



GUIA DE
PARCEIROS
NO CUIDADO
UMA REALIZAÇÃO SOBREXP

O QUE VOCÊ PRECISA SABER SOBRE

Consultório, Clínica *e Ambulatório*

Um guia humano e prático para quem vai à consulta marcada —
para entender, perguntar e decidir junto com a equipe.

UMA REALIZAÇÃO

SOBREXP

Oi, eu sou o Rafael.

Faço meu acompanhamento na clínica há anos. Hoje, eu ando contigo por aqui.

Tenho 46 anos e vivo com diabetes e pressão alta. Boa parte do meu cuidado acontece aqui: na consulta marcada, no retorno, no ajuste de remédio, na conversa com a equipe.

Já saí de consulta sem entender o que foi combinado. Aprendi que **entender faz parte do cuidado** — e que anotar dúvidas, levar exames e dizer minha opinião muda tudo.

Este guia foi feito para te acompanhar. Vamos passar juntos pela jornada do consultório, da clínica e do ambulatório — do agendamento ao retorno — falando das perguntas que importam e do seu papel dentro de tudo isso.

Rafael

NARRADOR DESTE AMBIENTE



PERSONA DESTE VOLUME

Rafael, 46

Paciente · consultas marcadas ·
acompanhamento de condições
crônicas

Sumário do guia

12 CAPÍTULOS

01	O que é este lugar?	04
02	Que serviços existem aqui?	05
03	Quem trabalha aqui e o que cada um faz?	06
04	Como é a jornada da consulta?	07
05	Como fazer um plano de cuidado com a equipe?	08
06	O que você deve perguntar?	09
07	O que você não pode sair sem saber?	10
08	Qual é a sua responsabilidade?	11
09	Como ter uma postura de parceria?	12
10	Quais podem ser as dificuldades?	13
11	Como ajudar a melhorar o atendimento?	14
12	Como este ambiente se liga aos outros?	15

CAPÍTULO 01

O que é este lugar?

Consultório, clínica e ambulatório são os lugares da consulta marcada — onde o cuidado acontece com hora, escuta e continuidade.



O **consultório** é o lugar aonde você vai para uma **consulta marcada**, sem precisar ficar internado. Você chega, é atendido e, no mesmo dia, volta para casa.

Ele serve para investigar um problema, tratar doenças que não são de emergência, **acompanhar sua saúde ao longo do tempo** e receber orientações. As clínicas e os ambulatórios reúnem vários profissionais no mesmo lugar, muitas vezes organizados por especialidade — diabetes, gravidez, saúde mental, cardiologia.

Aqui, você é o centro do cuidado:

Consultório

Clínica

Ambulatório

Teleconsulta



A consulta marcada é o meu momento. *Chego, sou atendido e volto para casa no mesmo dia* — e cada visita conta.

— RAFAEL, NARRADOR DESTE AMBIENTE

CAPÍTULO 02

Que serviços existem aqui?

Muito mais do que consultas: estes espaços reúnem serviços para investigar, tratar, acompanhar e prevenir. Alguns oferecem também grupos de educação em saúde e tratamentos com várias sessões.



Consultas médicas

Com médicos de várias especialidades, presenciais ou online.



Equipe multiprofissional

Enfermeiros, nutricionistas, psicólogos, fisioterapeutas e mais.



Pequenos procedimentos

Curativos, retirada de pontos e pequenas cirurgias.



Vacinas e medicamentos

Aplicação com segurança e orientação sobre o uso.



Coleta de exames simples

Alguns exames podem ser colhidos no próprio serviço.



Doenças crônicas

Acompanhamento de diabetes, pressão alta, depressão e coração.



Prevenção e hábitos

Orientações sobre alimentação e mudança de hábitos.



Receitas e encaminhamentos

Pedidos de exames e indicação para outros profissionais.



Foi no ambulatório que aprendi que *cuidar de diabetes e de pressão alta é trabalho de equipe* — e eu faço parte dela.

— RAFAEL

CAPÍTULO 03

Quem trabalha aqui e o que cada um faz?

Cada profissional tem uma função — e todos trabalham juntos pelo seu cuidado.



Médico de família e clínico geral

Atendem várias queixas, acompanham você ao longo do tempo e indicam o especialista quando preciso.



Médicos especialistas

Cuidam de partes específicas: coração, pele, ossos, mente e outras.



Enfermeiros e técnicos

Fazem triagem, medem sinais, aplicam vacinas, orientam e acompanham.



Reabilitação e terapias

Fisioterapeutas, fonoaudiólogos e terapeutas ocupacionais: movimento, fala e atividades do dia a dia.



Nutrição, psicologia e apoio

Nutricionistas, psicólogos, farmacêuticos e assistentes sociais apoiam corpo, emoções, remédios e direitos.



Recepção e secretaria

Marcam consultas, organizam o atendimento e tiram suas dúvidas.

Muitos serviços contam também com dentistas, que cuidam da saúde da sua boca e dos seus dentes. Cada profissional tem uma função — e todos trabalham juntos.



