

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

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

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.
- **Profissionalismo:** 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.