**Processo:** Receber solicitação de exame.

**Evento:** Paciente solicita exame.

**Trabalhador Envolvido:** Recepcionista.

1. Recebe solicitação do exame (nesta solicitação, o paciente apresenta a carteirinha do convênio e seu(s) documento(s) de identificação).

**Processo:** Analisar solicitação de exame.

**Evento:** Recepcionista analisa solicitação de exame.

**Trabalhador Envolvido:** Recepcionista.

1. Obtém solicitação de exame que ainda não foi analisada.
2. Verifica se o exame pode ser realizado pela unidade.
   1. Se não puder, informar ao paciente sobre a impossibilidade de realizar o exame e finaliza.
3. Verifica se o plano de saúde é atendido pela unidade.
   1. Se não for atendido, notifica ao cliente e questiona se deseja realizar de forma particular e informa valores.
4. Verifica se o plano de saúde tem cobertura para realizar o exame.
   1. Se não for atendido, questiona o cliente se deseja realizar de forma particular e informa valores.
5. Consulta datas e horários disponíveis.
6. Informa datas e horários disponíveis.

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

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

**Trabalhador Envolvido:** Recepcionista.

1. Verifica se a data escolhida pelo paciente pode ser atendida.
   1. Se não for possível, informar ao paciente e finaliza.
2. Realiza o Agendamento do Exame.
3. Confirma para o paciente que o agendamento do Exame foi efetuado.

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

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

**Trabalhador Envolvido:** Recepcionista.

1. Efetua uma reanálise se o plano não tem cobertura para realizar o exame.
2. Consulta os exames realizados pela unidade.
3. Consulta os planos de saúde atendidos pela unidade.
4. Verifica se o plano de saúde tem cobertura para realizar o exame.
   1. Confirmar ao paciente que o plano de saúde não cobre o exame.
      1. Após reanálise, se o paciente continuar insistindo, entrar em contato com a prestadora do plano de saúde.
5. Consulta as datas e horários disponíveis.
6. Informa datas e horários disponíveis.

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

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

**Trabalhador Envolvido:** Recepcionista.

1. Recebe solicitação do exame (nesta solicitação, o paciente apresenta seu(s) documento(s) de identificação) e o pagamento.
2. Emite recibo de pagamento.
3. entrega recibo para o paciente.

**Processo:** Informar dias e horários disponíveis.

**Evento:** Recepcionista analisa solicitação de exame particular.

**Trabalhador Envolvido:** Recepcionista.

1. Obtém solicitação de exame particular.
2. Consulta as datas e horários disponíveis.
3. Informa datas e horários disponíveis.

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

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

**Trabalhador Envolvido:** Recepcionista.

1. Recebe informações atualizadas da prestadora do plano de saúde.
2. Atualiza informações do plano de saúde.
3. Atualiza informações da cobertura do plano de saúde.
4. Atualiza solicitação de exame.

**Processo:** Cancelar Solicitação de Exame.

**Evento:** Paciente cancela solicitação de exame.

**Trabalhador Envolvido:** Recepcionista.

1. Recebe solicitação de cancelamento.
2. Cancela o agendamento do exame.
3. Cancela a solicitação de exame.
4. Informa ao paciente de que a solicitação de exame foi cancelada.

**Processo:** Finalizar Solicitação.

**Evento:** Recepcionista Finaliza Solicitação.

**Trabalhador Envolvido:** Recepcionista.

1. Encerra a solicitação de exame e finaliza.

**Processo:** Receber o Paciente.

**Evento:** Paciente comparece para exame.

**Trabalhador Envolvido:** Recepcionista.

1. Recebe o paciente (o paciente apresenta a documentação necessária e guia do exame).
2. Verifica se o paciente chegou no horário.
   1. Se o paciente chegar atrasado além da tolerância permitida, informar o cancelamento do agendamento e finalizar.
3. Verifica se guia do exame está válida.
   1. Caso o paciente tenha entregado uma guia vencida, informar a impossibilidade de realizar o exame e finaliza.
4. Registra os dados do paciente.
5. Emite a ficha do paciente.

**Processo:** Encaminhar para realizar o exame.

**Evento:** Recepcionista encaminha paciente para exame.

**Trabalhador Envolvido:** Recepcionista.

1. Obtém ficha do paciente.
2. Encaminha paciente para sala de exame.

**Processo:** Finalizar agendamento.

**Evento:** Recepcionista finaliza agendamento.

**Trabalhador Envolvido:** Recepcionista.

1. Encerra o agendamento e finaliza.

**Processo:** Receber encaminhamento do paciente.

**Evento:** Recepção entrega ficha do paciente.

**Trabalhador Envolvido:** Técnico.

1. Recebe ficha do paciente.

**Processo:** Chamar paciente para fazer exame.

**Evento:** Técnico chama paciente.

**Trabalhador Envolvido:** Técnico.

1. Obtém ficha do paciente e prepara a sala para realizar o exame.
2. Chama Paciente.

**Processo:** Realizar exame.

**Evento:** Paciente avisa presença.

**Trabalhador Envolvido:** Técnico.

1. Recebe paciente.
2. Confere os dados do paciente com a ficha.
   1. Caso não seja o paciente da ficha, chamar novamente.
3. Realiza exame, registra em Resultado do exame.

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

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

**Trabalhador Envolvido:** Técnico.

1. Obtém resultados do exame.
2. Informa ao paciente a data prevista para retirada do exame.

**Processo:** Registrar ausência do paciente.

**Evento:** Paciente ausente.

**Trabalhador Envolvido:** Técnico.

1. Após não ter resposta do paciente, registrar na ficha do paciente como ausente.
2. Encaminha a ficha do paciente para a Recepção e finaliza.

**Processo:** Encerrar atendimento.

**Evento:** Técnico encerra atendimento.

**Trabalhador Envolvido:** Técnico.

1. Após informar o paciente a data para retirada do exame, finaliza o atendimento e atualiza a ficha do paciente como encerrada.

**Processo:** Retirar exame.

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

**Trabalhador Envolvido:** Recepcionista.

1. Recebe solicitação de retirada do exame.
2. Verifica se resultado de exame está disponível.

2.1 Se indisponível, informar data prevista para retirada.

1. Emissão de resultado de exame.
2. Entrega o resultado do exame para o paciente.