

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO POP – Hospital Veterinário/UFPR</b>	Pop. Nº: R 01
		Vers. 01
<b>AGENDAMENTO DE CONSULTAS E EXAMES</b>		Próxima Revisão: Fev/2026
<b>Objetivo:</b> Agendamento das consultas e retornos, padronizando e otimizando o procedimento.		
<b>Setor:</b> Recepção	<b>Agentes:</b> Recepcionistas terceirizadas ou TAEs	

<b>ETAPAS DO PROCEDIMENTO</b>	
<b>I. <u>Recepcionista</u></b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Informar a primeira disponibilidade de vaga para o atendimento e a política de cobranças praticada no HV.</li> <li>2) Se não for possível agendar na primeira disponibilidade, solicitar dias e horários possíveis do responsável pelo animal.</li> <li>3) Realizar o cadastro do animal.</li> <li>4) Registrar o horário selecionado no sistema VETUS</li> <li>5) Ao final do atendimento colocar-se à disposição do tutor para mais alguma informação.</li> <li>6) Se atendimento por telefone ou whatsapp, concluir com a frase “O Hospital Veterinário da UFPR agradece seu contato”, ou ainda conforme anexo</li> </ol>	
<b>PERIODICIDADE</b>	
De segunda a sexta-feira das 8h às 19h.	
<b>FORMULÁRIOS UTILIZADOS, FERRAMENTAS E MATERIAIS</b>	
Telefone, whatsapp e Sistema VETUS.	
<b>OBSERVAÇÕES - CONSIDERAÇÕES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Todos os agendamentos devem ser realizados na recepção. Consultas são agendadas de 1h em 1h e retornos são de 30 min, sendo que, uma consulta poderá ser dividida em dois retornos. Retorno da Oftalmologia Veterinária, agendamento de 15min. Encaixes na agenda podem ser feitos pelos residentes e só poderão ser encaminhados para exames externos, caso não haja possibilidade de agendamento em tempo hábil pelo HV.</li> <li>2) Retornos são atendimentos para o mesmo motivo e para o mesmo paciente realizados até 30 dias após a consulta inicial.</li> <li>3) Retornos tem horários especiais de agendamento selecionados por cada serviço.</li> <li>4) As consultas, retornos e exames podem ser agendadas por telefone, whatsapp ou presencialmente.</li> <li>5) As comunicações devem ser realizadas com cordialidade e impessoalidade, evitando apelidos e intimidade.</li> <li>6) Pacientes encaminhados pelo Centro de Medicina Veterinária do Coletivo precisam passar por consultas agendadas ou pronto-atendimento.</li> <li>7) Não são realizados exames por encaminhamento de Médicos Veterinários externos ao HV, sendo necessário passar por consulta ou pronto-atendimento</li> <li>8) O orçamento será fornecido exclusivamente pelo médico veterinário. Alguns valores constam no anexo, conforme a tabela de preço vigente.</li> </ol>	

<b>Elaborado por:</b>	Larissa Rueda Muhlmann	<b>Data da Criação:</b> 01/08/2024
<b>Revisado por:</b>	Ricardo Guilherme D’Otaviano de C. Vilani	<b>Data de Revisão:</b> 28/11/2024
<b>Aprovado por:</b>	Conselho Hospitalar	<b>Data de Aprovação:</b> 28/01/2025