FluxoIdeal

MANUAL DA CENTRAL

ATENDIMENTO

# O paciente *chegou*

O dia do atendimento na recepção: o que deixar pronto, como marcar a chegada e como acompanhar a fila até o paciente entrar na consulta.



Para **a recepção** Código **MAN-ATE-01** Versão **1.1 · novembro de 2026**

Leitura **7 minutos**

EM RESUMO

# A chegada do paciente vira um atendimento.

O dia da clínica passa pelo **Painel de Atendimento**, em `Atendimentos › Painel`. Cada coluna é uma etapa da visita, e cada cartão é um paciente.

Quando o paciente agendado chega, a recepção clica em **Chegou**, confere os dados na janela **Confirmar Chegada** e confirma. A Central cria o atendimento, ligado ao agendamento e à venda da visita, e o paciente vai para **Em espera**.

Daí em diante, a recepção leva o cartão de coluna em coluna até a médica chamar.

A PERGUNTA QUE DECIDE

## O paciente já pode entrar na consulta?

| Pode | Ainda não |
|---|---|
| Chegada confirmada, pagamento lançado e TCLE obrigatório assinado. | Falta pagamento ou TCLE. Resolva antes de passar para Em atendimento. |

NESTE MANUAL


1 O Painel de Atendimento
2 Antes de o paciente chegar
3 Marcar a chegada
4 Andar com a fila
5 Paciente sem agendamento
6 Dúvidas frequentes

# 1 O Painel de Atendimento

No menu, abra **Atendimentos** e clique em **Painel**. A tela se chama Painel de Atendimento e mostra a visita de cada paciente do dia.

