|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Código** | **Descrição** | **Evento** |
| **RN-001** | Recepcionista tem 30 minutos para responder solicitação do paciente. | Recepcionista analisa solicitação de exame |
| **RN-002** | Se o paciente não responder sobre os horários disponíveis fornecidos, então a solicitação deve ser cancelada. | Paciente responde sobre horários disponíveis |
| **RN-003** | Se o paciente insistir mais de duas vezes que o plano atende, e foi verificado que não atende, encerrar atendimento. | Paciente Insiste que plano atende exame |
| **RN-004** | Se o plano de saúde não responder em 10 minutos, notificar o gestor do departamento. | Plano de Saúde responde sobre cobertura do exame |
| **RN-005** | Não será aceito para consultas particulares o pagamento via cheque. | Paciente Solicita Exame como Particular + pagamento |
| **RN-006** | O Paciente terá uma tolerância para atrasos de 20 minutos, passado este tempo seu agendamento de exame é cancelado e será chamado o próximo paciente na espera. | Paciente comparece para exame |
| **RN-007** | Após a impressão da ficha do paciente, a recepcionista deve encaminhar a ficha de exame para a Sala de exames o mais rápido possível. | Recepção entrega ficha do paciente |
| **RN-008** | Se o técnico chamar o paciente por até 3 vezes e ele não estiver presente, deve-se marcar na ficha do paciente como não realizado. | Técnico chama paciente |
| **RN-009** | O técnico não pode gritar para chamar o paciente portanto o paciente deve permanecer em uma área próxima. | Paciente avisa presença |
| **RN-010** | Entregar um documento informando a data que o resultado do exame estará pronto | Técnico informa data para retirar resultado do exame |
| **RN-011** | Para retirar o exame deve-se mostrar o documento de retirada do exame ou um documento do paciente. | Paciente solicita retirada do exame |