

Bogotá, Enero 3 de 2022

Señor Usuario:

FisioExpress Ltda., quiere darle a conocer el procedimiento de atención y así ofrecerle un mejor servicio.

Solicitud de cita:

- Puede solicitar su cita a través de los canales dispuestos: Call Center, en nuestra página de internet o en link <https://www.fisioexpress.com/agendatucita/> (plataforma activa para consultorios sede Cedritos, Chía y tele orientación) o en nuestras sedes.
- Le agradecemos suministrar los datos solicitados sin olvidar su correo electrónico, un número de teléfono o celular, recuerde que estos datos serán tratados según la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos de FisioExpress, son totalmente confidenciales y usados únicamente para mantener contacto con usted, en función de la prestación del servicio.
- A su correo electrónico le llegará la confirmación de su cita, con la siguiente información: servicio, día, hora, valor a pagar, nombre del profesional que lo atenderá y los medios de pago disponibles. (Por el momento, llegara la notificación si su cita es atención en consultorio sede cedritos o Chía y Tele-orientación)
- En el servicio a domicilio organice con el profesional las siguientes citas las cuales debe dejarlas registradas en el respaldo de la **tarjeta de nuestra Organización**. Esta tarjeta es para usted, agradecemos tenerla en su poder.

Cancelación de citas:

- Todo paciente que no pueda asistir a la cita debe hacer la cancelación de la misma con 24 horas de antelación.
- Todo paciente que no pueda estar en su domicilio para la cita de terapia programada debe hacer la cancelación de la misma con 24 horas de antelación.
- En caso de hacer la cancelación de la cita con el tiempo estipulado, se re-agendara la cita para otro día.
- Para los pacientes que no asistan a la cita y o no la hayan cancelado anticipadamente (24 horas de antelación), la sesión se dará como realizada y no se reembolsará el valor de la sesión.

Horarios de Atención:

Consultorio y Tele orientación

Lunes a viernes de 7 am a 6 pm

Sábados de 7 am a 12 pm

Domicilios

Lunes a viernes de 7 am a 6 pm

Sábados, domingos y festivos se atiende únicamente Terapia Física y Respiratoria. La tarifa establecida para este servicio es tarifa plena.

Medios de pago disponibles:

Por su seguridad, la de nuestros profesionales y colaboradores hemos dispuestos los siguientes medios de pago:

- Link Mi pago Amigo: enlace en nuestra página de internet o [haz clic aquí](#)
- PayU (enlace enviado a su correo electrónico)
- Consignando o transferencia a nuestras cuentas
Bancolombia cuenta corriente No 20 061 782 808
Banco Caja Social 21 003 173 601 – Convenio No 15761561

Recuerde realizar el pago 24 horas antes de su cita y enviar el soporte de pago a través de los siguientes medios:

Correo electrónico: pagos@fisioexpress.com

WhatsApp: 310 2321417

O entregar el soporte de pago en caja o al profesional cuando el servicio es a domicilio.

Proceso de atención:

- La duración de cada sesión es de 45 minutos;
- En la primera sesión el profesional realizará valoración inicial la cual puede durar 35 minutos (para fisioterapia), 15 minutos (terapia respiratoria), para fonoaudiología y terapia ocupacional (la valoración puede durar de 2 a 3 sesiones); al terminar la valoración en el tiempo restante se le realizará tratamiento.
- En la primera sesión el profesional le dará a conocer sus derechos y los deberes como usuarios de nuestros servicios y firmar el Consentimiento Informado donde se explican los procedimientos a realizar, los posibles riesgos, y alternativas de manejo para su caso específico, Consentimiento Informado para la crisis sanitaria del Covid-19 estos documentos hace parte de su Historia Clínica y debe estar firmado por el paciente (usuario) o el responsable en el caso de ser menor de edad, o adulto con alguna limitación que impida colocar su firma. No lo diligencie usted mismo, esta labor la hace el terapeuta encargado de su caso.
- Recuerde firmar cada sesión recibida en la hoja de firmas, verificando fecha y hora de atención.
- Al terminar el tratamiento el terapeuta le entregaran un informe final de tratamiento el cual estará dirigido al médico remitente, diligenciado en hoja membrete de FisioExpress Limitada, este puede ser entregado en físico o por correo electrónico, agradecemos firmar su recibido y en la hoja de firmas comunicarnos el medio por el cual lo recibió.
 - Se realiza informe cuando son más de 5 sesiones y/o se cumpla con más del 50% de la orden médica.
- Si continua con nueva orden, debe comunicarse con nuestro Call Center y solicitar nuevamente el servicio, esto para que podamos tener el registro de su nueva orden médica en nuestro sistema.

PARA TENER EN CUENTA:

- Seguir los protocolos de Bioseguridad (uso de tapabocas, lavado de manos, desinfección de equipos y enseres), tanto el profesional, como el usuario y sus acompañantes
- Atención fines de semana (sábado, domingo) y festivos: Estos días se cuenta con un profesional por zona **para la atención de post-operatorios y terapia respiratoria**. Para cancelar o reprogramar una cita estos días puede comunicarse al celular 310 232 14 17 de 8am a 4pm, si no le responden comunicarse al celular 311 210 09 50.
- **La Sesión de terapia tiene una duración de 45 minutos. En la modalidad de domicilio comienza cuando el profesional llega al lugar de la atención y termina al salir del domicilio.**
- El profesional debe llegar a la hora asignada, tiene **20 minutos** máximo para llegar después de la hora estipulada, si al pasar este tiempo el terapeuta no llega, agradecemos comunicarse a nuestro Call Center o al celular 310 232 14 17, 317 377 17 38.
- Si un profesional le cambia de hora o le cancela las citas más de 2 veces, agradecemos comunicarse a nuestras líneas y solicitar hablar con el área de Calidad o el administrativo que se encuentre en el momento ó enviar un correo a **calidad@fisioexpress.com**.
- Por seguridad **NO está permitido el uso del celular para responder llamadas o mensajes** (usuario y terapeuta) mientras está en tratamiento, únicamente para diligenciar la Historia Clínica y evoluciones del tratamiento en el sistema. (Servicio que estará disponible próximamente).
- Si cancela 2 veces seguidas la sesión o no se encuentra en el lugar y hora asignado para la terapia, pierde el cupo de las siguientes terapias programadas.

Agradecemos su confianza para su recuperación,



Atentamente

Equipo
FisioExpress Ltda.