**Processo:** Receber solicitação de exame.

**Evento:** Paciente solicita exame

**Trabalhador Envolvido:** Recepcionista.

1. Receber 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. Obter 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. Verifica as 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. Verifica se o exame pode ser realizado pela unidade.
3. Verifica se o plano de saúde é atendido pela unidade.
4. Verifica se o plano de saúde tem cobertura para realizar o exame.
   1. Se não tiver, entrar em contato com a prestadora do plano de saúde.
5. Verifica 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. Receber solicitação do exame (nesta solicitação, o paciente apresenta seu(s) documento(s) de identificação) e o pagamento.
2. Emite recibo de pagamento.
3. entregar recibo para o paciente..

**Processo :** Informar dias e horários disponíveis

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

**Trabalhador Envolvido :** Recepcionista.

1. Obter solicitação de exame particular.
2. Verifica 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. Receber informações atualizadas da prestadora do plano de saúde.
2. Atualizar informações do plano de saúde.
3. Atualizar informações da cobertura do plano de saúde.
4. Atualizar solicitação de exame.

**Processo :** Cancelar Solicitação de Exame

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

**Trabalhador Envolvido :** Recepcionista.

1. Receber 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 :** Receber o Paciente

**Evento :** Paciente comparece para exame

**Trabalhador Envolvido :** Recepcionista.

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

**Processo :** Encaminhar para realizar o exame

**Evento :** Recepcionista encaminha paciente para exame

**Trabalhador Envolvido :** Recepcionista.

1. Obter ficha do paciente.
2. Encaminhar paciente para sala de exame.

**Processo :** Realizar exame.

**Evento :** Técnico chama paciente para exame

**Trabalhador Envolvido :** Técnico.

1. Obter ficha do paciente e chamá-lo para exame.
2. Identificação do paciente com os dados na ficha
3. Gravar informações com o resultado do exame..

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

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

**Trabalhador Envolvido :** Técnico.

1. Obter resultados do exame.
2. 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. Receber solicitação de retirada do exame.
2. Verificar se resultado de exame está disponível.

2.1 Se indisponível, informar data prevista para retirada.

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