

# REGRAS DO SERVIÇO DE NUTRIÇÃO

A sua sessão é confirmada pelo e-mail do Reservio. Se não o receber, contate de imediato o “Agendamento de Consultas”; caso contrário, a consulta será cancelada.

1. As teleconsultas em nutrição têm duração de 30 minutos. É **obrigatório** preencher o **formulário nutricional** para realizar a consulta; se não o fizer, a consulta será cancelada.
2. O protocolo de plano alimentar possui uma periodicidade mínima dos encontros de 30 dias, com finalidade de adaptar o plano alimentar, em caso de necessidade do usuário.
3. Os atendimentos são por mensagem de texto via aplicativo ou por ligação de voz ou vídeo via Google Meet, conforme a preferência do cliente, sendo que os links para chamada serão enviados por mensagem no aplicativo.
4. O cliente deve **enviar mensagem** no aplicativo ao profissional imediatamente **ao agendar** e no **dia e horário da consulta**. Se **não o fizer**, será considerado **falta**. A sessão **sempre terminará no horário combinado**, independente de atraso do cliente. Caso o **atraso** seja superior a **10 minutos**, o **atendimento será cancelado** e contabilizado como **falta**.
5. Cada **atendimento realizado** ou **faltoso** será **contabilizado nas 6 sessões do protocolo**, independente se houver mudança de profissional.
6. Para **não ser** computada como **falta**, a sessão deve ser **desmarcada com até 2 horas de antecedência**, pelo link “cancelar” no e-mail ou **site do Reservio**.
7. O protocolo é **exclusivo para plano alimentar** e orientação nutricional. **Não realizamos avaliações** (dobras cutâneas, bioimpedância), **laudos bariátricos ou outras demandas**. Os **planos** são **enviados** em PDF por e-mail até **3 dias úteis** após a consulta e não será realizado modificações a pedido. Caso deseje mudanças, solicitar uma nova consulta
8. O **protocolo possui limite de faltas**. Em caso de **2 faltas** o cliente ficará **bloqueado** de realizar novos agendamentos por **30 dias** no serviço.
9. Após **iniciar** o acompanhamento, **todas as consultas devem ser com a mesma nutricionista**. É **proibido** agendar atendimentos com **duas ou mais profissionais** simultaneamente ou realizar **mais de uma consulta por mês**. Se múltiplos agendamentos forem **identificados antes da consulta**, **todos serão cancelados**; caso contrário, cada **agendamento** extra **irregular descontará 2 sessões** do protocolo.
10. Não serão realizados sobre **nenhuma hipótese**, **atendimentos** para cônjuges, familiares e terceiros.
11. Os **atendimentos** para **dependentes** (filhos menores de 18 anos) e **adolescentes** de 16 a 17 anos **com licença**, serão realizados **somente por chamada de vídeo** e exigem a **presença de um responsável** ou **autorização com assinatura autenticada** por um dos responsáveis. A nutricionista que acompanha o cliente será, **obrigatoriamente**, a responsável pelos seus dependentes, caso queira agendar para um dependente.
12. Selecionar “qualquer pessoa disponível” não garante atendimento por um profissional aleatório; o nome do profissional será sempre informado por e-mail.

● Os **atendimentos são sigilosos**, sendo proibido identificação do cliente por parte do profissional ou divulgação de informações. (Resolução CFN nº 760/23, Art. 9º).

**Ao iniciar o tratamento com uma nutricionista, você declara estar ciente e de acordo com as regras acima.**