FluxoIdeal

MANUAL DA CENTRAL

PACIENTES

Cadastro e *ficha* do paciente

Buscar, cadastrar e revisar o paciente. E tudo o que a ficha guarda: contato, tags, família, documentos e o cadastro em dobro.



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

Leitura **9 minutos**

EM RESUMO

Busque antes de cadastrar. Revise antes de atender.

Para cadastrar, a Central só exige o nome e o telefone. O resto pode esperar. Mas o cadastro só fica **revisado** com os dados completos e a confirmação de alguém da recepção.

A revisão não é enfeite: sem ela, a médica não consegue concluir os acertos finais do atendimento (manual MAN-ATE-02).

A PERGUNTA QUE DECIDE

O paciente já tem cadastro?

Tem
Abra a ficha, confira os dados e complete o que falta.

Não tem
Cadastre com nome e telefone e complete antes do atendimento.

NESTE MANUAL

1 Onde fica
2 Buscar o paciente
3 Cadastrar
4 Cadastro revisado
5 A ficha do paciente
6 Tags
7 Responsáveis e família
8 Documentos
9 Paciente em dobro
10 Dúvidas frequentes

1 Onde fica

No menu lateral, abra **Clientes**. São três itens: **Novo Cliente**, **Lista** e **Solicitações de convênio**.

A **Lista** abre em **Clientes não revisados**: os cadastros que ainda esperam a conferência da recepção, do mais recente para o mais antigo. Cada linha mostra a idade, a cidade, o contato, há quanto tempo o paciente foi cadastrado e o **Status**.

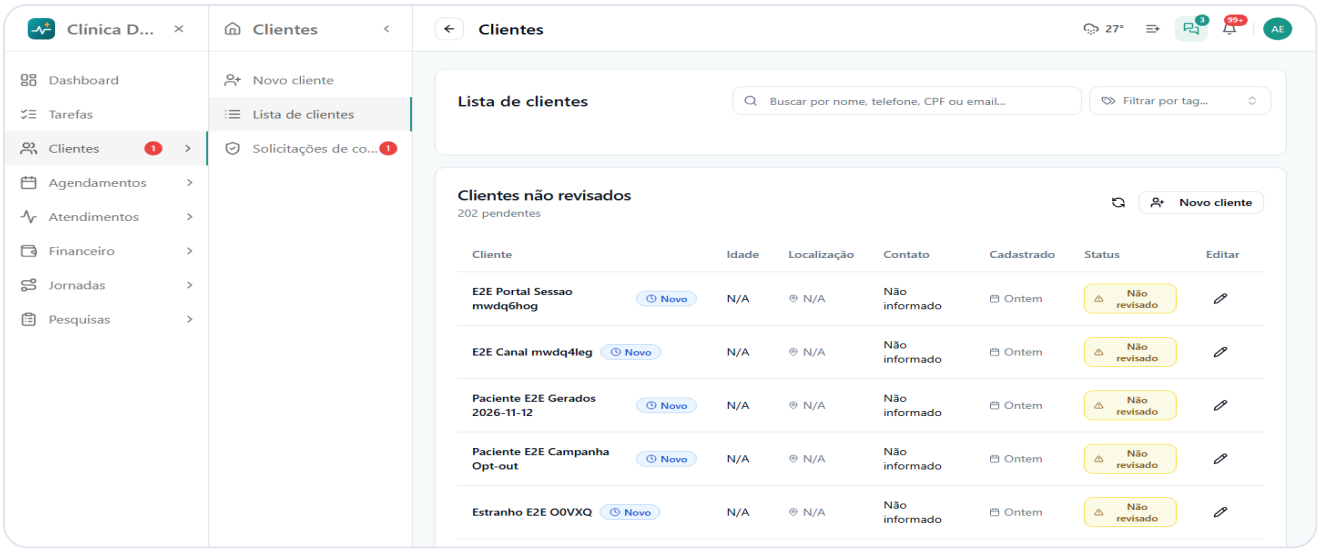


Figura 1. A Lista. No alto, a busca e o filtro por tag. Embaixo, os cadastros que ainda não foram revisados.

As carteirinhas e as **Solicitações de convênio** têm manual próprio: MAN-CLI-02, "Convênio do paciente: carteirinha e solicitações".

