FluxoIdeal

MANUAL DA CENTRAL

DO COMEÇO AO FIM

Consulta particular, do *começo* ao fim

Do agendamento à pesquisa de satisfação: cada etapa da consulta paga pelo paciente, quem faz, em que tela e qual manual tem o passo a passo.



Para **toda a equipe da clínica** Código **MAN-TRI-02** Versão **1.1 · novembro de 2026**

Leitura **8 minutos**

EM RESUMO

Uma venda do agendamento ao pagamento. O Finalizar põe o resto em movimento.

Ao agendar, a Central cria a **venda** da consulta. É nela que o paciente paga, e é do pagamento que nasce a nota fiscal (MAN-BAS-01).

Na configuração padrão do Painel de Atendimento, o paciente **paga antes de entrar**: a fila só anda com a situação financeira em dia. Depois, o Finalizar atendimento da médica conclui a venda, deixa o retorno pronto para marcar e agenda o convite da pesquisa de satisfação.

Cada etapa abaixo tem duas ou três frases e aponta o manual com os detalhes.

A PERGUNTA QUE DECIDE

A situação financeira da venda está em dia?

Está
O paciente segue na fila e a médica pode finalizar.

Não está
Lance o pagamento na venda antes de seguir.

0 As etapas num quadro

A recepção abre e fecha o dia; a médica fica com o meio. A tabela mostra a ordem.

Para ver a mesma consulta tela a tela, com um print de cada momento e o que muda em cada passo, use o **MAN-GUI-01**. A consulta pelo convênio (carteirinha, senha da operadora, coparticipação e faturamento) está no **MAN-GUI-02**.

	ETAPA	QUEM	TELA	MANUAL
1	**Agendar**	Recepção	Agendar	MAN-AGE-01
2	**Confirmar e lembrar**	Recepção Assistentes	Agendamento	MAN-AGE-02, MAN-CFG-10
3	**Abrir o caixa**	Recepção	Caixa / Tesouraria	MAN-PAG-04
4	**Chegada e check-in**	Recepção	Painel de Atendimento	MAN-ATE-01

	ETAPA	QUEM	TELA	MANUAL
5	Pagamento	Recepção	Janela Pagamentos, venda	MAN-PAG-01, MAN-ATE-01
6	A consulta	Médica	Atendimento	MAN-ATE-02, MAN-ATE-04
7	Nota fiscal	Faturamento	Notas Fiscais (NFS-e)	MAN-FIN-01
8	Retorno	Médica Recepção	Atendimento, Minhas pendências	MAN-ATE-03
9	Pesquisa de satisfação	Automático	Pesquisas	MAN-COM-01, MAN-PAC-05
10	Fechar o caixa	Recepção	Caixa / Tesouraria	MAN-PAG-04

1 Agendar

QUEM Recepção

TELA Agendamentos › Agendar

DETALHES MAN-AGE-01 MAN-BAS-01

Escolha o paciente, confira o convênio e defina a consulta. Sem carteirinha válida, o campo Convênio já fica em **Particular**; se o paciente tem convênio e vai pagar a consulta, troque para Particular. Clique num horário livre e salve: a Central cria o agendamento e a venda juntos.

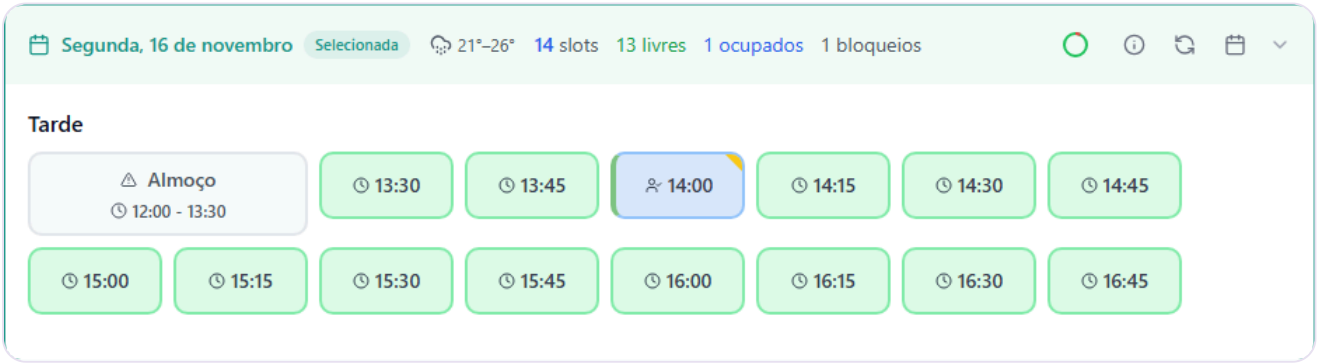


Figura 1. A grade do dia. Os horários em verde estão livres.

