FluxoIdeal

MANUAL DA CENTRAL

AGENDA

Autorização do convênio *antes do atendimento*

Quais procedimentos pedem a senha da operadora, onde ficam os pendentes, como registrar a senha e o que acontece se o paciente chega sem ela.



Para **a recepção e o faturamento** Código **MAN-AGE-04**

Versão **1.0 · novembro de 2026** Leitura **7 minutos**

EM RESUMO

A senha mora no procedimento da venda. Peça antes do dia.

Quando o convênio exige autorização para um procedimento, a Central coloca esse procedimento na fila **Autorizações de convênio** até alguém registrar a senha da operadora. A senha vai junto para a guia do convênio.

Você registra a senha na fila, no agendamento, na venda ou no atendimento. É a mesma senha, no mesmo lugar: registrou num, aparece em todos.

A PERGUNTA QUE DECIDE

O procedimento aparece na fila de autorizações?

Aparece
Falta a senha. Peça à operadora e registre antes de o paciente entrar.

Não aparece
Ou não precisa de autorização, ou a senha já está registrada.

NESTE MANUAL

1 Quais procedimentos pedem senha
2 A fila de autorizações
3 Registrar a senha
4 No agendamento: a aba Itens
5 Na hora do atendimento
6 Nas suas pendências
7 Dúvidas frequentes

1 Quais procedimentos pedem senha

Quem decide é a tabela de preço do convênio. Em cada procedimento da tabela há o campo **Autorização do convênio**.

NA TABELA DE PREÇO	O QUE ACONTECE
Não requer	O procedimento não pede senha e nunca entra na fila.
Automática (online), **Prévia (auditoria)** ou **OPME (anexo)**	O procedimento pede senha. Na venda, ele aparece com o selo da modalidade (por exemplo, "Autorização: Prévia (auditoria)") e entra na fila até a senha ser registrada.

- Vale só para venda de convênio, e só para procedimentos e pacotes. Produto, taxa e venda particular nunca pedem senha.
- Quando a tabela não diz nada, a Central usa a marcação do próprio cadastro do procedimento.
- A regra é copiada para a venda quando a venda nasce. Mudar a tabela depois vale para as vendas novas.

Onde fica o campo e como editar o preço por tabela: manual MAN-VEN-03, Convênio na prática, seção 2.

2 A fila de autorizações

Em **Agendamentos › Autorizações de convênio** (também em **Atendimentos**). A fila aparece para quem tem a permissão.