2 Buscar o paciente

1. Na Lista, digite no campo **Buscar por nome, telefone, CPF ou email...** pelo menos duas letras ou números.

2. Tecle `Enter` (ou clique fora do campo). Os **Resultados da busca** trazem todos os pacientes, revisados ou não.

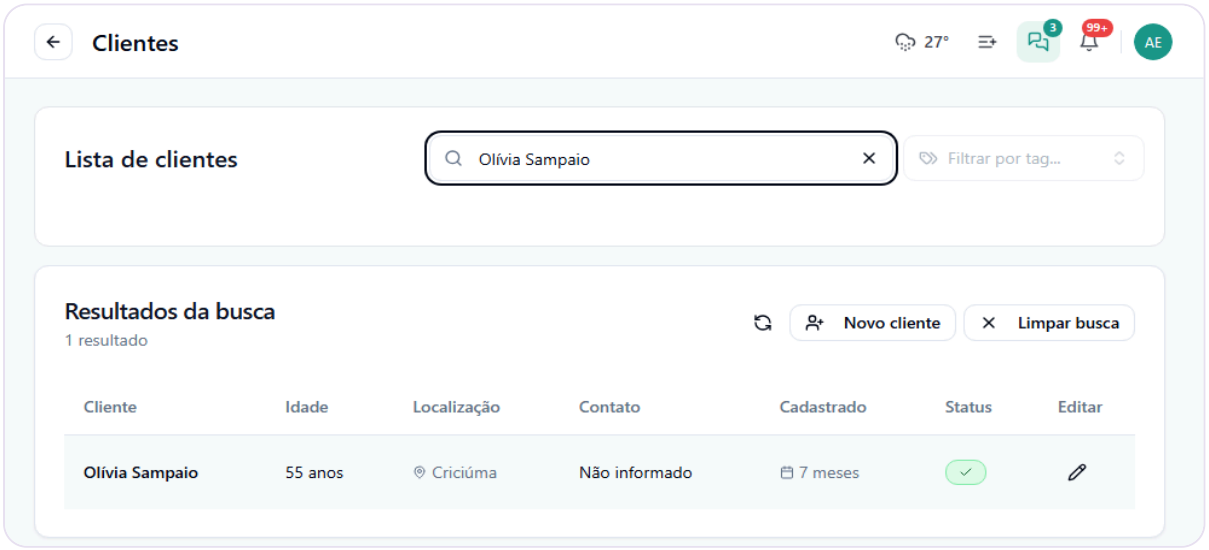


Figura 2. O resultado da busca. O visto verde no Status indica cadastro revisado.

3 Clique na linha para abrir a ficha. O lápis da coluna **Editar** abre o cadastro sem sair da lista.

- `Limpar busca` volta para os não revisados.
- Abaixo do campo aparecem as últimas buscas feitas naquele computador, em **Recentes**. Um clique repete a busca.
- O campo **Filtrar por tag...** mostra todos os pacientes que têm uma tag (seção 6).

3 Cadastrar

Abra `Clientes › Novo Cliente`. O mesmo formulário abre pelo botão `Novo cliente` da Lista e pelo `Novo` da tela Agendar.

