FluxoIdeal

MANUAL DA CENTRAL

DO COMEÇO AO FIM

Consulta pelo convênio, *tela a tela*

O mesmo paciente do primeiro telefonema até a guia no faturamento: cada clique, cada tela e o que muda em cada passo, sem precisar abrir outro manual.



Para **toda a equipe da clínica** Código **MAN-GUI-02** Versão **1.0 · novembro de 2026**

Leitura **15 minutos**

EM RESUMO

Uma venda de convênio, do agendamento à guia. O paciente só paga a parte dele.

Ao agendar pelo convênio, a Central cria a **venda de convênio** da visita. Ela separa sozinha o que o paciente paga (a **coparticipação**, quando há) e o que vai ser cobrado da operadora pela **guia**.

Neste manual você acompanha um paciente de exemplo, o **ZZ Manual Guia Convênio**, por todas as telas: cadastro, carteirinha, agendamento, senha da operadora, chegada, consulta, pagamento da coparticipação, finalização, guia e retorno.

No fim de cada etapa há o quadro **O que mudou**, com o estado do agendamento, da venda, da guia e do atendimento.

A PERGUNTA QUE DECIDE

O procedimento tem preço na tabela deste convênio?

Tem
A venda divide sozinha: o paciente paga a parte dele e o resto vai para a guia.

Não tem
A venda sai pelo preço cheio. Peça o ajuste da tabela antes de agendar.

0 O caminho e o paciente do exemplo

Recepção, médica e faturamento passam o paciente de mão em mão. A tabela mostra a ordem.

	ETAPA	QUEM	TELA
1	O paciente liga para marcar	Recepção	Agendar, Buscar Cliente
2	Cadastro e carteirinha	Recepção	Novo Cliente, ficha do paciente
3	Agendar pelo convênio	Recepção	Agendar
4	A venda de convênio	Recepção	Agendamento, Venda
5	A senha da operadora	Recepção Faturamento	Autorizações de convênio
6	Confirmar	Recepção	Agendamento

	ETAPA	QUEM	TELA
7	Chegada e carteirinha	Recepção	Painel de Atendimento
8	A coparticipação	Recepção	Janela Pagamentos
9	Até a sala da médica	Recepção Médica	Painel de Atendimento
10	A consulta	Médica	Atendimento
11	Retorno e Finalizar	Médica	Acertos finais
12	A guia vai para o faturamento	Faturamento	Faturamento TISS
13	Marcar o retorno	Recepção	Minhas pendências

PACIENTE	ZZ Manual Guia Convênio (fictício)
CONVÊNIO	Unimed, carteirinha de teste
PROCEDIMENTO	Consulta de convênio, R$ 300,00: o convênio paga R$ 250,00 e o paciente, R$ 50,00 de coparticipação
AUTORIZAÇÃO	A tabela do convênio pede autorização prévia para esta consulta

ANTES DO PRIMEIRO PACIENTE

O que quem administra a clínica deixa pronto

Convênio cadastrado, com o site para pedir autorização, se houver. MAN-CFG-09

Tabela de preço do convênio com o procedimento: coberto, ou com coparticipação, e a Autorização do convênio. MAN-VEN-03

Código TUSS no cadastro do procedimento. Sem ele, a venda não vira guia. MAN-VEN-04

Configurações TISS do convênio, com os dados do contrato com a operadora. MAN-VEN-04

1 O paciente liga para marcar

QUEM **Recepção**

TELA **Agendamentos › Agendar**, painel Cliente

O paciente diz que quer uma consulta e que tem convênio. Antes de tudo, veja se ele já tem cadastro.

1. No menu, abra **Agendamentos › Agendar**. Confira o profissional no painel Novo Agendamento: a tela abre no último usado naquele computador.

2. No painel Cliente, clique em **Buscar**. Digite o nome, o telefone, o CPF ou o e-mail e clique em **Buscar**.

3. Achou? Clique em **Selecionar** e vá para a etapa 3. Não achou? Clique em **Novo Cliente** e siga a etapa 2.

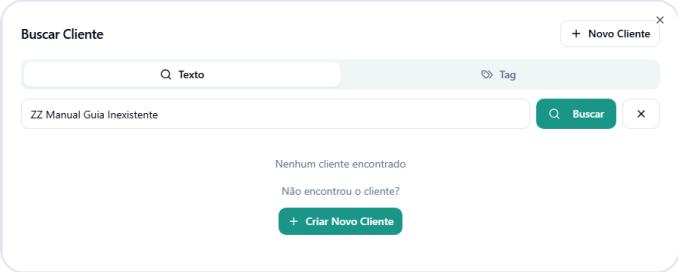


Figura 1. A busca não achou o paciente. O botão Novo Cliente cadastra na hora.

Para os detalhes: MAN-AGE-01 e MAN-CLI-01.

2 Cadastro e carteirinha

QUEM **Recepção**

TELA **Clientes › Novo Cliente** (ou o Novo Cliente da busca) e a ficha do paciente, seção **Convênios**

Para salvar, a Central só exige o nome e o telefone. Mas o convênio pede mais: o cadastro **revisado** e a **carteirinha** válida. Faça os três agora, com o paciente na linha.

1 Preencha o **Nome Completo**, o **Telefone** e, para o paciente receber o código do portal, o **Email**. Complete também a **Data de Nascimento**, o **CPF**, o **CEP** (rua, bairro, cidade e estado vêm sozinhos) e o **Número**. Clique em **Salvar**: aparece **Cliente adicionado com sucesso!** e a ficha abre.

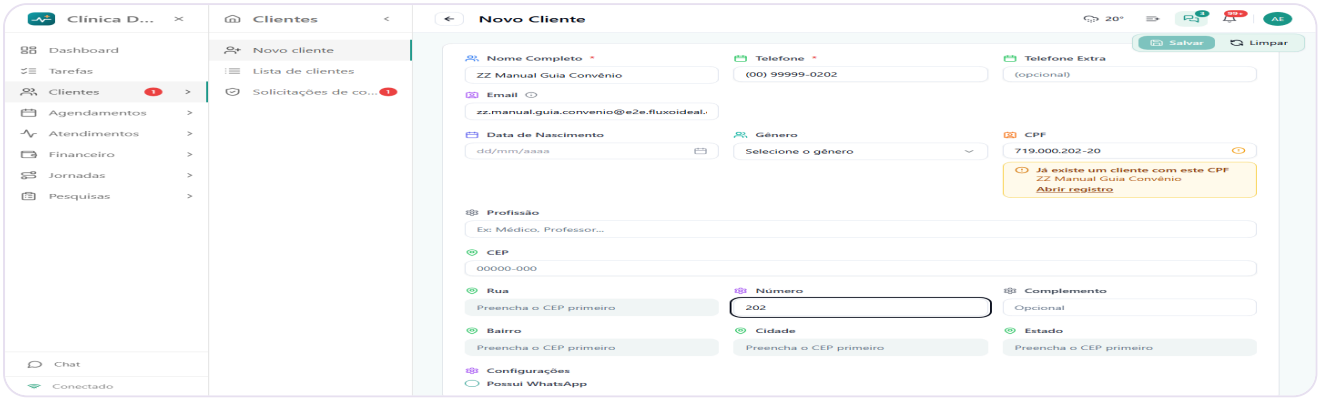


Figura 2. O cadastro do paciente de exemplo. Os nove campos que a revisão pede já estão preenchidos.

