

## Projeto - Clínica Popular

**Objetivo:** Descrever o modelo de negócio que envolve a **marcação de consulta** e **marcação de exame** na clínica popular Climed.

A Climed é uma clínica popular, caracterizada por atender a população da região que não dispõe de plano de saúde. Ela oferece os serviços de consultas médicas a diversas especialidades e realização de exames de diversos tipos como, por exemplo, sangue, urina, endoscopia, mamografia, ecocardiograma e ultrassonografia. Cada tipo de exame pode conter diversos exames, por exemplo:

- Um exame do tipo **sangue** pode examinar colesterol, triglicérides, ureia e creatinina, ácido úrico e etc.;
- Um exame do tipo **endoscopia** pode ser digestiva alta ou colonoscopia.

A clínica dispõe de salas onde são alocados médicos nos turnos da manhã, tarde e noite, podendo, cada médico, atender por diversas especialidades médicas.

A disponibilidade de cada médico é informada ao gerente da clínica que se encarrega da logística de alocação dos médicos nas salas da clínica. A disponibilidade é informada em termo de dia da semana, intervalo de tempo e se permite encaixe, como, por exemplo:

- Segunda – das 14 as 18 – sim;
- Terça – das 08 às 12 – não;
- Terça – das 19 às 22 – sim.

Os tipos de exames poderão ser de 3 modalidades:

- Exame com entrega da amostra (urina ou fezes) para análise;
- Exame com coleta da amostra (sangue) para análise;
- Exame de verificação (endoscopia, radiografia e etc.), que requer a permanência do paciente por um intervalo de tempo para que ocorra a realização do exame em alguma parte de seu corpo.

A disponibilidade para marcação de cada exame é conhecida pelo gerente em termo de dia da semana e intervalo de tempo, como, por exemplo:

- Terça – das 14 as 18;
- Quarta – das 08 às 12;
- Sábado – das 08 às 12.

A clínica dispõe de agendas para marcação das consultas (uma agenda para cada médico) e dos exames (uma agenda para cada tipo de exame). As consultas e os exames de verificação precisam ser agendados com antecedência. As consultas deverão ser agendadas em intervalo de 10 minutos por consulta. Os exames da modalidade verificação deverão ser agendados em intervalo de tempo predeterminado para cada tipo de exame desta modalidade. Os exames das modalidades entrega de amostra e coleta de amostra são marcados por ordem de chegada, do paciente ou de seu responsável, nas respectivas agendas, para controle da ordem de atendimento, controle dos pacientes atendidos e exames realizados.

Quando um paciente tiver a necessidade de marcar uma consulta urgente e não houver vaga, poderá ser feito um encaixe de uma consulta na agenda do médico desejado, desde que haja permissão para o encaixe. A permissão para consulta de encaixe é uma opção do médico para cada disponibilidade informada. Por regra da clínica é permitido 1 consulta de encaixe para cada 1 hora de disponibilidade do médico.

### **Processo de agendamento:**

**Caso 1:** Para marcar uma consulta o paciente ou seu responsável entra em contato com a atendente e informa o nome do médico ou a especialidade médica para o qual deseja marcar a consulta. Se for informada a especialidade médica, a atendente informa quais médicos atendem pela especialidade desejada, para que o paciente escolha um dos médicos. Em ambos os casos a atendente também informa os dias da semana e horários que o médico atende. Depois que o paciente escolhe o dia, horário e médico da consulta, a atendente registra na agenda do médico a marcação da consulta, realizando o pré-cadastro do paciente (nome, data de nascimento, telefone e nome do responsável quando o paciente for menor de idade). Consulta de encaixe também precisará ser marcada na agenda do médico e identificada como tal.

**Caso 2:** Para marcar um exame de verificação o paciente ou o seu responsável entra em contato pessoalmente ou por telefone com a atendente e informa o exame que deseja realizar. A atendente informa os dias da semana e horários que estão disponíveis para realizar o exame. Depois que o paciente escolhe o dia, horário e médico do exame, a atendente registra na agenda correspondente a marcação do exame, realizando o pré-cadastro do paciente (nome, data de nascimento, telefone e nome do responsável quando o paciente for menor de idade).

**Caso 3:** Para marcar a entrega ou coleta de amostra para exame o paciente ou o seu portador, dirige-se até a atendente e informa o exame que deseja realizar e a atendente marca a entrega ou coleta do exame na agenda correspondente, anotando o nome do paciente.

### **Atendimento do paciente:**

Por ocasião da chegada do paciente à clínica para realizar uma consulta ou um exame de verificação ele se apresenta a atendente que deverá marcar na agenda a confirmação da consulta ou exame agendado. Após a confirmação a atendente faz ou atualiza a ficha do paciente a partir das informações obtidas na marcação, acrescentando o endereço e RG do paciente ou do responsável quando o paciente for menor de idade.

Por ocasião da chegada do paciente ou seu responsável à clínica para coletar ou entregar uma amostra a atendente faz ou atualiza a ficha do paciente, onde anota o nome do paciente, data de nascimento, telefone, RG, nome do responsável e RG do responsável, quando o paciente for menor de idade, e o nome do exame realizado.

Quando o paciente for chamado para realizar a consulta, realizar um exame, entregar ou coletar uma amostra a atendente marca na agenda a consulta como atendida. No final do dia, todas as consultas ou exames que não foram realizadas são marcadas como ausentes.

### **Remarcação e cancelamento:**

A marcação de uma consulta ou exame poderá ser cancelada ou remarcada. Os cancelamentos com menos de 72 horas de antecedência precisam permanecer registrados para fins de controle. Os cancelamentos com mais de 72 horas de antecedência não precisam ficar registrados. As remarcações só poderão acontecer com antecedência de 24 horas.