FluxoIdeal

MANUAL DA CENTRAL

ATENDIMENTO

Do início ao *finalizar*

O atendimento da médica: chamar o paciente, registrar o prontuário, concluir os procedimentos e encerrar a visita sem nada pendente.



Para **as médicas** Código **MAN-ATE-02** Versão **1.2 · novembro de 2026**

Leitura **7 minutos**

EM RESUMO

O atendimento só termina no Finalizar atendimento.

O paciente chega à médica na coluna **Aguardando consulta** do Painel de Atendimento (`Atendimentos › Painel`). Ao chamar, o atendimento passa para **Em atendimento**.

Dentro do atendimento ficam o prontuário, os itens da venda, os documentos, os exames e os retornos. A consulta também é um item da venda: ela precisa ser **concluída**.

No fim, **Finalizar atendimento** abre os **Acertos finais**, que conferem tudo antes de encerrar.

A PERGUNTA QUE DECIDE

O atendimento já pode ser finalizado?

Pode	Ainda não
Pagamento em dia, procedimentos concluídos, cadastro revisado e checklist completo.	O botão fica desligado e a Central mostra o que falta.

NESTE MANUAL

1 Chamar o paciente

2 O que há no atendimento

3 O prontuário

4 Concluir os procedimentos

5 Finalizar o atendimento

6 Dúvidas frequentes

1 Chamar o paciente

Abra `Atendimentos › Painel` . Quem está pronto para a consulta fica na coluna **Aguardando consulta**.

1. **Peça o próximo paciente.** O botão `Próximo Cliente` , no topo do painel e dentro do atendimento (atalho **Alt+P**), avisa a recepção para encaminhar o próximo.

2. **Inicie o atendimento.** Clique no cartão do paciente e, em **Mover para**, em `Em atendimento` . O cartão muda de coluna.

3 **Abra o atendimento.** Clique duas vezes no cartão, ou clique uma vez e use Ver Detalhes Completos.