2 Confirmar e lembrar

QUEM — Recepção ou os Assistentes de confirmação, quando a clínica os liga

TELA — O agendamento, botão Confirmar. Os assistentes, em Configuração › Inteligência Artificial › Agentes (IA)

DETALHES — MAN-AGE-02 MAN-CFG-10

Falou com o paciente e ele vem? Clique em Confirmar. A clínica também pode ligar os times de assistentes **Confirmação diária**, **Confirmação de presença** e **Lembrete rápido**: eles convidam o paciente a confirmar pelo WhatsApp, mandam um lembrete perto da hora e passam à recepção as respostas que pedem uma pessoa.

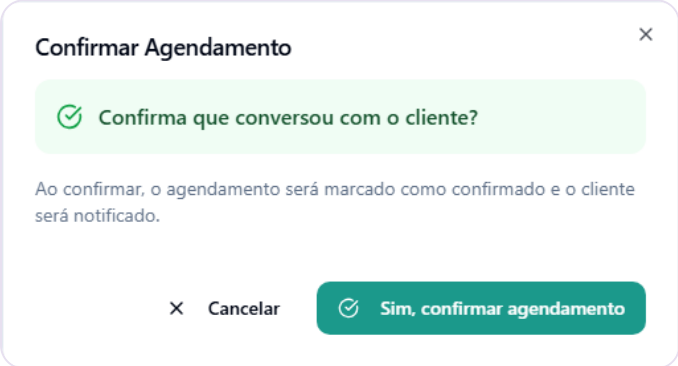


Figura 2. A confirmação pergunta se você conversou com o paciente.

BOM SABER

Remarcar desfaz a confirmação. Não vem mais? Cancele pelo agendamento, e a venda é cancelada junto (MAN-AGE-02).

3 Abrir o caixa

QUEM — Recepção, no começo do turno

TELA — Financeiro › Tesouraria › Caixa / Tesouraria, botão Abrir caixa

DETALHES — MAN-PAG-04

Escolha a gaveta e informe o fundo de troco. O dinheiro recebido nas vendas entra sozinho no caixa aberto. Cartão e PIX não passam pela gaveta.

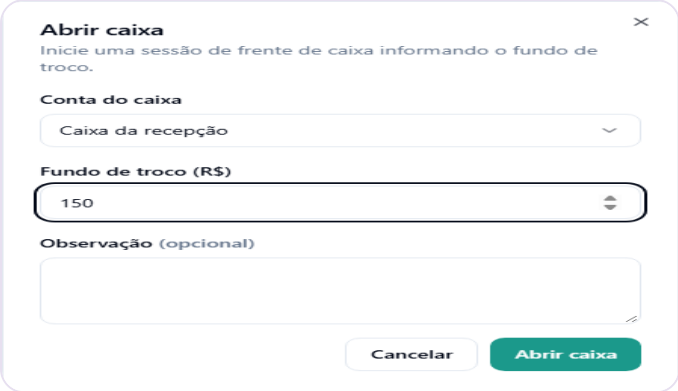


Figura 3. Abrir o caixa: a gaveta e o fundo de troco.

O QUE ISTO TRAVA

Dinheiro recebido antes da abertura não entra no caixa. Abra antes do primeiro paciente.

4 Chegada e check-in

QUEM	Recepção
TELA	Atendimentos › Painel, coluna Agendado, botão Chegou
DETALHES	MAN-ATE-01

Confira a janela Confirmar Chegada e clique em Confirmar Chegada. O atendimento nasce ligado ao agendamento e à venda, e o paciente vai para Em espera. Daí em diante, o cartão anda pelo botão Mover para.

