

Reglamento interno

Fonoactive

Usuarios y Trabajadores

DEFINICIONES

Centro integral fonoactive tiene como misión entregar servicios de capacitación, evaluación, diagnóstico y tratamiento integral por medio de distintos profesionales del área de la salud y la educación, comprometidos entre sí, y principalmente, con los usuarios y sus familias. Los servicios brindados en fonoactive se sustentan bajo un enfoque transdisciplinario, que busca generar competencias, fortalecer redes y promover una plena inclusión y bienestar de los usuarios en su entorno. pretende así, impactar a través de sus atenciones presenciales y remotas, con modelos de intervención integrales, innovadores y actualizados.

El objetivo de Centro fonoactive, es ofrecer a las personas y a sus familias una atención ambulatoria oportuna, de calidad; en un ambiente cordial, cercano y respetuoso. Mediante una intervención integral presencial o remota, que busca desarrollar competencias en sus usuarios para el logro del máximo bienestar biopsicosocial, a través de acciones de capacitación, evaluación y tratamiento, a manos de los mejores profesionales del área.

fonoactive, es un centro de salud integral familiar que respeta la dignidad moral y cultura familiar de cada uno de sus usuarios, y además promueve un trabajo mancomunado y colaborativo del equipo de profesionales con el contexto familiar, educativo y comunitario de todas las personas.

Centro fonoactive procura mantener la excelencia y calidad de todos los servicios prestados por su equipo de profesionales y administrativos, los cuales han sido incorporados tras un riguroso proceso de selección. Cuenta con un destacado equipo médico, terapéutico y educativo; con títulos y certificaciones en sus plazas, además de estudios de post grado.

PRESTACIONES Y FUNCIONAMIENTO

ARTICULO 1: Intervención. Centro fonoactive otorga atención ambulatoria presencial y domiciliaria destinada a la población infanto-juvenil y adulto/adulto mayor, parejas y familias, con énfasis en el trabajo transdisciplinario y empoderamiento de las familias como agente co-terapéutico. Entre las prestaciones brindadas se encuentran:

- Atención Psicológica Infantil, Juvenil, Adultos, Pareja y Familia.
- Atención Fonoaudiológica Infanto Juvenil y Adultos.
- Atención de Terapia Ocupacional Infanto Juvenil y Adultos.
- Atención de Educación diferencial Infanto Juvenil y Adultos.

- Atención Psicopedagógica Infanto Juvenil

ARTICULO 2: Diagnóstico, es el análisis que realiza el profesional o equipo de Centro fonoactive, a fin de determinar su necesidad de apoyo, abordaje terapéutico y sugerencias. La Evaluación Multidisciplinarias, es una completa evaluación de niñ@s, jóvenes o adultos, en que la que participa un equipo compuesto por dos o más profesionales de distintas disciplinas, destinado a determinar su necesidad de apoyo, abordaje terapéutico y sugerencias.

ARTICULO 3: Tratamiento. Es el conjunto de acciones brindadas al usuario, destinadas a atender su necesidad de apoyo, las que se conforman en una cantidad de sesiones determinadas por el profesional y/o el usuario y su familia, sobre la base de los antecedentes obtenidos en el proceso Diagnóstico. La periodicidad para las atenciones terapéuticas y educativas, serán como mínimo una vez por semana, al objeto de fortalecer el vínculo terapéutico, asegurar avances sostenidos y favorecer el éxito terapéutico.

ARTICULO 4: Talleres. Intervención grupal a un conjunto de usuarios, que presentan similares necesidades de apoyo, los que son dirigidos por uno o varios profesionales.

ARTICULO 5: Capacitación. Son diversas actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes de los alumnos, en temas relativos a la experiencia y destrezas del equipo profesionales de Centro Makipura.

ARTÍCULO 6: El horario general de atención de público en Centro fonoactive es: lunes a viernes de 09:00 a 20:00 horas. Y sábados: 09:00 a 18:00 horas, salvo festivos.

ARTICULO 7: Los horarios de atención de los profesionales, están sujetos a su disponibilidad y a la de Centro fonoactive, éstos pueden ser solicitados en la recepción o vía telefónica, donde se informará de forma transparente y oportuna por el personal del Centro fonoactive. Las atenciones en Centro fonoactive son sólo de carácter ambulatorias, no brindamos atención de urgencias.

ARTICULO 8: Cualquier modificación al horario de atención, será informado oportunamente por el Equipo Administrativo de Centro fonoactive, dependiendo de los métodos de comunicación de preferencia del usuario (WhatsApp, teléfono o email).