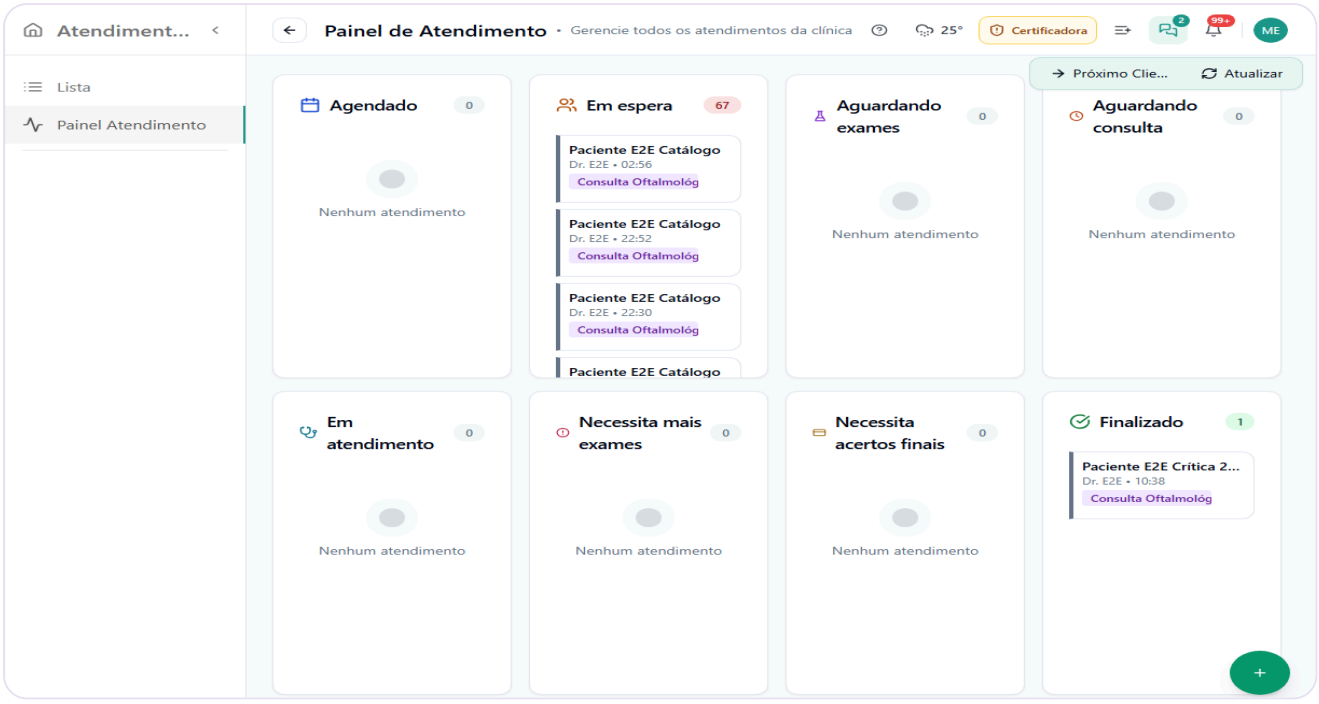


Figura 1. O painel visto pela médica. No topo, **Próximo Cliente** e **Atualizar**.

ATENÇÃO

O que impede o início

- **TCLE obrigatório sem assinatura:** o atendimento não passa para Em atendimento. TCLE recomendado sem assinatura não impede. Termo revogado não conta: vale o termo novo do mesmo modelo, depois de concluído.
- **Convênio sem autorização** (quando a clínica liga essa regra): abre a janela **Convênio sem autorização**. Quem tem permissão escreve a justificativa e clica em Iniciar mesmo assim.

2 O que há no atendimento

A tela do atendimento tem o menu à esquerda e, no topo, os botões da etapa em que o paciente está. A **Home** mostra um resumo de cada parte.

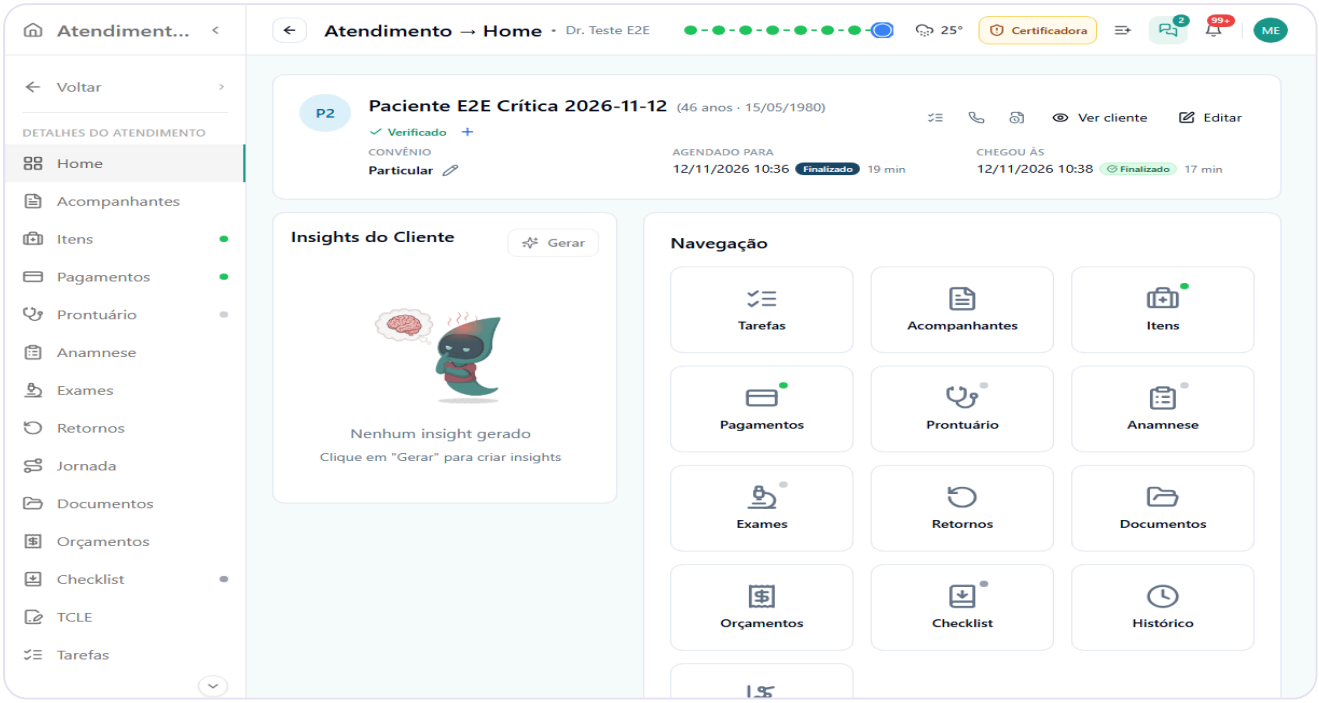


Figura 2. O atendimento aberto. Os botões do topo mudam conforme a etapa e a aba.

