

UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ

CAMPUS CORNÉLIO PROCÓPIO

DOCUMENTO DE DESCRIÇÃO DE NEGÓCIO

GRUPO 1

ENRIQUE CRUZ MACHADO

WAGNER EDIEL DA SILVA

THIAGO FERREIRA DE AGUIAR

PHYLLIPE BRAZ MONTEIRO

Descrição do negócio.

O Hospital veterinário da UENP, campus Luiz Meneguel, possui atendimento diariamente em 3 turnos das 08:00 às 12:00, das 14:00 às 18:00 e das 18:00 às 06:00, tendo em vista o atendimento a animais de grande e pequeno porte.

Tem por seu objetivo contribuir para a formação de médicos veterinários e alunos do Curso de Medicina Veterinária, e para tanto, possui atividades e atendimentos acadêmicos e profissionalizantes desempenhadas por médicos veterinários e acadêmicos em treinamento, supervisionadas pelos professores responsáveis.

Por se tratar de uma instituição sem fins lucrativos existe a dependência da cobrança dos serviços prestados (atendimentos) a fim de custear sua manutenção.

A administração do hospital é composta pelo Diretor, os médicos residentes, estagiários, responsável pela farmácia, além da secretaria e os serviços gerais de funcionamento. Tendo em vista a prestação de contas para a Administração do campus.

O hospital é dividido em 2 setores ambulatoriais, os de pequeno e grande porte. Os de grande porte possuem em torno de 6 baias destinadas a consulta de ovinos, equinos e bovinos, podendo ser realizadas atendimentos fora do âmbito hospitalar. E os de pequeno porte são classificados em caninos e felinos realizados em salas de consulta.

O atendimento durante em horário comercial é realizado pelo médico residente e o veterinário de plantão que são responsáveis pela emissão de receitas, solicitações de exames, pedido de medicamentos, onde apenas o responsável pela farmácia pode ter acesso. Em plantão fora de horário comercial somente casos emergenciais são atendidos pelo médico veterinário e os enfermeiros que poderão ter acesso à farmácia.

O atendimento tem o seguinte procedimento:

- As consultas podem ser agendadas.
Para o agendamento da consulta é necessário que o cliente ligue ou compareça no hospital para que possa ser informado dos horários de atendimentos disponíveis para consultas.
- Após a chegada do paciente, o dono do animal assina um termo de ciência que consta a identificação do animal e seus dados juntamente com os dados do responsável pelo mesmo. O termo de ciência informa os objetivos do hospital juntamente com as regras de atendimentos de acordo com a gravidade de cada caso e informa a cobrança pelos serviços e materiais utilizados na consulta.
- A próxima etapa é o atendimento que será realizado pelo médico veterinário, onde são coletados os dados do animal e do responsável, sintomas, tratamento adotado e resultados, ambiente de contato, imunização quando aplicada por veterinário, vermífugo e dieta.
Após as coletas referentes ao paciente e o responsável, anota-se o diagnóstico e exames complementares descritos no ambulatório e data do possível retorno.
- Durante o atendimento é anotada uma previsão de custos referentes ao paciente consultado onde são anotados os medicamentos e materiais consumidos durante a consulta, podendo haver descontos analisando cada caso, esses custos também podem ser adicionais, como por exemplo, taxas de deslocamento, pois o atendimento pode ser fora do hospital.
- O tipo de pagamento pode ser feito através de espécie a vista, cheques ou duplicatas.
Nos casos de inadimplência é informada a autoridade cabível, SPC (SERVIÇO DE PROTEÇÃO DE CREDITO).