2 Na ficha, clique no selo amarelo **Revisar dados**, ao lado do nome. Na janela **Validar os dados do cliente**, confira com o paciente e clique em **Sim, confirmar**. O selo vira **Verificado**.



Figura 3. A revisão é a palavra da recepção de que os dados estão certos.

3 No menu da ficha, escolha **Convênios** e clique em **Adicionar convênio** (ou no botão **Convênio** da barra do topo).

4 Na janela **Adicionar Convênio**, escolha o **Convênio** e digite o **Número** e a **Validade** da carteirinha. O resto (plano, rede, abrangência...) é opcional: copie o que estiver impresso. Clique em **Salvar**: aparece **Convênio salvo com sucesso!**

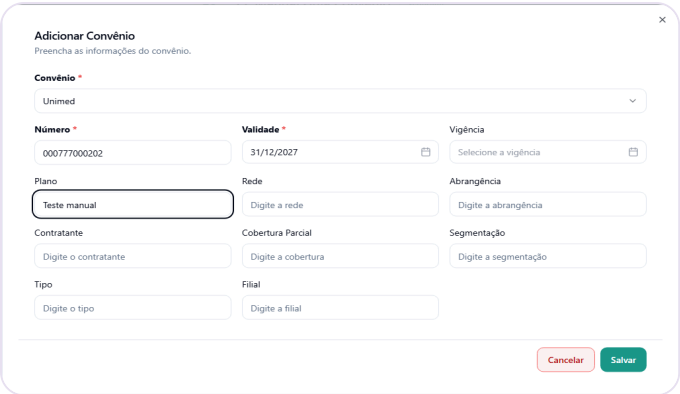


Figura 4. A carteirinha: convênio, número e validade são obrigatórios.

O QUE ISTO TRAVA

- **Carteirinha vencida ou sem cadastro:** o Agendar cai em Particular e, no dia, a chegada não se confirma pelo convênio.
- **Cadastro não revisado:** a médica não consegue finalizar o atendimento (etapa 11).

NA SUA CLÍNICA

Se o paciente mandou a carteirinha pelo portal, pelo link da mensagem ou pelo WhatsApp, ela não entra sozinha: o pedido cai em **Clientes › Solicitações de convênio** e a recepção aprova ou rejeita.

O QUE MUDOU

- **Paciente:** cadastrado e revisado (selo Verificado).
- **Carteirinha:** na ficha, com a validade.
- Ainda não há agendamento, venda nem atendimento.

Para os detalhes: MAN-CLI-01 e MAN-CLI-02.

3 Agendar pelo convênio

QUEM **Recepção**

TELA **Agendamentos › Agendar**

1 Volte ao Agendar e escolha o paciente (**Buscar** e **Selecionar**). Se ele tiver retorno ou itens já vendidos sem data, abre a janela **Pendências**: escolha o que for agendar ou clique em **Ignorar e continuar** .

2 **Confira o convênio.** A Central procura a carteirinha e preenche o campo **Convênio** com o primeiro convênio de validade em dia. A **Tabela** acompanha: aqui, a tabela do convênio. Se aparecer a marca **sem tabela**, o convênio não tem tabela própria e o preço sai cheio.

3 **Defina o procedimento.** No painel Procedimentos, clique no **+** , procure a consulta, marque e clique em **Aplicar Seleção** . Tire com o **x** o item padrão que não for usar: pode ser um procedimento ou um pacote inteiro, o padrão do profissional (cadastro do profissional) ou o da tabela. Um pacote com exames, deixado ali, entraria na venda e na guia. O valor mostrado é o que o **paciente** paga: aqui, R$ 50,00 de coparticipação.

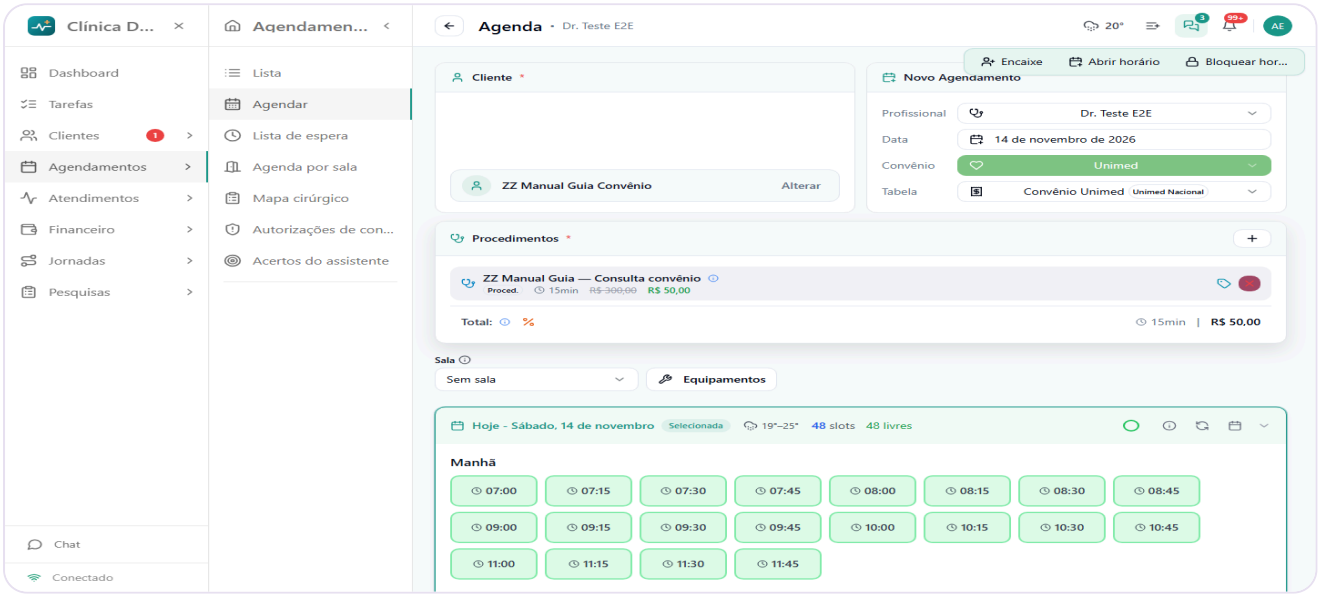


Figura 5. Paciente escolhido: o convênio veio da carteirinha, a tabela é a do convênio e o valor é a parte do paciente.

4 Clique num horário verde. Na janela **Novo Agendamento**, confira o resumo (paciente, profissional, data, convênio, tabela e total), escolha o **Canal** por onde o paciente marcou e clique em **Salvar** . Aparece **Agendamento criado com sucesso**.