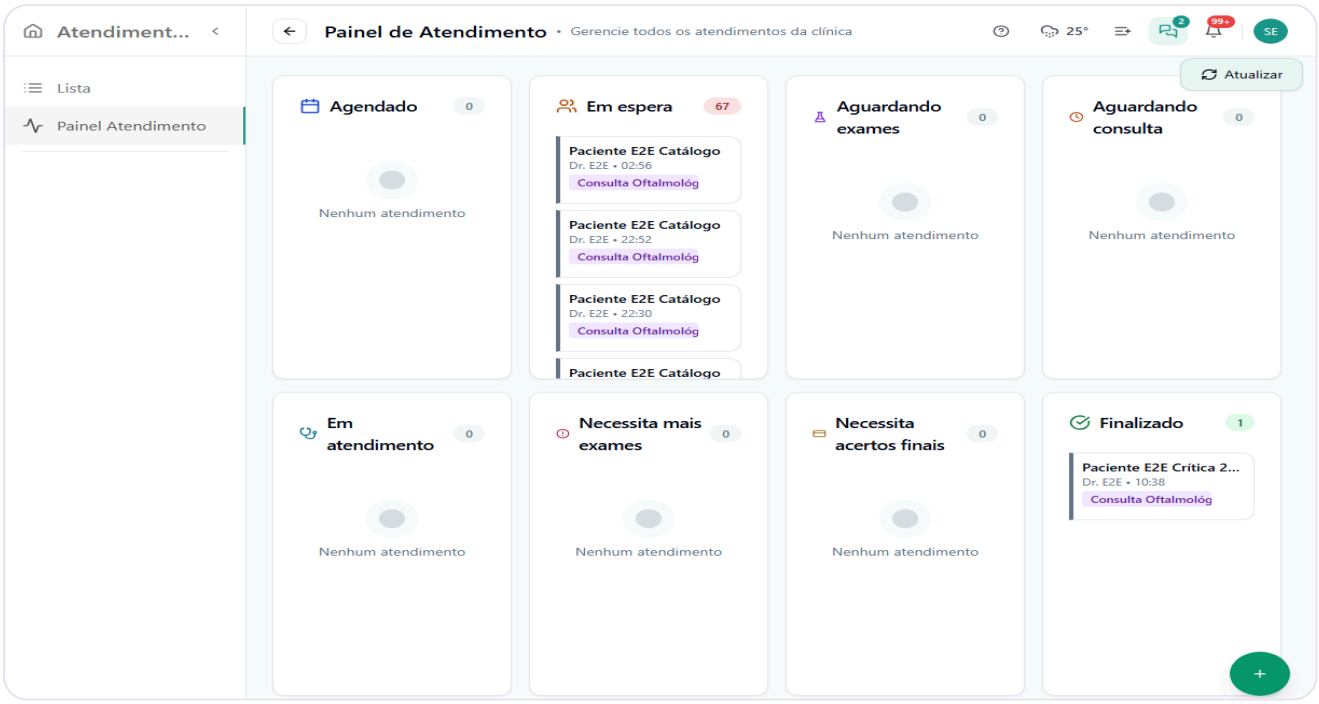



**Figura 1.** O Painel de Atendimento. O número ao lado de cada coluna é a quantidade de pacientes nela.

Na configuração padrão, as colunas são estas, na ordem da visita. Em cima de cada uma, quem tira o paciente dali:

RECEPÇÃO
**Agendado**
Quem tem hora marcada e está perto do horário.

RECEPÇÃO
**Em espera**
Chegada confirmada, aguardando.

RECEPÇÃO
**Aguardando exames**
Exames antes da consulta.

RECEPÇÃO E MÉDICA
**Aguardando consulta**
Pronto para a médica.

MÉDICA
**Em atendimento**
Na sala com a médica.

RECEPÇÃO E MÉDICA
**Necessita mais exames**
Saiu para outro exame e volta.

RECEPÇÃO E MÉDICA
**Necessita acertos finais**
Pagamento, retorno e conferência final.

ENCERRADO
**Finalizado**
Visita encerrada.

✓ **Clique no cartão** para ver o resumo: profissional, horário, convênio, itens da venda e os botões **Mover para**.

- ✓ **Clique duas vezes** para abrir o agendamento ou o atendimento completo. O botão `Ver Detalhes Completos` faz o mesmo.
- ✓ **Arraste o cartão** para outra coluna: as colunas que aceitam o cartão se destacam. Arrastar e usar o botão dão no mesmo.
- ✓ A cor da borda do cartão mostra o convênio. O painel se atualiza sozinho; se precisar, use `Atualizar` no topo.

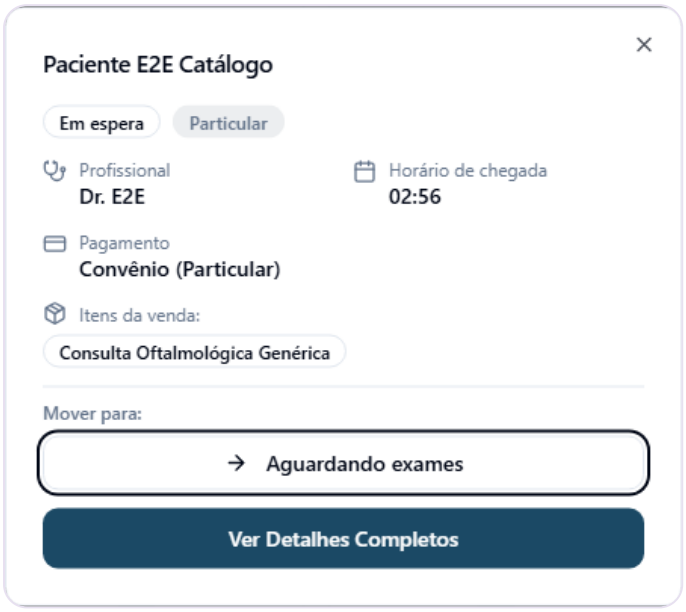



**Figura 2.** O resumo do cartão. Em **Mover para** aparecem só as etapas que você pode usar a partir daquela coluna.

> BOM SABER
>
> As colunas, os botões e quem pode usar cada um vêm da **Estrutura de Atendimento** da clínica (em `Configurações › Atendimento`). A sua clínica pode ter nomes ou etapas diferentes dos deste manual. Na configuração padrão, só a médica tira o paciente de Em atendimento.

# 2 Antes de o paciente chegar

A chegada é rápida quando o agendamento já está pronto. Abra o agendamento (em `Agendamentos`) e confira as abas da esquerda.