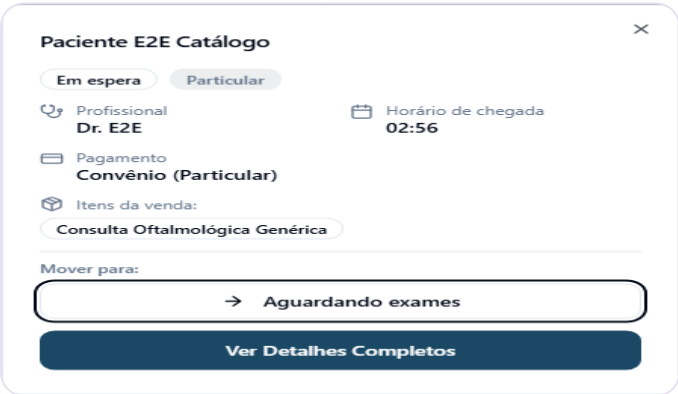


Figura 4. O cartão em Em espera. O próximo passo abre a janela Pagamentos.

5 Pagamento

QUEM Recepção

TELA A janela **Pagamentos** que abre no Mover para, ou o botão **Pagamento** no topo da venda

DETALHES **MAN-PAG-01** **MAN-ATE-01** **MAN-PAG-04**

Ao passar o paciente de Em espera para Aguardando exames, a janela Pagamentos mostra a situação da venda. Escolha a forma e clique em **Criar Pago**, ou em **Criar Pendente** para uma parcela a receber depois. Na venda, o mesmo se faz pelo botão Pagamento, com quem pagou e o parcelamento.

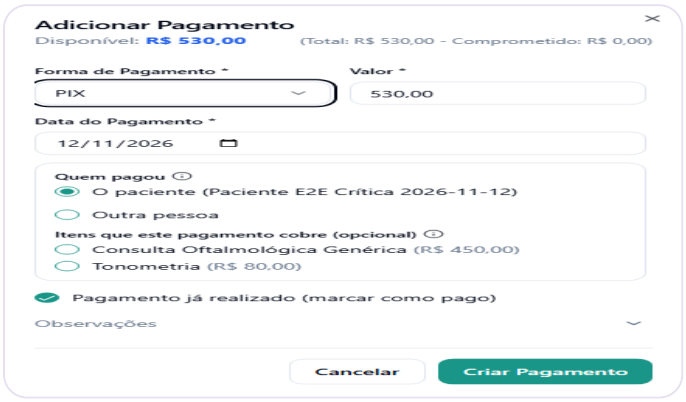


Figura 5. O pagamento na venda: forma, valor e quem pagou.

O QUE ISTO TRAVA

O **Prosseguir** só libera com a situação financeira em dia. Parcela vencida, que vence hoje ou valor sem pagamento lançado seguram a fila e, mais tarde, o Finalizar. Parcela com vencimento futuro não segura.

6 A consulta

QUEM Médica

TELA **Atendimentos › Painel**, cartão em Aguardando consulta, e o atendimento aberto

DETALHES **MAN-ATE-02** **MAN-ATE-04**

A médica passa o cartão para Em atendimento, registra o prontuário e emite receitas ou atestados na aba Documentos. A consulta é um item da venda: ela precisa do **Concluir**. No fim,

Finalizar atendimento abre os Acertos finais.

> O QUE ISTO TRAVA
>
> O Finalizar só libera com pagamento em dia, procedimentos concluídos, cadastro revisado e checklist completo. O caso mais comum é a consulta sem o Concluir. Finalizado, o atendimento conclui a venda.

7 Nota fiscal

QUEM	Faturamento
TELA	Financeiro › Fiscal & Convênios › Notas Fiscais (NFS-e)
DETALHES	MAN-FIN-01

Com a emissão automática pelos agentes ligada, cada pagamento vira uma nota prevista no nome de quem pagou. Feita a consulta, a nota vai para Revisar ou direto ao governo, pelas regras da clínica. A Mesa de Notas mostra só o que pede alguém: revisar, nota recusada e pendências.



Figura 6. A Mesa de Notas. Autorizada, a nota pode ser enviada por e-mail a quem pagou.

8 Retorno

QUEM	Médica cria Recepção agenda
TELA	Aba **Retornos** do atendimento ou o botão **Retorno** dos Acertos finais. Para agendar: **Minhas pendências** (o sino) e a tela Agendar
DETALHES	MAN-ATE-03 MAN-AGE-01

A médica cria o retorno com a data sugerida, o prazo e o que será feito, com a cortesia combinada. A recepção encontra os retornos a marcar nas pendências e agenda dentro do **Agendar até**. Em Agendar, ao escolher o paciente, a janela de pendências oferece o retorno.

