




Manual do Proprietário

Seja bem-vindo

Desde a sua criação, o Covet busca a excelência dos serviços, o que envolve uma estrutura de ponta, profissionais qualificados, organização e respeito no atendimento.

Entendemos que assim nossos pacientes encontrarão o melhor acolhimento e seus proprietários terão a segurança no tratamento que buscam.

Para que alcancemos a excelência, desenvolvemos ainda um manual de orientação. Nesta publicação estão esclarecimentos de como atuamos e quais as posturas e condutas necessárias para estabelecer um serviço pleno que resulte em satisfação para todos.



O que você
precisa saber

1

ATENDIMENTO

No Covet o atendimento é feito apenas com horário agendado e a tolerância para atrasos é de 15 minutos. Excedido esse tempo o proprietário do paciente terá de remarcar o dia ou horário para novo atendimento. Este procedimento é importante para evitar que outros pacientes sejam prejudicados em consulta ou exames.

É importante observar que o agendamento de consultas somente poderá ser feito por contato telefônico. O Covet não marca nenhum procedimento por e-mail ou redes sociais.

No ato do agendamento da consulta, é importante informar se o paciente tem temperamento bravo, com dificuldade em ser contido.

MANUAL DO PROPRIETÁRIO

2

PAGAMENTOS

O Covet aceita apenas cartão de crédito e dinheiro para pagamentos de consultas, exames e demais procedimentos.

3

DIA DA CONSULTA

Alguns cuidados são necessários para o dia da consulta. Evite dar banho/tosa e limpar os olhos. Apresente ao médico o histórico do paciente, exames recentes, nomes de todos os medicamentos ministrados, posologia que foi utilizada via ocular e oral.

Na consulta clínica feita no Covet estão incluídos alguns procedimentos: Teste Schirmer, aferição da pressão intra-ocular, avaliação de fundo de olho, avaliação das pálpebras e anexos, com uso de equipamentos de alta tecnologia.

RETORNO

As consultas têm 30 dias de retorno desde que para o mesmo problema.

CUSTOS DIFERENCIADOS

4

O Covet oferece custo diferenciado para aferição de pressão intra-ocular, desde que a solicitação escrita seja feita por médico veterinário. Neste caso, não é realizada avaliação do paciente, somente a aferição com laudo do resultado.

O Covet também adota custo diferenciado para epilação manual - que é a remoção de cílios que nascem de maneira imprópria atingindo a córnea. Neste caso, se o procedimento for agendado pelo proprietário este deverá ter certeza da necessidade do procedimento, pois o mesmo será cobrado. Em caso de dúvida, agende uma consulta.



MANUAL DO PROPRIETÁRIO

5

O QUE VOCÊ ENCONTRA NO COVET

Os protocolos de atendimento do Covet são padronizados. Por isso, todos os profissionais da equipe médica podem oferecer o melhor atendimento aos clientes e pacientes, caso necessitem.

O Covet conta com uma equipe de cinco médicos veterinários especializados em oftalmologia veterinária, cada responsável por uma área. No atendimento clínico, Dr^a Samantha Crosio Padeiro e Dr^a Carolina Caldas; no setor de Ultrassonografia ocular, Dr^a Carinne Brunato; no Mapeamento de Retina, Dr. Ricardo Lissak; na cirurgia de catarata, Dr^a Angélica Safatle.

Além da equipe profissional, toda estrutura física interna foi planejada para garantir conforto e segurança. Os equipamentos utilizados são de alta tecnologia e a higienização das áreas é indispensável para a boa política de atendimento do Covet.

Neste sentido, a sua colaboração é fundamental!

7

ORIENTAÇÕES NO AMBIENTE DA CLÍNICA

SUA RESPONSABILIDADE

O bem-estar do paciente depende muito do atendimento e também da aplicação rigorosa das orientações médicas. Em caso de orientação de uso do «colar elizabetano», é de responsabilidade do proprietário do animal seguir a recomendação.

SEGURANÇA

No ambiente da clínica, é importante zelar pela tranquilidade e segurança dos pacientes. Por isso, o Covet orienta aos proprietários para que mantenham-os com guia. Para evitar acidentes, não devem ser soltos no interior da recepção.

AValiação MÉDICA

As avaliações só serão realizadas por meio de consultas do paciente no consultório, sendo impossível efetuar-las por telefone, e-mail, facebook, whatsapp, entre outros aplicativos.

CIRURGIAS

As cirurgias somente serão agendadas mediante avaliação oftalmológica, prevendo a solicitação de exames laboratoriais prévios por parte de nossos profissionais.

6

Ouvidoria

O respeito aos nossos pacientes vem em primeiro lugar. E seus proprietários merecem ser ouvidos quando algum protocolo de atendimento não está de acordo.

Por isso, o Covet criou uma ouvidoria gerenciada por um profissional externo para que possa ser o canal adequado e isento em colher críticas, reclamações e sugestões.

Acesse no site e encaminhe sua mensagem.

www.covetsantos.com.br

Rua Paraíba, 18 - Pompéia - Santos/SP
Tel. (13) 3349-7950 ou 3225-1368