FluxoIdeal

MANUAL DA CENTRAL

PACIENTES

Convênio do paciente: *carteirinha* e solicitações

Onde a carteirinha fica na ficha, o que a validade muda no agendamento e como tratar os pedidos que o próprio paciente envia.



Para **a recepção** Código **MAN-CLI-02** Versão **1.1 · novembro de 2026**

Leitura **6 minutos**

EM RESUMO

A carteirinha mora na ficha. A validade decide se ela vale.

Cada paciente pode ter uma ou mais carteirinhas, cada uma de um convênio da clínica. A recepção cadastra na ficha do paciente, na seção **Convênios**.

O paciente também pode mandar a carteirinha: pelo portal, pelo link da mensagem que pede a carteirinha ou pelo WhatsApp. Nesse caso nada muda sozinho. O pedido cai em **Solicitações de convênio** e a recepção aprova ou rejeita.

A PERGUNTA QUE DECIDE

Quem informou a carteirinha?

A recepção
Cadastre direto na ficha, em Convênios.

O paciente
Confira o pedido em Solicitações de convênio e aprove ou rejeite.

NESTE MANUAL

1 Onde fica
2 Cadastrar a carteirinha
3 Conferir, alterar e apagar
4 A validade e o agendamento
5 Solicitações de convênio
6 Aprovar ou rejeitar
7 Dúvidas frequentes

1 Onde fica

Abra a ficha do paciente (`Clientes › Lista`, busque e clique no nome) e escolha `Convênios` no menu da ficha.

Na tela inicial da ficha, o cartão **Convênios** também leva para lá e mostra quantas carteirinhas o paciente tem. Como abrir e ler a ficha está no manual MAN-CLI-01, "Cadastro e ficha do paciente".

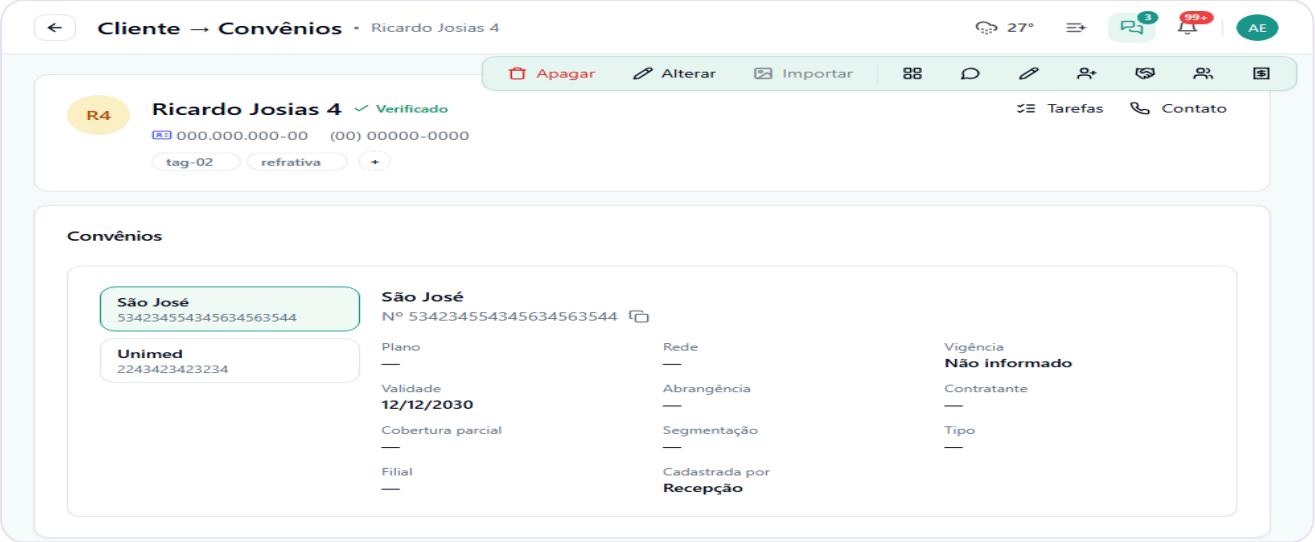


Figura 1. A seção Convênios. À esquerda, uma linha por carteirinha (convênio e número). À direita, os dados da escolhida. No topo, Apagar e Alterar. No canto, o + para adicionar.

Os dados mostrados são: número (com o botão de copiar), **Plano**, **Rede**, **Vigência**, **Validade**, **Abrangência**, **Contratante**, **Cobertura parcial**, **Segmentação**, **Tipo**, **Filial** e **Cadastrada por**.

> BOM SABER
>
> **Cadastrada por** diz de onde veio a carteirinha: **Recepção**, **Paciente (portal)**, **Paciente (link da mensagem)** ou **Paciente (WhatsApp, lida pela IA)**.