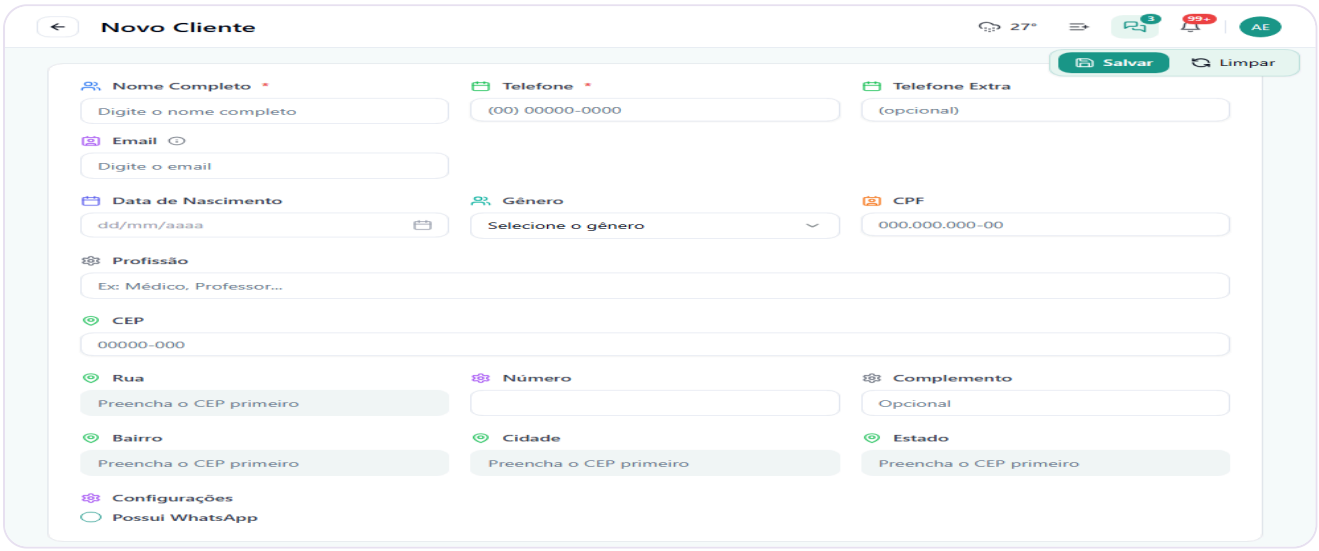


Figura 3. O formulário. O asterisco marca os dois campos obrigatórios. **Salvar** fica na barra do topo.

1 Preencha o **Nome Completo** (pelo menos 3 letras) e o **Telefone**. Sem os dois, a Central não salva.

2 Preencha o que o paciente informar: **Telefone Extra**, **Email**, **Data de Nascimento**, **Gênero**, **CPF**, **Profissão** e o endereço.

- **CEP:** digite o CEP e a Central completa rua, bairro, cidade e estado. Esses campos ficam travados até o CEP ser preenchido. Se o CEP não for encontrado, eles abrem para digitar.
- **CPF:** a Central confere o número enquanto você digita e avisa **CPF inválido**.
- **Email:** o código de acesso ao portal vai por e-mail. Se a clínica também manda o código pelo WhatsApp, basta o paciente ter e-mail **ou** celular. Sem nenhum dos dois, ele não entra no portal. Para mandar o código também pelo WhatsApp, a clínica avisa a equipe

da Fluxo Ideal, que liga essa opção.

3 Marque **Possui WhatsApp** se o telefone tem WhatsApp.

4 Clique em **Salvar**. Aparece **Cliente adicionado com sucesso!** e a ficha do paciente abre. **Limpar** apaga o que foi digitado.

A CENTRAL AVISA QUANDO

O CPF já é de outro paciente. Aparece **Já existe um cliente com este CPF**, com o botão **Abrir registro**, e o **Salvar** fica apagado. Abra o cadastro que já existe em vez de criar outro.

4 Cadastro revisado

Revisar é confirmar que alguém da clínica conferiu os dados com o paciente. Para isso, nove campos precisam estar preenchidos.

PARA REVISAR, O CADASTRO PRECISA TER

Nome, Telefone, Data de nascimento, CPF, Rua, Número, CEP, Cidade e Estado.

1 Clique no selo do paciente. Na Lista, é o botão **Não revisado** da coluna Status. Na ficha, é o selo amarelo **Revisar dados** ao lado do nome, que já diz quantos campos faltam.

2 Faltando campo, a Central mostra o aviso **Atenção!** com a lista do que falta. Abra o cadastro, complete e volte ao passo 1.

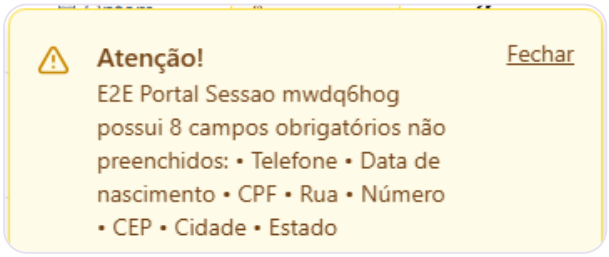


Figura 4. O aviso diz quantos e quais campos faltam.

3 Com tudo preenchido, abre a janela **Validar os dados do cliente**. Confira com o paciente e clique em **Sim, confirmar**.

Pronto: aparece **Cliente revisado com sucesso!**, o selo vira **Verificado** em verde e o paciente sai da lista de não revisados.

EVITE

- Confirmar a revisão sem falar com o paciente. "Sim, confirmar" é a sua palavra de que os dados estão certos.
- Contar com o selo para sempre: mudar o cadastro depois não tira o **Verificado**. Quem edita confere o que mudou.