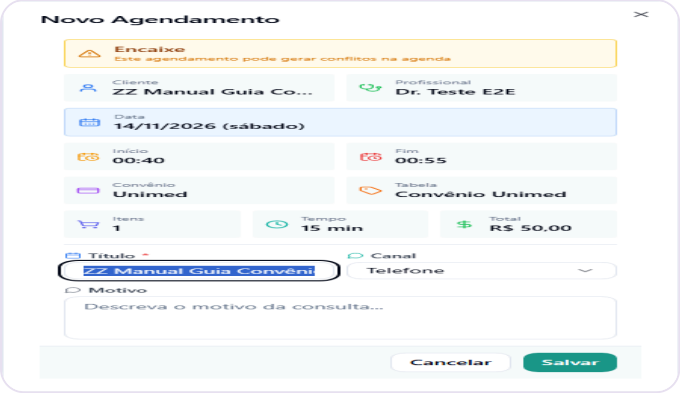


Figura 6. O resumo antes de salvar. O total é o que o paciente vai pagar.

ATENÇÃO

Acerte o convênio **antes** de dar desconto ou cortesia: trocar o convênio ou a tabela tira o desconto dos itens. E nunca agende pelo Particular com 100% de desconto para "dar de graça" o que o convênio cobre: o procedimento sairia do faturamento do convênio.

O QUE MUDOU

- **Agendamento:** criado, **Não confirmado**.
- **Venda:** nasce junto, de convênio, com a consulta e a tabela do convênio.
- Ainda não há atendimento nem guia.

Para os detalhes: MAN-AGE-01.

4 A venda de convênio

QUEM Recepção

TELA O agendamento (em **Agendamentos › Lista**), aba **Venda**, botão **Abrir venda**

Ninguém cria venda em Vendas: ela já existe. Vale abrir uma vez para ver como o convênio dividiu a conta.

1. Abra o agendamento e escolha **Venda** no menu da esquerda. O **Total a pagar** é a parte do paciente.

2. Clique em **Abrir venda** e, no menu da esquerda da venda, em **Itens**. Em **Itens da clínica**, o rodapé mostra **Paciente paga** (a coparticipação), **A faturar do convênio** (a parte da guia) e o **Total clínica**, a soma das duas.

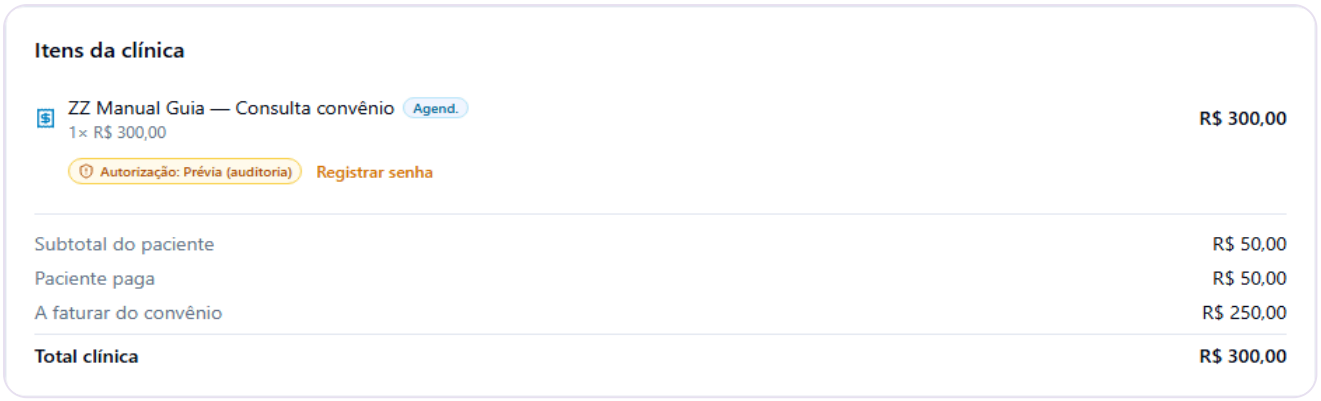


Figura 7. A venda de convênio: R$ 50,00 do paciente e R$ 250,00 a faturar do convênio.

NA SUA CLÍNICA

- **Coberto pelo convênio:** o paciente paga R$ 0,00 e não há etapa de pagamento.
- **Coparticipação:** o paciente paga a parte dele, como neste exemplo.
- **Preço cheio** numa venda de convênio quer dizer que o procedimento está sem preço na tabela do convênio. Peça o ajuste a quem cuida das tabelas antes do dia (MAN-VEN-03).

Para os detalhes: MAN-BAS-01 e MAN-VEN-03.

5 A senha da operadora

QUEM Recepção ou Faturamento, antes do dia

TELA O agendamento, aba **Itens**, ou a fila **Agendamentos › Autorizações de convênio** (o mesmo item fica em Atendimentos)

Quem decide se o procedimento pede senha é a tabela do convênio. Quando pede, a consulta aparece com o selo da modalidade e entra na fila de autorizações até alguém registrar a senha.

1. No agendamento, escolha **Itens**. Embaixo da consulta aparece o selo âmbar, aqui **Autorização: Prévia (auditoria)**, e o botão **Registrar senha**.

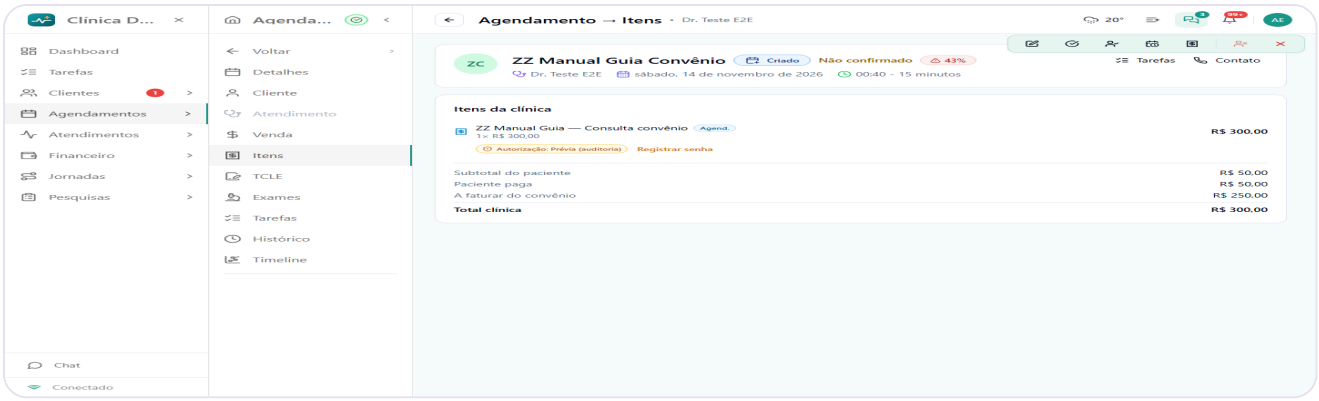


Figura 8. A consulta pede autorização prévia e ainda está sem senha.

