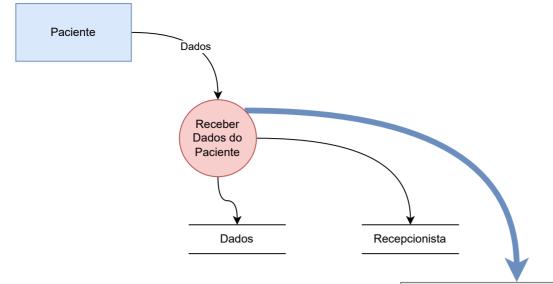


## Marcar Consulta

Evento: Paciente marca consulta
Objetivo: Agendar uma consulta para
o paciente conforme sua solicitação.
Trabalhadores envolvidos:

- \* Recepcionista, Dermatologista
- \* Receber a solicitação de consulta do paciente.
- \* Registrar os detalhes da consulta (data, hora, tipo de consulta, etc.).
- \* Verificar a disponibilidade do médico.
- \* Confirmar a consulta com o paciente.
- \* Emitir um comprovante de agendamento para o paciente.

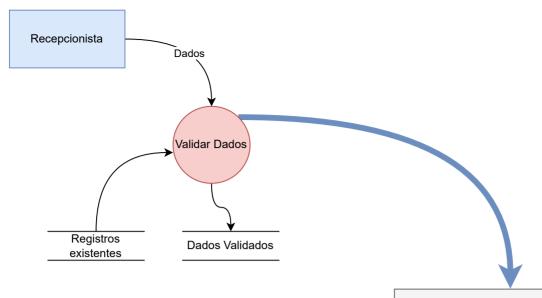


## Receber Dados do Paciente

**Evento:** Clínica recebe dados do paciente

**Objetivo:** Registrar as informações pessoais e de contato do paciente. **Trabalhadores envolvidos:** 

- \* Coletar as informações pessoais do paciente (nome, data de nascimento, endereço, etc.).
- \* Registrar as informações.
- \* Verificar a precisão dos dados fornecidos pelo paciente.
- \* Solicitar informações adicionais, se necessário.
- \* Confirmar com o paciente se os dados estão corretos.

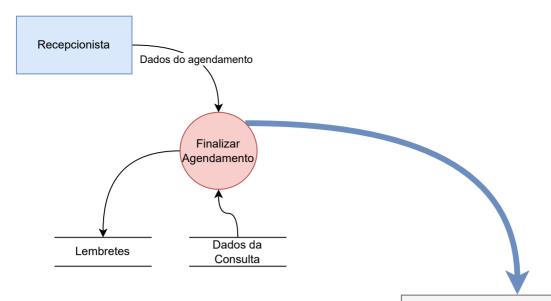


#### Validar Dados

**Evento:** Clínica valida dados **Objetivo:** Verificar a precisão e integridade das informações fornecidas pelo paciente.

# Trabalhadores envolvidos:

- \* Revisar os dados fornecidos pelo paciente.
- \* Comparar as informações com os registros existentes, se aplicável.
- \* Verificar a autenticidade dos documentos apresentados pelo paciente, se necessário.
- \* Corrigir quaisquer discrepâncias encontradas.
- \* Atualizar os registros, se necessário..

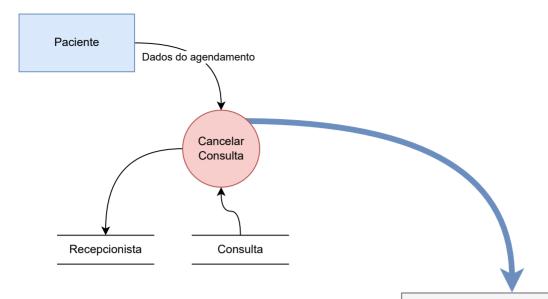


# Finalizar Agendamento

**Evento:** Finalização do agendamento **Objetivo:** Confirmar a data e hora da consulta com o paciente e registrar o agendamento.

# Trabalhadores envolvidos:

- \* Confirmar a data, hora e tipo de consulta com o paciente.
- \* Registrar a confirmação.
- \* Verificar se o paciente tem requisitos especiais para a consulta.
- \* Enviar lembretes de consulta para o paciente, se aplicável.
- \* Informar ao paciente sobre as políticas de cancelamento e reagendamento.

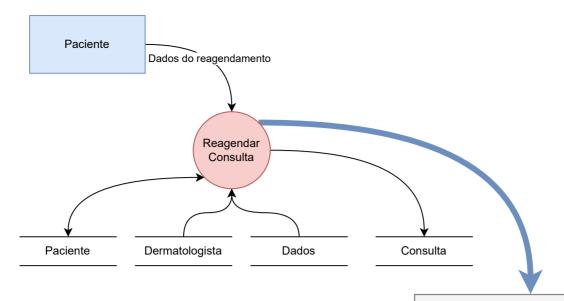


### Cancelar Consulta

**Evento:** Paciente cancela consulta **Objetivo:** Cancelar a consulta previamente agendada e informar o paciente sobre o cancelamento.

