FluxoIdeal

MANUAL DA CENTRAL

DO COMEÇO AO FIM

Cirurgia pelo convênio, do *começo* ao fim

Da consulta que indica a cirurgia até a guia paga pela operadora: cada etapa, quem faz, em que tela e qual manual tem o passo a passo.



Para **toda a equipe da clínica** Código **MAN-TRI-01** Versão **1.0 · novembro de 2026**

Leitura **9 minutos**

EM RESUMO

A cirurgia de convênio não precisa de orçamento. O TCLE sai da venda que o agendamento cria.

Esta série de manuais começou com uma pergunta de médica: **como gerar o TCLE de uma cirurgia pelo convênio, se não existe orçamento?**

O orçamento serve para o paciente aceitar um valor que ele vai pagar. Na cirurgia coberta pelo convênio, ele não paga nada. Ao agendar a cirurgia pelo convênio, a Central cria a **venda de convênio** sozinha, e o termo é gerado dessa venda, na aba `TCLE` do agendamento.

Este guia costura os manuais na ordem real do caso. Cada etapa tem duas ou três frases e aponta o manual com os detalhes.

A PERGUNTA QUE DECIDE

O paciente vai pagar algum valor que precisa aceitar antes?

Não
Agende pelo convênio e gere o TCLE no agendamento.

Sim
Orçamento, aceite e depois Vender (MAN-VEN-01).

0 As etapas num quadro

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

	ETAPA	QUEM	TELA	MANUAL
1	**Consulta e indicação**	Médica	Atendimento	MAN-ATE-02, MAN-ATE-04
2	**Paciente e carteirinha**	Recepção	Ficha do paciente	MAN-CLI-01, MAN-CLI-02
3	**Agendar com sala e material**	Recepção	Agendar, Agenda por sala	MAN-AGE-01, MAN-AGE-03, MAN-FIN-04
4	**A venda e o TCLE**	Recepção Médica	Agendamento: Venda e TCLE	MAN-BAS-01, MAN-VEN-01, MAN-DOC-01

	ETAPA	QUEM	TELA	MANUAL
5	**Autorização do convênio**	Recepção Faturamento	Autorizações de convênio	MAN-AGE-04
6	**Anamnese**	Recepção Médica	Agendamento, atendimento	MAN-ATE-05
7	**O dia da cirurgia**	Recepção Médica	Painel de Atendimento	MAN-ATE-01, MAN-ATE-02, MAN-ATE-04
8	**Jornada e retornos**	Recepção Médica	Jornadas, Minhas pendências	MAN-JOR-01, MAN-ATE-03
9	**Guia, lote e glosa**	Faturamento	Faturamento TISS, Glosas	MAN-VEN-03, MAN-VEN-04, MAN-VEN-05
10	**Nota da coparticipação**	Faturamento	Notas Fiscais (NFS-e)	MAN-FIN-01

ANTES DO PRIMEIRO CASO

O que quem administra a clínica deixa pronto

Tabela do convênio com a cirurgia coberta (ou com coparticipação) e a Autorização do convênio marcada. MAN-CFG-09 MAN-VEN-03

Modelo de TCLE no cadastro do procedimento, para o termo já vir sugerido. MAN-CFG-03 MAN-CFG-06

Salas e equipamentos que a cirurgia ocupa. MAN-CFG-02

Modelo de anamnese ligado ao procedimento, e o **tipo de jornada**, se a clínica usa. MAN-ATE-05 MAN-JOR-01

Configurações TISS do convênio e os códigos TUSS. MAN-VEN-04

Kit de material do procedimento, para reservar de uma vez. MAN-FIN-04

1 Consulta e indicação

QUEM	Médica
TELA	O atendimento da consulta, aberto pelo **Atendimentos › Painel**
DETALHES	**MAN-ATE-02** **MAN-ATE-04** **MAN-ATE-06**

A consulta que indica a cirurgia é um atendimento como outro qualquer. A médica registra a indicação no prontuário e pede os exames pré-operatórios. Se a clínica usa jornadas, o caso já pode ser aberto aqui, na aba **Jornada** do atendimento (etapa 8).

2 Paciente e carteirinha

QUEM	Recepção
TELA	**Clientes › Lista**, ficha do paciente, seção **Convênios**. Pedidos do paciente em **Clientes › Solicitações de convênio**
DETALHES	**MAN-CLI-01** **MAN-CLI-02**

Confira o cadastro e deixe-o **revisado**. Cadastre a carteirinha do convênio na ficha, com a validade. Se o paciente mandou a carteirinha pelo portal ou pelo WhatsApp, aprove o pedido em Solicitações de convênio.