Prontuário	O registro clínico da consulta. Aparece para quem tem perfil de médico.
Pagamentos	O que foi pago e o que falta pagar na venda da visita.
Exames	Exames do paciente e pedidos de exame (quando a clínica usa o módulo de exames).
Retornos	Os retornos combinados com o paciente.
Checklist	Os itens a conferir antes de encerrar e os comentários do atendimento.
Itens	Os procedimentos, pacotes e produtos da venda, e o material usado no paciente.
Anamnese	As fichas de anamnese do paciente.
Documentos	Arquivos do atendimento. Também dá para soltar um arquivo sobre o cartão no painel.
TCLE	Os termos de consentimento e as assinaturas.
Orçamentos	Orçamentos do paciente; dá para criar um novo dali.

No topo, cada aba ganha o seu botão de criar: `Novo prontuário`, `Nova anamnese`, `Pedir exame`, `Novo documento`, `Gerar TCLE`, `Adicionar retorno`, `Novo pagamento`. O botão `Painel` volta à Home do atendimento.

3 O prontuário

Na aba **Prontuário**, escolha o tipo de prontuário e preencha. Os tipos são os modelos da clínica.

1. **Preencha e salve.** O botão `Salvar` fica no topo do prontuário; quando não há nada novo, ele mostra **Salvo**.

2. **Feche o prontuário** com o botão `Fechar` (só depois de salvar). A janela **Fechar Prontuário** traz o campo de desfecho do atendimento e oferece dois caminhos:
   - **Fechar com assinatura digital:** gera o documento assinado. Só funciona com a certificadora conectada.
   - **Fechar sem assinatura:** fecha na hora. Depois, não dá mais para assinar esse prontuário.

   Para deixar o prontuário aberto, simplesmente não feche: ao finalizar o atendimento, a Central pergunta o que fazer com os prontuários abertos (seção 5), e o sistema fecha sozinho mais tarde os que ficarem abertos.

> BOM SABER
>
> Prontuário fechado não se edita. Para acrescentar algo, use um **adendo**, na própria aba Prontuário (botão `Adendos`).

