FluxoIdeal

MANUAL DA CENTRAL

ATENDIMENTO

Acompanhar o *caso cirúrgico*

Jornadas: o caso do paciente do primeiro exame até a alta, com as fases, as tarefas de cada etapa e o que ainda falta para avançar.



Para **recepção e médicas** Código **MAN-JOR-01** Versão **1.1 · novembro de 2026**

Leitura **8 minutos**

EM RESUMO

A jornada é a pasta do caso, do primeiro exame à alta.

Uma cirurgia não cabe numa consulta: tem exames, termo de consentimento, autorização do convênio, lente, cirurgia e pós-operatório. A **jornada** junta tudo isso num lugar só, com um quadro de tarefas para cada caso.

Cada jornada tem um **tipo** (por exemplo, Catarata), que traz as **fases** do caso e as **tarefas** que já nascem prontas. A fase anda sozinha, conforme as tarefas obrigatórias são concluídas.

Fica em Jornadas, no menu, quando a clínica usa o módulo de jornadas.

A PERGUNTA QUE DECIDE

Por que o caso não muda de fase?

Falta tarefa
Ainda há tarefa obrigatória não concluída numa etapa desta fase (ou de uma anterior).

Anda sozinha
Concluídas as obrigatórias da fase, o caso passa para a próxima. Não há como arrastar.

NESTE MANUAL

1 Onde fica a jornada
2 O quadro de todos os casos
3 Abrir uma jornada
4 O quadro do caso
5 Como a fase anda
6 Tipos de jornada
7 Dúvidas frequentes

1 Onde fica a jornada

O módulo de jornadas é ligado por clínica. Desligado, o item **Jornadas** não aparece no menu e as telas abrem o Dashboard.

NO MENU

Jornadas › Board macro: todos os casos da clínica, por fase.

NA FICHA DO PACIENTE

Aba **Jornadas**: os casos daquele paciente, ativos e o histórico.

NO ATENDIMENTO

Aba **Jornada**, no menu à esquerda do atendimento: as jornadas do paciente sem sair da consulta.

Clicar num caso, em qualquer um desses lugares, abre o **quadro do caso** (seção 4). Para ver as jornadas, o seu perfil precisa de acesso a elas; para abrir, editar ou concluir, de permissão de alteração.

2 O quadro de todos os casos

Em **Jornadas › Board macro**, cada coluna é uma fase e cada cartão é um caso. A coluna destacada é a primeira fase que tem casos.