O QUE ISTO TRAVA

- **Sem carteirinha válida** para o convênio, a chegada do paciente não se confirma no dia (etapa 7).
- **Cadastro não revisado** impede a médica de finalizar o atendimento.

3 Agendar com sala e material

QUEM	Recepção
TELA	**Agendamentos › Agendar** ou **Agendamentos › Agenda por sala**. O material, no quadro **Material reservado** do agendamento
DETALHES	**MAN-AGE-01** **MAN-AGE-03** **MAN-FIN-04**

Em Agendar, escolha o paciente, o **convênio dele** e a cirurgia. Quando a clínica tem salas cadastradas, o campo **Sala** e o botão **Equipamentos** aparecem acima da grade. O procedimento pode já sugerir a sala, e os horários livres passam a respeitar a sala e o profissional juntos.

Depois de salvar, abra o agendamento e use **Reservar** (ou **Reservar o kit**) no quadro Material reservado. O material fica separado para esse paciente.

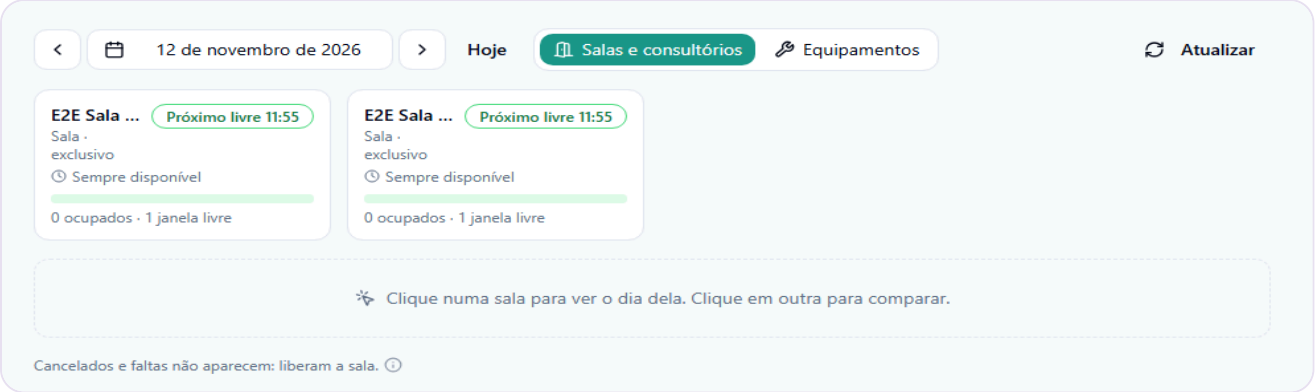


Figura 1. A Agenda por sala mostra o dia de cada sala e o próximo horário livre. Ela só aparece no menu quando a clínica tem sala ou equipamento ativo.

4 A venda e o TCLE

QUEM	**Recepção** confere a venda e gera o termo **Médica** assina primeiro
TELA	O agendamento, abas **Venda** e **TCLE**
DETALHES	**MAN-BAS-01** **MAN-VEN-01** **MAN-DOC-01**

Ao salvar o agendamento, a venda de convênio já existe. Na aba Venda, confira o total do paciente: **R$ 0,00** se a cirurgia é coberta, só a coparticipação se houver. Preço cheio quer dizer que a cirurgia não tem preço na tabela do convênio: peça o ajuste antes de seguir. Nunca troque por venda particular com desconto de 100%: a cirurgia sairia do faturamento do convênio.

A venda sai sozinha; o termo, não. Na aba TCLE, clique em **Gerar TCLE**. A médica assina primeiro e depois o paciente, pelo link ou em papel.



Figura 2. A aba TCLE do agendamento. O termo nasce da venda que o agendamento criou, sem orçamento.

O QUE ISTO TRAVA

TCLE obrigatório sem as duas assinaturas: no dia, a Central não deixa o atendimento passar para Em atendimento. Colha as assinaturas antes da data.

5 Autorização do convênio

QUEM	Recepção · Faturamento
TELA	**Agendamentos › Autorizações de convênio** (o mesmo item fica em Atendimentos), ou a aba **Itens** do agendamento
DETALHES	**MAN-AGE-04** · **MAN-EXT-01**

Quando a tabela do convênio diz que a cirurgia pede autorização, ela entra na fila até alguém registrar a senha da operadora. Registrou num lugar, aparece em todos. A senha vai junto para a guia (etapa 9).

