


| | | |
|---|---|------------------------------|
|  | PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO POP – Hospital Veterinário/UFPR | Pop. Nº: R 02 |
| | | Vers. 01 |
| | ATENDIMENTO AO PACIENTE – 1ª CONSULTA e RETORNO | Próxima Revisão: Fev/2026 |
| Objetivo: Realizar o atendimento de consultas e retornos, através dos profissionais médicos Veterinários que atendem no HV, padronizando e otimizando os procedimentos envolvidos. | | |
| Sector: Recepção | Agentes : Responsável pelo paciente, Recepcionistas TAEs, Recepcionistas teceirizados e Médicos Veterinários que atuam no atendimento do HV | |

ETAPAS DO PROCEDIMENTO

I. Responsável pelo paciente

- 1) Em casos de horário marcado, chegar com antecipação mínima de 10 minutos.
- 2) Retirada de senha geral e sequencial (consulta, retorno, exame ou pronto atendimento).
- 3) Aguardar ser chamado.
- 4) Após chamado, dirigir-se à recepção com a para realizar a abertura da comanda com o cadastro geral.
- 5) Aguardar o atendimento.

II. Recepcionista

- 1) Chamar a sequência de senha.
- 2) Em casos de horário marcado, conferir o agendamento.
- 3) Preencher o cadastro do cliente de forma completa.
- 4) Abrir a comanda.
- 5) Imprimir o termo de responsabilidade no sistema VETUS e solicitar assinatura do responsável.
- 6) Solicitar ao tutor que aguarde até que o médico veterinário o chame para atendimento
- 7) Fazer o chamado no sistema de som.
- 8) Enviar para a esteira do setor responsável pelo atendimento.
- 9) Escanear o termo de responsabilidade, inserir no sistema VETUS e guardar a cópia em arquivo.

III. Médicos Veterinários que atuam no atendimento do HV

- 1) Chamar o responsável e o paciente para o atendimento.
- 2) Realizar o atendimento e/ou exames.
- 3) Fazer o orçamento e apresentar ao responsável pelo animal.
- 4) Se o paciente não for admitido para internação, exames ou procedimentos: preencher e conferir o lançamento de todos os serviços prestados na comanda do paciente.
- 5) Se o paciente for admitido para internação, exames ou procedimentos: preencher e conferir o orçamento completo dos serviços autorizados. Em caso de recusa o paciente é reencaminhado a recepção.
- 6) Orientar o cliente sobre os procedimentos de internação, agendamento de exames complementares e/ou retorno, caso necessário.
- 7) Ao término do atendimento, informar a necessidade de comparecer à recepção para a realização do pagamento e/ou agendamentos (quando houver).
- 8) Organizar o consultório após o atendimento clínico.

PERIODICIDADE

Segunda a Sexta-feira das **07h30 às 19h30**. (Último horário para agendamento de consultas 17h30, retorno até as 18h30, pronto-atendimento último horário manhã 10h30 e tarde 17h, emergencia até 19h30)

FORMULÁRIOS UTILIZADOS, FERRAMENTAS E MATERIAIS

Termo de responsabilidade em papel e Prontuário de Atendimento, orçamento e demais funcionalidades no sistema VETUS.

OBSERVAÇÕES - CONSIDERAÇÕES

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