
	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO POP – Hospital Veterinário/UFPR</b>	Pop. Nº: R 04
		Vers. 02
	<b>COBRANÇA FINANCEIRA DOS SERVIÇOS VETERINÁRIOS</b>	Próxima Revisão: Fev/2026
<b>Objetivo:</b> Realizar a cobrança financeira de serviços realizados no Hospital Veterinário.		
<b>Setor:</b> Financeiro	<b>Agentes:</b> Recepcionistas TAEs, Recepcionistas teceirizadas, Médicos Veterinários TAEs, Residentes, Pós-graduandos e Docentes, TAEs do Setor Financeiro.	

<b>ETAPAS DO PROCEDIMENTO</b>	
<b>I. Recepcionista</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Atender o cliente conforme POP “Atendimento ao paciente”</li> <li>2) Abrir a comanda</li> <li>3) Imprimir o termo de responsabilidade no sistema VETUS e solicitar assinatura do responsável</li> <li>4) Enviar a comanda para a esteira do setor responsável pelo atendimento.</li> <li>5) Escanear o termo de responsabilidade, inserir no arquivo digital do Setor Financeiro e guardar o documento impresso e assinado em pasta de arquivo AZ.</li> <li>6) Após o atendimento do Médico Veterinário responsável: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Se o paciente não for admitido para internação, exames ou procedimentos: realizar a cobrança baseada na comanda do paciente;</li> <li>b) Se o paciente for admitido para internação, exames ou procedimentos: realizar a cobrança baseado no orçamento dos serviços autorizados;</li> <li>c) Se o paciente admitido for receber alta hospitalar: <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Conferir se todos os serviços orçados e pagos em adiantamento foram lançados na comanda ou se foi lançado algum serviço que não foi inserido previamente no orçamento;</li> <li>ii. Se não foram lançados serviços na comanda, conferir se foram executados;</li> <li>iii. Cobrar serviços adicionais lançados na comanda e não orçados ou a diferença entre o orçamento e o valor final da comanda, se este for mais alto;</li> <li>iv. Enviar por e-mail ao Setor Financeiro solicitação de ressarcimento de valores quando o valor pago no orçamento for superior ao valor da comanda, com a justificativa dos serviços não prestados.</li> </ol> </li> </ol> </li> <li>7) Emitir o recibo no portal do coordenador da FUNPAR e informar ao tutor ou responsável que o recibo será enviado por e-mail. Caso o tutor solicite nota fiscal, não emitir recibo, imprimir comanda e entregar ao Setor Financeiro com o comprovante de pagamento.</li> <li>8) Se o paciente não for admitido para internação, exames e procedimentos ou se o paciente admitido estiver recebendo alta hospitalar: fechar a comanda no sistema VETUS após o pagamento, indicando a forma de pagamento.</li> <li>9) Se o pagamento foi realizado via PIX, solicitar o envio imediato do comprovante pelo responsável pelo pagamento e encaminhar com os dados da comanda para o Setor Financeiro, antes de fechar a comanda.</li> <li>10) Se os serviços não forem pagos integralmente ou parcialmente, apresentar a justificativa diretamente na comanda e encaminhar para a esteira do Setor Financeiro.</li> </ol>	
<b>II. Médicos Veterinários TAEs, Residentes, Pós-graduandos ou Docentes</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Se o paciente não for admitido para internação: preencher e conferir o lançamento de todos os serviços prestados na comanda do paciente antes de liberar o tutor.</li> <li>2) Se o paciente for admitido para internação, exames ou procedimentos: preencher e conferir o orçamento completo dos serviços autorizados antes de liberar o tutor.</li> <li>3) Se o paciente admitido for receber alta hospitalar: preencher e conferir o lançamento de todos os serviços prestados na comanda do paciente antes de liberar o tutor.</li> <li>4) Acompanhar o proprietário até a recepção e informa-lo da necessidade de pagamento (quando houver).</li> </ol>	

<b>Elaborado por:</b>	Ricardo Guilherme D’Otaviano de C. Vilani	<b>Data da Criação:</b> 15/11/2024
<b>Revisado por:</b>	Hélio Martins Furtado Oliveira	<b>Data de Revisão:</b> 28/11/2024
<b>Aprovado por:</b>	Conselho Hospitalar	<b>Data de Aprovação:</b> 28/01/2025

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b> <b>POP – Hospital Veterinário/UFPR</b>	Pop. Nº: R 04
		Vers. 02
<b>COBRANÇA FINANCEIRA DOS SERVIÇOS VETERINÁRIOS</b>		Próxima Revisão: Fev/2026
<b>Objetivo:</b> Realizar a cobrança financeira de serviços realizados no Hospital Veterinário.		
<b>Setor:</b> Financeiro	<b>Agentes:</b> Recepcionistas TAEs, Recepcionistas teceirizadas, Médicos Veterinários TAEs, Residentes, Pós-graduandos e Docentes, TAEs do Setor Financeiro.	

<b>III. Setor Financeiro</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Fazer a cobrança da comanda encaminhada para a esteira, no máximo em três dias úteis, formalmente por e-mail. O contato telefônico ou por aplicativo de mensagem poderá ser realizado, desde que sempre formalizado por e-mail.</li> <li>2) Se os serviços prestados não forem pagos integralmente, ou não realizado acordo formal de pagamento, após 15 dias, será encaminhado ao Setor Financeiro para contato com o cliente e cobrança.</li> <li>3) Solicitar a FUNPAR, no máximo em 3(três) dias úteis, o ressarcimento ao cliente de serviços pagos antecipadamente e não executados.</li> <li>4) Emitir nota fiscal quando solicitado pelo cliente.</li> <li>5) Emitir recibos de pagamentos realizados após cobrança ou notificações posteriores.</li> <li>6) Fechar as comandas na esteira do setor após regularização.</li> <li>7) Conferência e correção da emissão de recibos.</li> </ol>
<b>PERIODICIDADE</b>
Diariamente durante o horário de atendimento.
<b>FORMULÁRIOS UTILIZADOS, FERRAMENTAS E MATERIAIS</b>
Maquineta de cobrança, impressora/scanner, aplicativo Whatsapp, Termo de responsabilidade em papel e Prontuário de Atendimento, orçamento e demais funcionalidades no sistema VETUS e Portal do Coordenador.
<b>OBSERVAÇÕES - CONSIDERAÇÕES</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. O paciente não poderá ter duas comandas abertas em nenhuma situação.</li> <li>2. Todos os serviços prestados aos pacientes, inclusive aqueles de projetos de pesquisa, projetos de extensão e parcerias devem ser lançados integralmente. Os descontos serão realizados a partir de Política de descontos autorizados pelo Conselho Hospitalar.</li> <li>3. Os lançamentos realizados em comandas por Médicos Veterinários deverão ser exclusivamente na forma de Serviços.</li> <li>4. Os lançamentos realizados em comandas pela farmácia serão na forma de Produtos.</li> </ol>

<b>Elaborado por:</b>	Ricardo Guilherme D’Otaviano de C. Vilani	<b>Data da Criação:</b> 15/11/2024
<b>Revisado por:</b>	Hélio Martins Furtado Oliveira	<b>Data de Revisão:</b> 28/11/2024
<b>Aprovado por:</b>	Conselho Hospitalar	<b>Data de Aprovação:</b> 28/01/2025