ARTÍCULO 9: En caso de emergencia, las vías de evacuación se encuentran señalizadas en todas las áreas existentes. Los funcionarios de Centro fonoactive están encargados de dirigir la evacuación, estos tomarán el control e impartirán ordenes e instrucciones para el bienestar de los usuarios, los representantes y acompañantes deberán acatar las instrucciones.

ARTÍCULO 10: El reglamento interno de Centro fonoactive, es de duración indefinida, todo cambio se anexará a una nueva versión. Se entenderá conocido y aceptado por el equipo de Centro fonoactive y por todos los usuarios, familiares, representantes y acompañantes que accedan a las instalaciones de Centro fonoactive. Un ejemplar del presente Reglamento se encuentra permanentemente a disposición de los usuarios en la Recepción de Centro fonoactive y en el sitio web www.fonoactive.cl.

TITULO IV

DERECHOS DE LOS USUARIOS

De la seguridad en la atención de salud.

ARTICULO 11: Centro fonoactive, en su afán por otorgar a sus usuarios una atención de excelencia ha adherido en todos los aspectos, Ley N° 20.584 para así resguardar el respeto a los derechos fundamentales de los pacientes, y también informándoles de sus deberes respectivos.

ARTICULO 12: Así mismo, Centro fonoactive garantiza el Interés Superior del Niño/a o Adolescente, por lo que adhiere a la Convención sobre los Derecho del Niño (CDN), Artículo 19 y Artículo 34, y Código Procesal Penal, Artículo 175 al 178, Ley que crea inhabilidades para condenados por delitos sexuales contra menores y establece registro de dichas inhabilidades, N°20.524. Por lo tanto, ante una situación de maltrato y/o abuso sexual a algún Niño/a o Adolescente, Centro fonoactive está obligado a informar al organismo pertinente, a fin de proteger y resguardar la integridad de sus usuarios menores de edad. Además, se informa que cada integrante del Equipo fonoactive, cuenta con certificado vigente que garantiza que No Registra inhabilidades para trabajar con menores de edad.

Del derecho a tener compañía.

ARTÍCULO 13: El usuario que sea menor de edad, deberá tener un representante legal registrado en Ficha Clínica de Centro fonoactive. Si es que es requerido, el representante legal del usuario menor de edad (u otro adulto autorizado expresamente por el representante) podrá permanecer dentro del box de atención acompañando a su representado, previa coordinación con el profesional. De no requerir su ingreso al box de atención, podrá esperar en las dependencias de Centro fonoactive.

Del derecho a un trato digno.

ARTÍCULO 14: Los usuarios del Centro fonoactive, sus familiares, acompañantes y representantes legales tienen derecho a recibir, durante el proceso de recepción, atención y espera, un trato digno, respetuoso y amable de parte de todo el Equipo de Centro fonoactive.

ARTÍCULO 15: El usuario de Centro fonoactive, tiene derecho a portar cualquier material u objeto de uso personal, del cual debe hacerse responsable. Centro fonoactive no responderá por pérdidas, hurtos, robo, fallas o destrozos de objetos personales de los usuarios, representantes legales, familias o acompañantes, que pudiesen ocurrir dentro de las instalaciones de Centro fonoactive

ARTICULO 16: El usuario, sus familiares, acompañantes y representantes legales, durante el periodo que dure la atención en Centro fonoactive, pueden hacer uso responsable de las instalaciones de uso público autorizadas para su permanencia, tales como: salas de espera, baños, zona de trabajo.

ARTÍCULO 17: Para las atenciones presenciales Centro fonoactive cuenta con un procedimiento interno de gestión de sugerencias, opiniones, reclamos y felicitaciones, a través de dos libros físicos que están a disposición del usuario o su representante legal en la recepción.

Del derecho de información.

ARTÍCULO 18: Centro fonoactive tiene a disposición de todos los usuarios, acompañantes, familiares y representantes legales, la información actualizada sobre el arancel de los servicios y medios de pago, la que puede ser consultados directamente en la recepción o través de su mail oficial

ARTICULO 19: Todo integrante del Equipo de Centro fonoactive, durante el ejercicio de sus labores de forma presencial, mantendrá un sistema de identificación personal visible y que incluye la función que desempeña.

ARTICULO 20: Publicado de forma visible y a disposición de usuarios, representante legal, familiares y acompañantes, está un resumen de los derechos y deberes de los usuarios señalados en el presente Reglamento Interno, y además podrán acceder al documento completo al solicitarlo en la recepción de Centro fonoactive o directamente en la página web [www. fonoactive.cl](http://www.fonoactive.cl).

ARTICULO 21: El usuario o su representante legal, tienen derecho a ser informados en forma oportuna, clara y comprensible, por parte del profesional tratante y/o directores, respecto a su diagnóstico, tratamiento, evolución y sugerencias, cada vez que lo solicite. El profesional y/o directores adoptará las medidas necesarias para asegurar la adecuada confidencialidad durante la entrega de esta información, utilizando un lugar apropiado para ello.