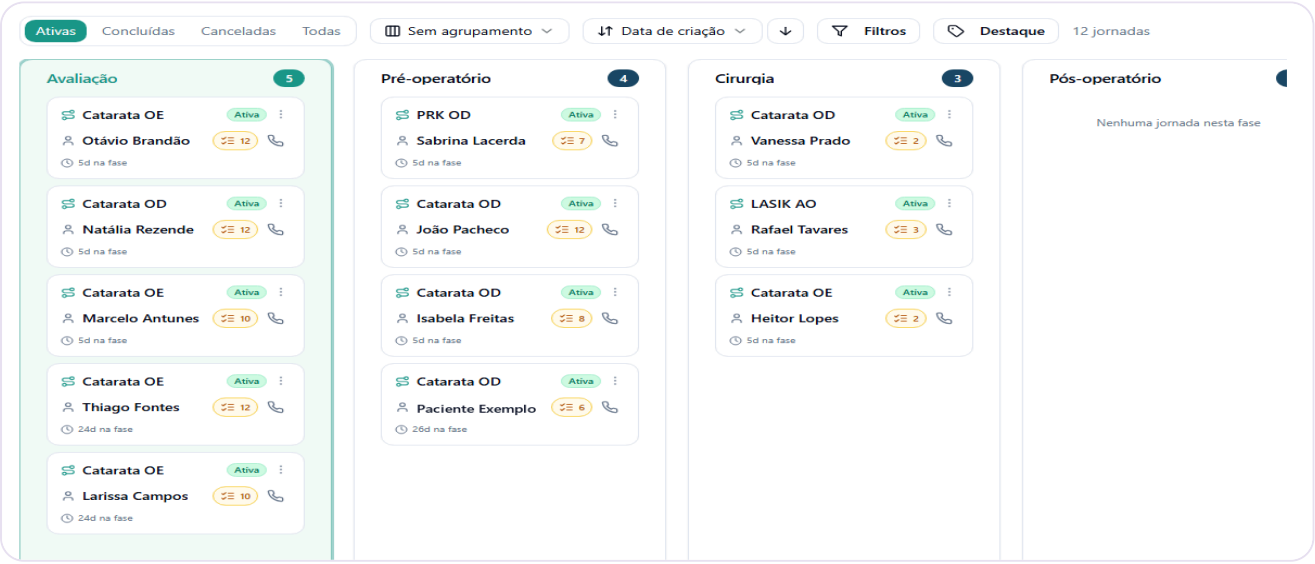


Figura 1. O Board macro com as jornadas ativas. No topo, os filtros de situação, o agrupamento, a ordem, os **Filtros** por marca e o **Destaque**.

- **O cartão** mostra o título do caso (ex.: Catarata OD), a situação (**Ativa**), o paciente, o botão com o número de tarefas abertas e o contato do paciente. O relógio no pé conta o tempo

desde que a jornada foi aberta.

- **Ativas, Concluídas, Canceladas, Todas** escolhem quais casos aparecem.
- **Agrupar: Sem agrupamento**, **Tipo de jornada** ou uma marca (por exemplo, a data da cirurgia). Agrupado por uma marca de data, aparece o botão **A partir de hoje**, que esconde as datas passadas.
- **Ordenar:** por data de criação, de atualização, nome do paciente ou valor de uma marca. A seta ao lado inverte a ordem.
- **Destaque** escolhe o que o cartão mostra a mais: o tipo de jornada e as marcas (data da cirurgia, olho, tipo de lente…).
- Com muitos casos, o botão **Carregar mais**, embaixo, traz os próximos.



O menu ⋮ do cartão

- **Editar:** título do caso (e o tipo, se a jornada ainda não tem um).
- **Marcas:** os campos do caso, como a data da cirurgia.
- **Concluir** e **Cancelar:** só em jornada ativa. Valem na hora.
- **Excluir:** apaga a jornada e as tarefas que ela gerou. Não tem volta.

Figura 2. O menu ⋮ do cartão.

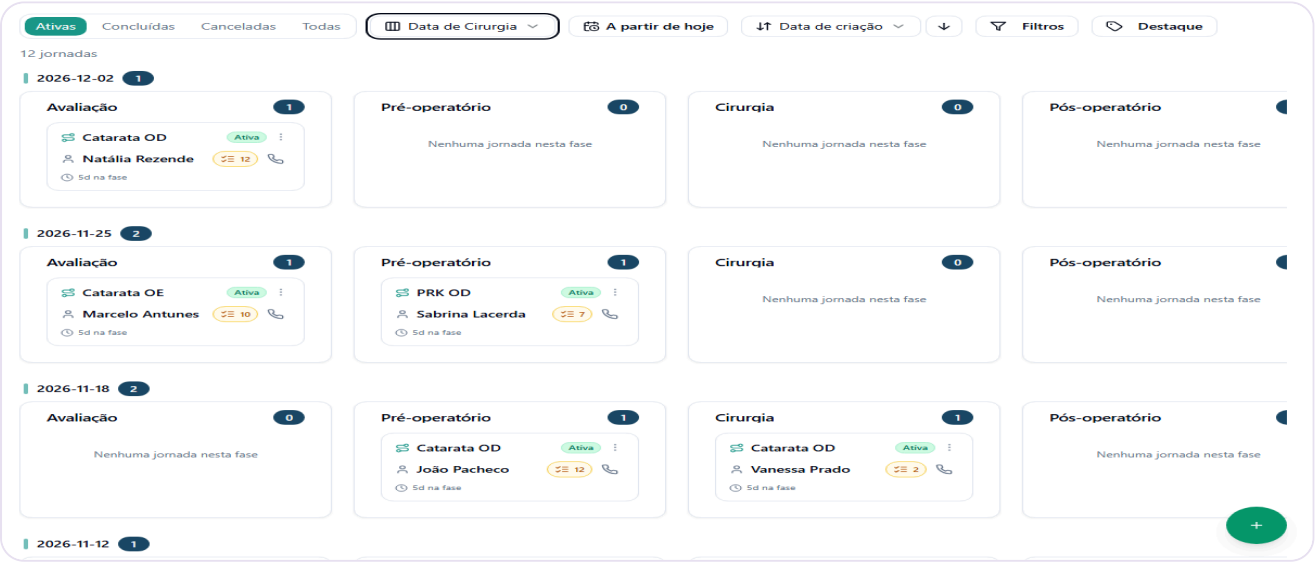


Figura 3. Agrupado pela marca **Data de Cirurgia**: uma faixa por data, com as fases em colunas dentro de cada faixa.

