



## Reglamento interno de Centro Integral Pulmari

### Usuarios y Trabajadores

#### TÍTULO I

##### DEFINICIONES

**ARTÍCULO 1:** Centro Integral Pulmari tiene como misión entregar servicios de 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 por Centro Integral Pulmari 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. Centro Integral Pulmari pretende así, impactar a través de sus atenciones presenciales y remotas, con modelos de intervención integrales, innovadores y actualizados.

**ARTÍCULO 2:** El objetivo de Centro Integral Pulmari, 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 evaluación y tratamiento, a manos de los mejores profesionales del área.

**ARTÍCULO 3:** Pulmari, 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.

**ARTÍCULO 4:** Centro Integral Pulmari 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 terapéutico y educativo; con títulos y certificaciones en sus plazas.

#### TÍTULO II

##### DISPOSICIONES GENERALES

**ARTÍCULO 5:** El presente documento tiene como fin, regular el funcionamiento interno de Centro Integral Pulmari, e informar acerca de los procedimientos diseñados para garantizar el correcto ejercicio del equipo administrativo y profesional, y de todas aquellas acciones relativas a preservar la excelencia y calidad en la prestación de servicios a los usuarios y sus familias, informar acerca de las normas internas, de los procesos y prestaciones brindadas, y conjuntamente velar por el cumplimiento de los derechos y obligaciones que los rigen.

**ARTÍCULO 6:** Para la aplicación del reglamento se entenderá que Centro Integral Pulmari, es una institución privada de atención abierta de salud, que entrega atención ambulatoria remota y presencial, sin discriminar arbitrariamente y de acuerdo con las leyes, reglamentos y decretos



vigentes. Cuenta con una casa central ubicada en Pedro Pablo Muñoz 344 Of D , comuna de La Serena.

**ARTÍCULO 7:** Centro Integral Pulmari está compuesto por el Equipo Directivo y de gestión (Nicole Andrea Nanjari Fernández y Jorge Esteban Aguirre Toledo), Contador (encargado de finanzas y normas tributarias), Personal Asistente (aseo, mantención y recepción), Equipo Educativo (psicopedagogos y educadores diferenciales), Equipo Terapéutico (psicólogos, fonoaudiólogos, terapeutas ocupacionales, Kinesiólogo y nutricionistas) Equipo social (Asistente social) .

**ARTICULO 8:** Se considera como Usuario a toda persona natural o jurídica, pública o privada que recibe atención o algún tipo de prestación en Centro Integral Pulmari, incluyendo a sus representantes legales, acompañantes y familiares.

### TITULO III

#### PRESTACIONES Y FUNCIONAMIENTO

**ARTICULO 9:** Intervención. Centro Integral Pulmari otorga atención ambulatoria presencial o remota, destinada a la población infanto-juvenil y adultos, 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 Nutricionista Infanto Juvenil y Adultos.
- Atención de Educación diferencial Infanto Juvenil y Adultos.
- Atención Psicopedagógica Infanto Juvenil y adultos
- Atención kinesiológica Infanto juvenil y adultos

**ARTICULO 10:** Diagnóstico, es el análisis que realiza el profesional o equipo de Centro Integral Pulmari, a fin de determinar su necesidad de apoyo, abordaje terapéutico y sugerencias. La Evaluación Multidisciplinarias, es una completa evaluación de niños, 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 11:** 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 12:** Talleres. Intervención grupal a un conjunto de usuarios, que presentan similares necesidades de apoyo, los que son dirigidos por uno o varios profesionales.

**ARTICULO 13:** 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 Integral Pulmari.

**ARTÍCULO 14:** Centro Integral Pulmari no cuenta con estacionamientos reservados para los usuarios, de manera que no se hace responsable por hurto y daños en sus vehículos.

**ARTÍCULO 15:** El horario general de atención de público en Centro Integral Pulmari es: lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas. Y sábados: 09:00 a 18:00 horas, salvo festivos.

**ARTICULO 16:** Los horarios de atención de los profesionales, están sujetos a su disponibilidad y a la de Centro Integral Pulmari, éstos pueden ser solicitados en la recepción o vía telefónica, donde se informará de forma transparente y oportuna por el personal del Centro Integral Pulmari. Las atenciones en Centro Integral Pulmari son sólo de carácter ambulatorias, no brindamos atención de urgencias.