ARTICULO 22: Todo usuario o representante legal, tiene derecho a recibir, por parte del profesional tratante, un informe original, legible, claro y comprensible una vez finalizado su proceso de Diagnóstico o Tratamiento. En el caso de usuarios que se encuentren en procesos judiciales, se emitirán informes, escritos, certificados y otros, sólo en el caso que el Juzgado lo requiera, mediante oficina judicial virtual, para resguardar transparencia e imparcialidad del proceso.

ARTICULO 23: En el caso que algún profesional de Centro fonoactive, considere necesario la derivación del usuario a otra instancia de salud o educación, éste deberá emitir un informe previo que será entregado al usuario o su representante legal, en el que se indique claramente los motivos y resultados esperados, el profesional de Centro fonoactive deberá mantener un trato cordial y directo con la nueva red.

ARTÍCULO 24: Centro fonoactive tiene disponible Certificados de Atención, para los fines que el usuario o representante legal estime convenientes. Es responsabilidad del usuario o su representante legal, solicitar el documento que certifique la atención diaria, en la misma recepción. En caso de requerir un Certificado de Atención con el historial de atenciones y detalles de las prestaciones brindadas, éste debe ser solicitado con anticipación al mail de secretaria: quienes tiene un plazo máximo de diez días para la confección y emisión.

De la reserva de la Información

Dirección.

ARTICULO 25: La información contenida en Ficha Clínica, podrá ser entregada a solicitud expresa de las personas y organismos que se indican a continuación, en los casos, forma y condiciones que se señalan:

- Al titular de la ficha clínica, a su representante legal o, en caso de fallecimiento del titular, a sus herederos.
- A un tercero debidamente autorizado por el titular, mediante poder simple otorgado ante notario.
- A los tribunales de justicia, siempre que la información contenida en la ficha clínica se relacione con las causas que estuvieren conociendo.
- A los fiscales del Ministerio Público y a los abogados, previa autorización del juez competente, cuando la información se vincule directamente con las investigaciones o defensas que tengan a su cargo.
- Al Instituto de Salud Pública, en el ejercicio de sus facultades.

Para solicitar Ficha Clínica debe enviarse una solicitud al mail correo la que será gestionada por el personal Administrativo de Centro fonoactive, quienes tiene un plazo máximo de diez días para la confección y emisión.

ARTICULO 26: Con la misma finalidad señalada en el artículo anterior, Centro fonoactive no entregará ningún tipo de información referente al estado y tratamientos del usuario, a personas o instituciones externas, a menos que sea expresamente autorizado por el paciente o su representante legal.

ARTICULO 27: En el caso que Centro fonoactive requiera toma de fotografías, grabaciones o filmaciones para usos o fines periodísticos o publicitarios, se solicitará previamente autorización al usuario o a su representante legal, quien tendrá libertad absoluta de aceptar o abstenerse de participar de dicha actividad. En ningún caso esta decisión significará un menoscabo en su atención.

De la autonomía de los usuarios en su atención de salud

ARTICULO 28: Todo usuario o representante legal, tiene derecho a otorgar o denegar su voluntad para someterse a cualquier procedimiento o tratamiento vinculado a su atención de salud.

ARTÍCULO 29: El paciente, o representante legal tienen derecho a interrumpir su tratamiento en cualquier momento, y aunque no sea sugerencia de su profesional tratante. Centro fonoactive no se hará responsable de las consecuencias derivadas de la alta voluntaria. Dirección de Centro fonoactive tendrá la facultad de dar el alta o egreso administrativo de un usuario, cuando éste o sus acompañantes no cumplan con este reglamento interno, o cuando exista mal trato verbal o agresiones físicas a su personal.

ARTICULO 30: Centro fonoactive, mantiene convenios de colaboración docente con Universidades e Institutos debidamente reconocidos y acreditados en las carreras de terapia ocupacional, fonoaudiología y psicología. La labor de los alumnos en Centro fonoactive es sólo de supervisión y asistencia al profesional de fonoactive, quien supervisa el ejercicio de la profesión y el respeto de los protocolos de seguridad y la reglamentación relativa a los deberes y derechos de los pacientes. El usuario tiene la libertad de manifestar su voluntad de no ser partícipe del proceso de docencia cuando lo considere oportuno; si no manifestare su oposición se entenderá que acepta la colaboración de los alumnos en el proceso de atención.

De la protección de la autonomía de los usuarios que participan en una investigación científica.