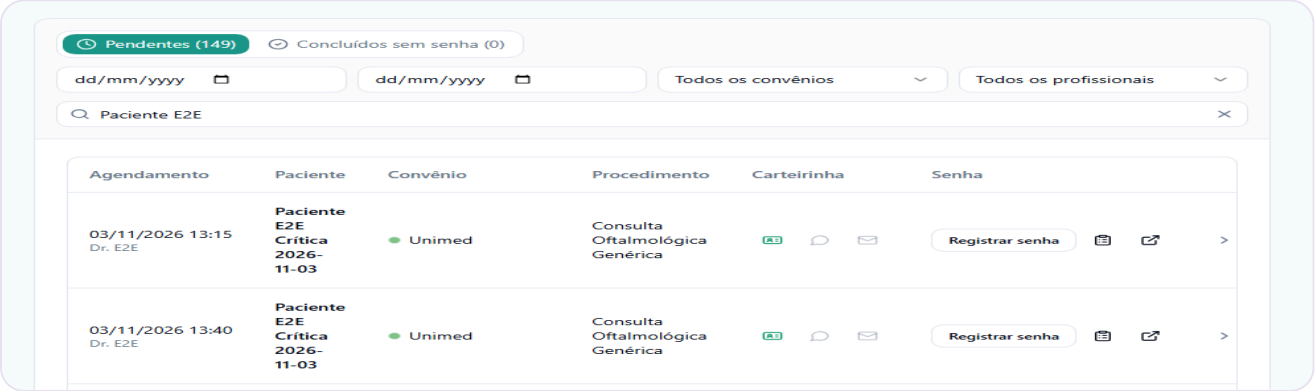


Figura 3. A fila de autorizações. Cada linha tem o botão Registrar senha.

O QUE ISTO TRAVA

Com a regra de autorização ligada pela clínica, o atendimento sem senha não passa para Em atendimento. Só quem tem permissão segue, escrevendo uma justificativa que fica registrada.

6 Anamnese

QUEM	Recepção envia ou entrega o tablet Médica lê as respostas
TELA	O agendamento (quadro Anamnese pré-consulta) e, no dia, a aba Anamnese do atendimento
DETALHES	MAN-ATE-05 MAN-TAB-01

Se o modelo de anamnese está ligado à cirurgia, a ficha nasce sozinha ao agendar. O paciente responde pelo link, no tablet da recepção ou com a equipe na Central. Concluída, as respostas não mudam mais, e a médica as lê no atendimento.

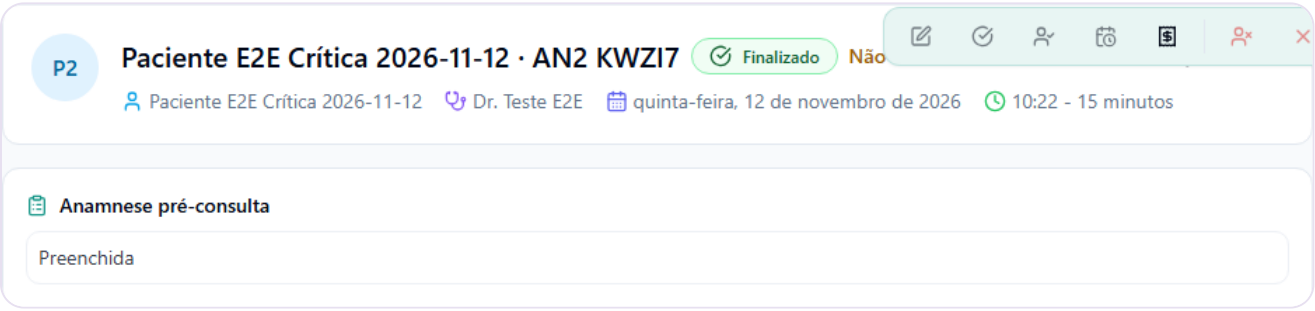


Figura 4. No agendamento, o quadro mostra em que pé está a anamnese.

7 O dia da cirurgia

QUEM	Recepção da chegada até a entrada Médica do início ao Finalizar
TELA	Agendamentos › Mapa cirúrgico na véspera, Atendimentos › Painel no dia
DETALHES	MAN-AGE-03 MAN-ATE-01 MAN-ATE-02 MAN-ATE-04 MAN-FIN-04

1. **Véspera.** O Mapa cirúrgico lista as cirurgias do dia com material, termo e venda. É a hora de conferir o TCLE e a senha.
2. **Chegada.** No Painel, Chegou e Confirmar Chegada. O atendimento nasce ligado ao agendamento e à venda.