2 Para pedir à operadora, abra **Agendamentos › Autorizações de convênio**. Procure o paciente em **Buscar por paciente**. A coluna **Carteirinha** fica verde quando a carteirinha está válida. O ícone de prancheta, **Dados para o pedido**, junta tudo o que a operadora pede, com **Copiar tudo**. Faça o pedido no site ou no telefone da operadora.

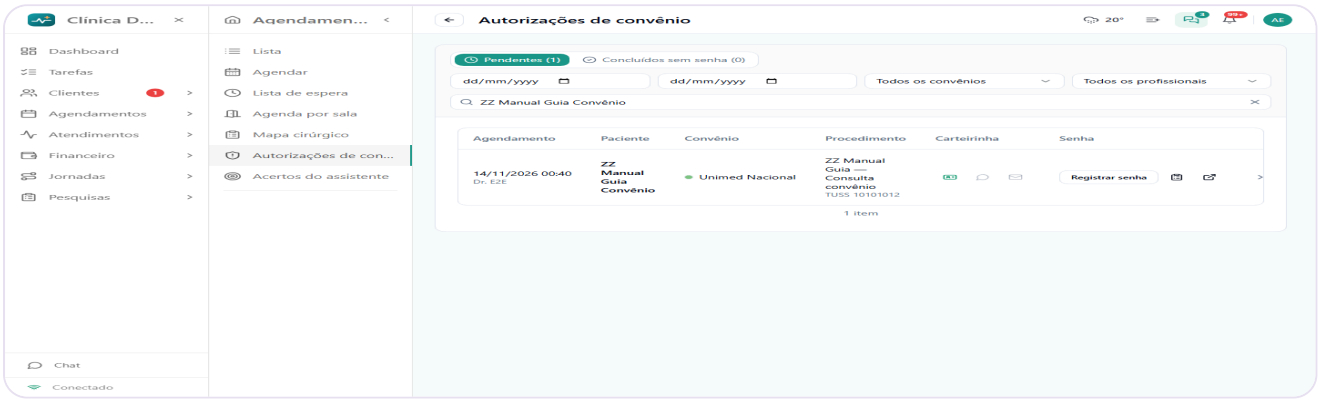


Figura 9. A linha do paciente na fila: carteirinha válida e o botão Registrar senha.

3 Com a senha em mãos, clique em **Registrar senha** (na fila ou no agendamento: é o mesmo lugar). Preencha **Nº / senha da autorização** e, se a operadora deu, a **Validade**. Clique em **Salvar autorização**.

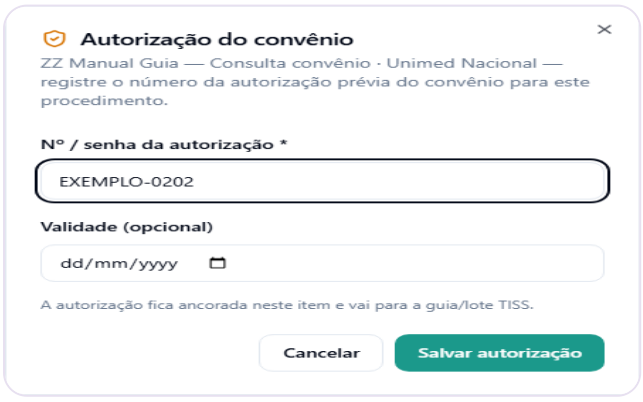


Figura 10. A senha fica no procedimento da venda.

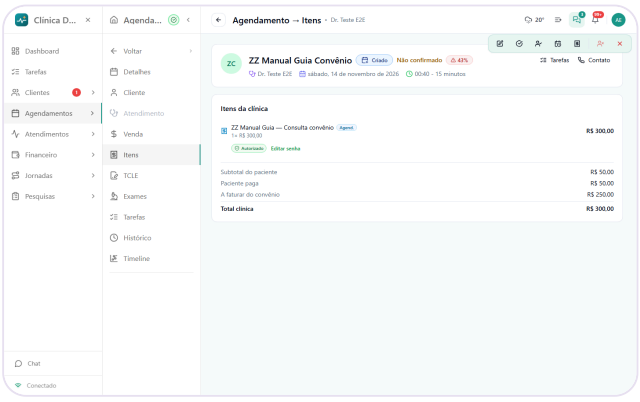


Figura 11. Registrada, o selo fica verde: Autorizado.

O QUE ISTO TRAVA

- **Sempre:** ao iniciar um procedimento sem senha, a Central avisa (janela Autorização do convênio pendente), mas deixa seguir.
- **Com a regra de autorização ligada:** o atendimento sem senha não passa para Em atendimento. Só quem tem permissão segue, escrevendo uma justificativa que fica registrada. Essa regra não se liga pela tela: a clínica pede à equipe da Fluxo Ideal.
- **Feito sem senha**, o procedimento vai assim para a guia, com risco de glosa. Ele fica na aba Concluídos sem senha da fila até alguém registrar.

NA SUA CLÍNICA

- Procedimento que a tabela marca como **Não requer** não pede senha: pule esta etapa.
- Com a **extensão do navegador** instalada, o ícone do site do convênio na fila abre o portal da operadora já no pedido, com os dados para copiar e a senha gravada de volta na Central (MAN-EXT-01). Sem ela, tudo funciona como acima.
- A senha é por procedimento: dois procedimentos que pedem autorização são duas linhas, cada uma com a sua senha.

O QUE MUDOU

- **Venda:** a consulta ganhou a senha e a data em que ela foi registrada. As duas vão para a guia.
- **Fila de autorizações:** a linha saiu.

Para os detalhes: MAN-AGE-04 e MAN-EXT-01.

6 Confirmar

QUEM `Recepção`, ou os assistentes de confirmação quando a clínica os liga

TELA `Agendamentos › Lista`, coluna Status, ou o botão `Confirmar` do agendamento

1. Falou com o paciente e ele vem? Na lista do dia, clique no círculo amarelo da coluna Status (ou em `Confirmar`, no agendamento).

2. Na janela **Confirmar Agendamento**, clique em `Sim, confirmar`. Aparece **Agendamento confirmado com sucesso!** e o círculo fica verde.

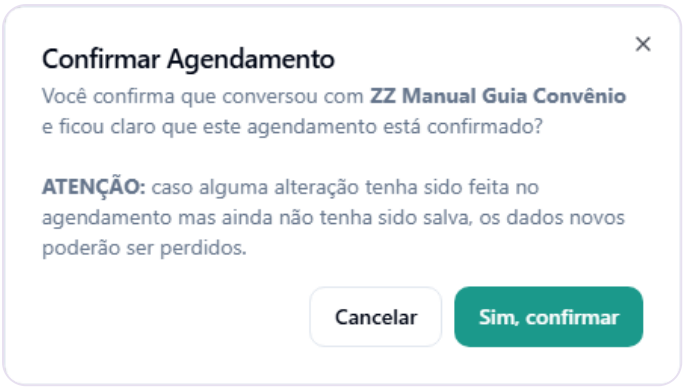


Figura 12. A confirmação pergunta se você conversou com o paciente.

