PORTAL DO PACIENTE

Pesquisa de satisfação e *validação* de documentos

Responder a pesquisa que a clínica manda depois da consulta e conferir, pelo QR, se uma receita ou um atestado é verdadeiro. Com uma parte para farmácias, empresas e escolas.



Para **pacientes** e quem recebe os seus documentos

Código **MAN-PAC-05**

Versão **1.0 · novembro de 2026**

Leitura **6 minutos**

EM RESUMO

Dois links que abrem sem senha. Um é seu, o outro é de quem recebe o documento.

A **pesquisa de satisfação** chega por e-mail ou WhatsApp depois do atendimento. Você abre o link, responde e pronto. Não precisa entrar no portal.

A **validação de documento** é o QR impresso na receita ou no atestado. Quem recebe o papel (a farmácia, a empresa, a escola) lê o QR e confere que o documento saiu mesmo da clínica.

A PERGUNTA QUE DECIDE

Quem está com o link?

Você, por mensagem
É a pesquisa. Seção 1.

Quem leu o QR
É a validação. Seções 2 e 3.

NESTE MANUAL

1 Responder a pesquisa de satisfação

2 O QR dos seus documentos

3 Para quem recebe o documento

4 Os avisos da validação

5 Dúvidas frequentes

1 Responder a pesquisa de satisfação

Depois que o seu atendimento é encerrado, a clínica pode mandar um convite com o link da pesquisa. A clínica decide se manda e quanto tempo depois (no padrão, um dia depois). Depois de uma conversa com a clínica pelo WhatsApp, o convite pode chegar pelo próprio WhatsApp.

1. Toque no link do convite. A pesquisa abre direto, com o nome da clínica no topo.

2. Responda. As perguntas são as da sua clínica. Elas podem pedir estrelas, uma nota de 0 a 10 (arraste a bolinha), **Sim** ou **Não**, uma opção da lista ou um comentário. As que têm asterisco (*) são obrigatórias.

3. Se aparecer **Responder anonimamente**, você escolhe: ligado, a sua resposta não fica ligada ao seu nome. Algumas pesquisas já são anônimas e avisam no topo: "Esta pesquisa é anônima".

4. Toque em **Enviar respostas**. A tela mostra **Muito obrigado!** e você já pode fechar.

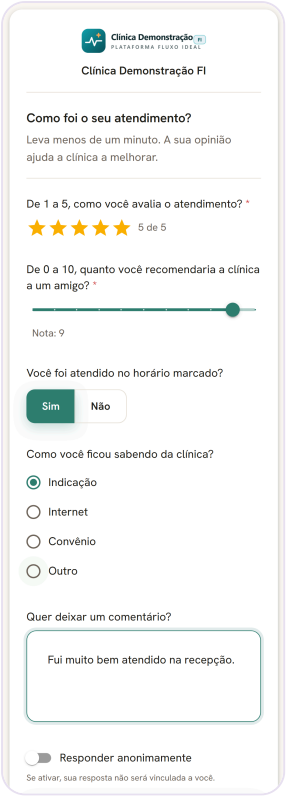


Figura 1. Uma pesquisa respondida (perguntas de exemplo).

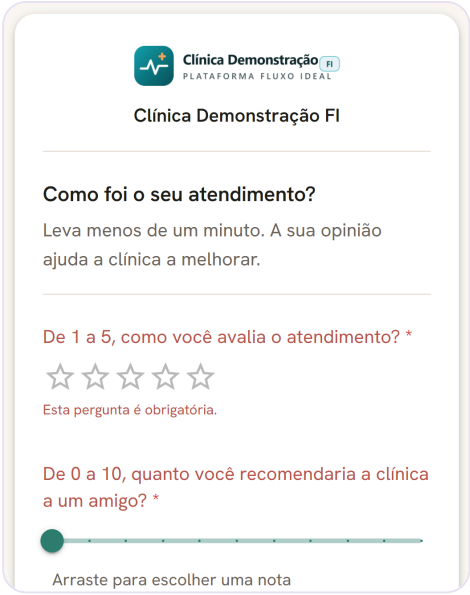


Figura 2. Faltou pergunta obrigatória: ela fica em vermelho (parte de cima da tela).