- ✓ **Venda:** todo agendamento tem a sua. Se a aba Venda mostra um alerta, falta venda ou há TCLE pendente.
- ✓ **Itens:** os procedimentos da visita. Na venda de convênio, quando o procedimento exige autorização, a senha da autorização é registrada aqui, logo abaixo do item.
- ✓ **TCLE:** o termo de consentimento. Um TCLE **obrigatório** precisa estar assinado antes de o paciente entrar na consulta.

- ✓ **Cliente:** o cadastro do paciente. Se for convênio, ele precisa ter a carteirinha do convênio, dentro da validade.
- ✓ **Tarefas:** pendências ligadas ao paciente ou ao compromisso. Elas aparecem de novo na hora da chegada.

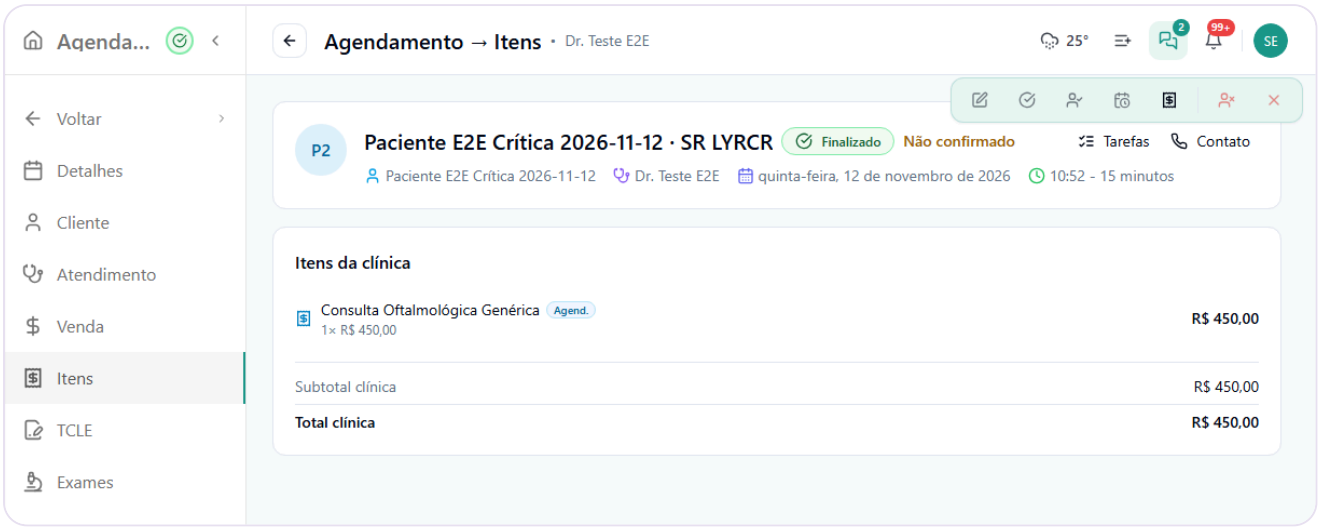



**Figura 3.** A aba Itens do agendamento: o que será feito na visita e o valor de cada item.

ATENÇÃO

### Autorização do convênio

A clínica pode ligar a regra que só deixa o paciente de convênio entrar na consulta com a autorização aprovada. Com a regra ligada, a fila de pedidos fica em **Atendimentos › Autorizações de convênio**. Sem a autorização, a Central abre a janela **Convênio sem autorização**: só quem tem permissão pode seguir, escrevendo o motivo (fica registrado com o nome).

## 3 Marcar a chegada

O check-in confirma que o paciente está na clínica. É ele que cria o atendimento.

1. **Ache o paciente.** No Painel de Atendimento, coluna **Agendado**, clique no cartão e depois em **Chegou**. Também dá para fazer pelo próprio agendamento (botão **Chegou** no topo) ou pela lista de **Agendamentos** (ícone **Cliente chegou** na linha).

2 **Confira a janela Confirmar Chegada.** Ela mostra:

- o paciente e as tarefas pendentes dele, quando houver;
- o profissional e o convênio com que o paciente foi agendado (**Agendado como**);
- o convênio e a carteirinha usados na visita;
- os itens da venda, com o total do paciente;
- um lembrete amarelo quando o paciente não tem como entrar no portal: sem e-mail (ou sem e-mail e sem celular, quando a clínica manda o código de acesso também pelo WhatsApp). `Editar cadastro` abre o cadastro ali mesmo. O lembrete não impede a chegada.