NA SUA CLÍNICA

Com os assistentes de confirmação ligados (Configuração › Inteligência Artificial), o paciente confirma pelo WhatsApp e a recepção só trata as respostas que pedem uma pessoa (MAN-CFG-10). É uma boa hora para lembrar o paciente de trazer a carteirinha.

O QUE MUDOU

- **Agendamento:** Confirmado.
- Remarcar desfaz a confirmação. Cancelar o agendamento cancela a venda junto.

Para os detalhes: MAN-AGE-02.

7 Chegada e carteirinha

QUEM Recepção

TELA **Atendimentos › Painel**, coluna Agendado

1. Peça a carteirinha ao paciente. No Painel de Atendimento, clique no cartão dele na coluna **Agendado** e depois em **Chegou**. O botão aparece perto do horário (no padrão, a partir de 30 minutos antes).

2. Confira a janela **Confirmar Chegada**: o profissional e o convênio do agendamento (**Agendado como**), o convênio e a **carteirinha** usados na visita, os itens da venda e o total do paciente. Com uma só carteirinha válida, ela já vem escolhida; com mais de uma, a Central pede para escolher. Compare o número com a carteirinha que o paciente trouxe.

3 Clique em **Confirmar Chegada**. Aparece **Check-in realizado** e o cartão passa para **Em espera**.

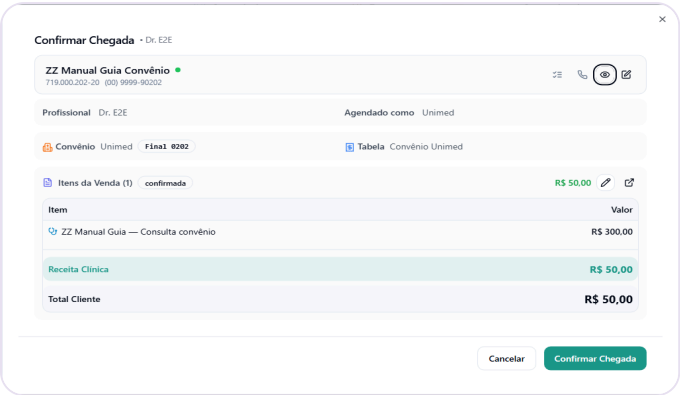


Figura 13. A chegada mostra a carteirinha que vai para a guia.

QUANDO O CONFIRMAR CHEGADA NÃO LIBERA

- **O cliente não possui carteirinha válida para este convênio:** venceu ou não existe. Atualize na ficha (etapa 2).
- **Selecione uma carteirinha do convênio:** o paciente tem mais de uma; escolha a certa.
- **O paciente veio por outro convênio ou particular?** Use **Editar venda** dentro da própria janela, antes de confirmar.

O QUE MUDOU

- **Atendimento:** nasce, em **Em espera**, ligado ao agendamento e à venda.
- **Agendamento:** sai de Confirmado; o paciente está na clínica.
- **Venda:** a mesma, agora ligada ao atendimento.

Para os detalhes: MAN-ATE-01.

8 A coparticipação

QUEM **Recepção**

TELA A janela **Pagamentos**, que abre ao passar o cartão de Em espera para Aguardando exames. Ou o botão **Pagamento** no topo da venda

Na configuração padrão do Painel, o paciente acerta a parte dele **antes de entrar**. A parte do convênio não é cobrada aqui: ela vai pela guia.

1 Clique no cartão em Em espera e, em **Mover para**, em **Aguardando exames**. Abre a janela **Pagamentos**, com o **Prosseguir** apagado enquanto a coparticipação não estiver lançada.

2 O valor já vem com a coparticipação. Escolha a forma (aqui, **PIX**) e clique em **Criar Pago**. Vai receber depois? Use **Criar Pendente** com vencimento futuro.

3 Com a situação financeira em dia, o **Prosseguir** libera. Clique: o cartão vai para **Aguardando exames**.

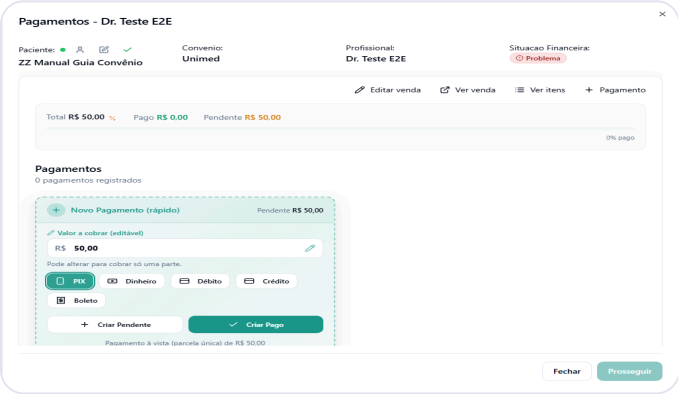


Figura 14. A janela Pagamentos cobra só a parte do paciente.

O QUE ISTO TRAVA

Parcela vencida, que vence hoje ou valor sem pagamento lançado seguram a fila e, depois, o Finalizar da médica. Parcela com vencimento futuro não segura. Pagamento em dinheiro só entra no caixa se o caixa estiver aberto (MAN-PAG-04).

NA SUA CLÍNICA

- **Sem coparticipação** (coberto pelo convênio), o paciente não deve nada e o Prosseguir já vem liberado.
- **Coparticipação no fim da consulta:** as colunas e as janelas do Painel vêm da Estrutura de Atendimento da clínica (Configurações › Atendimento). Se a sua clínica recebe na saída, o mesmo pagamento se lança nos Acertos finais, aba **Pagamentos** (etapa 11). O Finalizar continua exigindo a situação financeira em dia.
- Com a emissão automática de notas ligada, o pagamento da coparticipação vira uma nota no nome de quem pagou (MAN-FIN-01). A parte do convênio não tem nota para o paciente.

O QUE MUDOU

- **Venda:** R$ 50,00 pagos; nada falta pagar.
- **Atendimento:** Aguardando exames.

Para os detalhes: MAN-PAG-01 e MAN-ATE-01.

9 Até a sala da médica

QUEM Recepção até Aguardando consulta Médica chama

TELA Atendimentos › Painel

1 Feitos os exames antes da consulta, clique no cartão e mova para **Aguardando consulta**. A janela **Procedimentos Pre-consulta** mostra o que foi feito antes; confira e clique em **Prosseguir**.

2 A médica pede o próximo com **Próximo Cliente** (a recepção recebe o aviso) e, quando o paciente entra, clica no cartão e em **Em atendimento**. É aqui que a regra de autorização, se ligada, confere a senha.