Figura 3. Resposta enviada.



Figura 4. O link já foi usado.



Figura 5. O link venceu.

BOM SABER

- Cada link vale uma resposta. Abrir de novo mostra **Pesquisa já respondida**.
- O link vale **30 dias** no padrão da Fluxo Ideal. A clínica pode ter outro prazo.

2 O QR dos seus documentos

Receitas e atestados podem sair com um **QR** e um **código** de 10 números impressos. É a prova de que o documento é verdadeiro.

- O QR leva a uma página da clínica que confirma: documento autêntico, quem é o paciente, o profissional, a data e a validade.
- O documento inteiro só abre para quem digita o código impresso. Quem tem o papel na mão tem o código.
- Você não precisa fazer nada. Entregue o documento como sempre.

> ATENÇÃO
>
> Trate a receita e o atestado como documentos pessoais: quem tiver o QR e o código consegue ver o documento completo. Mande foto só para quem precisa dele.

Os seus documentos também ficam em **Documentos**, no portal (veja o MAN-PAC-03).

3 Para quem recebe o documento

Farmácia, empresa, escola: para conferir uma receita ou um atestado, basta a câmera do celular. Não precisa de cadastro nem de senha.

1. Aponte a câmera do celular para o QR impresso e abra o link. A página **Validação de documento** mostra o nome da clínica no topo.
2. Confira a faixa verde **"Documento autêntico, emitido por esta clínica."** e os dados: **Paciente**, **Profissional**, **Clínica**, **Emitido em** e **Válido até**. Eles devem bater com o papel.
3. Para ver o documento inteiro, digite o código impresso no documento no campo "Para ver o documento completo, informe o código impresso nele" e toque em `Ver documento completo`.
4. Toque em `Ver / baixar PDF assinado` (ou `Ver / baixar documento`). O PDF abre numa nova aba.

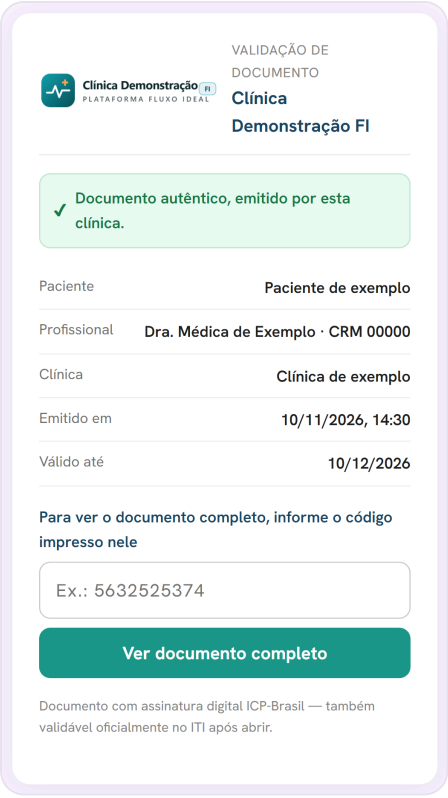


Figura 6. O que o QR abre (dados de exemplo).



Figura 7. Código certo: o documento é liberado.

BOM SABER

- Quando o documento tem assinatura digital ICP-Brasil, a página diz isso e oferece a conferência oficial no site do governo, **validar.iti.gov.br**, com o PDF assinado.
- Documento assinado de outro jeito (por exemplo, assinatura eletrônica avançada) não mostra a parte do ITI. A conferência pela página da clínica continua valendo.
- QRs antigos, impressos com o endereço de "receita", continuam funcionando: a página leva ao endereço novo sozinha.