Algo errado na venda? Use **Editar venda** dentro da própria janela.

3 **Clique em** `Confirmar Chegada` **.** Aparece a mensagem **Check-in realizado** e o cartão passa para **Em espera**. O atendimento nasce ligado ao agendamento e à venda da visita.

ATENÇÃO

### Quando o botão Confirmar Chegada não libera

O motivo aparece logo acima do botão. Os mais comuns:

- **Selecione uma carteirinha do convênio:** escolha a carteirinha na janela.
- **O cliente não possui carteirinha válida para este convênio:** a carteirinha venceu ou não existe. Atualize o cadastro.
- **O cliente não possui este convênio vinculado:** use **Adicionar Convenio** ou troque o convênio da venda.

BOM SABER

- O botão **Chegou** aparece perto do horário marcado (na configuração padrão, a partir de 30 minutos antes) e some quando o agendamento já foi finalizado, cancelado ou marcado como falta.
- Às vezes a chegada dá certo com um aviso amarelo. **Confira a venda**: a venda não registrou a chegada e precisa ser conferida. **Convênio não alterado**: o atendimento já existia com outro convênio; para trocar, use a edição de convênio do atendimento.

# 4 Andar com a fila

Depois da chegada, cada passo é um botão em **Mover para** (ou um arraste). Alguns abrem uma janela de conferência que só libera o botão **Prosseguir** quando está tudo certo.

1. **Em espera › Aguardando exames.** Abre a janela **Pagamentos**. O **Prosseguir** só libera quando a situação financeira da venda está em dia. Para lançar o pagamento na hora, escolha a forma (PIX, cartão…) e clique em **Criar Pago**; para uma parcela a receber depois, use **Criar Pendente**.

2. **Aguardando exames › Aguardando consulta.** Abre a janela **Procedimentos Pre-consulta**, com os exames e procedimentos feitos antes da consulta. Confira e clique em **Prosseguir**.

3. **Aguardando consulta › Em atendimento.** Este passo não abre janela: o paciente entra na sala e o cartão vai para Em atendimento. A partir daqui, o atendimento é da médica.

ATENÇÃO

### O que segura a entrada na consulta

- **TCLE obrigatório sem assinatura:** a Central não passa o atendimento para Em atendimento. O paciente assina antes. Termo revogado não conta: com um termo novo concluído, o paciente passa; se só houver o revogado, a Central pede para gerar um termo novo (manual MAN-DOC-01).
- **Pagamento:** parcela vencida, que vence hoje ou valor sem pagamento lançado deixam a situação financeira fora do dia. Parcela com vencimento futuro não segura.
- **Autorização do convênio** e **venda da visita:** só quando a clínica liga essas regras.

BOM SABER

Quando a médica clica em **Próximo Cliente**, a recepção recebe o aviso **Próximo Cliente Solicitado**. É a hora de encaminhar o próximo paciente.

# 5 Paciente sem agendamento

Para atender quem chegou sem hora marcada, use o botão **+** no canto do Painel de Atendimento (**Atendimento Avulso**).

1. Na janela **Criar Atendimento Avulso**, escolha o paciente e o **Profissional**.

2. Escolha o **Convênio** (e a carteirinha, se for convênio) e a **Tabela** de preço. Se o paciente tem um retorno pendente, ele pode ser escolhido aqui.

3. Em **Procedimentos**, clique em **+** e adicione o que será feito.

4. Clique em `Criar Atendimento`. A Central cria o atendimento e a venda juntos (**Atendimento criado e venda gerada com sucesso**).