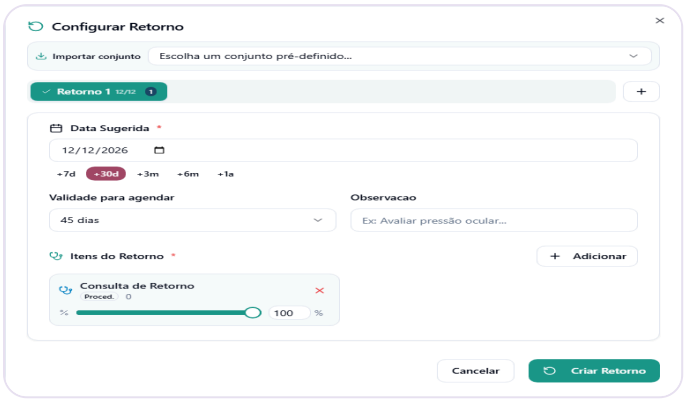


Figura 7. Configurar Retorno: data, validade para agendar e itens com a cortesia.

9 Pesquisa de satisfação

QUEM	**Automático** o convite; o paciente responde; a gestão lê
TELA	**Pesquisas**: Configuração, Envios e Resultados
DETALHES	**MAN-COM-01** **MAN-PAC-05**

Cada atendimento finalizado agenda um convite da pesquisa ativa, para o horário do fim mais o atraso combinado. O paciente recebe o link por e-mail e responde pelo celular. As respostas caem em Resultados.

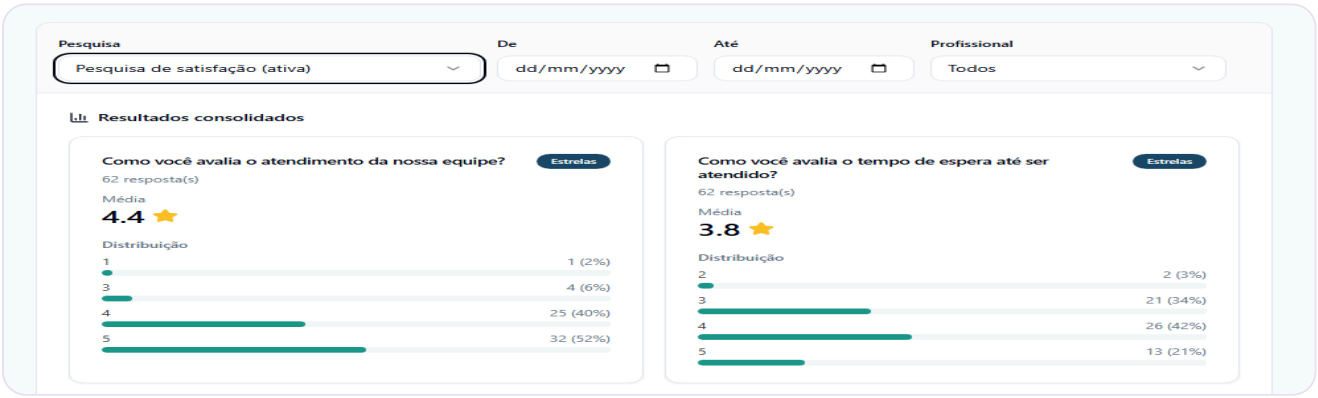


Figura 8. Os resultados: média e distribuição de cada pergunta.

O QUE ISTO TRAVA

Sem o **Envio automático** ligado, nenhum convite é agendado. Os atendimentos finalizados nesse período não recebem convite depois.

10 Fechar o caixa

QUEM	Recepção, no fim do turno
TELA	Financeiro › Tesouraria › Caixa / Tesouraria, botão Fechar caixa
DETALHES	MAN-PAG-04

Conte a gaveta e informe o saldo contado. A Central compara com o esperado; a diferença é a divergência. Se ela ficar, feche explicando na observação.

11 Dúvidas frequentes

O paciente vai pagar depois da consulta. Pode?	Pode, com uma parcela de vencimento futuro (Criar Pendente). Parcela que vence hoje ou valor sem pagamento lançado seguram a fila e o Finalizar.
Recebi em dinheiro e não entrou no caixa.	Confira se o caixa estava aberto na hora e se a forma registrada foi Dinheiro (MAN-PAG-04).
Preciso criar a venda em Vendas?	Não. O agendamento já criou a venda. Outra venda duplicaria a cobrança.
A nota não apareceu.	Ela nasce do pagamento e se forma quando a consulta é feita. Confira se o pagamento foi lançado na venda e se a emissão automática está ligada na configuração fiscal (MAN-FIN-01).