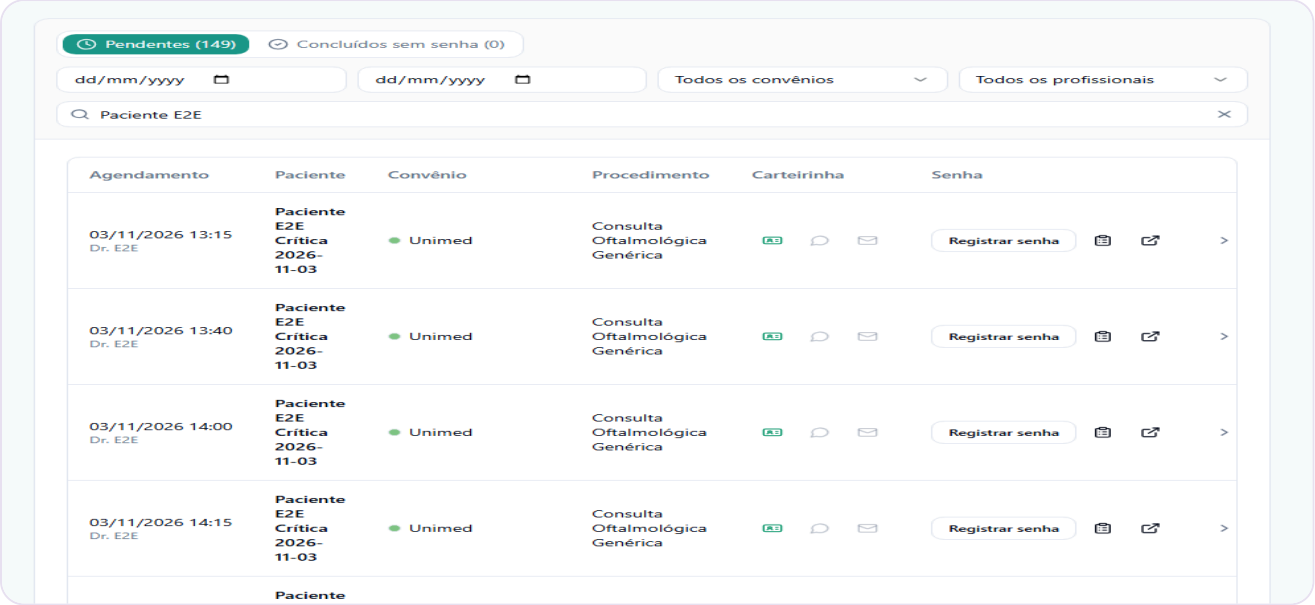


Figura 1. A aba **Pendentes**: um procedimento por linha, na ordem dos agendamentos. No alto, o período, o convênio, o profissional e a busca por paciente.

ABA	O QUE MOSTRA
Pendentes	Procedimentos que pedem senha e ainda não têm, e que ainda não foram feitos. Primeiro os agendamentos mais próximos; os sem agendamento ficam no fim.
Concluídos sem senha	Procedimentos já feitos sem a senha. Eles vão assim para a guia, com risco de glosa. Ainda dá para registrar a senha aqui.

Cada linha tem duas colunas de trabalho:

- **Carteirinha:** três ícones (carteirinha, WhatsApp e e-mail). Verde, a carteirinha do paciente está válida. Vermelha, falta ou venceu: clique para cadastrar. Âmbar, o paciente mandou a carteirinha e falta conferir. Passe o mouse para ler o detalhe.
- **Senha:** o botão **Registrar senha**, o ícone **Dados para o pedido** (prancheta, só com carteirinha válida) e o ícone que abre o site do convênio, quando a clínica cadastrou esse site.

Clique no resto da linha para abrir o painel do procedimento: tudo por extenso, os pedidos de carteirinha já feitos e o botão **Abrir a venda**.



Figura 2. O painel da linha. Em **Carteirinha**, os pedidos ao paciente por WhatsApp ou e-mail. Em **Senha da operadora**, o registro e o site do convênio.

BOM SABER

Carteirinha faltando ou vencida trava o pedido na operadora. Resolva antes: `Pedir por WhatsApp` ou `Pedir por e-mail` manda um link para o paciente enviar a foto, e `Cadastrar carteirinha` grava ali mesmo. Detalhes no MAN-VEN-03, seção 3.

3 Registrar a senha

1. Com carteirinha válida, abra **Dados para o pedido** e copie o que a operadora pede (há o botão `Copiar tudo`). Faça o pedido no site ou no telefone da operadora.

2. Com a senha em mãos, clique em `Registrar senha`. Na janela **Autorização do convênio**, preencha **Nº / senha da autorização** (obrigatório) e, se a operadora deu, a **Validade**.

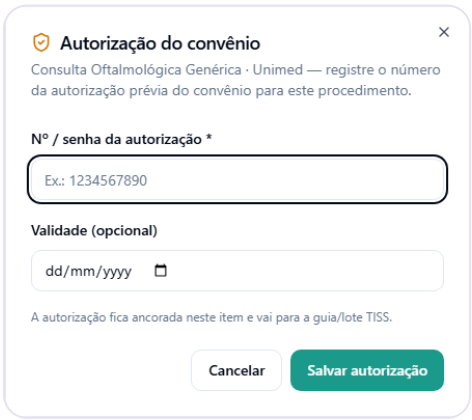


Figura 3. A senha fica neste procedimento e vai para a guia do convênio.

3 Clique em **Salvar autorização**. A linha sai da fila. Para corrigir depois, use **Editar senha** no item da venda.

> ATENÇÃO
>
> A senha é por procedimento. Uma visita com dois procedimentos que pedem autorização tem duas linhas na fila, e cada uma recebe a sua senha.

4 No agendamento: a aba Itens

Abra o agendamento (em **Agendamentos › Lista**) e escolha **Itens** no menu da esquerda. São os itens da venda da visita.