ARTICULO 31: Todo usuario o representante legal deberá ser informado y tendrá derecho a elegir su incorporación en cualquier tipo de investigación científica, en los términos de la ley N°20.120. Su expresión de voluntad deberá ser previa, expresa, libre, informada y personal. En ningún caso esta decisión significará un menoscabo en su atención. Será requisito esencial su autorización por escrito o vía mail, debiendo dejar copia de dicho documento en ficha clínica del usuario.

DEBERES DE LOS USUARIOS

Del deber de la compañía.

ARTICULO 32: Tanto las personas que soliciten o reciban atención de Centro fonoactive como su representante legal, familiares o acompañantes, tienen el deber de respetar el presente reglamento interno.

ARTICULO 33: El representante legal del usuario menor de edad, tiene el deber de permanecer dentro de las instalaciones de Centro fonoactive por el tiempo que dura la atención, y debe estar disposición del profesional o cualquier integrante del equipo cuando se le requiera.

ARTICULO 34: El cuidado de los menores de edad dentro de las áreas de uso común de Centro fonoactive, son de exclusiva responsabilidad de familiares y/o su representante legal, quienes deben velar por su resguardo y seguridad personal, y procurar que su actividad durante el tiempo de espera no afecte en la atención del resto de los usuarios.

Del deber a un trato digno.

ARTICULO 35: El usuario, representante legal, familiares y acompañantes, deben mantener una conducta respetuosa y amable con todo el personal de Centro fonoactive y con toda persona ajena al equipo que se encuentre en nuestras dependencias (usuarios, familiares, representantes, visitantes, etc.). El trato irrespetuoso o los actos de violencia verbal o física en contra de los integrantes del equipo de Centro fonoactive, y de las demás personas atendidas o de otras personas, dará derecho a la Administración o Dirección de Centro fonoactive para requerir, cuando la situación lo

merite, la presencia de la fuerza pública para restringir el acceso al establecimiento de quienes afecten el normal desenvolvimiento de las actividades en él desarrolladas, sin perjuicio del derecho a perseguir las responsabilidades civiles o penales que correspondan. También podrá ordenar el alta disciplinaria del usuario o representante legal, que incurra en maltrato o en actos de violencia.

ARTICULO 36: El usuario, representante legal, familiares y acompañantes deben procurar cuidar y resguardar las instalaciones del Centro, y además respetar la privacidad y material personal de otros usuarios y de funcionarios de Centro fonoactive. Puede hacer uso sólo de las instalaciones públicas de Centro fonoactive (salas de espera, baños, patio y terraza) y hacer abandono del box cuando el personal se lo solicite.

Del deber a la información.

ARTÍCULO 37: Es deber del usuario o su representante legal informarse de precios, convenios y coberturas. Las consultas sobre atenciones, procedimientos y valores, deberá efectuarse por los medios de contactos que dispone el Centro fonoactive. Se deja constancia que los valores de cada prestación serán reajustados anualmente según la variación del IPC y en consideración del valor mercado, los valores reajustados serán informados oportunamente por el equipo Administrativo a cualquiera los métodos de comunicación de preferencia del usuario (WhatsApp, teléfono o email).

ARTICULO 38: Tanto el usuario que solicita la atención, como sus familiares o representantes legales, deberán colaborar con los miembros del equipo de Centro fonoactive encargados de la intervención, informando de manera veraz acerca de sus necesidades y problemas de salud, y de todos los antecedentes que conozcan o les sean solicitados para su adecuado diagnóstico y tratamiento. Además, es deber del usuario o su representante legal, proporcionar un medio de contacto actualizado que permita a Centro fonoactive contactar a los usuarios y confirmar asistencia oportunamente.

ARTICULO 39: El usuario o su representante legal autorizan al profesional competente de Centro fonoactive a aplicar las pruebas y evaluaciones, que éste considere pertinentes para la obtención de información necesaria para el proceso diagnóstico y/o terapéutico. La entrega de información respecto a resultados de evaluación, estados de avance y progresos terapéuticos se realizará directamente al usuario, o a la persona designada como responsable en la ficha clínica.

Del deber para la atención oportuna y eficiente.

ARTICULO 40: Es responsabilidad del usuario, o su representante legal, dar aviso anticipado, por los medios oficiales de contacto (Celulares o mail de secretarías) y directamente a recepción de Centro fonoactive, respecto a la imposibilidad de asistir a su cita profesional. Se deja constancia que Centro fonoactive en el caso de atenciones terapéuticas y/o educativas.

ARTÍCULO 41: Toda consulta debe ser cancelada antes del inicio de cada sesión, mediante transferencia electrónica. Los datos de transferencia bancaria y otras

consideraciones serán informados oportunamente por el Equipo Administrativo de Centro fonoactive, a cualquiera los métodos de comunicación de preferencia del usuario (WhatsApp, teléfono o email).