
	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO POP – Hospital Veterinário/UFPR	Pop. Nº: R 03
		Vers. 01
	ATENDIMENTO AO PACIENTE – PRONTO ATENDIMENTO (PA)	Próxima Revisão: Fev/2026
Objetivo: Realizar o pronto-atendimento (PA) através dos profissionais médicos Veterinários que atendem no HV, padronizando e otimizando os procedimentos envolvidos.		
Setor: Recepção	Agentes: Responsável pelo paciente, Recepcionistas TAEs, Recepcionistas teceirizadas e Médicos Veterinários que atuam no atendimento do HV	

ETAPAS DO PROCEDIMENTO	
I. Responsável pelo paciente	
<ol style="list-style-type: none"> 1) Retirada de senha para pronto atendimento (PA). 2) Aguardar ser chamado. 3) Após chamado, dirigir à Recepção para realizar a abertura da comanda com o cadastro geral. 4) Aguardar o atendimento. 	
II. Recepcionista	
<ol style="list-style-type: none"> 1) Ao chegar, verificar quais e quantos residentes estão no PA e definir a quantidade de consultas de cada turno, de acordo com o descrito na Periodicidade. 2) Após ser determinado que o atendimento é para o PA, informar o valor e o tempo de espera. 3) Realizar o cadastro do tutor e do paciente, caso ainda não esteja no sistema. 4) Abrir a comanda. 5) Imprimir o termo de responsabilidade no sistema VETUS e solicitar assinatura do responsável. 6) Encaminhar comanda à esteira do PA com as informações do motivo da consulta. 7) Informar ao cliente a ordem do seu atendimento, até o horário limite por turno. 8) Fazer o chamado Médico Veterinário no sistema de som, caso necessário. 9) Solicitar ao tutor que aguarde até que o médico veterinário o chame para atendimento. 10) Escanear o termo de responsabilidade, inserir no sistema Vetus e guardar a cópia em arquivo 	
III. Médicos Veterinários que atuam no HV	
<ol style="list-style-type: none"> 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. 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	
Diariamente: <ul style="list-style-type: none"> ● Manhã – Distribuição de senhas das 07:30 às 10:30 – só serão distribuídas quatro senhas por residente ● Tarde – Distribuição das 13:30 às 17:00 – só serão distribuídas quatro senhas por residente Quem estiver com senha será atendido naquele turno.	

Elaborado por:	Larissa Rueda Muhlmann, Larissa Ferrari e Juliana Brum	Data da Criação: 04/10/2024
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

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO POP – Hospital Veterinário/UFPR	Pop. Nº: R 03
		Vers. 01
ATENDIMENTO AO PACIENTE – PRONTO ATENDIMENTO (PA)		Próxima Revisão: Fev/2026
Objetivo: Realizar o pronto-atendimento (PA) através dos profissionais médicos Veterinários que atendem no HV, padronizando e otimizando os procedimentos envolvidos.		
Sector: Recepção		Agentes: Responsável pelo paciente, Recepcionistas TAEs, Recepcionistas teceirizadas e Médicos Veterinários que atuam no atendimento do HV

FORMULÁRIOS UTILIZADOS, FERRAMENTAS E MATERIAIS	
Termo de responsabilidade em papel e Prontuário de Atendimento, orçamento e demais funcionalidades no sistema VETUS.	
OBSERVAÇÕES - CONSIDERAÇÕES	
<ol style="list-style-type: none"> 1) Quem estiver com senha será atendido naquele turno. 2) Informar ao tutor que: <ol style="list-style-type: none"> a) O valor da consulta do PA é 50% a mais do valor da consulta padrão; b) O tempo de espera é maior. 3) Casos eletivos, dar prioridade para agendamento posterior. 4) O PA será atendido regularmente pela Clínica Médica, garantindo sempre a presença de um Médico Veterinário Residente, mesmo em dias de aula, exceto às quartas-feiras à tarde. 5) Quartas-feiras à tarde o PA será atendido pela Clínica Cirúrgica. 	

Elaborado por:	Larissa Rueda Muhlmann, Larissa Ferrari e Juliana Brum	Data da Criação: 04/10/2024
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