|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **#** | **Característica** | **Descrição** |
| 1 | Emissão de senha para atendimento | O paciente retira uma senha para realizar o atendimento, escolhendo a opção desejada: **Marcação de Consulta, Realização de exame, Resultado de exame.**  O paciente aguarda a chamada de sua senha. |
| 2 | Chamada de senha para atendimento | É realizada a chamada das senhas aguardando o atendimento, para que seja feita a solicitação desejada, conforme a opção escolhida pelo cliente no momento da emissão da senha. |
| 3 | Cadastro de Paciente | É realizado o cadastro de pacientes em sistema para controle de agenda, exames e futuros atendimentos.  É solicitado um documento pessoal com foto, sendo aceito:   * RG * CTPS * CNH * PASSAPORTE * RESERVISTA   Não serão aceitos os seguintes documentos:   * BILHETE ÚNICO * TÍTULO DE ELEITOR   É solicitado o número de CPF do paciente.  É solicitado para que o paciente informe dados de seu endereço residencial, fornecendo logradouro, CEP, cidade e estado.  É solicitado números de contato com o paciente, assim como também, números de contatos emergenciais, sendo esses de parentes e/ou pessoas próximas ao paciente.  É solicitado a carteirinha do convênio do paciente, contendo informações sobre o plano, tipo do convênio, data de validade da carteirinha e informações pessoais do paciente. |
| 4 | Lista com planos de saúde cobertos | É feita a consulta na listagem de planos cobertos, para verificar se o plano do paciente atende os requisitos exigidos pelo plano de saúde atendido pela clínica. |
| 5 | Lista com exames cobertos pelo plano de saúde | É verificado se o(s) requisito(s) do(s) exame(s) solicitado(s) pelo paciente atende a todos os critérios exigidos pelo plano de saúde. |
| 6 | Arquivar documentos e guia médica | Os documentos pessoais junto a guia médica são arquivados, para futuras possíveis consultas. |
| 7 | Consulta por meio particular (sem convênio médico) | Caso o paciente não tenha plano de saúde que seja atendido e/ou cubra o exame solicitado e/ou deseje realizar a consulta por meio particular (sem convênio médico), realizar a marcação da consulta como particular, informando os valores devidos para cada exame solicitado na guia médica. |
| 8 | Lista com valores de exame | Um documento que conste todos os exames realizados pela clínica e seus respectivos valores. |
| 9 | Controle de agendamento | É realizada o controle dos agendamentos por meio de agenda de exames, com datas e horários.  É verificado a disponibilidade de datas e horários conforme preferência dos pacientes. |
| 10 | Marcação de exame | É realizada a marcação do(s) exame(s), data e horário escolhido pelo cliente, deixando aquela data e horário como indisponível na agenda de exame e com as informações do paciente e de seu(s) respectivo(s) exame(s). |
| 11 | Comprovante de agendamento de exame | Paciente receberá um comprovante de agendamento do(s) exame(s), contendo a data e horário escolhido por ele, no momento da marcação da consulta. |
| 12 | Cancelamento de exame agendado | O paciente deseja cancelar um exame já agendado anteriormente na data e horário escolhido por ele. |
| 13 | Abertura de ficha para realização de exame | É realizada a abertura de ficha cadastral do paciente para realização do(s) exame(s), conforme agendados na marcação do exame, contendo informações já cadastradas no cadastro de paciente. |
| 14 | Autorização do plano de saúde | É solicitado junto ao plano de saúde, a autorização para realização do(s) exame(s) solicitados na guia médica. |
| 15 | Emissão de autorização de exame | É emitido a autorização impressa do plano de saúde para ser coletada a(s) assinatura(s) do paciente, concordando com a realização do(s) exame(s). |
| 16 | Solicitação de pagamento de consulta | Para casos de consulta particular, sem intermédio de plano de saúde, é solicitado o pagamento da consulta, conforme tabela de preços. |
| 17 | Emissão de nota fiscal | É emitido em via impressa a nota fiscal, contendo informações sobre o pagamento da consulta, para casos de consulta particular, assim como para ser coletada a(s) assinatura(s) do paciente, concordando com a realização do(s) exame(s). |
| 18 | Encaminhamento de ficha para realização de exame | A ficha contendo informações do paciente e do(s) exame(s) solicitado(s), assim como também informações adicionais, como data prevista de entrega de resultado é impressa e encaminhada para área responsável pela realização do(s) exame(s). |
| 19 | Realização de exame | É feita a realização do(s) exame(s) contidos na ficha, conforme guia médica. |
| 20 | Finalização de exame | Após a realização do(s) exame(s), é marcado como concluído(s) na ficha do paciente.  É entregue ao paciente um documento contendo a data prevista para retirada do(s) resultado(s) do(s) exame(s). |
| 21 | Disponibilização de resultado de exame | Assim que o(s) resultado(s) do(s) exame(s) estiverem pronto(s), é disponibilizado para que seja feita a entrega dele(s) para o paciente, na data informada no documento de retirada do exame. |
| 22 | Solicitação de retirada de resultado de exame | O paciente solicita a retirada do(s) resultado(s) do(s) exame(s), junto a clínica, na data informada no documento de retirada de resultado de exame. |
| 23 | Emissão de resultado de exame | É emitido o(s) resultado(s) do(s) exame(s) em via impressa, para que seja feita a entrega dele(s) para o paciente. |
| 24 | Comprovante de entrega de resultado de exame | É solicitado ao paciente para que assine o documento que comprove que o(s) resultado(s) do(s) exame(s) fora entregue(s) para ele. |
| 25 | Retirada de resultado de exame | O paciente retira o(s) resultado(s) de exame(s) em forma impressa. |
| 26 | Finalização de entrega de resultado de exame | É marcada como entregue a retirada de resultado de exame pelo paciente. |