2 Cadastrar a carteirinha

1. Na seção Convênios, clique no botão redondo `+` no canto de baixo da tela (ou em `Adicionar convênio`, quando o paciente ainda não tem nenhum). Na tela inicial da ficha, o mesmo formulário abre pelo botão `Convênio` da barra do topo.

2. Na janela **Adicionar Convênio**, preencha os três campos obrigatórios:
   - **Convênio**: a lista traz os convênios cadastrados na clínica.
   - **Número**: o número da carteirinha.
   - **Validade**: a data em que a carteirinha vence.

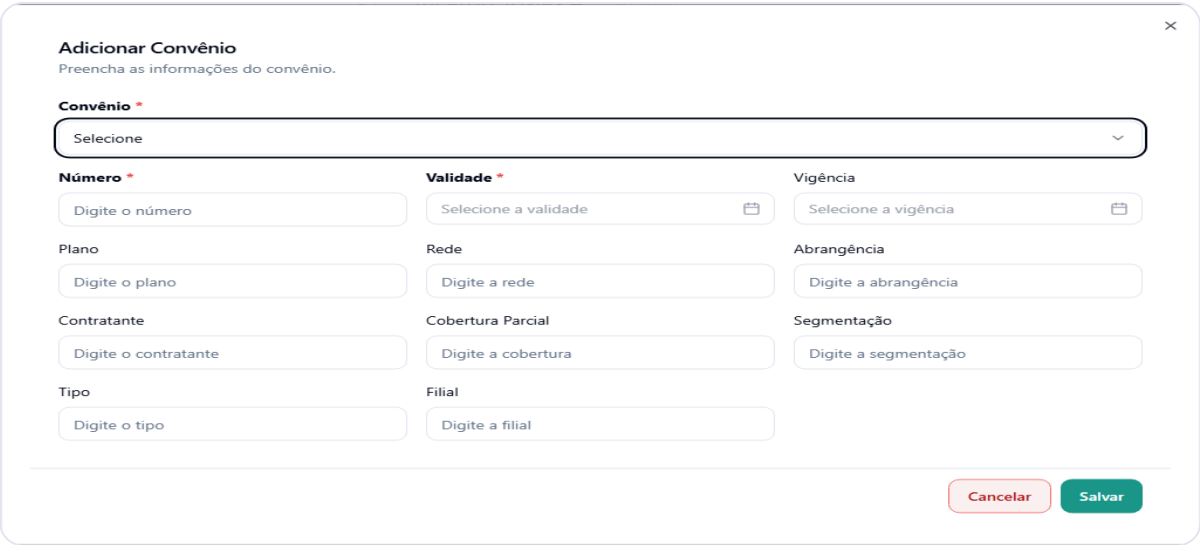


Figura 2. Os campos com asterisco são obrigatórios. Os demais copiam o que está impresso na carteirinha.

3 Se quiser, preencha os outros dados da carteirinha: **Vigência**, **Plano**, **Rede**, **Abrangência**, **Contratante**, **Cobertura Parcial**, **Segmentação**, **Tipo** e **Filial**.

4 Clique em `Salvar`. Aparece o aviso **Convênio salvo com sucesso!**

ATENÇÃO

O número da carteirinha não se repete na clínica. Se o mesmo número já estiver em outro cadastro, a Central não salva e mostra **Erro ao salvar convênio**. Nesse caso, procure o paciente pelo nome: pode ser um cadastro em dobro (veja a seção Conflitos no MAN-CLI-01).

3 Conferir, alterar e apagar

Escolha a carteirinha na lista da esquerda. `Apagar` e `Alterar` ficam na barra do topo da tela.

- `Alterar` abre a janela **Editar Convênio** com os dados atuais. Use quando o paciente trouxer a carteirinha renovada: troque a validade e salve.
- `Apagar` pede confirmação ("Essa ação não poderá ser desfeita") e tira a carteirinha do cadastro.
- O botão de copiar, ao lado do número, copia o número para colar no site do convênio.