4 Os avisos da validação

NA TELA	O QUE SIGNIFICA
Código inválido. Tentativas restantes: …	O código digitado não confere. Confira os 10 números no papel.
Validação bloqueada por excesso de tentativas	Depois de 5 erros, a validação daquele documento trava por um tempo (15 minutos, no padrão). Espere ou fale com a clínica.

NA TELA	O QUE SIGNIFICA
Documento fora da validade	O documento é verdadeiro, mas passou da data em **Válido até**. Ainda dá para abrir. Confira antes de usar.
Documento invalidado	"Este documento foi invalidado pelo profissional e não vale mais." Não aceite. O paciente deve pedir um novo à clínica.
Documento não encontrado	O QR não corresponde a nenhum documento da clínica. Desconfie do papel.
Serviço indisponível	A página não respondeu agora. Tente de novo em instantes.

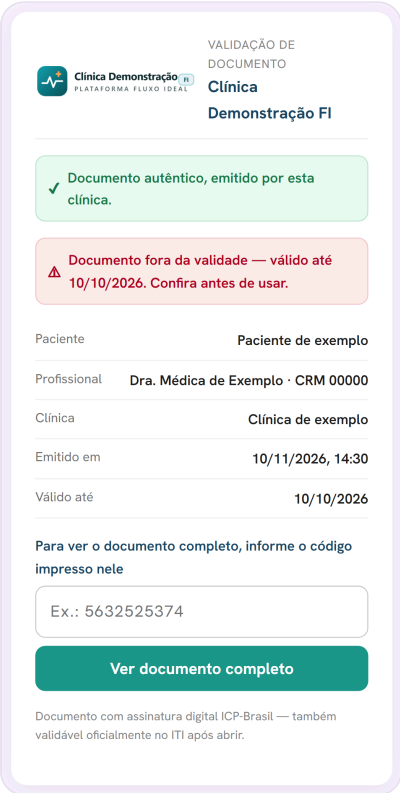


Figura 8. Verdadeiro, mas vencido.

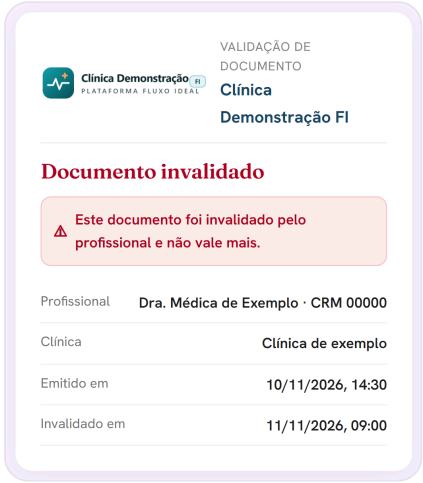


Figura 9. Invalidado pela clínica.

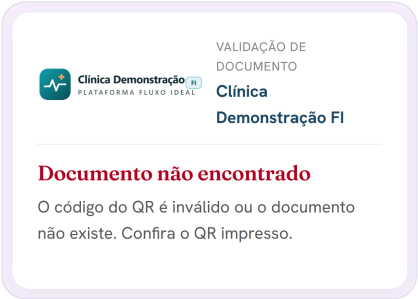


Figura 10. QR desconhecido.

5 Dúvidas frequentes

Preciso entrar no portal para responder a pesquisa?	Não. O link abre a pesquisa direto.
Não recebi a pesquisa.	A clínica escolhe se manda e quando. Se ela usa a pesquisa, o convite costuma chegar por e-mail, um tempo depois do atendimento.
A farmácia diz que o documento foi invalidado.	A clínica refez ou cancelou aquele documento. Peça um novo à clínica.
A farmácia precisa baixar algum aplicativo?	Não. A câmera do celular lê o QR e a página abre no navegador.
O documento não tem QR.	Nem todo modelo de documento sai com QR. Quem decide é a clínica.