



Tels: 626 18 73 - 633 51 78 - 258 36 48  
Cels: 310 232 14 17 - 317 377 17 38  
Cra. 7F No. 145 - 59 - Bogotá D.C - Colombia  
[www.fisioexpress.com](http://www.fisioexpress.com)

---

Señor Usuario:

FisioExpress Ltda. quiere darle a conocer nuestro procedimiento de atención, para ofrecerle un mejor servicio.

1. Al solicitar la cita en nuestro call center: Le agradecemos suministrar los datos solicitados sin olvidar su correo electrónico, recuerde que estos datos serán tratados de manera confidencial según la normatividad vigente y el objetivo es mantenernos en contacto con usted por cualquier medio en función de la prestación del servicio.  
El call center debe informarle el día de su solicitud la hora, día, valor a cancelar y nombre del profesional que lo atenderá; si no se tiene la disponibilidad requerida por usted (un horario específico o día) le agradecemos enviarnos un mensaje al correo electrónico: **[servicioalcliente@fisioexpress.com](mailto:servicioalcliente@fisioexpress.com)** con nombre usuario, dirección y horario que requiere el servicio, esto para poder darle prioridad al momento de recibir una cancelación o contar con el cupo disponible.
2. Por seguridad de nuestros profesionales, agradecemos realizar transferencia bancaria, girar cheque a nombre de FisioExpress Ltda o consignar el valor de la sesión a la cuenta que usted prefiera y entregar comprobante al profesional en la primera sesión o enviarlo escaneado al correo anteriormente **[servicioalcliente@fisioexpress.com](mailto:servicioalcliente@fisioexpress.com)**. Las cuentas para depositar el valor de la sesión o sesiones son:
  - Bancolombia cuenta corriente# 2006 17828 08
  - Banco Caja Social cuenta corriente # 21003173601
  - Banco Coomeva cuenta de ahorros# 050 70055 5401
  - A partir de Julio de 2015, se prestará servicio de Datáfonos Portátiles, para la cancelación de los servicios a Domicilio.
3. Al momento de la atención: La duración de cada sesión es de 45 minutos; en la primera sesión el profesional realizará valoración 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. Ese mismo día 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.

Al momento de terminar cada sesión, es necesario que firme la hoja de firmas solamente. En la primera sesión el profesional deberá leerle los derechos y los deberes.

4. En la segunda sesión , cuando le hayan terminado de valorar, el profesional le debe diligenciar el consentimiento informado, este formato es de suma importancia pues hace parte de los documentos de historia clínica y en ella le explican los procedimientos a realizar, los posibles riesgos, y alternativas de manejo para su caso específico, este documento siempre debe ir 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.
5. En la última Sesión: El terapeuta DEBE entregarle el informe final de tratamiento, el cual estará diligenciado en hoja membrete de FisioExpress Ltda (cuando son más de 3 sesiones) y dirigido al médico remitente; agradecemos nos firme la copia de este informe con nombre y fecha de recibido.
6. 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:**

- 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.
- 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](mailto:calidad@fisioexpress.com).
- 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 5pm, si no le responden comunicarse al celular 311 210 09 50.
- Por seguridad **NO está permitido el uso del celular** (el usuario y el terapeuta) mientras está en tratamiento.
- Para cancelar una cita debe hacerlo con **mínimo 8 horas de antelación** al call center o al correo [servicioalcliente@fisioexpress.com](mailto:servicioalcliente@fisioexpress.com), no se tomará como cancelada comunicándose al whats App de los profesionales.
- 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.
- Al incumplir la cita y el profesional llegue atenderlo, esta sesión debe ser asumida por el usuario, debido a que se pierde un cupo de atención y tiempo del profesional.

Agradecemos su confianza para su recuperación,