01 / VISÃO DA PARCERIA

MedPontual + ExpressChat

Guia de integração para as equipes técnicas · edição 10/11/2026

O paciente agenda dentro da conversa. A ExpressChat conduz as perguntas, e a MedPontual informa as vagas, registra a solicitação e devolve o status real da consulta.

01 Escolhas

Unidade, modalidade, especialidade, convênio e profissional.

02 Horário

A MedPontual retorna as vagas elegíveis para o dia escolhido.

03 Agendamento

Após o aceite, a ExpressChat envia o pedido e informa o resultado.

Responsabilidades

ExpressChat	MedPontual
Conduz a conversa e mantém as escolhas por atendimento. Usa um bloco de requisição HTTP no FlowBuilder ou um serviço intermediário protegido.	Valida a credencial e as permissões da clínica. Retorna opções públicas e horários disponíveis de acordo com a agenda.
Mostra o resumo e os documentos da clínica, registra o aceite explícito e informa ao paciente o status devolvido.	Valida a disponibilidade novamente, salva a consulta com origem ExpressChat e a exibe na recepção.

Como a comunicação funciona nesta etapa

A ExpressChat faz a chamada HTTPS e a MedPontual responde na mesma requisição. Avisos automáticos da MedPontual para a ExpressChat após mudanças na recepção, além de cancelamento e remarcação, ficam para uma próxima etapa a combinar.

Primeiro piloto: uma clínica fictícia, um canal de teste e uma pessoa responsável de cada equipe.

02 / ACESSO E CATÁLOGO

Configure a conexão

Use o conector ExpressChat exibido no painel da clínica.

- Na MedPontual, o responsável ou gerente com acesso geral abre **Ferramentas → Automação de atendimento → ExpressChat** e confirma **Usar ExpressChat nos agendamentos**.
- Selecione as permissões e gere o token. Ele aparece uma vez, começa com **mp_expresschat_** e vale por 90 dias. A rotação invalida o anterior.
- Compartilhe o token por canal seguro e guarde-o no servidor da integração. Se o FlowBuilder não oferecer armazenamento protegido, use um serviço intermediário com gerenciador de segredos.

```
POST https://medpontual.com.br/api/integrations/expresschat/v1
Authorization: Bearer TOKEN_EMITIDO_NO_PAINEL
Content-Type: application/json

{"action":"catalog","kind":"units","page":0}
```

Produção usa o endereço acima. Para o piloto, use a URL e o token do ambiente de homologação combinados pelas equipes.

Ordem das chamadas e permissões

Ação ou catálogo	Campos em selection	Permissão
catalog / units	Omitir	units
catalog / modalities	unit	services
catalog / specialties	unit, modality	services
catalog / plans	unit, modality, specialty	plans
catalog / professionals	unit, modality, specialty, plan	professionals
availability	unit, modality, specialty, plan, professional*	availability
book	Omitir. Envie quote, requestId e patient.	booking

* professional pode ser vazio quando a clínica aceita agendamento sem preferência. Para as duas modalidades, mantenha unit nas consultas de vaga.

03 / ESCOLHA DE HORÁRIO

Do catálogo à vaga

Mantenha os identificadores retornados pela API no contexto de cada atendimento.

Leia as opções e a autorização

Cada resposta de catálogo traz **clinic**, **data**, **count**, **nextPage** e **authorization**. Mostre **data[].title** e envie **data[].value** na escolha seguinte. A descrição pode complementar a opção, quando vier preenchida.

Comece com **page: 0**. Use o valor de **nextPage** para buscar a próxima página, até receber **null**. Cada página tem até 10 opções. Guarde o texto, a versão e os links dos documentos devolvidos em **authorization**.

Consulte uma data elegível

```
{
  "action": "availability",
  "date": "2026-11-20",
  "selection": {
    "unit": "VALOR_DA_UNIDADE",
    "modality": "in_person",
    "specialty": "VALOR_DO_ATENDIMENTO",
    "plan": "particular",
    "professional": ""
  },
  "page": 0
}
```

- Substitua a data de exemplo por um dia aceito pela agenda. Use AAAA-MM-DD e horário de Brasília (America/Sao_Paulo). Envie **in_person** para presencial ou **online** para vídeo.
- Exiba os horários que vierem em **data[].title** e a previsão de confirmação de **data[].description**. Se a lista estiver vazia, ofereça consultar outra data.
- Guarde **data[].value** do horário escolhido para enviar como **quote**. O valor é vinculado ao token e expira em 600 segundos. O horário é reservado quando a solicitação é salva.