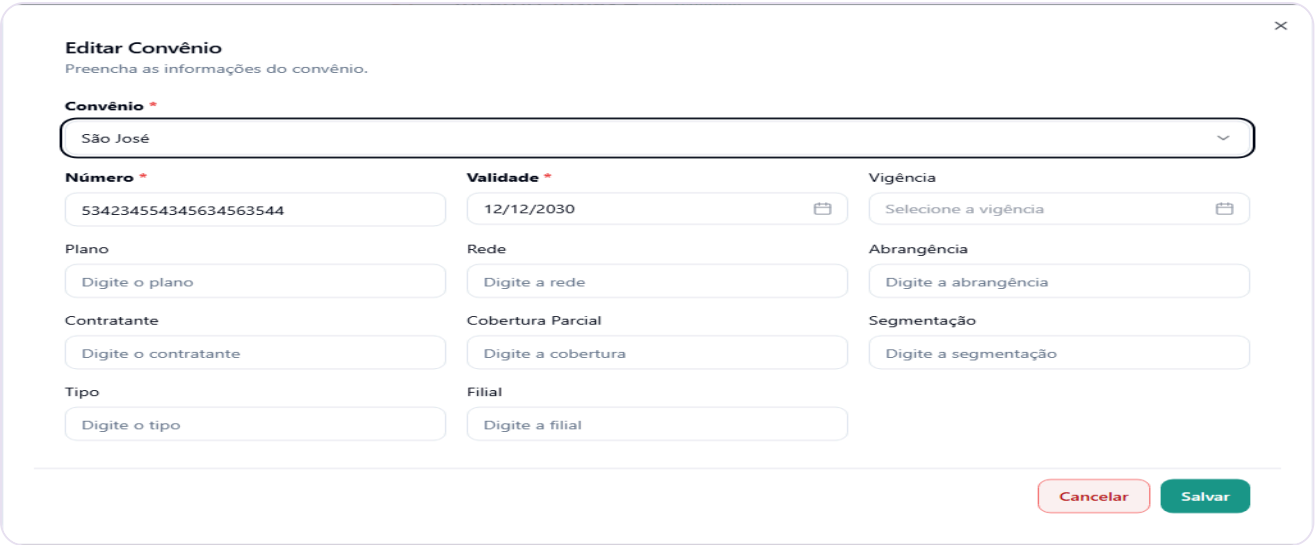


Figura 3. Editar Convênio: os mesmos campos do cadastro, já preenchidos.

EVITE

- Apagar a carteirinha vencida para cadastrar a nova do mesmo convênio. Prefira **Alterar**: o número e o histórico ficam no mesmo lugar.
- Esperar o botão **Importar**: ele aparece apagado e ainda não está disponível.

4 A validade e o agendamento

A validade é o que faz a carteirinha valer na hora de agendar.

Ao escolher o paciente na tela **Agendar**, a Central procura as carteirinhas dele e usa a primeira com validade em dia. Se todas estiverem vencidas, o agendamento fica em **Particular**. O passo a passo está no MAN-AGE-01, "Como agendar", seção Confira o convênio.

Na fila de **Atendimentos › Autorizações de convênio**, cada procedimento mostra se a carteirinha do paciente está válida, vencida ou ausente. Dali a recepção pode pedir a carteirinha ao paciente por e-mail ou WhatsApp. O paciente responde pelo link da mensagem, e a resposta vira uma solicitação (seção 5).

ATENÇÃO

A lista de carteirinhas da ficha não pinta de outra cor a que venceu. Olhe a **Validade** antes de agendar quem chega com convênio, e peça a carteirinha nova quando a data já passou.

5 Solicitações de convênio

Uma solicitação é um pedido do paciente para mudar a carteirinha dele. Ela só muda o cadastro depois que a recepção aprova.

Há três tipos, e cada um aparece com a sua etiqueta:

- **Adicionar**: o paciente informa uma carteirinha nova.
- **Alterar**: o paciente corrige dados de uma carteirinha que já está no cadastro.
- **Revogar**: o paciente pede para inativar um convênio.

Quem cria é sempre o paciente, por um destes caminhos: o portal do paciente, o link da mensagem que pede a carteirinha, ou a resposta pelo WhatsApp, quando a IA lê a foto ou o texto que ele mandou. A recepção não cria solicitação: quando é ela quem tem a carteirinha em mãos, cadastra direto na ficha.

Onde ver: no menu, `Clientes › Solicitações de convênio`. Quando há pedidos esperando, o menu **Clientes** ganha um número vermelho, e o pedido aparece também em Minhas pendências, com o atalho **Abrir as solicitações**.