As escolhas de filtro, agrupamento, ordem e destaque ficam guardadas no seu navegador: ao voltar, o quadro abre do mesmo jeito.

3 Abrir uma jornada

A janela **Abrir jornada** é a mesma nos três lugares. Muda só de onde vem o paciente.

1. **Comece pelo lugar certo.**
   - No Board macro: o botão `+` no canto inferior direito (**Nova jornada**). A janela pede o paciente em `Selecionar paciente…`.
   - Na ficha do paciente, aba Jornadas: `Abrir jornada`. O paciente já vem preenchido.
   - Dentro do atendimento, aba Jornada: o botão `+` (**Nova jornada**). A jornada fica ligada a esse atendimento.

2. **Preencha. Título** é opcional (ex.: Catarata OD). **Tipo de jornada** é obrigatório: é ele que traz as fases e as tarefas. Se o tipo tem marcas, elas aparecem embaixo, também opcionais.

3. **Clique em** `Abrir jornada`**.** A Central abre o quadro do caso, já com as tarefas do modelo do tipo.

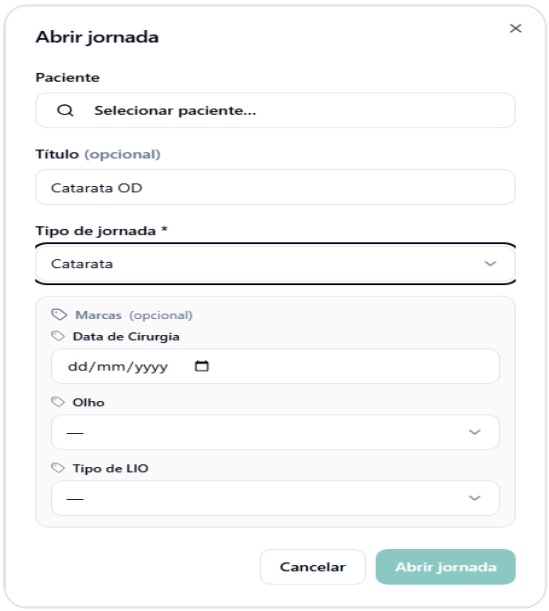


Figura 4. A janela Abrir jornada aberta pelo Board macro, com o tipo Catarata e as suas marcas.

BOM SABER

Ao salvar uma venda com procedimento que pede acompanhamento, a Central sugere **Abrir jornada de cuidado**. O botão `Abrir jornada` leva à aba Jornadas da ficha do paciente; ali, use `Abrir jornada` de novo e escolha o tipo.

ATENÇÃO

Sem nenhum tipo cadastrado, a janela avisa "Nenhum tipo de jornada configurado" e não deixa abrir. Os tipos ficam nas Configurações (seção 6).

4 O quadro do caso

Cada caso tem o seu quadro. As colunas são as **etapas** do tipo (Exames, Autorização, Lente, TCLE…) e os cartões são as **tarefas** do caso.

