En cas de demande de remboursement après annulation de rendez-vous dans les normes requises par le patient, ce dernier sera remboursé dans un délai maximum de 60 jours ouvrables. Cependant, la plateforme allo docteur aura à défalquer des frais liés aux opérations liées au remboursement des frais.