
	“Reglamento Interno Unidad de Kinesiología y Estética”	Cod: K-clr207
		Versión: 1
		Edición: 1 Vigencia: 2018- 2020
		Página: 1

Artículo I: REQUISITOS INGRESO DEL PACIENTE A KINESIOLOGÍA

- Se recomienda llegar a lo menos 15 minutos antes de la hora reservada, para realizar los trámites administrativos en 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.
- Todo menor de edad debe presentarse acompañado de un adulto responsable con cedula de identidad que lo acredite (Familiar de preferencia)
- Mayores de 15 años que no puedan ser acompañados por sus padres o un adulto responsable deberá entregar un documento firmado por sus padres que autorice la evaluación, tratamiento o procedimiento necesario para su atención en salud.
- De no poder asistir deberá anular o modificar la hora de atención vía telefónica Call Center: (32) 3243878 / 32433879) con un plazo de 24 horas de anticipación o al momento de la confirmación del día hábil anterior. Ante inasistencias sin aviso, se anularan 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.

Artículo II: VALORES DE PRESTACIONES

Las prestaciones entregadas por Clínica Recreo se encuentran enunciadas en el “Arancel Institucional de Prestaciones” que incluye los valores de exámenes y procedimientos, entre otros. Este arancel se encuentra a disposición de los interesados en la página WEB de la Clínica Recreo www.clinicarecreo.cl y en los módulos de informaciones y recepciones existentes en el centro.

	“Reglamento Interno Unidad de Kinesiología y Estética”	Cod: K-clr207
		Versión: 1
		Edición: 1
		Vigencia: 2018- 2020
		Página: 2

Artículo III: CONDICIONES PREVISIONALES REQUERIDAS

Clínica Recreo atiende a todas las personas que requieran sus servicios, independiente de su condición previsional. Para facilitar estas atenciones posee convenio con algunas de las ISAPRES abiertas en prestaciones de kinesiología, así como con Fonasa para atención en modalidad libre elección. Se recomienda consultar por los convenios disponibles con ISAPRES con Clínica Recreo. Si alguna ISAPRE no presenta convenio con el Staff de profesionales Kinésicos de Clínica Recreo podrá aplicar el reembolso del total de sus prestaciones directamente en ISAPRES correspondientes.


La Clínica es una institución destinada a otorgar prestaciones de salud ambulatorias. Todo lo que diga relación con las coberturas financieras de las prestaciones que fueren procedentes conforme al sistema previsional de salud del paciente, son materias propias y exclusivas de la relación existente entre el asegurador y el paciente en su calidad de afiliado y/o beneficiario. Asimismo, la activación y trámite de las coberturas preferentes, catastróficas, beneficios y demás aspectos relacionados con su plan de salud, son responsabilidad única del paciente. Todo ello, independiente del servicio de orientación que Clínica Recreo otorga al respecto. Los pacientes extranjeros deberán cancelar valores particulares y luego reembolsar con sus respectivas aseguradoras, en su país de origen (en caso de disponer de ellas). En caso de que los pacientes nacionales se encuentren adheridos a seguros complementarios de salud, es de su responsabilidad conocer las condiciones y plazos de su póliza con su compañía de seguros y solicitar al profesional de salud tratante completar el documento que le permitirá realizar el reembolso de prestaciones.

Artículo IV: RESERVA DE HORAS CENTRO MÉDICO Y PROCEDIMIENTOS AMBULATORIOS

La solicitud de reserva de horas o citas para consulta en Clínica Recreo, Procedimientos ambulatorios de Kinesiología, Gimnasio, Estética, se realiza a través de una agenda centralizada y disponible en línea, existiendo 3 canales de entrada:

1. Presencial, a través de la recepción.
2. Call Center, a través del teléfono FONO: (32) 3243878 / 32433879) **32 3244520**
3. Web, a través del pulsador “Solicita una Hora”, registre sus datos y ejecutivas de Call Center lo llamarán para confirmar hora. (<http://clinicarecreo.cl/kine.html>)

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 a disponibilidad en agenda y programaciones del equipo kinésico, de lo contrario la sesión deberá ser

	“Reglamento Interno Unidad de Kinesiología y Estética”	Cod: K-clr207
		Versión: 1
		Edición: 1 Vigencia: 2018- 2020
		Página: 3

reprogramada de acuerdo a la disponibilidad conforme a ambas partes; en caso de no conformidad con el nuevo agendamiento se continuara 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

Call Center confirmará vía telefónica y/o whatsapp las reservas de horas Kinésicas el día hábil anterior al agendamiento.