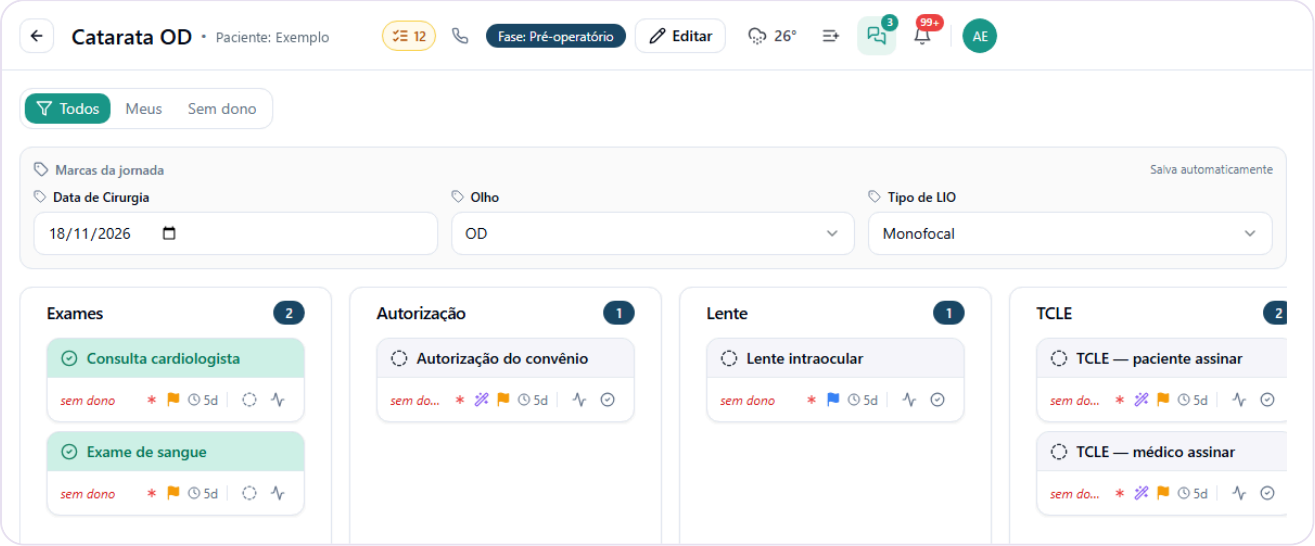


Figura 5. O quadro do caso. No cabeçalho, o paciente, as tarefas e o contato, a **Fase** atual e **Editar** (em telas largas, também o tipo). Embaixo, as marcas e as tarefas por etapa.

- **Todos, Meus, Sem dono** filtram as tarefas pelo responsável.
- **Marcas da jornada** se editam ali mesmo e salvam sozinhas.
- **A cor do cartão** é a situação da tarefa: **A fazer**, **Em andamento**, **Concluído** ou **Bloqueado** (impedimento aberto).
- **No pé do cartão:** o responsável (**sem dono**, **você** ou **Bot**), o asterisco vermelho de **obrigatório** (trava a fase), a varinha de **automático** (um assistente cuida da situação), a bandeira de prioridade e os botões que mudam a situação.
- **Clique no cartão** para abrir o detalhe da tarefa, o mesmo da tela Tarefas: responsável, prazo, impedimento, comentários (veja o MAN-TAR-01).
- **Arraste um arquivo** sobre o cartão para anexá-lo à tarefa, na pasta da jornada do paciente.
- **Tarefa a mais:** o botão + (**Nova tarefa**) pede título, coluna (etapa) e se é obrigatória.

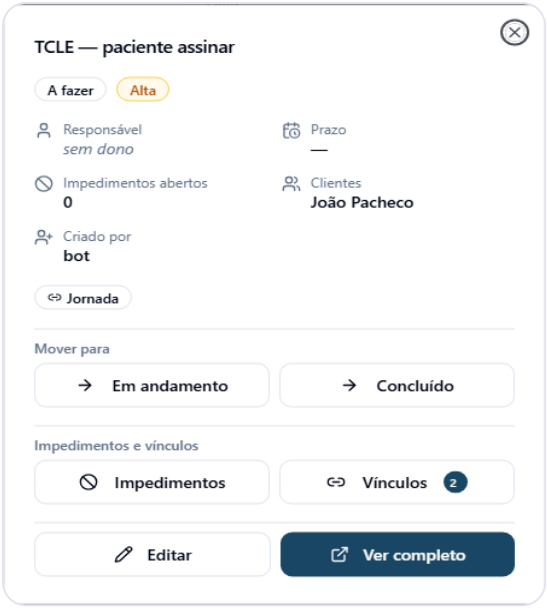


Figura 6. O detalhe de uma tarefa do caso, aberto pelo cartão.

> BOM SABER
>
> As tarefas do caso também aparecem na tela **Tarefas**, com o nome do paciente. Concluídas, somem de lá depois de um tempo, mas continuam no quadro do caso: ele é o histórico da jornada.

5 Como a fase anda

Ninguém muda a fase à mão. Cada etapa pertence a uma fase, e o caso fica parado na fase mais atrasada que ainda tem tarefa obrigatória pendente.

Investigação › Pré-operatório › Cirurgia › Pós-operatório › Alta

No exemplo, os exames da Investigação estão concluídos, mas o TCLE, a lente e a autorização do convênio (todas do Pré-operatório) ainda não. O caso está em **Pré-operatório** e só vai para **Cirurgia** quando essas quatro forem concluídas.