3. **Entrada.** O cartão anda pelas colunas. A passagem para Em atendimento confere o TCLE obrigatório e, se a regra estiver ligada, a senha.
4. **Cirurgia.** A médica registra o prontuário, clica em `Concluir` no procedimento e lança o material usado (botão `Materiais` do item).
5. **Finalizar.** `Finalizar atendimento` abre os Acertos finais: pagamento em dia, procedimentos concluídos, cadastro revisado e checklist. Ao finalizar, a venda fica **concluída**.

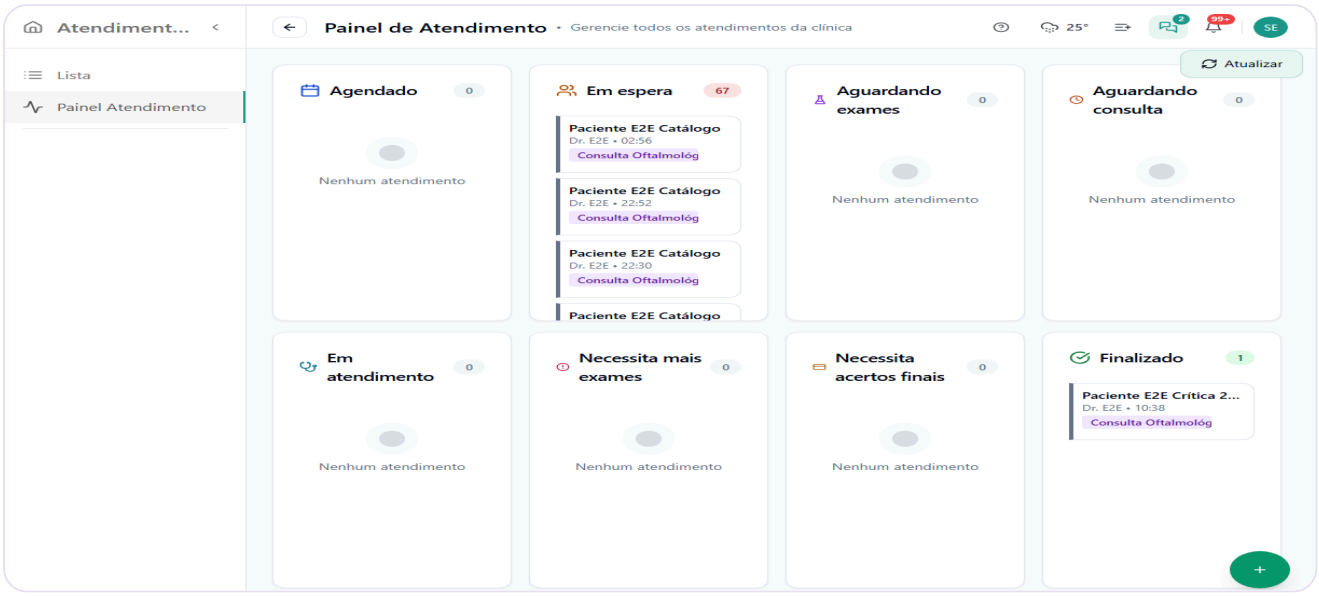


Figura 5. O Painel de Atendimento: cada coluna é uma etapa da visita. As colunas podem mudar conforme a estrutura de atendimento da clínica.

> O QUE ISTO TRAVA
>
> **Só a venda concluída vira guia.** Atendimento sem Finalizar deixa a cirurgia fora do lote do convênio. O material que não foi lançado também não entra no anexo da guia.

8 Jornada e retornos

QUEM	`Médica` cria os retornos `Recepção` agenda e cuida das tarefas do caso
TELA	`Jornadas › Board macro`, a aba `Retornos` do atendimento e **Minhas pendências** (o sino)
DETALHES	`MAN-JOR-01` `MAN-ATE-03`

A jornada é a pasta do caso, do primeiro exame à alta, com um quadro de tarefas. A fase anda sozinha quando as tarefas obrigatórias são concluídas. Ela só existe quando a clínica liga o módulo de jornadas.

Os retornos do pós-operatório são criados pela médica no atendimento, um a um ou por um conjunto de retorno. A recepção agenda cada um dentro do **Agendar até**.

