



REGLAMENTO INTERNO DE SERVICIOS DE SALUD Y BIENESTAR DE KINESIOLOGIA Y REHABILITACION COOPERATIVA SERVIUNION

Artículo I: REQUISITOS INGRESO DEL PACIENTE SOCIO SERVIUNION A KINESIOLOGIA

- Se recomienda llegar a lo menos 15 minutos antes de la hora reservada, para realizar los trámites administrativos en la recepción.
- Es obligatorio traer **Orden Médica** con las indicaciones entregadas por su médico, para solicitar diagnóstico costo 0.
- Cancelar sesiones de tratamiento antes del inicio de ellas y crear orden externa agendando el total de las sesiones al momento del ingreso (Bono, Programa particular).
- Presentarse con prendas adecuadas y de libre acceso en zonas de tratamiento.
- De no poder asistir deberá anular o modificar la hora de atención vía telefónica o mensajería de WhatsApp +569 33990595 con un plazo de 12 horas de anticipación o al momento de la confirmación del día hábil anterior. Ante inasistencias sin aviso, se anularán las citas pendientes y se deberá solicitar una nueva hora para completar el tratamiento de acuerdo a la disponibilidad de horas.
- No se permite el uso de celular durante los ejercicios ni registro audiovisual a no ser que sea autorizado por el socio para modalidad de difusión de Cooperativa Serviunion.

Artículo II: VALORES DE PRESTACIONES

Las prestaciones entregadas por Cooperativa Serviunion se encuentran enunciadas en el **“Arancel Institucional de Prestaciones de cooperativa Serviunion”** que incluye los valores de Servicios de kinesiología, programas de Rehabilitación, bienestar y procedimientos de podología, entre otros. Este arancel se encuentra a disposición de los interesados en la Pagina WEB de la Cooperativa Serviunion www.serviunion.cl y en los módulos de informaciones y recepciones existentes en el Espacio de salud y ejercicio Serviunion.

Artículo III: CONDICIONES PREVISIONALES REQUERIDAS

Espacio de salud y bienestar SERVIUNION, atiende a todos nuestros socios(a) pertenecientes a Cooperativa Unioncoop que requieran sus servicios, independiente de su condición previsional. Para facilitar estas atenciones y tener cobertura de este complemento, el beneficiario debe ser:

- 1) Estar en situación vigente como socia o socios de la Cooperativa Unioncoop.
- 2) Contar con una ORDEN MEDICA o informe médico tratante (Especificar necesidad y cantidad de sesiones).

Artículo IV: RESERVA DE HORAS CENTRO MÉDICO Y PROCEDIMIENTOS AMBULATORIOS

La solicitud de reserva de horas o citas para consulta de servicios de SALUD y BIENESTAR en SERVIUNION , Procedimientos ambulatorios de Kinesiología, Sala de ejercicios, Estética, podología se realiza a través de una agenda centralizada y disponible a través de, **4 canales de entrada:**

- Presencial: a través de recepción y /o teléfonos de auto consulta cuando corresponda, llamando al teléfono +569 33990595.
- Mensajería: WhatsApp +569 33990595.
- Web: contacto directo a través del pulsador “solicita tu hora”, donde lo llamaran para confirmar su hora de atención.
- correos: atención@serviunion.cl

El día de la atención ambulatoria, el paciente deberá presentarse al menos 15 minutos antes de la hora de la consulta y/o procedimiento. Ante eventual retraso con causa justificada, será el profesional quién autorice la atención del paciente de acuerdo con disponibilidad en agenda y programaciones de kinesiología, de lo contrario la sesión deberá ser reprogramada de acuerdo a la disponibilidad conforme a ambas partes; en caso de no conformidad con el nuevo agendamiento se continuará de la forma antes acordada extendiendo la fecha final dispuesta al inicio de su tratamiento.

En Kinesiología, se deben agendar la totalidad de las sesiones previo acuerdo con el paciente, de lo contrario, se agendará sesión a sesión en horarios disponibles, de esta manera se garantiza la continuidad y regularidad del tratamiento que el paciente necesita.

Artículo V: CONFIRMACIÓN DE CITACIONES

Serviunion confirmará vía telefónica y/o WhatsApp las reservas de horas Kinésicas el día hábil anterior al agendamiento.

Artículo VI: SUSPENSIÓN DE HORAS DEL PROFESIONAL SERVIUNION

Coordinador de la Unidad de Kinesiología para solicitar con 24 horas de anticipación la cancelación, bloqueo y modificación de agenda. Si el profesional anula las consultas con 24 horas de anticipación del comienzo de la agenda, se llamará a los pacientes para notificar la anulación, ofreciendo otra fecha como alternativa de solución.

Artículo VII: PAGO DE ATENCIONES SERVIUNION

Todas las prestaciones de servicios de salud, bienestar y kinesiología deben ser canceladas, previas al inicio de la atención en sucursal Serviunion. Pueden ser canceladas en su totalidad o en forma unitaria a convenir del usuario.