- Só tarefas **obrigatórias** contam. As outras não seguram a fase.
- A fase também **volta**: uma tarefa obrigatória nova numa etapa anterior traz o caso de volta para aquela fase.
- Sem nenhuma obrigatória pendente, o caso vai para a **fase de conclusão** do tipo (normalmente a Alta).
- Chegar à Alta não encerra a jornada. Para encerrar, use **Concluir** no menu ⋮ do cartão.

ATENÇÃO

Prazos e casos parados

A Central não tem um painel de prazos da jornada. O prazo é de cada tarefa: defina no detalhe da tarefa. A Fluxo Ideal sabe listar os casos ativos com tarefa obrigatória vencida ou sem mudança de fase há dias (7, por padrão), para os assistentes da clínica avisarem a equipe, quando a clínica usa esse aviso.

EVITE

- Marcar tarefa como concluída sem ter feito: a fase anda sem o passo ter sido feito.
- **Cancelar** a jornada esperando que a venda seja cancelada junto. Cancelar a jornada só encerra o acompanhamento; a venda continua como está.
- **Excluir** no lugar de Cancelar: excluir apaga o caso e as tarefas, sem histórico.

6 Tipos de jornada

Quem administra a clínica monta os tipos em **Configurações › Atendimento › Tipos de Jornada** (Configurações fica no menu da sua conta).

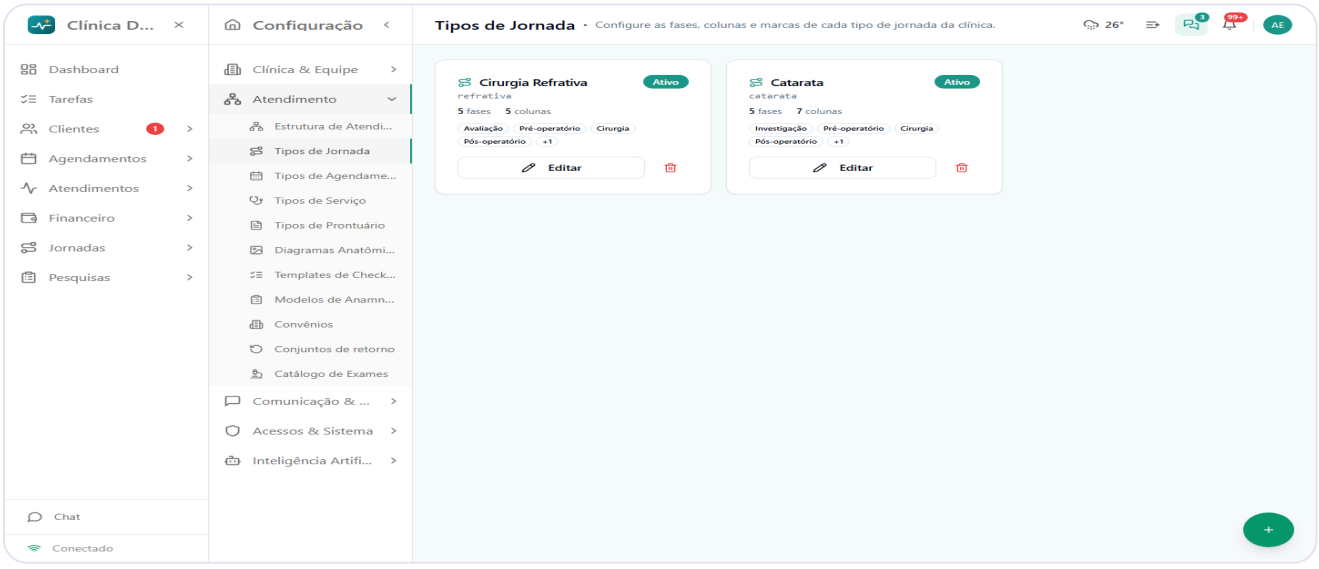


Figura 7. Os tipos cadastrados, com quantas fases e colunas cada um tem. **Editar** abre o tipo; a lixeira exclui.

O botão + cria um tipo novo. O editor tem cinco abas:

- **Básico:** nome, slug (um apelido sem espaços), Ativo, a **Fase padrão** (onde o caso começa) e a **Fase de conclusão**.
- **Fases macro:** as colunas do Board macro, em ordem (setas para subir e descer).
- **Operacional:** as colunas do quadro do caso. Cada uma diz a que fase pertence: é isso que faz a fase andar.
- **Molde:** as tarefas que todo caso novo desse tipo já traz (com etapa, prioridade e se é obrigatória) e os itens sugeridos, que não cobram nada.
- **Marcas:** campos do caso (data, sim/não, seleção, texto ou número). Cada marca pode virar **Filtro** e **Raia** no Board macro.