5 A ficha do paciente

A ficha abre em **Detalhes**: o cabeçalho, os dados do cadastro, as mensagens de divulgação e os atalhos de navegação.

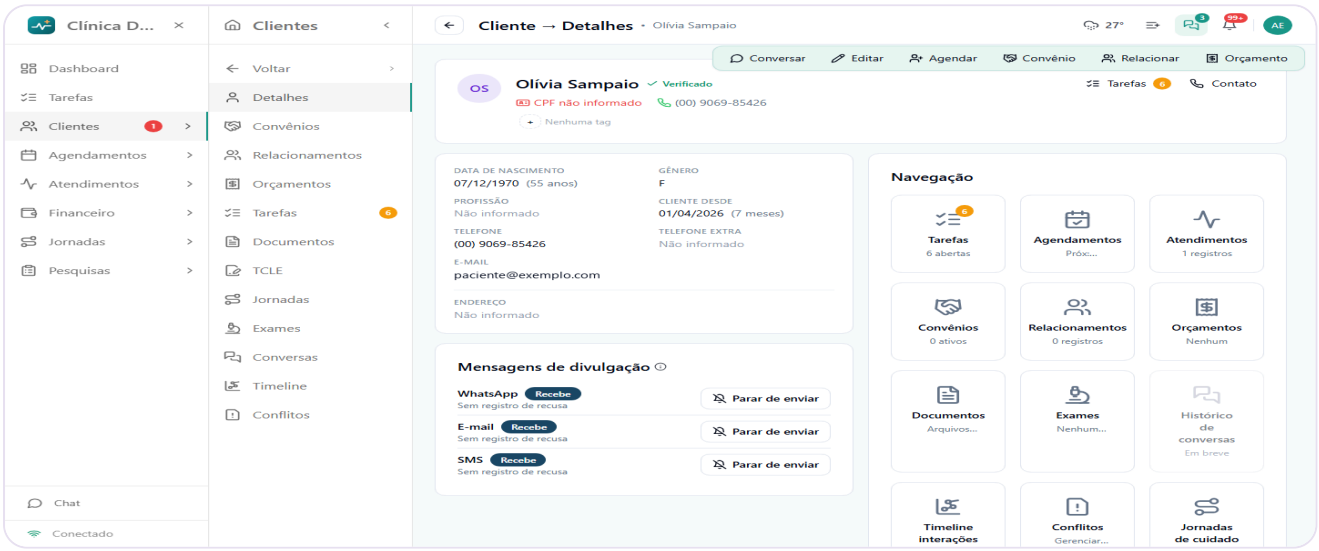


Figura 5. A ficha em Detalhes. À esquerda, o menu da ficha. No topo, a barra de ações.

- **Cabeçalho:** nome, selo de revisão, CPF (ou **CPF não informado**, em vermelho), telefone e tags. Os atalhos `Tarefas` e `Contato` ficam à direita. Quando o paciente não tem como receber o código do portal, aparece o selo **Sem e-mail** ou, se a clínica também manda o código pelo WhatsApp, **Sem e-mail e sem celular**.
- **Barra do topo:** `Editar` (o cadastro), `Agendar`, `Convênio`, `Relacionar` e `Orçamento`. `Conversar` aparece quando a clínica usa a central de conversas.
- **Navegação:** cada cartão abre uma parte da ficha e já mostra um resumo, como o próximo agendamento, as tarefas abertas e os orçamentos pendentes.
- **Menu da ficha:** Detalhes, Convênios, Relacionamentos, Orçamentos, Tarefas, Documentos, TCLE, Jornadas, Exames, Conversas, Timeline e Conflitos. Prontuários aparece só para quem é médica. Exames aparece quando a clínica usa exames.

Mensagens de divulgação mostra se o paciente recebe campanhas e novidades da clínica por WhatsApp, E-mail e SMS. Cada canal tem o selo **Recebe** ou **Não recebe** e, embaixo, quem fez a escolha e quando: a recepção, o paciente pelo portal ou o paciente que respondeu "PARAR" no WhatsApp. Sem escolha registrada, aparece "Sem registro de recusa".

1. O paciente pediu para não receber? Clique em **Parar de enviar** no canal. Para liberar de novo, **Voltar a enviar**.

2. Na janela, escreva o **Motivo** se quiser, como "pediu por telefone", e confirme. Se foi o próprio paciente quem pediu para parar, voltar a enviar exige o motivo.