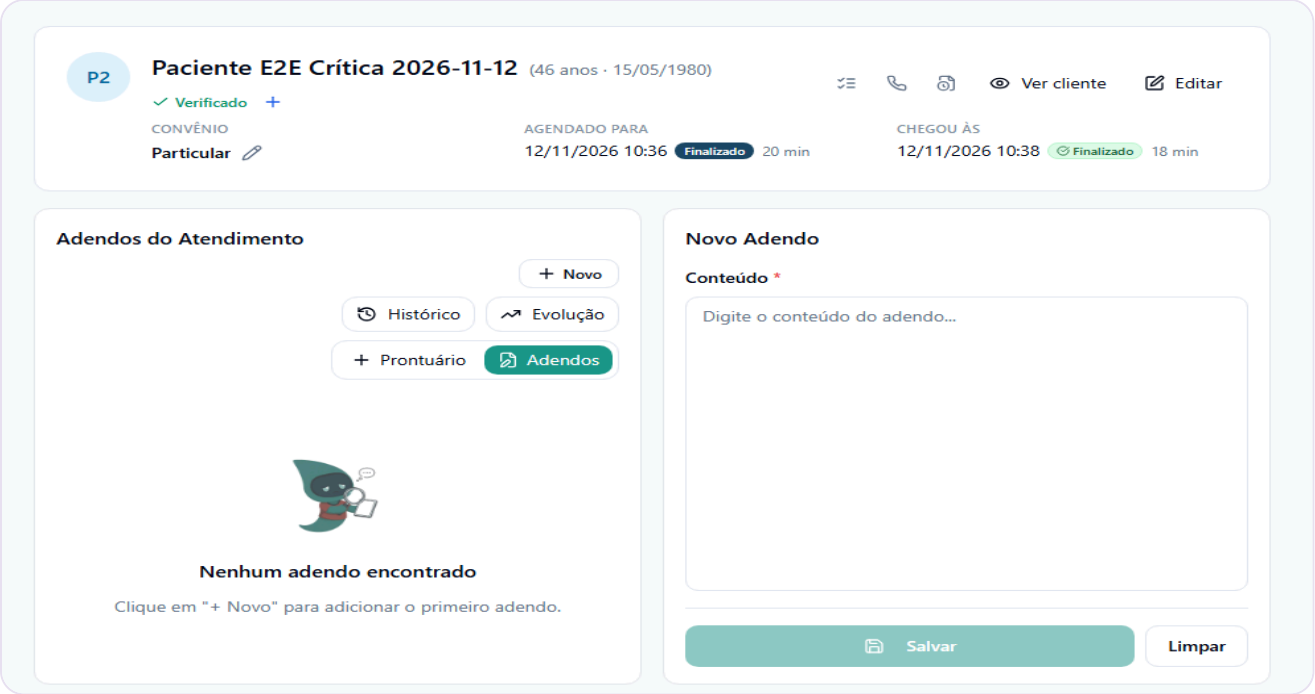


Figura 3. A aba Prontuário de um atendimento já finalizado: o que se acrescenta entra como adendo.

4 Concluir os procedimentos

A consulta e os outros procedimentos são itens da venda. Cada um passa por **Iniciar** e **Concluir**. Sem concluir, o atendimento não fecha.

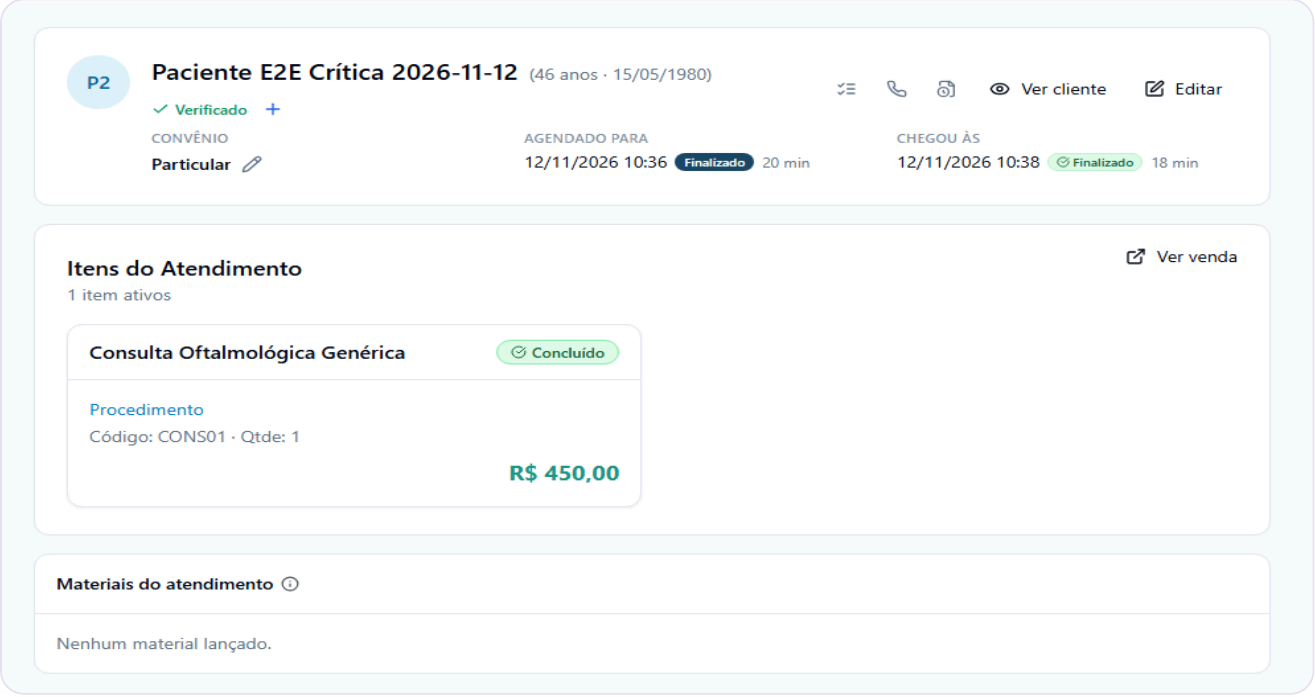


Figura 4. A aba Itens: a situação de cada item e os botões para iniciar e concluir.

- Na aba **Itens**, cada procedimento tem os botões `Iniciar` e depois `Concluir`. Há também **Concluir com materiais**, para informar o material usado.
- No topo da lista, `Iniciar`, `Concluir` e **Cancelar** valem para todos os itens de uma vez.
- Item que não foi feito é **cancelado**, não deixado em aberto.