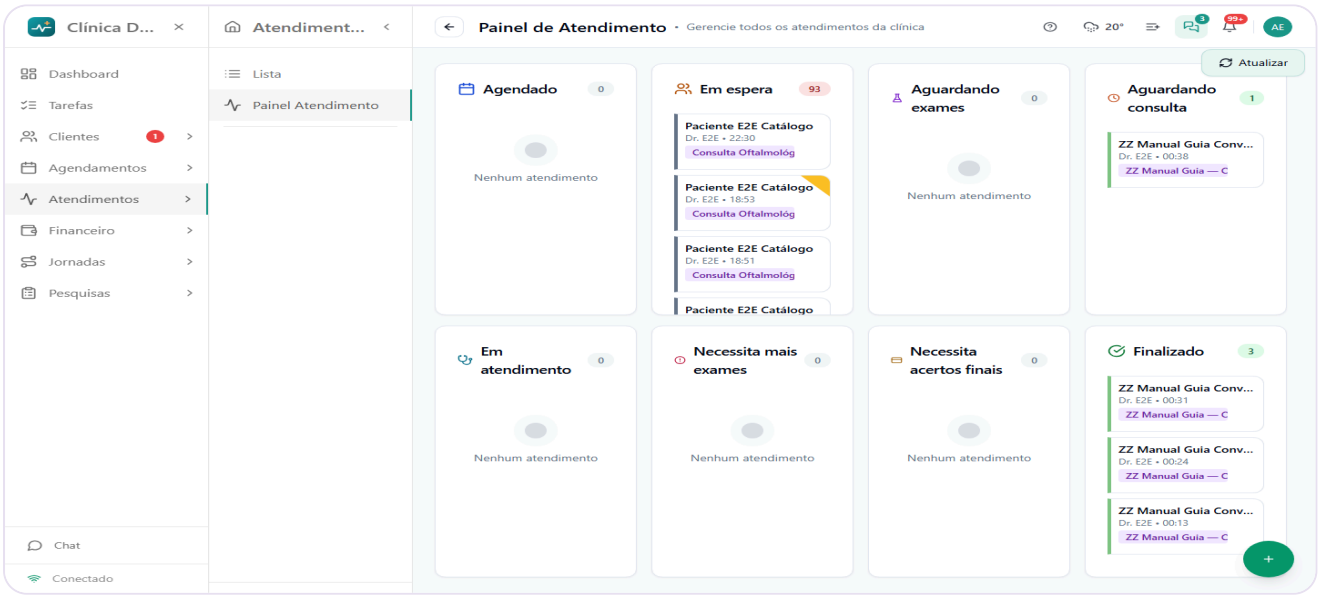


Figura 15. O paciente pronto para a médica. A cor da borda do cartão mostra o convênio.

O QUE MUDOU

- **Atendimento:** Aguardando consulta e, depois, Em atendimento. Daí em diante, o cartão é da médica.

Para os detalhes: MAN-ATE-01 e MAN-ATE-02.

10 A consulta

QUEM **Médica**

TELA O atendimento: clique duas vezes no cartão, ou clique uma vez e use **Ver Detalhes Completos**

1 O atendimento abre na **Home**, com o menu à esquerda: Prontuário, Itens, Pagamentos, Anamnese, Documentos, Retornos, TCLE, Checklist. Registre a consulta na aba **Prontuário** e emita receitas ou atestados em **Documentos**.

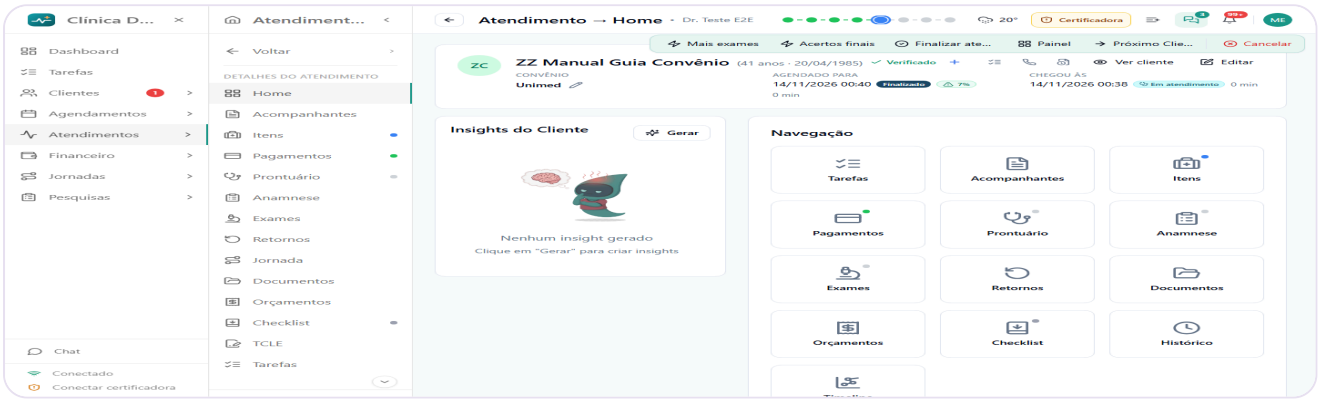


Figura 16. O atendimento do paciente de exemplo, visto pela médica.

2 A consulta é um item da venda e precisa ser concluída. Na aba **Itens**, clique em **Iniciar** e depois em **Concluir**. O selo do item vira **Concluído**, e o selo verde **Autorizado** continua embaixo dele.

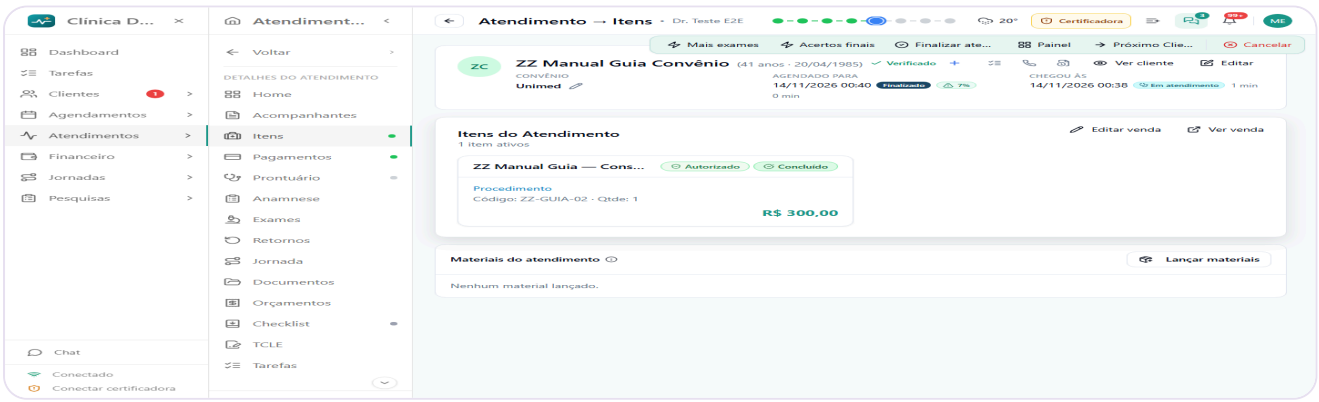


Figura 17. Consulta concluída, com a senha da operadora.