Avisos de consulta, confirmações e códigos de acesso continuam chegando de qualquer jeito. O botão **Histórico**, embaixo dos canais, mostra cada mudança, com a data, a origem, quem registrou e o motivo. O selo "Pediu PARAR antes do cadastro" quer dizer que o número respondeu "PARAR" antes de virar paciente; o pedido vale para o cadastro. Ver e mudar essas escolhas pede permissão própria: sem ela, a parte não aparece ou fica sem os botões.

BOM SABER

- **TCLE** reúne os termos do paciente de todas as vendas. Como assinar está no MAN-DOC-01.
- **Timeline** mostra as interações com o paciente, em gráfico ou em lista. **Conversas** ainda não está disponível.
- Tarefas abre num painel lateral, sem sair da ficha (MAN-TAR-01).

6 Tags

Tags são etiquetas livres para agrupar pacientes, como "refrativa" ou "VIP". Cada clínica cria as suas.

1. No cabeçalho da ficha, clique no **+** ao lado das tags (ou de "Nenhuma tag").

2. Escolha uma das **Tags existentes** ou digite uma nova e tecle **Enter** (ou clique em **Criar "…"**).

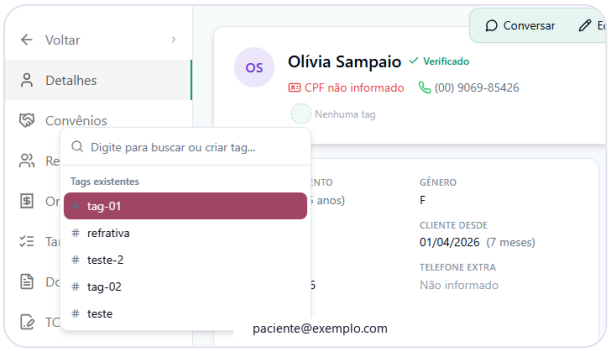


Figura 6. A caixa de tags: buscar, escolher ou criar.

Para tirar uma tag, use o `x` dela e confirme em **Remover tag**. Para ver todos os pacientes com uma tag, use **Filtrar por tag…** na Lista.

7 Responsáveis e família

Relacionamentos ligam dois pacientes: pai ou mãe e filho, responsável e tutelado, cônjuges, irmãos.

1. Cadastre as duas pessoas como pacientes. O relacionamento só liga quem já tem cadastro.

2. Na ficha de um deles, clique em `Relacionar` na barra do topo.

3. A janela **Novo Relacionamento** monta a frase "(paciente) é (tipo) de (outro paciente)". Escolha o tipo, escolha o outro paciente e, se quiser, a **Data de Início**, a **Data de Fim** e as **Observações**. Clique em `Criar Relacionamento`.



Figura 7. Os tipos vêm agrupados em Família, Conjugal e Legal/Tutela.

- Os vínculos ficam em **Relacionamentos**, no menu da ficha. O vínculo aparece nas duas fichas, cada uma do seu lado: quem é "responsável de" numa ficha aparece como "tutelado de" na outra.
- Para mudar o tipo ou a pessoa, remova e crie de novo. Editar muda só as datas e as observações.

8 Documentos

Em **Documentos** ficam os arquivos do paciente: exames trazidos de fora, fotos, documentos digitalizados. **Lista** mostra o que já existe.

- **Importar** envia um arquivo do computador para a ficha.
- Atalho: arraste o arquivo para cima de qualquer outra parte da ficha. Ele entra nos documentos do paciente, na pasta "uploads".
- **Novo**, para criar um documento a partir de um modelo, aparece só para quem é médica.

9 Paciente em dobro

Quando o mesmo paciente tem dois cadastros, junte os dois pela seção **Conflitos** da ficha.