Trabalhadores envolvidos:

- \* Receber a solicitação de cancelamento do paciente.
- \* Localizar o agendamento.
- \* Cancelar a consulta.
- \* Confirmar o cancelamento com o paciente.
- \* Revisar e aplicar as políticas de cancelamento, se aplicável.

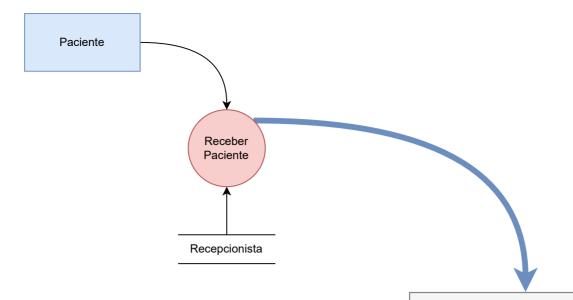


# Reagendar Consulta

Evento: Paciente reagenda consulta Objetivo: Agendar uma nova consulta para o paciente que cancelou a consulta anterior.

#### Trabalhadores envolvidos:

- \* Recepcionista, Dermatologista
- \* Verificar a disponibilidade de horários para o reagendamento.
- \* Propor novas datas e horários ao paciente.
- \* Confirmar a nova consulta.
- \* Emitir um novo comprovante de agendamento para o paciente.
- \* Informar ao paciente sobre quaisquer alterações nas políticas de consulta.



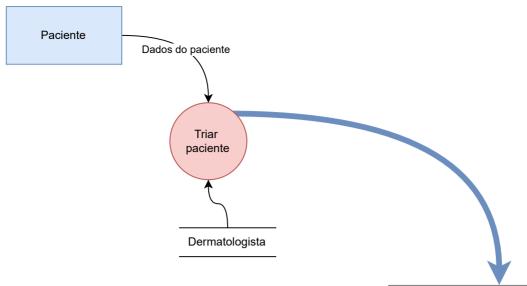
## Receber Paciente

**Evento:** Clínica recebe paciente **Objetivo:** Registrar a chegada do paciente à clínica.

Trabalhadores envolvidos:

\* Recepcionista, Dermatologista

- \* Recepcionar o paciente quando ele chegar à clínica.
- \* Verificar a identidade do paciente, se necessário.
- \* Registrar a chegada do paciente.
- \* Informar ao paciente sobre qualquer documento ou informação adicional necessária.
- \* Encaminhar o paciente para a próxima etapa do processo.



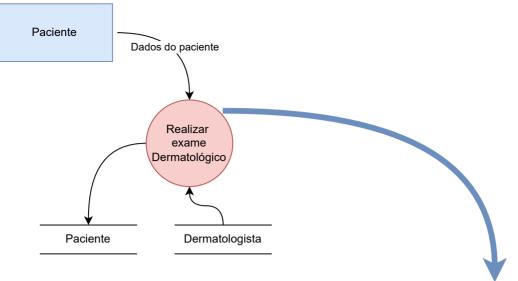
## Triar paciente

**Evento:** Dermatologista tria paciente **Objetivo:** Avaliar o paciente para determinar a necessidade de exame dermatológico.

Trabalhadores envolvidos:

Dermatologista

- \* Receber o paciente na sala de triagem.
- \* Realizar uma entrevista inicial para entender as queixas e histórico médico do paciente.
- \* Realizar uma avaliação física preliminar, se necessário.
- \* Receber o paciente na sala de triagem.Determinar se o paciente precisa de um exame dermatológico adicional.
- \* Receber o paciente na sala de triagem. Encaminhar o paciente para o exame dermatológico, se necessário.



Realizar Exame Dermatológico

**Evento:** Dermatologista realiza

exame

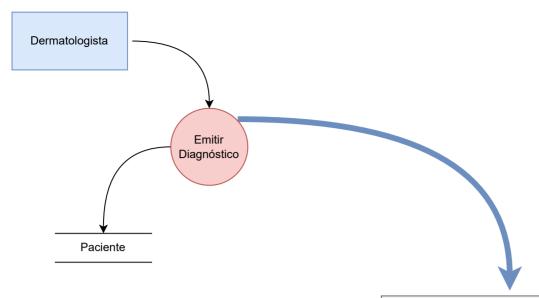
**Objetivo:** Conduzir o exame dermatológico no paciente para

diagnóstico.

Trabalhadores envolvidos:

Dermatologista

- \* Preparar a sala de exame.
- \* Explicar o procedimento ao paciente e obter seu consentimento.
- \* Realizar o exame dermatológico de acordo com o protocolo estabelecido.
- \* Registrar os achados do exame no prontuário do paciente.
- \* Discutir os resultados preliminares com o paciente, se apropriado.



