

Caso de uso completo

Nome do Caso de Uso	Agendar consulta de um paciente com plano de saúde
Ator primário	Atendente da clínica
Pré-condições	Paciente entra em contato por telefone Paciente possui plano de saúde
Pós-condições	Paciente com as resposta sobre o agendamento o da consulta
Fluxo principal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ligação é recebida pela clínica;</li> <li>2. Atendente pede pelo CPF do paciente que está ligando;</li> <li>3. Paciente provém o CPF;</li> <li>4. Paciente possui cadastro na clínica;</li> <li>5. Atendente confirma os dados do paciente;</li> <li>6. Atendente confirma se a consulta é de retorno ou não;</li> <li>7. Atendente confirma se há médico de preferência;</li> <li>8. Atendente informa os horários disponíveis para consulta;</li> <li>9. Atendente registra dia e horário e um email com as informações é enviado ao paciente;</li> <li>10. Notificação enviada para a central do plano para verificação de tipo de plano (de saúde);</li> <li>11. Agendamento confirmado.</li> </ol>
Extensões	<p>FA_01 - Paciente não possui cadastro na clínica</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4.a.1. Atendente pede os dados cadastrais do paciente (CPF, nome, telefone, e-mail, plano de saúde e cartão do plano);</li> <li>4.a.2. Paciente passa esses dados;</li> <li>4.a.3. Atendente conclui o cadastro do paciente.</li> </ol> <p>FA_02 - Dados do paciente já com cadastro precisam de atualização</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5.a.1. Atendente revisa os dados com o paciente;</li> <li>5.a.2. Paciente acusa os dados desatualizados;</li> <li>5.a.3. Atendente pede os dados mais recentes;</li> <li>5.a.4. Paciente passa dos dados atualizados;</li> <li>5.a.5. Atendente termina de atualizar os dados cadastrais.</li> </ol> <p>FA_03 - Consulta de retorno</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6.a.1. Paciente informa que a consulta é de retorno;</li> <li>6.a.2. Atendente confirma a próxima consulta tendo a extensão de 15min;</li> <li>6.a.3. Atendente informa da duração da consulta ao paciente.</li> </ol> <p>FA_04 - Consulta inicial</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6.b.1. Paciente informa que é uma consulta inicial;</li> <li>6.b.2. Atendente confirma a consulta tendo a extensão de 30min;</li> <li>6.b.3. Atendente informa a extensão da consulta ao paciente.</li> </ol>

	<p>FA_05 - Existe médico de preferência</p> <p>7.a.1. Paciente confirma que existe médico de preferência;</p> <p>7.a.2. Paciente informa o nome do médico;</p> <p>7.a.3. Atendente passa os horários disponíveis apenas na agente de dado médico.</p> <p>FA_06 - Não existe médico de preferência</p> <p>7.a.1. Paciente confirma que não existe médico de preferência;</p> <p>7.a.2. Atendente pede pela especialidade do médico;</p> <p>7.a.3. Atendente passa os horários disponíveis em todas as agendas dos médicos para dada especialidade.</p> <p>FA_07 - Agendamento não confirmado pela central de planos de saúde</p> <p>11.a.1. Central de planos de saúde acusa do agendamento de ser indevido (não autorizado);</p> <p>11.a.2. Agendamento cancelado;</p> <p>11.a.3. Email é enviado ao paciente para informá-lo do ocorrido e passar orientações para entrar em contato com a sua operadora.</p>
--	--