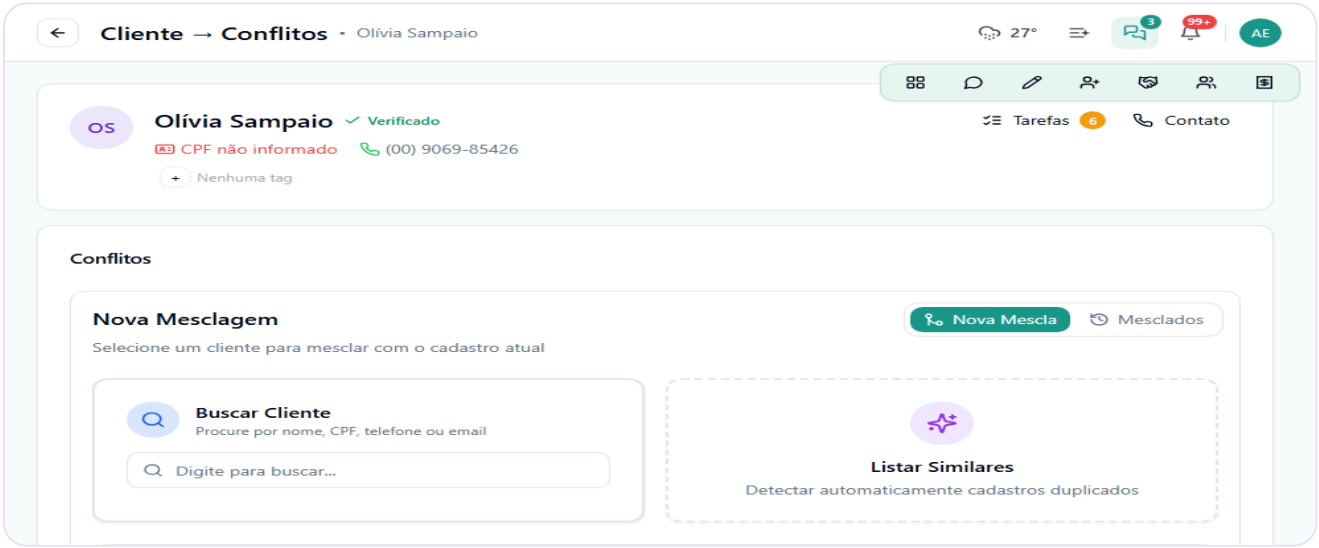


Figura 8. Nova Mescla: busque o outro cadastro ou peça à Central para listar os parecidos.

1. Abra a ficha do cadastro que vai ficar e vá em **Conflitos**.

2. Em **Nova Mescla**, procure o outro cadastro em **Buscar Cliente** ou clique em **Listar Similares** para a Central apontar cadastros parecidos.

3 Escolha o cadastro. A **Comparação de Cadastros** mostra o **Cliente Atual** (o que fica), o **Cliente Selecionado** e o que será levado: convênios, tags, relacionamentos, agendamentos, atendimentos e documentos.

4 Clique em `Confirmar Mesclagem` e, na confirmação, em `Sim, iniciar mesclagem`.

5 No **Progresso da Mesclagem**, clique em `Iniciar Mesclagem`. Cada etapa fica verde ao terminar: agendamentos, atendimentos, documentos, interações e o cadastro.

ATENÇÃO: NÃO TEM VOLTA

- A mesclagem é irreversível. O cadastro selecionado fica marcado como mesclado, e tudo dele passa para o cadastro atual.
- Ela mexe em várias partes do sistema, então pede várias permissões. Se faltar alguma, o `Iniciar Mesclagem` fica apagado com "Falta permissão: ...". Peça a quem administra a clínica.
- Se uma etapa falhar no meio, ela fica vermelha com o motivo e as seguintes não rodam. O que já ficou verde não é desfeito: resolva o motivo e faça a mesclagem do mesmo par de novo.

A aba **Mesclados** mostra o histórico das mesclagens daquele paciente.

10 Dúvidas frequentes

A busca não encontra o paciente.	Tente pelo telefone ou pelo CPF, só com números. Confira se teclou Enter. Se ele não tem cadastro, use `Novo cliente`.
Cliquei em Não revisado e só apareceu um aviso.	Faltam campos obrigatórios. O aviso lista quais. Complete pelo lápis da lista ou por `Editar` na ficha.
A médica não consegue fazer os acertos finais.	Veja o selo ao lado do nome do paciente. Se está em **Revisar dados**, a revisão do cadastro é o que falta.

O paciente não recebe o código do portal.	Confira o e-mail e, se a clínica manda o código também pelo WhatsApp, o celular do cadastro. Sem eles, a ficha mostra o selo **Sem e-mail** ou **Sem e-mail e sem celular**.
Cadastrei em dobro.	Use `Conflitos` na ficha que vai ficar (seção 9). Não apague nenhum dos dois.