04 / ACEITE E GRAVAÇÃO

Conclua a solicitação

Mostre o resumo, obtenha o aceite e confirme o resultado informado pela agenda.

Apresente unidade, modalidade, especialidade, convênio ou particular, profissional, dia e hora. Mostre **authorization.text**, **authorization.termsUrl** e **authorization.privacyUrl**. Envie o pedido apenas quando a pessoa autorizar explicitamente.

```
{
  "action": "book",
  "quote": "VALOR_OPACO_DO_HORARIO_ESCOLHIDO",
  "requestId": "ID_ESTAVEL_DESTA_SOLICITACAO",
  "patient": {
    "name": "NOME_INFORMADO",
    "cpf": "CPF_INFORMADO",
    "phone": "TELEFONE_COM_DDD",
    "email": "EMAIL_INFORMADO",
    "insuranceCardNumber": "CARTEIRINHA_SE_CONVENIO",
    "acceptedTerms": true
  }
}
```

O exemplo representa um aceite já obtido. Preencha **acceptedTerms** com o booleano real. Use strings para CPF, telefone e carteirinha. O telefone deve ter DDD e 10 ou 11 dígitos no total. A carteirinha é obrigatória para convênio. Em particular, omita esse campo.

Resposta que o bot deve interpretar

```
HTTP 200
{"ok":true,"id":"ID_DA_CONSULTA","status":"pending"}
```

Status	Mensagem para a conversa
pending	Sua solicitação chegou à clínica. Em breve, a equipe entra em contato para confirmar.
confirmed	Sua consulta está confirmada.

Guarde **id** para conferência na recepção. A previsão exibida na busca de horários serve de orientação. A mensagem final usa o **status** devolvido na gravação.

05 / RECUPERAÇÃO E PILOTO

Homologue a ponte

Critérios que as duas equipes podem conferir antes de liberar pacientes reais.

Retorno	Tratamento no fluxo
400	Corrija o campo indicado. Se a data estiver fora do prazo, ofereça outro dia.
401 / 403	Confira token, validade, seleção da ExpressChat e permissões da clínica.
404 / 413	Confirme a URL e mantenha o corpo JSON até 30.000 bytes.
409	Vaga, oferta ou regras alteradas: consulte outra vez e obtenha novo aceite. CPF já agendado ou pedido atualizado: encaminhe à recepção.
429	Aguarde antes de repetir. Limite de 180 requisições por minuto por token.
5xx / timeout	Resultado incerto: repita com o mesmo requestId, a mesma quote e os mesmos dados enquanto a oferta estiver válida.

Uma repetição bem-sucedida pode devolver o mesmo **id** com **repeated: true**. Se o resultado continuar incerto ou a oferta vencer, peça à recepção que confira o registro antes de iniciar outro pedido.

Checklist conjunto

- **ExpressChat:** indicar a companhia e o canal de teste. Confirmar onde o token fica protegido, como as respostas HTTP viram opções e como as variáveis ficam isoladas por atendimento.
- **MedPontual:** disponibilizar clínica fictícia, URL de teste e credencial por canal seguro. Conferir na recepção a unidade, a origem ExpressChat e o status devolvido.
- **Ambas:** testar duas unidades, presencial e vídeo, particular e convênio com carteirinha. Simular CPF com consulta ativa, falta de vagas, oferta vencida e perda de resposta. Conferir um único registro após a repetição.

Use somente dados fictícios no piloto. Em registros técnicos, guarde o ID de correlação, o status HTTP e o código de erro quando houver. Mantenha token, CPF, telefone, e-mail, carteirinha e corpo da solicitação fora dos logs.

Referência ExpressChat · HTTP Request no FlowBuilder

Painel MedPontual · Ferramentas