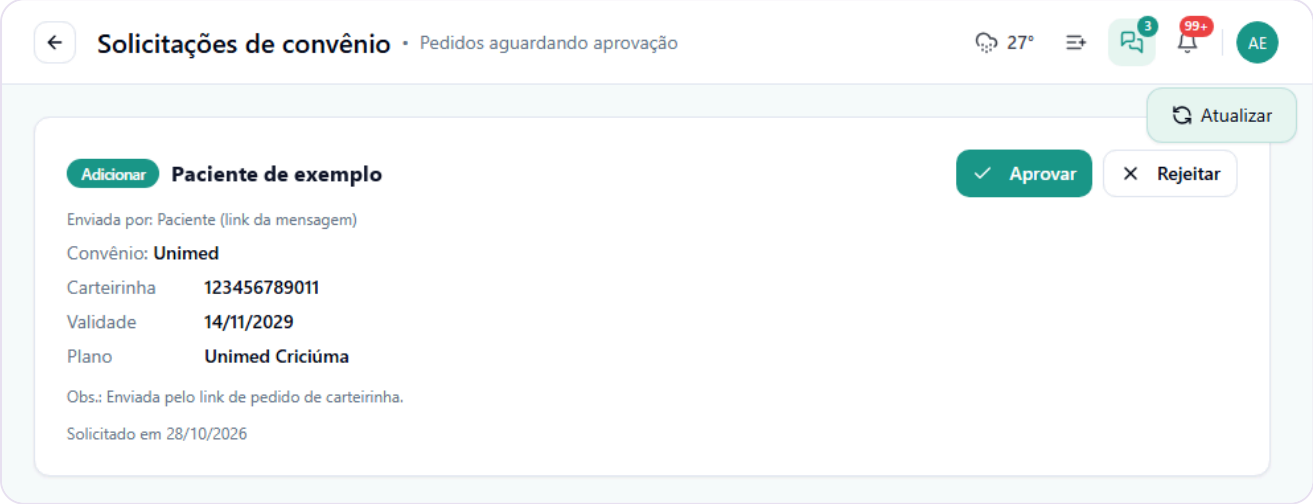


Figura 4. Solicitações de convênio: um cartão por pedido, com o tipo, o paciente e os botões Aprovar e Rejeitar.

BOM SABER

- A tela e o número vermelho aparecem para quem tem acesso para aprovar solicitações. Sem esse acesso, peça a quem administra a clínica.
- Pedido repetido não vira dois: se o paciente mandar a mesma carteirinha duas vezes, fica um pedido só. Se a carteirinha já estiver no cadastro, nem chega a virar pedido.

6 Aprovar ou rejeitar

1. Leia o cartão de cima para baixo:
   - **Enviada por**: de onde veio o pedido. Com a marca **Lida pela IA**, confira os dados com a conversa do WhatsApp antes de aprovar.
   - **Convênio**, **Carteirinha**, **Validade** e **Plano**. Num pedido de alteração, o valor antigo aparece riscado e o novo ao lado.
   - Os avisos **Mesmo número da carteirinha que o paciente já tem** ou **O paciente já tem carteirinha deste convênio**, com o número e a validade da que está no cadastro.
   - **Obs.**, se o paciente escreveu algo, e a data em **Solicitado em**.

2. Está certo? Clique em `Aprovar`. A Central aplica o pedido na ficha e mostra **Solicitação aprovada.**

3. Está errado? Clique em `Rejeitar`, escreva o motivo e confirme em `Rejeitar`. O motivo é obrigatório e o paciente vê esta mensagem.

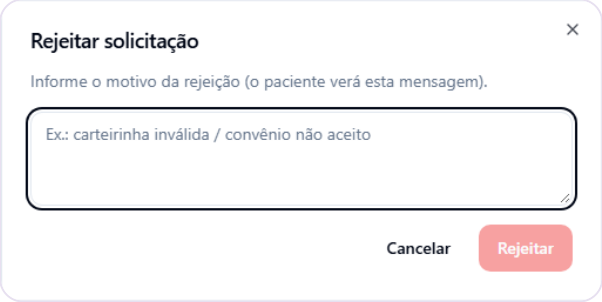


Figura 5. Escreva o motivo de um jeito que o paciente entenda o que mandar de novo.

PEDIDO	AO APROVAR
Adicionar	Entra uma carteirinha nova na ficha. Se o paciente já tem uma ativa do mesmo convênio, ela é atualizada com os dados novos, sem criar outra.
Alterar	A carteirinha do cadastro recebe os dados novos.
Revogar	A carteirinha é inativada. O registro fica guardado para o faturamento.

Rejeitar não muda nada no cadastro. Nos três casos, o pedido sai da lista.

7 Dúvidas frequentes

O Agendar veio em Particular, mas o paciente tem convênio.	Abra a ficha em Convênios e veja a **Validade**. Vencida, a carteirinha não entra no agendamento. Atualize com **Alterar** e escolha o convênio de novo na tela Agendar.
Não consigo salvar a carteirinha.	Confira os três campos obrigatórios. Se estão certos, o número provavelmente já está em outro cadastro.
Não vejo Solicitações de convênio no menu.	Seu usuário não tem o acesso para aprovar. Peça a quem administra a clínica.
Aprovei e me arrependi.	A aprovação não se desfaz pela tela de solicitações. Corrija direto na ficha, em Convênios, com **Alterar** ou **Apagar**.
Posso criar uma solicitação pelo paciente?	Não é preciso. Com a carteirinha em mãos, a recepção cadastra direto na ficha.