

---

title: "Diretrizes de Conteúdo e Comunicação" document\_type: "Documentação Legal" system: "Gorgen - Aplicativo de Gestão em Saúde" version: "1.0" status: "Aprovado" last\_updated: "26/01/2026"

## **updated\_by: "Manus AI"**

---

### *Controle de Versão*

<i>Campo</i>	<i>Valor</i>
<i>Versão</i>	<i>1.0</i>
<i>Status</i>	<i>Aprovado</i>
<i>Última Atualização</i>	<i>26/01/2026</i>
<i>Atualizado por</i>	<i>Manus AI</i>

---

# **Diretrizes de Conteúdo e Comunicação – Sistema Gorgen**

---

**Versão 1.0 | Janeiro 2026**

---

## **1. Propósito e Princípios**

---

O Sistema Gorgen é mais do que uma ferramenta de gestão; é um ambiente de comunicação entre profissionais de saúde e pacientes. A clareza, o profissionalismo e a precisão de todo o conteúdo inserido na plataforma são fundamentais para garantir a segurança do paciente, a conformidade legal e a confiança no sistema.

Estas diretrizes se aplicam a todo e qualquer conteúdo gerado ou inserido na plataforma por qualquer perfil de usuário (Médico, Secretária, etc.).

**Princípios Fundamentais:**

- **Precisão Clínica:** A informação deve ser factualmente correta e livre de ambiguidades.
- **Professionalismo:** A linguagem deve ser sempre respeitosa, ética e adequada ao contexto de saúde.
- **Objetividade:** O conteúdo deve ser direto e focado na informação relevante, evitando opiniões pessoais ou comentários inadequados.
- **Confidencialidade:** Nenhuma informação que possa identificar um paciente deve ser inserida em campos de texto livre que não sejam o prontuário daquele paciente específico.

## 2. Diretrizes para Registros no Prontuário Médico Eletrônico (PME)

---

O PME é um documento legal. Seu preenchimento exige o máximo rigor.

### 2.1. Linguagem Técnica e Clareza

- **Use terminologia médica padrão:** Evite abreviações não convencionais ou gírias. Se uma abreviação for usada, ela deve ser universalmente reconhecida (ex: “HAS” para Hipertensão Arterial Sistêmica).
- **Seja descritivo e objetivo:** Nos campos de anamnese e evolução, descreva os fatos observados e os relatos do paciente de forma neutra. Exemplo: “Paciente relata dor torácica em aperto” em vez de “Paciente com dor horrível no peito”.
- **Evite juízos de valor:** O prontuário não é espaço para opiniões sobre o estilo de vida, a personalidade ou a conduta do paciente. Registre apenas o que for clinicamente relevante.

### 2.2. Estrutura e Completude

- **Preencha todos os campos relevantes:** Um registro completo é essencial para a continuidade do cuidado.
- **Justificativas para Retificação:** Ao retificar um registro, a justificativa deve ser clara e concisa, explicando o motivo da correção (ex: “Correção de erro de digitação no valor da glicemia” ou “Adição de informação omitida na anamnese inicial”).

## 3. Diretrizes para Comunicação Administrativa (Perfil Secretária)

---

As comunicações com pacientes, mesmo que administrativas, refletem o profissionalismo do consultório.

### 3.1. Agendamentos e Lembretes

- **Clareza nas informações:** Ao agendar, confirme sempre o nome completo do paciente, a data, a hora e o tipo de consulta.
- **Uso de modelos:** Utilize os modelos de mensagem pré-aprovados no sistema para comunicações via WhatsApp ou e-mail. Isso garante consistência e evita erros.
- **Tom profissional e empático:** A comunicação deve ser sempre cortês e respeitosa.

### 3.2. Anotações Internas

- **Objetividade:** Ao adicionar notas a um cadastro ou agendamento (visíveis apenas para a equipe), seja objetivo. Exemplo: “Paciente solicitou remarcação por motivo de viagem” em vez de “Paciente ligou de novo para mudar a data”.
- **Não registre dados sensíveis:** Nunca anote informações clínicas ou dados sensíveis em campos de notas administrativas.

## 4. Conteúdo Proibido na Plataforma

---

É estritamente proibido inserir, carregar ou transmitir qualquer conteúdo que se enquadre nas seguintes categorias em **qualquer área** do Sistema Gorgen:

- **Conteúdo Ilegal ou Ilícito:** Qualquer material que viole leis federais, estaduais ou municipais.
- **Conteúdo Discriminatório:** Linguagem que promova ódio, discriminação ou depreciação com base em raça, etnia, religião, gênero, orientação sexual, idade ou deficiência.

- **Assédio e Ameaças:** Conteúdo que assedie, ameace, intimide ou ataque qualquer indivíduo.
- **Informações Falsas (Desinformação):** Inserir deliberadamente informações falsas no prontuário ou em qualquer outro registro.
- **Violação de Propriedade Intelectual:** Carregar documentos, imagens ou materiais para os quais você não possui os direitos autorais ou permissão de uso.
- **Conteúdo Ofensivo ou Obsceno:** Linguagem ou imagens sexualmente explícitas, vulgares ou graficamente violentas.

## 5. Moderação e Consequências

---

O Sistema Gorgen registra todas as atividades para fins de auditoria. A violação destas diretrizes de conteúdo será tratada com seriedade e pode resultar em:

- **Notificação e solicitação de remoção/correção do conteúdo.**
- **Aplicação das sanções administrativas** previstas nos Termos de Uso (advertência, restrição, suspensão ou exclusão da conta).
- **Medidas legais cabíveis**, em casos de violação da lei.

O compromisso com a qualidade e a adequação do conteúdo é essencial para manter o Sistema Gorgen um ambiente seguro, confiável e profissional.