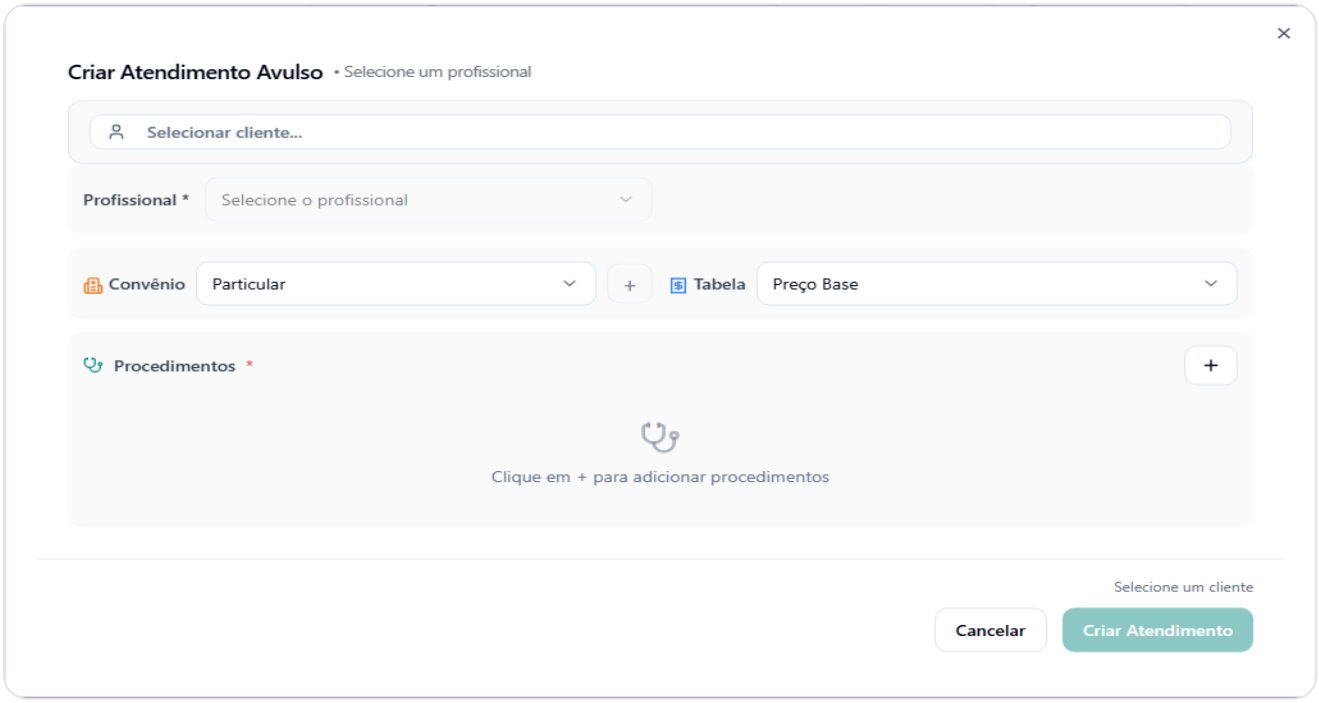



**Figura 4.** Criar Atendimento Avulso. O botão só libera com paciente, profissional e ao menos um procedimento.

# 6 Dúvidas frequentes

| | |
|---|---|
| O paciente chegou e não aparece em Agendado. | A coluna mostra só quem está perto do horário. Use **Atualizar** ou faça a chegada pelo agendamento, com o botão **Chegou**. |
| Cliquei em Confirmar Chegada duas vezes. Ficaram dois atendimentos? | Não. A Central reconhece o mesmo agendamento e avisa **Atendimento já existia para este agendamento**. |
| O paciente veio em outro convênio. | Antes da chegada, troque na venda (**Editar venda**, na própria janela de chegada). Se o atendimento já existe, use a edição de convênio do atendimento. |
| A falta foi marcada, mas o paciente veio. | No agendamento, use **Desfazer falta** (quem tem permissão). Ela corrige o agendamento, restaura a venda e permite registrar a chegada. |
| Não consigo mover o paciente que está Em atendimento. | Na configuração padrão, essa etapa é da médica. Quando ela encaminha o paciente para mais exames ou para os acertos finais, a recepção volta a mover o cartão. |
| Onde vejo todos os atendimentos, não só os de hoje? | Em **Atendimentos › Lista**. |

EVITE

- Atender sem confirmar a chegada: o atendimento não existe até o check-in.
- Usar Atendimento Avulso para quem tem agendamento: crie a chegada pelo agendamento, senão nasce outra venda.
- Chamar o paciente sem o TCLE obrigatório assinado.