

title: “Manual de Operações – Perfil Secretária” document_type: “Documentação Legal” system: “Gorgen - Aplicativo de Gestão em Saúde” version: “2.1” status: “Aprovado” last_updated: “27/01/2026”

updated_by: “Dr. André Gorgen”

Controle de Versão

<i>Campo</i>	<i>Valor</i>
<i>Versão</i>	2.1
<i>Status</i>	Aprovado
<i>Última Atualização</i>	27/01/2026
<i>Atualizado por</i>	Dr. André Gorgen

Manual de Operações – Perfil Secretária | Sistema Gorgen

1. Introdução

Bem-vinda ao Sistema Gorgen! Este manual é o seu guia para utilizar a plataforma de forma eficiente e segura, garantindo que o fluxo de trabalho do consultório seja ágil e organizado.

Seu papel é fundamental para o bom funcionamento de tudo, e o Gorgen foi criado para ser seu melhor assistente, automatizando tarefas e centralizando as informações administrativas. Vamos aprender a usar suas principais ferramentas!

2. Acesso, Responsabilidades e Sanções

Seu acesso ao Gorgen é feito com um usuário e senha individuais. É muito importante que você entenda a responsabilidade que isso traz.

2.1. Acesso Pessoal e Intransferível

Suas credenciais são de uso exclusivo seu e não devem ser compartilhadas com ninguém. O uso de senha de médico para navegação na plataforma constitui infração grave, com potencial de gerar transtornos para a secretária e o médico. Use sempre as suas credenciais de acesso, elas protegem você e o médico para quem você trabalha de dores de cabeça no futuro.

2.2. Segurança no Dia a Dia

Sempre que precisar se afastar do seu computador, lembre-se de bloquear a tela (Windows + L ou Ctrl + Command + Q no Mac). É um gesto simples que protege as informações de todos.

2.3. Sigilo é a Regra de Ouro

Você terá acesso a dados pessoais dos pacientes. A **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)** exige que essas informações sejam tratadas com o máximo de confidencialidade. O acesso indevido ou o compartilhamento de qualquer dado é uma falta grave.

2.4. Vinculação ao Perfil do Médico

Você terá acesso à plataforma mediante autorização por parte do médico para o qual você trabalha. Não é permitido o acesso ao Gorgen por parte de secretárias não vinculadas diretamente a um médico. **Essa autorização deverá ser renovada a cada 6 meses** por parte do médico autorizador.

2.5. Sanções por Descumprimento

O descumprimento das regras de uso pode resultar em sanções administrativas:

Nível	Sanção	Descrição
1	Advertência	Notificação formal por escrito sobre a infração.
2	Restrição de Uso	Limitação temporária do acesso a certas funcionalidades.
3	Suspensão de Uso	Bloqueio temporário e completo da conta.
4	Exclusão da Conta	Encerramento definitivo do acesso à plataforma.

3. Painel de Controle: Seu Resumo do Dia

Ao entrar no sistema, seu painel de controle mostra um resumo inteligente do que é mais importante para o seu dia:

- **Agenda de Hoje:** Uma lista clara de todos os pacientes agendados.
- **Status dos Pacientes:** Veja rapidamente quem já chegou, quem confirmou e quem ainda precisa de um lembrete.
- **Tarefas Pendentes:** Avisos sobre agendamentos que precisam de confirmação ou pacientes que precisam retornar o contato.

4. Gestão de Pacientes: O Coração do Cadastro

Manter o cadastro dos pacientes atualizado é uma de suas tarefas mais importantes. O Gorgen torna isso simples e seguro.

4.1. Como Cadastrar um Novo Paciente

1. No menu, clique em “**Pacientes**” e depois em “**Novo Paciente**”.
2. Preencha as informações solicitadas. Campos como **Nome Completo**, **CPF** e **Telefone** são obrigatórios para garantir que possamos sempre identificar e contatar o paciente.
3. O sistema ajuda a evitar erros, verificando se o CPF e o CEP estão em formatos válidos.
4. Clique em “**Salvar**”. O paciente será criado e receberá um número de identificação único.

4.2. Como Encontrar e Atualizar um Paciente

- Use a barra de busca na tela de “**Pacientes**” para encontrar alguém pelo nome ou CPF.
- Ao clicar no nome, você pode ver e editar as informações de contato, endereço e convênio.

***Atenção:** Seu perfil permite alterar apenas os dados cadastrais (não-clínicos). As informações médicas do prontuário são de acesso restrito ao corpo clínico.*

4.3. Termo de Consentimento

Ao cadastrar um novo paciente, é importante garantir que ele assine o **Termo de Consentimento para Uso da Plataforma**. O sistema indicará se o termo está pendente.

5. Agenda: Organizando o Tempo do Consultório

A gestão da agenda é ágil e visual, permitindo que você organize o dia a dia com facilidade.

5.1. Visualização da Agenda

Alterne entre as visões de **dia**, **semana** ou **mês** para ter a melhor perspectiva da disponibilidade.

5.2. Agendar uma Consulta

Clique em um horário livre, procure pelo paciente e preencha os detalhes (tipo de consulta, convênio). O sistema já puxa os dados do paciente automaticamente!

5.3. Remarcar ou Cancelar

Clique sobre um agendamento existente para movê-lo para outra data ou para cancelá-lo. O sistema registra o histórico de alterações.

5.4. Atualizar o Status

Esta é uma função-chave! Sempre atualize o status do agendamento para:

- **Confirmado** : Quando o paciente confirma que virá.
- **Chegou** : Assim que o paciente chegar ao consultório.
- **Cancelado** : Se o paciente desmarcar.
- **Faltou (No-Show)** : Caso o paciente não compareça.

Manter os status atualizados é essencial para os relatórios financeiros e para sabermos os horários que ficaram disponíveis.

6. Tarefas Administrativas e Financeiras

Seu perfil tem acesso a funções administrativas essenciais para fechar o ciclo do atendimento.

6.1. Emissão de Recibos

Após a finalização de uma consulta pelo médico, o sistema habilita a geração do recibo ou da nota fiscal para o paciente.

6.2. Registro de Pagamentos

Você pode registrar como o pagamento foi feito (cartão, dinheiro, pix) e dar baixa na fatura.

6.3. Documentos Não-Clínicos

É possível gerar declarações de comparecimento e outros documentos administrativos usando modelos pré-aprovados.

7. Comunicação com o Paciente

O Gorgen ajuda você a se comunicar com os pacientes de forma padronizada e profissional.

- **Lembretes Automáticos:** O sistema pode ser configurado para enviar lembretes de consulta por WhatsApp ou SMS automaticamente.
- **Modelos de Mensagem:** Utilize modelos prontos para enviar instruções pré-consulta, avisos ou outras comunicações importantes.

8. O que Você NÃO Pode Acessar

É importante saber os limites do seu perfil para evitar problemas:

- **Prontuário Médico:** Você não tem acesso aos registros clínicos (diagnósticos, prescrições, evolução).
- **Dados de Pacientes de Outros Médicos:** Seu acesso é restrito aos pacientes do médico ao qual você está vinculada.

Qualquer tentativa de acessar informações fora do seu escopo é registrada nos logs de auditoria e pode resultar em sanções.

9. Suporte

Se encontrar qualquer dificuldade ou tiver alguma dúvida sobre o sistema, não hesite em pedir ajuda. Entre em contato com o administrador do sistema pelo canal de suporte definido.

- **Canal de Suporte:** [Definir canal: e-mail, portal de tickets, etc.]