O QUE ISTO TRAVA

Consulta sem o **Concluir** é o motivo mais comum de o Finalizar não liberar. E o que não foi concluído não é cobrado do convênio. Item que não foi feito se cancela, não fica em aberto.

NA SUA CLÍNICA

Precisou de mais exames no meio da consulta? Em Mover para, **Mais exames** leva o paciente para Necessita mais exames e permite somar itens na venda. Item novo de convênio que pede autorização volta à fila de autorizações (etapa 5).

O QUE MUDOU

- **Venda:** o item da consulta fica concluído.
- **Atendimento:** Em atendimento, com o prontuário.

Para os detalhes: MAN-ATE-02 e MAN-ATE-04.

11 Retorno e Finalizar

QUEM **Médica**

TELA **Atendimentos › Painel**, cartão do paciente, **Finalizar atendimento**

1. No Painel, clique no cartão (em Em atendimento ou em Necessita acertos finais) e, em Mover para, em **Finalizar atendimento**. Se houver prontuário aberto, a Central pergunta antes o que fazer com ele.

2. A janela **Acertos finais** abre na aba Status. Cada conferência tem um sinal verde ou vermelho: situação financeira, procedimentos, cadastro revisado e checklist. As abas Pagamentos, Procedimentos, Checklist e Retornos resolvem cada ponto ali mesmo.

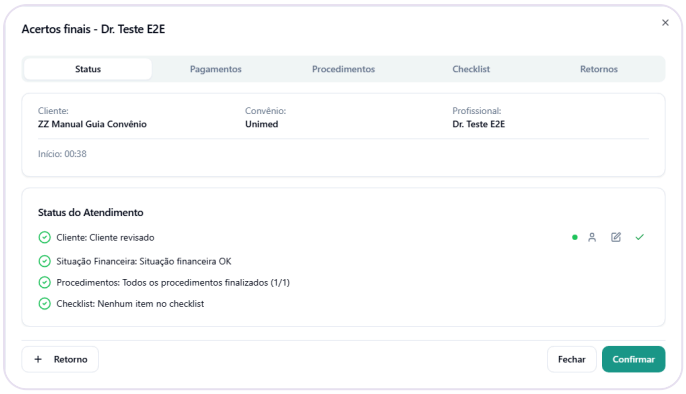


Figura 18. Tudo verde: pago, consulta concluída, cadastro revisado e checklist completo.

3 O paciente precisa voltar? Clique em **Retorno**, embaixo. Na janela **Configurar Retorno**, escolha a **Data Sugerida** (os atalhos +7d, +30d, +3m preenchem), confira a validade para agendar e os itens (o item de retorno da clínica já vem, com a cortesia) e clique em **Criar Retorno**.

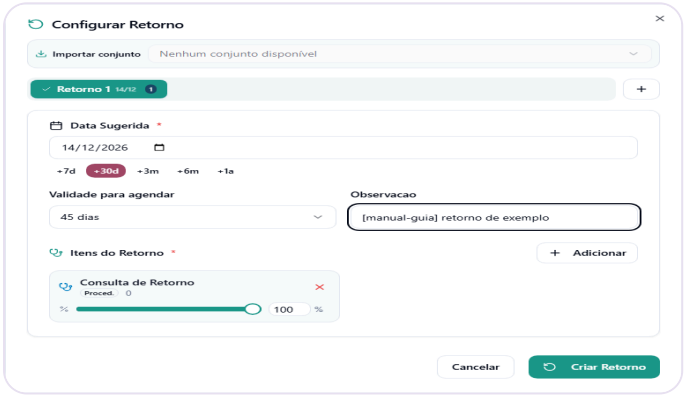


Figura 19. O retorno: data sugerida, até quando agendar e o que será feito.

4 Clique em **Confirmar**. Como o retorno ainda não tem data marcada, a Central avisa em **Pendências**: clique em **Confirmar mesmo assim**. O cartão vai para **Finalizado**.

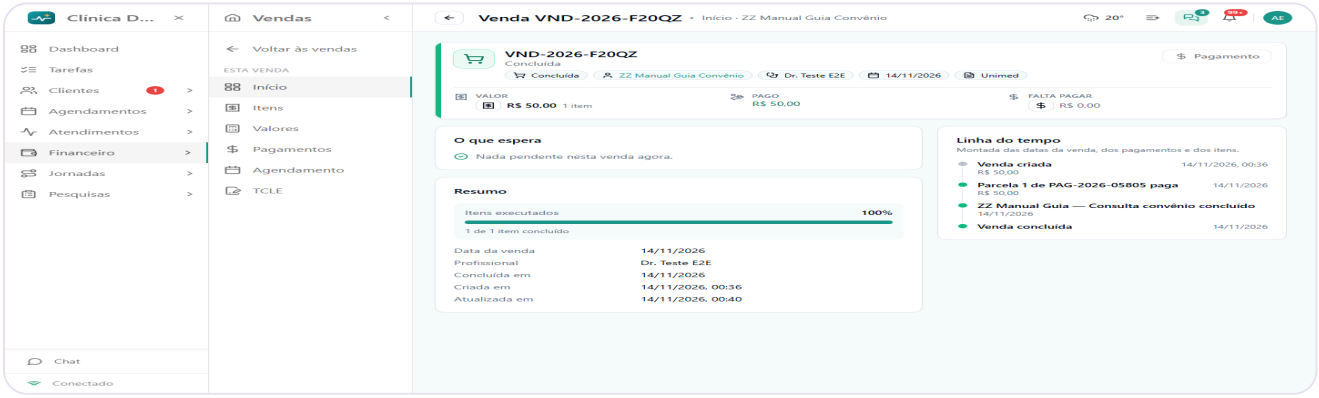


Figura 20. Finalizado o atendimento, a venda de convênio fica concluída.

O QUE ISTO TRAVA

Só a venda concluída vira guia. Atendimento que não foi finalizado deixa a consulta fora do faturamento do convênio. Se a aba Status mostrar algo em vermelho, a mensagem diz o quê: "Há pendências financeiras", "Há procedimentos pendentes", "Cliente precisa ser revisado" ou "Checklist incompleto".

O QUE MUDOU

- **Atendimento:** Finalizado, só de leitura.
- **Agendamento:** Finalizado.
- **Venda:** Concluída. Entra na fila do faturamento do convênio.
- **Retorno:** criado, Pendente, esperando data.

Para os detalhes: MAN-ATE-02 e MAN-ATE-03.

12 A guia vai para o faturamento

QUEM Faturamento

TELA Financeiro › Fiscal & Convênios › Faturamento TISS, vista Hoje

A recepção não precisa fazer nada aqui: a venda concluída entra sozinha na fila do faturamento.

1. Na Mesa de Faturamento, vista Hoje, o grupo **Faturar** junta as vendas de convênio concluídas que ainda não estão em guia, por convênio e mês do atendimento.

2. Clique no grupo do convênio e do mês (cada grupo mostra cinco linhas; com mais, use Ver mais). O painel lista as vendas, cada uma com o atendimento, o valor que vai na guia (a parte do convênio, aqui R$ 250,00) e o prazo para apresentar a conta.