# Emitir Diagnóstico

Evento: Dermatologista emite

diagnóstico

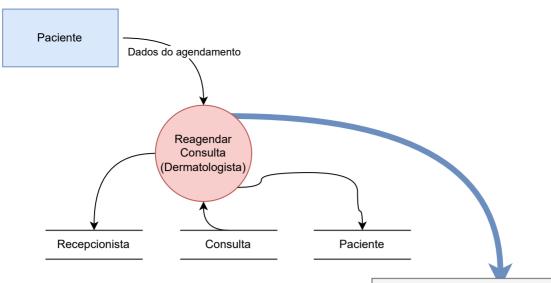
**Objetivo:** Fornecer ao paciente um diagnóstico baseado nos resultados

do exame dermatológico.

Trabalhadores envolvidos:

Dermatologista

- \* Analisar os resultados do exame dermatológico.
- \* Interpretar os achados clínicos e laboratoriais.
- \* Formular um diagnóstico preciso com base nas informações disponíveis.
- \* Comunicar o diagnóstico ao paciente de maneira clara e compreensível.
- \* Discutir opções de tratamento e cuidados adicionais, se necessário.



# Reagendar Consulta (Dermatologista)

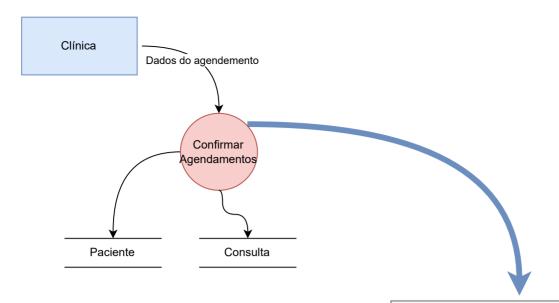
**Evento:** Dermatologista não vai na

consulta

**Objetivo:** Reagendar a consulta se o dermatologista não estiver disponível.

**Trabalhadores envolvidos:** Recepcionista, Dermatologista

- \* Notificar a clínica sobre a impossibilidade do dermatologista comparecer à consulta.
- \* Verificar a disponibilidade do dermatologista para reagendar a consulta.
- \* Entrar em contato com o paciente para informar sobre o reagendamento.
- \* Propor novas datas e horários de consulta ao paciente.
- \* Confirmar o novo agendamento e enviar uma confirmação ao paciente.



# Confirmar Agendamentos

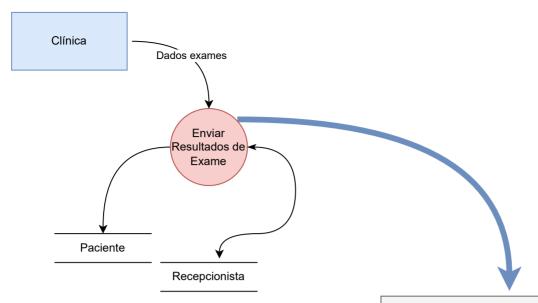
Evento: Sexta-feira: Clínica confirma

agendamentos

**Objetivo:** Revisar e confirmar os agendamentos para o próximo dia.

Trabalhadores envolvidos:

- \* Acessar o sistema de agendamento da clínica.
- \* Revisar todos os agendamentos marcados para o dia seguinte.
- \* Entrar em contato com os pacientes para confirmar suas consultas.
- \* Verificar a disponibilidade de recursos e pessoal para os agendamentos.
- \* Atualizar o sistema com as confirmações e resolver quaisquer conflitos de agenda.



#### Enviar Resultados de Exame

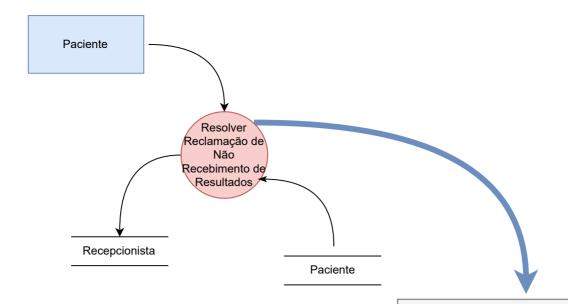
Evento: Clínica não envia resultado

do exame

**Objetivo:** Garantir que os resultados do exame sejam enviados ao paciente dentro do prazo.

Trabalhadores envolvidos:

- \* Verificar o status dos resultados do exame.
- \* Identificar qualquer atraso no envio dos resultados ao paciente.
- \* Entrar em contato com o laboratório para obter os resultados, se necessário.
- \* Preparar e enviar os resultados do exame ao paciente por meio do método de comunicação preferido.
- \* Confirmar com o paciente o recebimento dos resultados e fornecer assistência adicional, se necessário.



## Resolver Reclamação de Não Recebimento de Resultados

**Evento:** Paciente reclama não

recebimento

**Objetivo:** Investigar e resolver reclamações de pacientes sobre o não recebimento dos resultados do exame dentro do prazo esperado.

Trabalhadores envolvidos:

- \* Registrar a reclamação do paciente sobre o não recebimento dos resultados do exame.
- \* Verificar o status dos resultados para confirmar se foram enviados.
- \* Investigar possíveis problemas no envio dos resultados, como erros no endereço de e-mail ou problemas técnicos.
- \* Entrar em contato com o laboratório para confirmar se os resultados foram processados e enviados.