Da recepção ao especialista, *todos estão ali por mim*. E cada um sabe exatamente o que faz.

— RAFAEL

CAPÍTULO 04

Como é a jornada da consulta?

Do agendamento até a saída, conhecer o caminho ajuda você a aproveitar melhor cada etapa.



01 PREPARO Antes

Antes da consulta

- Marcação por telefone, aplicativo, site ou recepção
- Separe exames, receitas e a lista de remédios que usa
- Anote suas dúvidas e o que é mais importante falar



02 CHEGADA Acolhimento

Chegada e acolhimento

- Confirmação dos seus dados na recepção
- Sala de espera, no atendimento presencial
- Se possível, a equipe explica o que vai acontecer e quanto tempo deve esperar



03 CONSULTA Atendimento

A consulta

- Pode ser presencial ou online (teleconsulta)
- Conversa sobre o que você sente
- Exame físico, se for preciso
- Decisão sobre exames, remédios e ajustes, com você



04 SAÍDA Próximos passos

Saída e próximos passos

- Receita, pedidos de exame e orientações por escrito
- Marcação do retorno e acompanhamento
- Indicação para outros profissionais, quando necessário
- Em alguns serviços, contato para lembrar o retorno



Antes da consulta, *anoto minhas dúvidas e separo meus exames*. O tempo é curto, e assim eu aproveito melhor.

— RAFAEL

CAPÍTULO 05

Como fazer um plano de cuidado com a equipe?

No consultório e no ambulatório, o plano se constrói ao longo do tempo, em várias consultas. Muita gente sai sem entender o que foi combinado — entender faz parte do cuidado.

O que o plano *considera*

O plano de cuidado é o "mapa" do seu tratamento — construído com você, em várias consultas.

- A sua saúde e o seu momento de vida
- Seu diagnóstico e outras doenças, se houver
- O que é importante para você (suas preferências)
- Necessidades físicas, emocionais, culturais, sociais e espirituais
- As suas expectativas e as metas que fazem sentido para você
- Quem é responsável por cada parte do cuidado
- O acompanhamento ao longo do tempo, com ajustes

Seu direito de *entender*

Você tem o direito de entender tudo e de participar de todas as decisões.

- O diagnóstico e as opções de tratamento
- Riscos, benefícios e resultados esperados
- Os potenciais efeitos colaterais
- Cada visita é uma chance de revisar e ajustar o plano
- Antes da consulta, anote o que mais te preocupa — o tempo costuma ser curto



Muita gente sai da consulta sem entender o que foi combinado. *Entender faz parte do cuidado* — então eu pergunto.

— RAFAEL



CAPÍTULO 06

O que você deve perguntar?

Perguntar não é incômodo: é participação. Leve estas perguntas anotadas e use o tempo da consulta a seu favor.

Sobre a sua saúde

DIAGNÓSTICO

- ? Qual é o meu problema ou condição de saúde?
- ? Eu posso melhorar? Como?
- ? Esse exame ou procedimento é mesmo necessário?
- ? Quais são os riscos?

Sobre o tratamento

DECISÃO

- ? Quais são as opções de tratamento?
- ? Por que esse remédio ou procedimento? Existe outra opção?
- ? Esse tratamento tem algum efeito colateral?
- ? O que esperar de resultados?

Sobre os próximos passos

CONTINUIDADE

- ? O que posso fazer no meu dia a dia para melhorar?
- ? Quando devo voltar?
- ? Como falo com a equipe se aparecer dúvida antes do retorno?
- ? Preciso de acompanhamento com outro profissional?



Quando não entendo, eu digo: "*pode explicar de novo, de um jeito que eu entenda, por favor?*" Sempre funciona.

— RAFAEL

CAPÍTULO 07

O que você não pode sair sem saber?

Antes de ir embora, confira estas informações. Se algo não estiver claro, peça para a equipe escrever.

**Nome dos remédios e como usar**

Horário, dosagem e via de administração — e por quanto tempo vale a receita.

**Para que serve cada exame**

Entenda o motivo de cada exame solicitado antes de sair.

**Sinais de alerta**

O que pede atendimento antes da consulta de retorno.

**Data da próxima consulta**

Quando voltar e como será o acompanhamento.

**Acompanhamento com outro profissional**

Se precisa de encaminhamento e como agendar.

**Quem procurar em caso de dúvida ou piora**

Quem acionar — ou onde ir — se algo mudar antes do retorno.



Antes de levantar da cadeira, eu confiro: *receita, exames, retorno e sinais de alerta*. Não saio sem saber.

— RAFAEL

CAPÍTULO 08

Qual é a sua responsabilidade?

Você também tem deveres. Participar ativamente ajuda na qualidade e na segurança do seu tratamento.

*i.***Chegar no horário**

E avisar com antecedência se não puder ir à consulta.

*ii.***Levar exames e receitas**

E a lista dos remédios que você usa.