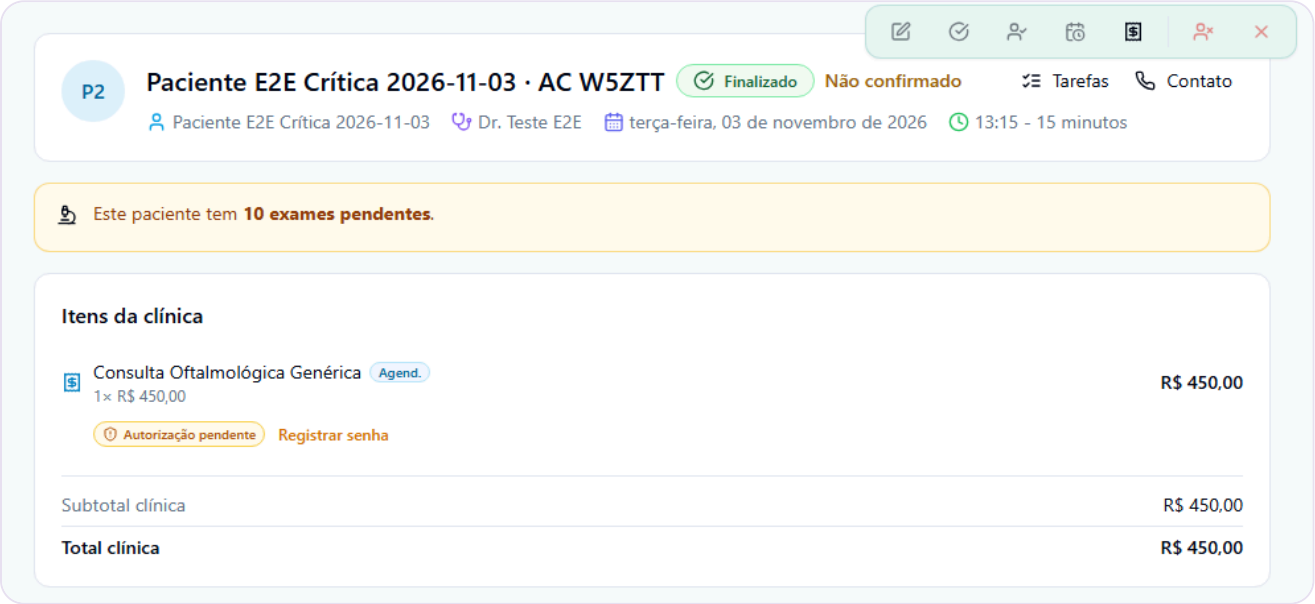


Figura 4. Embaixo do procedimento, o selo âmbar **Autorização pendente** e o botão **Registrar senha**. Depois de registrar, o selo fica verde: **Autorizado**.

É o lugar certo para conferir na véspera: abra os agendamentos de convênio do dia seguinte, veja a aba Itens e registre o que faltar. A mesma linha aparece na venda (aba Itens) e no atendimento, no cartão do procedimento.

A aba Itens fica apagada enquanto o agendamento não tem venda. Sem venda, não há onde guardar a senha (manual MAN-BAS-01).

5 Na hora do atendimento

O que acontece com o paciente que chega sem a senha depende de uma regra que a clínica escolhe ligar.

SEMPRE

A Central insiste

Ao iniciar um procedimento sem senha dentro do atendimento, abre a janela **Autorização do convênio pendente**, com `Voltar`, `Autorizar agora` e `Prosseguir mesmo assim`. Ela avisa, mas deixa seguir.

COM A REGRA LIGADA

A Central trava

Ao passar o atendimento para **Em atendimento**, a Central confere a senha. Faltando, abre a janela **Convênio sem autorização** e o atendimento não começa.

Com a regra ligada, só quem tem a permissão de forçar consegue seguir. Essa pessoa escreve a **Justificativa para iniciar mesmo assim** (no mínimo 15 letras, por exemplo "paciente em dor aguda; portal da operadora fora do ar") e clica em `Iniciar mesmo assim`. A justificativa fica registrada com o nome de quem forçou. Sem a permissão, a janela só mostra o motivo e o botão `Entendi`.

EVITE

Deixar a senha para a hora em que a médica chama o paciente. Com a regra ligada, a consulta para ali. Registre na véspera, ou no máximo na chegada, quando a recepção confere o agendamento (MAN-ATE-01).