Artículo VIII: FORMAS DE PAGO SERVIUNION

El servicio de salud- bienestar, kinesiología cuenta con las siguientes formas de pago:

- Dinero en efectivo
- Tarjeta de débito
- Tarjeta de crédito bancaria
- Transferencia Bancaria

No existe reembolso por prestaciones de orden clínico.

Artículo IX: SESION DE EVALUACIÓN- TRATAMIENTO

Las sesiones de Kinesiología serán divididas en dos tipos:

- **Evaluación:** Corresponde a la primera sesión donde el profesional explicará en detalle su apreciación del caso y explicará el tratamiento que utilizará conforme a los deterioros estructurales y funcionales de cada socio (a). Su valor es 0 y su duración es de 15 minutos- 30 min dependiendo de la situación de cada paciente.
- **Tratamiento:** Corresponde al programa de 10 sesiones donde se aplicará el plan de tratamiento indicado en la Evaluación previamente acordados entre el paciente y el profesional. Las sesiones se agendarán en disposición de los deterioros estructurales y funcionales de los socios (a) con una duración máxima de 45 min – 60 minutos.

El máximo de citas por bloque de 60 minutos es de 2 pacientes, lo cual, genera un rendimiento de 2 pacientes por hora. Previa coordinación y confirmación con el profesional tratante. NO SE REALIZARÁN SESIONES DE MAYOR DURACION NI FUERA DEL HORARIO.

En caso de no poder realizar alguna atención Kinésica por eventos adversos, se reagendará previo acuerdo con el paciente.

Artículo X: RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

Es de responsabilidad del paciente:

- Informarse de los horarios de funcionamiento de las diferentes SERVICIOS.
- HORARIOS DE ATENCION EN ESPACIO DE SALUD DE SERVIUNION:
Lunes a viernes 9:00 am – 17:00 hrs.
- Informarse de las preparaciones y/o indicaciones para los diferentes procedimientos kinésicos.
- Informarse de las modalidades de atención y formas de pago.
- Anular, de forma oportuna (12horas antes), su hora en caso de no poder acudir a ésta.
- Entregar datos veraces y un medio de contacto que permita confirmar la hora solicitada.
- Durante el proceso de atención, efectuar las consultas y preguntas que sean pertinentes para una adecuada comprensión de las indicaciones entregadas.

Artículo XI: CONSENTIMIENTO INFORMADO SERVIUNION

Para la realización de algunos procedimientos se requiere que el paciente firme el documento llamado **Consentimiento Informado**. El consentimiento informado es un documento donde el paciente reconoce que su Kinesiólogo u otro profesional de la salud tratante le ha informado respecto de él o los procedimientos inherentes a los procedimientos diagnósticos o terapéuticos que le han sido propuestos al paciente.

El kinesiólogo debe entregar una completa explicación sobre el diagnóstico kinésico, plan de tratamiento, pronóstico, riesgos y beneficios asociados al procedimiento.

Artículo XII: DERECHO A UN TRATO DIGNO Y RESPETUOSO

Todos los profesionales y trabajadores que deban atender al paciente o se vinculen con el otorgamiento de las atenciones de salud, usarán en todo momento y circunstancia un lenguaje adecuado y comprensible. En el caso de personas con discapacidad o en aquellas que no dominen el idioma español, Serviunion facilitará los medios o proveerá los contactos para que reciban la información necesaria y en forma comprensible. El trato digno y respetuoso comprende el respeto a la privacidad y honra de la persona. El trato se ajustará a normas de cortesía y amabilidad. Todo paciente será tratado por su nombre, salvo que ante situaciones relacionadas con la reserva o confidencialidad no lo permitan. Serviunion facilitará la compañía de familiares, con ocasión de prestaciones ambulatorias, manteniendo la privacidad y la calidad de la atención clínica del resto de los pacientes.

Espacio de salud y bienestar SERVIUNION dispone de un libro de Reclamos Felicitaciones y Sugerencias, donde puede realizar sus observaciones, descargos o reclamos, el cual será contestado por Jefe de Unidad Kinesiología y Gerencia General a la brevedad posible

Artículo XIII: DEBER DE TRATO RESPETUOSO AL PROFESIONAL DE SALUD, PERSONAS Y PACIENTES

Los Socios (a) en todo momento deben tratar en forma respetuosa a los profesionales, técnicos y administrativos que forman parte del equipo de salud SERVIUNION. Esta obligación corresponde, además, a los familiares, representantes legales y otras personas que los acompañen o visiten.

Artículo XIV: DEBER DE CUIDADO DE INSTALACIONES, BIENES Y EQUIPAMIENTO SERVIUNION

Todas las personas que hagan uso de las dependencias del ESPACIO DE SALUD – BIENESTAR SERVIUNION, deberán cuidar las instalaciones y equipamiento que ésta mantiene a disposición para los fines de atención, respondiendo de los perjuicios y daños que se causen conforme a las normas civiles y penales aplicables.