MAIS EXAMES NO MEIO DA CONSULTA

Em **Mover para**, `Mais exames` abre a janela **Mais Itens**, onde dá para acrescentar itens na venda (**Editar Venda**). O paciente vai para **Necessita mais exames** e, feito o exame, volta para **Aguardando consulta**. Se dali seguir para **Acertos finais**, a janela **Procedimentos** só libera o `Prosseguir` com todos os procedimentos concluídos.

5 Finalizar o atendimento

Use o Painel de Atendimento: a janela **Acertos finais** mostra num lugar só tudo o que precisa estar certo.

1. **Clique no cartão** do paciente (em **Em atendimento** ou em **Necessita acertos finais**) e, em **Mover para**, em `Finalizar atendimento`.

2. **Prontuários abertos.** Se você ainda tem prontuário aberto nesse atendimento, a Central pergunta antes: **Fechar todos com assinatura**, **Fechar todos sem assinatura** ou **Deixar abertos e continuar**.

3. **Confira os Acertos finais.** A aba **Status** mostra cada conferência com um sinal verde ou vermelho. As abas **Pagamentos**, **Procedimentos**, **Checklist** e **Retornos** resolvem cada ponto ali mesmo. O botão `Retorno`, embaixo, cria um retorno.

4. **Clique em** `Confirmar`**.** Se houver retorno ainda não agendado ou produto não concluído, a Central avisa (**Pendências**) e pergunta se deseja finalizar mesmo assim (`Confirmar mesmo assim`).

Ao finalizar, o cartão vai para a coluna **Finalizado**. O agendamento também fica finalizado, e o atendimento passa a ser só de leitura.

ATENÇÃO

O que impede a finalização

O `Confirmar` só libera quando as quatro conferências estão verdes. A mensagem na aba Status diz qual falhou.

SITUAÇÃO FINANCEIRA

Valor da venda sem pagamento lançado, parcela vencida ou parcela que vence hoje. Parcela com vencimento futuro não impede.

Na tela: "Há problemas financeiros" ou "Há pendências financeiras".

PROCEDIMENTOS

Algum procedimento ou pacote da venda não foi concluído nem cancelado. O caso mais comum: a consulta ficou sem o Concluir.

Na tela: "Há procedimentos pendentes (0/1 finalizados)".

CLIENTE

O cadastro do paciente não foi revisado. Clique em **Cliente não revisado**, confira e responda **Sim, confirmar** em "Validar os dados do cliente".

Na tela: "Cliente precisa ser revisado".

CHECKLIST

Algum item do checklist do atendimento ficou sem marcar. Marque na aba Checklist.

Na tela: "Checklist incompleto".

BOM SABER

Dentro do atendimento, o botão **Finalizar atendimento** do topo também aparece. Quando ele está desligado, pare o mouse sobre ele: a dica mostra o motivo (pagamento, procedimentos pré-consulta ou cadastro não revisado). Os Acertos finais, pelo painel, conferem mais coisas: todos os procedimentos, o checklist e os retornos.

6 Dúvidas frequentes

O Confirmar dos Acertos finais não libera e está tudo pago.

Veja a aba Status. Na maioria das vezes é a consulta sem **Concluir** (aba Procedimentos) ou o cadastro do paciente sem revisão.

Apareceu "Erro ao finalizar".

O atendimento pode ter mudado de etapa em outra tela ao mesmo tempo. Clique em **Atualizar** no painel e tente de novo a partir da coluna em que o paciente está.

Não estou conectada à certificadora.	O **Fechar com assinatura digital** fica desligado. Conecte em **Conectar certificadora**, no menu, ou deixe o prontuário aberto e assine depois.
Preciso acrescentar algo depois de fechar o prontuário.	Use um adendo na aba Prontuário.
O paciente precisa voltar.	Crie o retorno nos Acertos finais (botão **Retorno**) ou na aba Retornos do atendimento.
A tela do atendimento ficou só de leitura.	É o atendimento finalizado ou cancelado: nada mais se altera nele.

EVITE

- Encerrar a consulta sem clicar em Concluir no item: é o que mais trava a finalização.
- Fechar sem assinatura um prontuário que precisa de assinatura: depois não dá para assinar.
- Deixar o paciente parado em Em atendimento depois que ele saiu da sala.