3. O faturamento cria o lote com Criar lote e gerar guias (ou Gerar guias no LOTE-…, se já houver um lote em montagem). Sai uma guia por venda, com a carteirinha da chegada e a senha da etapa 5. Daí em diante, o lote segue o caminho do faturamento.



Figura 21. A venda do paciente na fila do faturamento, pronta para virar guia.

QUANDO A VENDA NÃO APARECE AQUI

- O atendimento não foi finalizado (a venda não está concluída).
- O procedimento está sem código TUSS, ou o convênio sem Configurações TISS: a Mesa avisa e mostra onde corrigir.
- A venda foi tirada do faturamento (botão Tiradas do faturamento, no topo da Mesa).

O QUE MUDOU

- **Venda:** concluída e na fila Faturar do convênio.
- **Guia:** nasce quando o faturamento gera as guias do lote.

Fechar o lote, enviar à operadora, o PEG, o demonstrativo e as glosas: MAN-VEN-04 e MAN-VEN-05.

13 Marcar o retorno

QUEM Recepção

TELA **Minhas pendências** (o sino no topo), vista Lista, tipo Retorno

1. Abra **Minhas pendências**, vista `Lista`, e escolha o tipo `Retorno` (ou busque pelo nome do paciente). A linha mostra o que falta, o **Agendar até** e quantos dias faltam. A vista Hoje só traz o retorno no grupo **Agendar** quando faltam 3 dias ou menos para o Agendar até, ou quando a data sugerida já passou sem horário marcado. Antes disso, ele fica só na Lista.

2. Clique na linha do retorno. Abre o painel da pendência, com o cartão do retorno: o prazo, a data sugerida e, à direita, o ícone de calendário com + (`Agendar retorno`).

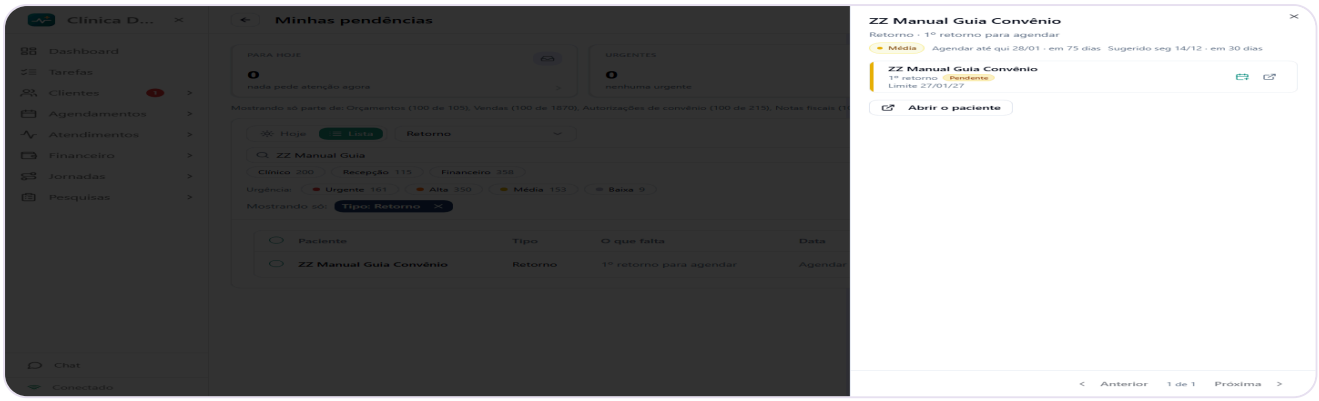


Figura 22. O retorno do paciente nas pendências. No painel, o ícone de calendário com + agenda o retorno.

3 Clique no ícone `Agendar retorno`. Abre **Selecionar Horário para Agendamento de Retorno**, já no dia sugerido e com a médica do atendimento. Escolha um horário livre que caia dentro do Agendar até e confirme.

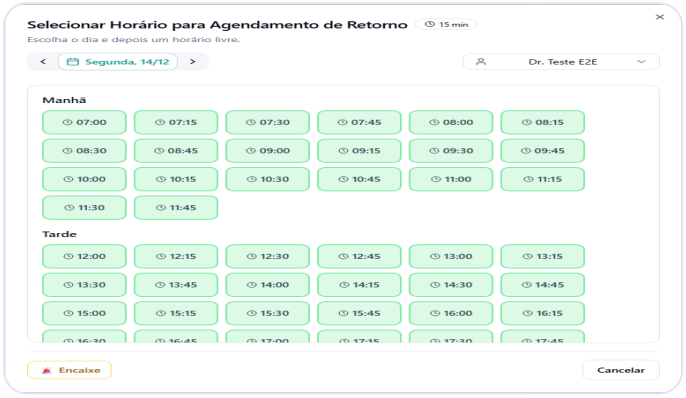


Figura 23. A janela de horários do retorno.

BOM SABER

- O retorno entra com os itens e a cortesia combinados. A venda do retorno **não vai para o faturamento do convênio**: retorno não é cobrado da operadora.
- Agendar a volta como consulta comum deixa o retorno aberto e cobra o paciente sem a cortesia. Agende sempre pelo retorno.
- No dia do retorno, o paciente passa de novo pelas etapas 6 a 11: confirmar, chegada com a carteirinha, consulta e Finalizar.

O QUE MUDOU

- **Retorno:** Agendado. Vira Utilizado quando o atendimento do retorno for finalizado.
- **Agendamento novo** e a venda do retorno, ligados ao retorno.

Para os detalhes: MAN-ATE-03 e MAN-AGE-01.

14 Dúvidas frequentes

O Agendar veio em Particular, mas o paciente tem convênio.	A carteirinha está vencida ou não foi cadastrada. Atualize na ficha, em Convênios, e escolha o convênio de novo no Agendar.
A venda de convênio veio com o preço cheio.	O procedimento está sem preço na tabela do convênio. Peça o ajuste em Gestão de Preços antes de agendar (MAN-VEN-03).
A consulta não aparece na fila de autorizações.	Ou ela não pede senha na tabela do convênio, ou a senha já foi registrada. Confira o selo na aba Itens do agendamento.
Errei o número da senha.	No item da venda ou do agendamento, clique em Editar senha, corrija e salve.
O paciente chegou sem a carteirinha.	Se a carteirinha válida já está na ficha, a chegada se confirma. Se não está, a chegada pelo convênio não libera: cadastre a carteirinha ou, de acordo com o paciente, troque a venda para particular com Editar venda.
A venda não apareceu no faturamento.	Confira se o atendimento foi finalizado, se o procedimento tem código TUSS e se o convênio tem Configurações TISS.
Ao salvar o retorno, apareceu "Profissional não está habilitado para o procedimento".	A profissional não faz o procedimento do retorno pelo cadastro dela (especialidades e exceções). Escolha outra profissional ou peça a quem administra a clínica para ajustar o cadastro (manual MAN-CFG-01).