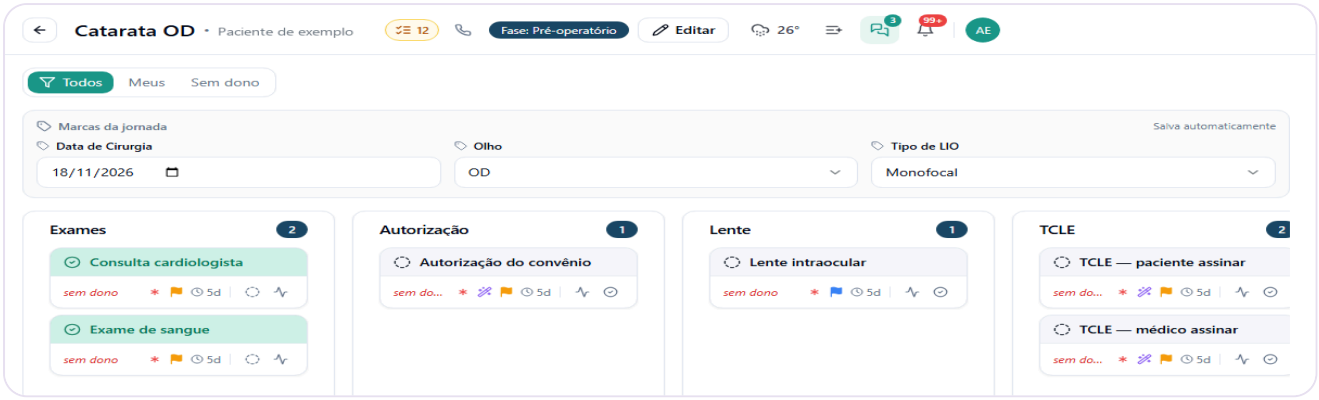


Figura 6. O quadro de um caso de catarata: cada coluna é uma etapa com as suas tarefas.

9 Guia, lote e glosa

QUEM — Faturamento

TELA — Financeiro › Fiscal & Convênios › Faturamento TISS e Financeiro › Fiscal & Convênios › Glosas

DETALHES — MAN-VEN-03 · MAN-VEN-04 · MAN-VEN-05

No lote do convênio, **Gerar guias das vendas** monta as guias das vendas concluídas: uma guia por senha, com o material lançado no anexo. Faltou um código ou um cadastro, a Central diz o que corrigir. Feche o lote, baixe o XML, envie no portal da operadora e informe o protocolo (PEG).

Quando a operadora responde, importe o demonstrativo. O que ela não pagou vira glosa, com prazo para recorrer na Mesa de Glosas.



Figura 7. Um lote em montagem. As guias saem das vendas concluídas do convênio.

10 Nota da coparticipação

QUEM	Recepção recebe Faturamento confere e emite a nota
TELA	O botão **Pagamento** da venda e **Financeiro › Fiscal & Convênios › Notas Fiscais (NFS-e)**
DETALHES	**MAN-PAG-01** **MAN-FIN-01**

A parte do convênio não entra no total do paciente: ela é cobrada pela guia. Se houve coparticipação, o paciente paga a parte dele na venda. Com a emissão automática pelos agentes ligada, esse pagamento vira uma nota prevista no nome de quem pagou. Feita a cirurgia, a nota vai para Revisar, na Mesa de Notas, ou direto ao governo, pelas regras da clínica.

Cirurgia coberta por inteiro não tem pagamento do paciente, e por isso não tem nota para ele.

11 Dúvidas frequentes

Preciso de orçamento para gerar o TCLE?	Não. O TCLE depende só de existir uma venda. Na cirurgia agendada pelo convênio, a venda já existe: gere o termo na aba TCLE do agendamento.
Agendei a cirurgia. Crio a venda em Vendas?	Não. O agendamento já criou a venda de convênio. Uma segunda venda duplicaria a cobrança.
A cirurgia ainda não tem data, e quero o TCLE assinado.	Faça a venda direta de convênio com o termo (MAN-VEN-01, seção 3). Quando a data sair, em Agendar, a janela de pendências do paciente mostra os itens já vendidos: marque a cirurgia e o agendamento usa a mesma venda.
O lote não trouxe a cirurgia.	Confira se o atendimento foi finalizado. Só a venda concluída entra no lote. Confira também se a venda não foi tirada do faturamento (MAN-VEN-04).