**Processo :** Receber solicitação de exame.

**Evento :** Paciente solicita exame

**Trabalhador Envolvido :** Recepcionista.

1. Paciente informa na recepção qual o exame que deseja realizar e apresenta sua carteirinha do convênio.

**Processo :** Analisar solicitação de exame.

**Evento :** Recepcionista informa datas e horários disponíveis para exame

**Trabalhador Envolvido :** Recepcionista.

1. Recepcionista analisa se o plano tem cobertura para realizar o exame.
   1. Caso não possua convênio ou o plano não cubra o exame, a recepcionista pergunta se deseja realizar como particular e informa o valor.
   2. Caso o exame solicitado não seja realizado na unidade, informa ao paciente e finaliza.
2. Recepcionista informa ao paciente as datas e horários disponíveis para o exame.

**Processo :** Receber resposta das sugestões de horários disponíveis.

**Evento :** Paciente responde sobre horários disponíveis.

**Trabalhador Envolvido :** Recepcionista.

1. Agendar o exame para a data e horário escolhido pelo paciente.

**Processo :** Atender Insistência de que o plano cobre o exame

**Evento :** Paciente insiste que plano atende o exame

**Trabalhador Envolvido :** Recepcionista.

1. Efetuar uma reanálise se o plano não tem cobertura para realizar o exame.
   1. Caso o plano atenda o realizamento do exame ir para o processo Recepcionista informa datas e horários disponíveis para exame, item 2
   2. Se o paciente insistir que atende, ligar para a operadora do plano de saúde.

**Processo :** Receber resposta se deseja ser atendido como particular

**Evento :** Paciente solicita exame como particular + pagamento

**Trabalhador Envolvido :** Recepcionista.

1. Recepcionista recebe o pagamento e emite o recibo para o cliente.

**Processo :** Informar dias e horários disponíveis

**Evento :** Recepcionista informa datas e horários para exame particular

**Trabalhador Envolvido :** Recepcionista.

1. Recepcionista informa para cliente as datas e horários disponíveis para realizar exame

**Processo :** Atualizar cobertura do plano de saúde

**Evento :** Plano de saúde responde sobre cobertura do exame

**Trabalhador Envolvido :** Recepcionista.

1. atualizar as informações sobre o plano de saúde.

**Processo :** Receber o Paciente

**Evento :** Paciente comparece para exame

**Trabalhador Envolvido :** Recepcionista.

1. Verificar se o paciente chegou no horário do agendamento.
2. Verificar se o paciente entregou uma guia válida.
   1. Caso o paciente não tenha entregue a guia, informar a impossibilidade de realizar o exame e finaliza.

**Processo :** Encaminhar para realizar o exame

**Evento :** Recepcionista encaminha paciente

**Trabalhador Envolvido :** Recepcionista.

1. Encaminhar paciente para realizar exame.

**Processo :** Realizar exame.

**Evento :** Técnico chama paciente

**Trabalhador Envolvido :** Técnico.

1. Preencher o resultado do exame com os dados do paciente e realizar o exame.

**Processo :** Informar data para retirar exame.

**Evento :** Técnico informa data para retirar resultado do exame

**Trabalhador Envolvido :** Técnico.

1. Informar ao paciente a data prevista para retirada do exame.

**Processo :** Retirar exame.

**Evento :** Paciente solicita retirada de resultado do Exame.

**Trabalhador Envolvido :** Recepcionista.

1. Entregar o resultado do exame para o paciente.
   1. Caso o resultado do exame não esteja pronto informar ao paciente com a data prevista para retirada.