

POLÍTICA DE RETORNOS

Salus Brasília
CLÍNICA VETERINÁRIA

REGULAMENTO

RETORNO É PARTE DO TRATAMENTO

A Salus Brasília preza por um atendimento ético, seguro e tecnicamente fundamentado. O retorno médico é parte essencial do processo terapêutico e está previsto como uma extensão da consulta inicial, visando acompanhar a evolução do quadro clínico, reforçar orientações e promover os ajustes necessários no plano de tratamento.

Brasília, 2025.

1

DIREITO AO RETORNO

Cada consulta dá direito a 01 (um) retorno sem custo adicional, desde que:

- ✓ Seja agendado em até 30 (trinta) dias corridos após a data da consulta principal;
- ✓ Ocorra com o mesmo profissional responsável pelo atendimento anterior;
- ✓ Seja realizado durante o horário comercial (segunda a sexta-feira, das 9h às 18h); e
- ✓ Possa ser feito presencialmente ou de forma on-line, conforme acordo prévio e disponibilidade da agenda do médico veterinário envolvido.



2

FINALIDADE

O retorno é parte fundamental do cuidado e tem como objetivos:

- ✓ Avaliar a evolução clínica do quadro tratado;
- ✓ Verificar a resposta terapêutica às condutas prescritas;
- ✓ Reforçar ou ajustar recomendações; e
- ✓ Solicitar exames de acompanhamento, quando necessário, com foco na segurança do paciente.



3

SITUAÇÕES EXCLUÍDAS

Não são caracterizados como retorno:

- ✓ Casos em que o paciente apresenta sintomas distintos da queixa principal;
- ✓ Atendimentos fora do prazo estipulado;
- ✓ Consultas realizadas com outro médico; e
- ✓ Demandas fora do horário comercial.



Nessas situações, será necessário novo agendamento, sujeito aos valores vigentes.

4

RESPONSABILIDADE PELO AGENDAMENTO

- ✓ O tutor deve acompanhar a evolução do paciente e realizar o agendamento do retorno dentro do prazo estabelecido;
- ✓ A clínica não se responsabiliza por retornos não agendados ou agendados fora do período de validade, mesmo diante de imprevistos.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

De acordo com o Código de Ética do Médico Veterinário, orientações clínicas não são fornecidas por telefone ou aplicativos de mensagens.

A consulta (presencial ou virtual) é o canal oficial para revisões de conduta, interpretação de exames e orientações médicas.



5

URGÊNCIAS E EMERGÊNCIAS

Em caso de piora súbita do quadro clínico, caracterizando urgência ou emergência, o tutor deve retornar imediatamente à clínica para atendimento médico.

Nosso pronto atendimento funciona 24h por dia, todos os dias da semana, sem necessidade de agendamento prévio. Situações como:

- ✓ Prostração intensa;
- ✓ Convulsões;
- ✓ Desmaios;
- ✓ Sangramentos;
- ✓ Febre persistente;
- ✓ Vômitos ou diarreia intensos; e
- ✓ Falta de apetite repentina, entre outros.

São considerados quadros críticos e requerem avaliação imediata e presencial, sendo este o único formato seguro e indicado para tais condições.

6

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O não comparecimento ou a ausência de agendamento dentro do prazo implicam perda do retorno gratuito.

Nosso compromisso é com um atendimento ético, técnico e individualizado.

Contamos com a colaboração dos tutores para que cada etapa do cuidado seja completa e segura.





Salus Brasília

CLÍNICA VETERINÁRIA

🌐 Portal de exames e retornos: simplespet.com.br

SCLN 311 bloco A loja 60 | Asa Norte, Brasília

(61) 99642-6038

@salusbrasil

salusbrasil@gmail.com

www.salusbrasil.com