Artículo VI: SUSPENSIÓN DE HORAS DEL PROFESIONAL CONTRATADO

El profesional se comunicará con la Dirección Médica, e ingresará una solicitud, que permitirá al profesional cambiar su agenda, anularla, bloquearla o cerrarla. Si el profesional anula las consultas con 24 horas de anticipación del comienzo de la agenda, Call Center llamará a los pacientes para notificar la anulación, ofreciendo otra fecha como alternativa de solución.

Ante Urgencias mayores se deberá notificar a Jefatura de Enfermería.

Artículo VII: SUSPENSIÓN DE HORAS DEL PROFESIONAL HONORARIO


El profesional se comunicará con encargados de agenda en sistema SIS y 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, Call Center llamará a los pacientes para notificar la anulación, ofreciendo otra fecha como alternativa de solución.

Ante Urgencias mayores se deberá notificar a Jefatura de Enfermería.

Artículo VIII: PAGO DE ATENCIONES

Todas las prestaciones de Kinesiología, Gimnasio y Estética deben ser canceladas, previas al inicio de la atención en dichas unidades. Pueden ser canceladas en su totalidad para agilización de trámites de reembolso o en forma unitaria a convenir del usuario.

No existe reembolso por este concepto ni tampoco podrá realizar cambio de profesional debido a diferentes mecanismos de atención.

	“Reglamento Interno Unidad de Kinesiología y Estética”	Cod: K-clr207
		Versión: 1
		Edición: 1 Vigencia: 2018- 2020
		Página: 4

Artículo IX: FORMAS DE PAGO

Clínica Recreo cuenta con las siguientes formas de pago:

- Dinero en efectivo
- Tarjeta de débito
- Tarjeta de crédito bancaria
- Cheque al día
- Transferencia Bancaria
- Bono FONASA e ISAPRE

No existe reembolso por prestaciones de orden clínico.

Artículo X: 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 usuario. Su valor es 0 y su duración es de 15 minutos
- 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 usuarios con una duración máxima de 30 minutos.


El máximo de citaciones por bloque de 30 minutos es de 3 pacientes, lo cual, genera un rendimiento de 6 pacientes por hora. Previa coordinación y confirmación con el profesional tratante. (Rendimiento máximo incluyendo 2 Kinesiólogos y 3 box de atención).

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

Artículo XI: RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

Es de responsabilidad del paciente:

- Informarse de los horarios de funcionamiento de las diferentes áreas.
- Informarse de las preparaciones y/o indicaciones para los diferentes procedimientos kinésicos.
- Informarse de las modalidades de atención y formas de pago.

	“Reglamento Interno Unidad de Kinesiología y Estética”	Cod: K-clr207
		Versión: 1
		Edición: 1 Vigencia: 2018- 2020
		Página: 5

- Anular, de forma oportuna (24 horas 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.
- Consultar e informarse de sus deberes y derechos de los pacientes. Ley 20.580

Artículo XII: CONSENTIMIENTO INFORMADO

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 XIII: 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, la Clínica 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. La Clínica 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.

Clínica Recreo 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 XIV: DEBER DE TRATO RESPETUOSO AL EQUIPO DE SALUD, PERSONAS Y PACIENTES

	“Reglamento Interno Unidad de Kinesiología y Estética”	Cod: K-clr207
		Versión: 1
		Edición: 1
		Vigencia: 2018- 2020
		Página: 6

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

Artículo XV: DEBER DE CUIDADO DE INSTALACIONES, BIENES Y EQUIPAMIENTO

Todas las personas que hagan uso de las dependencias de los Centros de Clínica Recreo, 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.

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaboró	Ernesto Reyes	Departamento de Calidad y Gestión Clínica		
Revisado	Beatriz Méndez	Jefa Enfermería		
Revisado	Ernesto Reyes	Gerente Médico		
Aprobado	Jorge Guerra	Gerencia General		