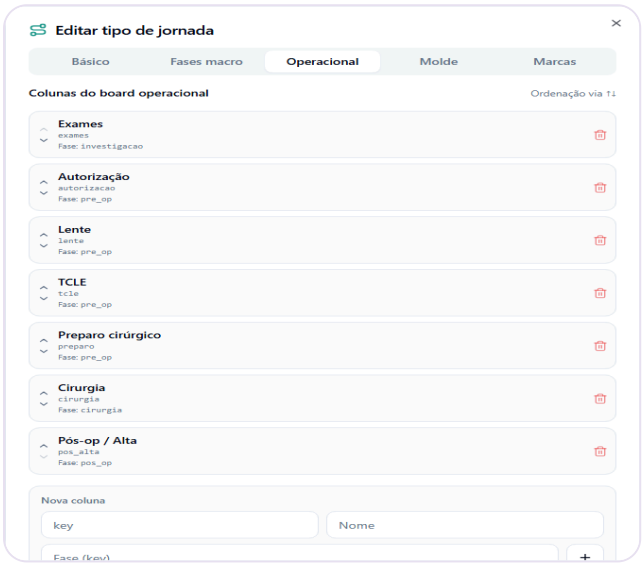


Figura 8. Aba Operacional: cada coluna aponta para uma fase.

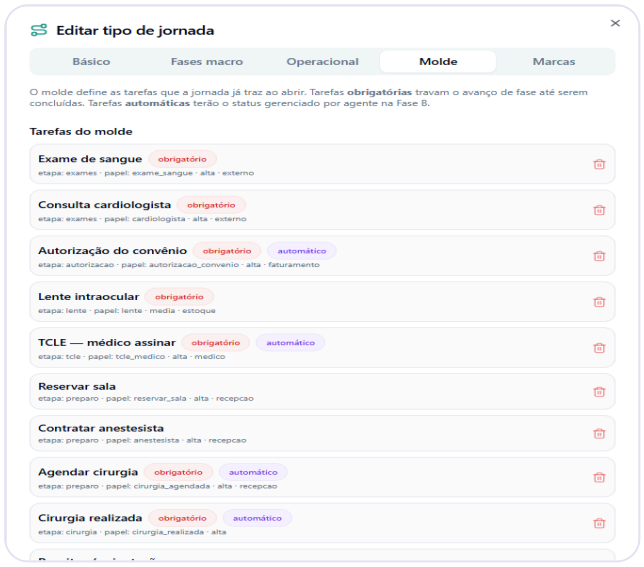


Figura 9. Aba Molde: as tarefas que todo caso novo já traz.

ATENÇÃO

- Mudar o molde vale para as jornadas abertas **depois**. Os casos em andamento ficam com as tarefas que já têm.
- O Board macro desenha as colunas com as fases de um tipo só. Se a clínica tem mais de um tipo, use as mesmas fases (mesmas chaves) em todos, ou o caso de outro tipo pode cair na primeira coluna.
- Excluir um tipo não apaga as jornadas, mas elas perdem o vínculo com ele.

7 Dúvidas frequentes

Não encontro Jornadas no menu.	O módulo pode estar desligado na clínica, ou o seu perfil não tem acesso às jornadas. Fale com quem administra a Fluxo Ideal na clínica.
Concluí a tarefa e a fase não mudou.	Ainda há outra obrigatória pendente nessa fase ou numa anterior. Veja os cartões com o asterisco vermelho que não estão verdes.
Posso arrastar o caso para outra fase?	Não. A fase é calculada pelas tarefas. Para avançar, conclua as obrigatórias.
Uma tarefa não se aplica a este paciente.	Abra o detalhe da tarefa e trate como na tela Tarefas. Enquanto uma obrigatória fica pendente, ela segura a fase.
A jornada aparece ligada à consulta?	Quando é aberta pela aba Jornada de um atendimento, sim: a Central liga a jornada a esse atendimento.
O paciente desistiu da cirurgia.	Use **Cancelar** no menu ⋮ do cartão. A jornada vai para Canceladas e a venda não muda; o que fazer com ela está no MAN-PAG-03.