6 Nas suas pendências

Procedimento sem senha também aparece em **Minhas pendências** (o sininho do cabeçalho), no grupo **Acertar na recepção**.

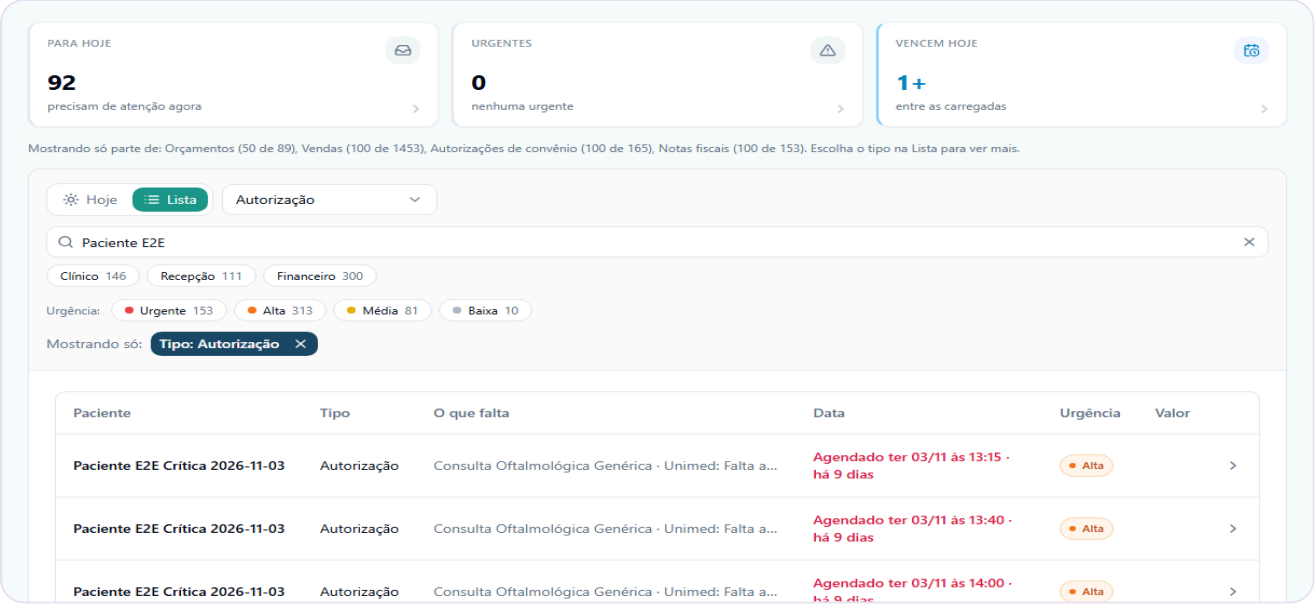


Figura 5. Minhas pendências, vista **Lista**, tipo **Autorização**. "Falta a senha do convênio" e a data do agendamento.

- **Urgência alta** (entra em Hoje e no número do sininho): agendado para hoje, amanhã ou uma data que já passou, e os já feitos sem senha.
- **Média ou baixa** (só na Lista): agendado mais para a frente.
- O botão do cartão é **Registrar senha** para quem pode registrar, ou **Abrir na fila** para quem não pode. Veja o MAN-BAS-03.

7 Dúvidas frequentes

O procedimento não aparece na fila, mas o convênio exige senha.	Confira a **Autorização do convênio** do procedimento na tabela de preço do convênio (MAN-VEN-03). Se a tabela foi corrigida depois da venda, a venda antiga segue a regra de antes: registre a senha direto no item.
Não vejo o botão Registrar senha.	O botão aparece para quem tem a permissão de registrar autorização. Peça a quem administra a Central na clínica.

Errei o número da senha.	No item da venda ou do agendamento, clique em **Editar senha**, corrija e salve.
A operadora negou o procedimento.	A fila não tem um campo para a negativa: a linha continua lá enquanto o procedimento estiver na venda. Converse com o paciente e ajuste a venda.
A aba Concluídos sem senha tem itens.	São procedimentos feitos sem senha que vão assim para a guia. Se a senha saiu depois, registre na linha antes de fechar o lote do convênio.