*iii.***Informar doenças e alergias**

E todos os tratamentos que já fez ou está fazendo.

*iv.***Avisar se sentir algo diferente**

Mudanças no corpo ou no bem-estar merecem ser contadas.

*v.***Seguir o que foi combinado**

E contar se não estiver conseguindo seguir o tratamento.

*vi.***Respeitar a equipe**

Prezar pelas relações e valorizar o trabalho de cada profissional.

COMO EU FAÇO

Chego no horário, levo minha lista de remédios e conto tudo — até o que não estou conseguindo seguir. Isso muda a consulta.

— RAFAEL



CAPÍTULO 09

Como ter uma postura de parceria?

Cuidado é parceria: você não está ali só para receber ordens, mas para decidir junto.

a.

Leve suas dúvidas anotadas

Não confie só na memória: anote antes e durante a consulta.

b.

Compartilhe o que sente

O que você espera do tratamento e o que te preocupa.

c.

Diga a sua opinião

Ela conta muito na hora de decidir o tratamento.

d.

Conte como tem sido

Como está sendo seguir o tratamento no seu dia a dia.

e.

Não tenha vergonha de perguntar

Fale com respeito, ouça com atenção e pergunte sempre.

f.

Avise e reconheça

Diga se algo estiver errado ou inseguro — e valorize o trabalho da equipe.



Cuidado é parceria. *Eu não estou ali só para receber ordens* — estou para decidir junto.

— RAFAEL

CAPÍTULO 10

Quais podem ser as dificuldades?

Algumas barreiras podem aparecer no caminho. Reconhecê-las ajuda a pedir ajuda — e isso é um direito seu.

**Atrasos e esperas**

Sem saber quanto tempo vai demorar até ser chamado.

**Tempo curto de consulta**

E a sensação de não ter sido ouvido ou de não poder opinar.

**Linguagem técnica**

Termos difíceis de entender. Peça sempre uma explicação simples.

**Demora para conseguir vaga**

E falta de clareza sobre como será o acompanhamento.

**Acesso, distância e emoções**

Plataformas digitais nas teleconsultas, transporte, custo — e ainda medo, vergonha ou ansiedade. Se você não entendeu o caminho ou se sentiu de fora da decisão, pode dizer isso. Pedir clareza é um direito seu. Se algo estiver difícil, peça ajuda.



Já saí de consulta sem entender nada. Hoje eu sei: pedir clareza é um direito meu.

— RAFAEL

CAPÍTULO 11

Como ajudar a melhorar o atendimento?

Muita gente não sabe, mas você pode — e tem o direito de — dar sua opinião sobre o atendimento. Isso não é desrespeito: é ajuda.



Pesquisa de
satisfação



Procurar a
ouvidoria



Conversar com
a equipe



Grupos de
pacientes



Sugestões e
elogios



Dar opinião não é desrespeito. *É ajuda* — para mim e para quem vem depois de mim.

— RAFAEL

CAPÍTULO 12

Como este ambiente se liga aos outros?

O consultório é, muitas vezes, a porta de entrada do cuidado — e o lugar para onde você volta com frequência.

ANTES DE CHEGAR AQUI

Por onde a jornada passa

**Atenção Primária**

UBS, posto e encaminhamento ao especialista

**Internação**

Após a alta, o retorno para acompanhamento

**Em casa**

Quando você percebe que precisa de uma consulta

VOCÊ ESTÁ
AQUI



Consultório & Ambulatório

Porta de entrada do cuidado e acompanhamento ao longo do tempo

O QUE VEM DEPOIS

Para onde a jornada segue

**Em casa**

Continuidade do cuidado com as orientações da equipe

**Diagnósticos**

Exames em laboratórios e centros de imagem

**Pronto Atendimento ou Internação**

Em caso de piora, o encaminhamento certo



Manter as consultas em dia *me poupa idas ao pronto-socorro, pioras e novas internações.*

— RAFAEL

PARA FECHAR ESTE GUIA

Lembre-se: *you are part.*

A consulta é um encontro entre quem cuida e quem é cuidado — os dois têm voz. Pergunte, diga o que pensa e peça para repetir quando precisar. Quanto mais você entende e participa, melhor o seu cuidado fica.

Que este guia possa caminhar com você quando precisar — como um lembrete de que cuidar é, antes de tudo, uma parceria. Você não está sozinho na jornada de cuidado.

— Rafael, *persona* deste volume

Um guia para cada ambiente do cuidado.

O **Guia de Parceiros no Cuidado** é uma realização SOBREXP que reúne materiais práticos para que **pacientes, famílias e cuidadores** entendam, naveguem e participem ativamente de cada etapa da jornada em saúde.

A COLEÇÃO COMPLETA



GUIA DE
PARCEIROS
NO CUIDADO
UMA REALIZAÇÃO SOBREXP

*Cuidar é,
antes de tudo,
uma parceria.*

REALIZAÇÃO

SOBREXP

Material de orientação
ao paciente · 2025 · PT-BR