**ARTICULO 17:** Cualquier modificación al horario de atención, será informado oportunamente por el Equipo Administrativo de Centro Integral Pulmari, dependiendo de los métodos de comunicación de preferencia del usuario (WhatsApp, teléfono o email).

**ARTÍCULO 18:** En caso de emergencia, las vías de evacuación se encuentran señalizadas en todas las áreas existentes. Los funcionarios de Centro Integral Pulmari 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 19:** El reglamento interno de Centro Integral Pulmari, es de duración indefinida, todo cambio se anexará a una nueva versión. Se entenderá conocido y aceptado por el equipo de Centro Integral Pulmari y por todos los usuarios, familiares, representantes y acompañantes que accedan a las instalaciones de Centro Integral Pulmari. Un ejemplar del presente Reglamento se encuentra permanentemente a disposición de los usuarios en la Recepción de Centro Integral Pulmari y en el sitio web [www.centropulmari.cl](http://www.centropulmari.cl)

## TITULO IV

### DERECHOS DE LOS USUARIOS

De la seguridad en la atención de salud.

**ARTICULO 20:** Centro Integral Pulmari, 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 21:** Así mismo, Centro Integral Pulmari 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, Nº20.524. Por lo tanto, ante una situación de maltrato y/o abuso sexual a algún Niño/a o Adolescente, Centro Integral Pulmari 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 Centro Integral Pulmari, cuenta con certificado vigente que garantiza que No Registra inhabilidades para trabajar con menores de edad.

Del derecho a tener compañía.

**ARTÍCULO 22:** El usuario que sea menor de edad, deberá tener un representante legal registrado en Ficha Clínica de Centro Integral Pulmari. 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 Integral Pulmari.

Del derecho a un trato digno.

**ARTÍCULO 23:** Los usuarios del Centro Integral Pulmari, 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 Integral Pulmari.

**ARTÍCULO 24:** El usuario de Centro Integral Pulmari, tiene derecho a portar cualquier material u objeto de uso personal, del cual debe hacerse responsable. Centro Integral Pulmari no responderá por perdidas, 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 Integral Pulmari.

**ARTICULO 25:** El usuario, sus familiares, acompañantes y representantes legales, durante el periodo que dure la atención en Centro Integral Pulmari, pueden hacer uso responsable de las instalaciones de uso público autorizadas para su permanencia, tales como: salas de espera, baños, zona de trabajo y patio.

**ARTÍCULO 26:** Para las atenciones presenciales Centro Integral Pulmari cuenta con un procedimiento interno de gestión de sugerencias, opiniones, reclamos y felicitaciones, a través de un libro físico que están a disposición del usuario o su representante legal en la recepción. Además, periódicamente se enviará al mail registrado en Ficha Clínica un enlace con “Encuesta Satisfacción: Atenciones Centro Integral Pulmari”. El personal administrativo otorgará todas las facilidades a los usuarios, para hacer llegar todo tipo de información a Administración de Centro Integral Pulmari, además pueden comunicarlas directamente Dirección a través del mail contacto@Centrointegralpulmari.cl.

Del derecho de información.



**ARTÍCULO 27:** Centro Integral Pulmari 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 [contacto@Centrointegralpulmari.cl](mailto:contacto@Centrointegralpulmari.cl).

**ARTICULO 28:** Todo integrante del Equipo de Centro Integral Pulmari, durante el ejercicio de sus labores de forma presencial, mantendrá un sistema de identificación personal visible y que incluye la función que desempeña.

**ARTICULO 29:** 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 Integral Pulmari, o directamente en la página web [www.Centropulmari.cl](http://www.Centropulmari.cl).

**ARTICULO 30:** 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 31:** Todo usuario o representante legal, tiene derecho a solicitar al profesional tratante, un informe original, legible, claro y comprensible una vez finalizado su proceso de Diagnóstico o Tratamiento, el que tiene un costo adicional. 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, este no tiene costo.

**ARTICULO 32:** En el caso que algún profesional de Centro Integral Pulmari, considere necesario la derivación del usuario a otra instancia de salud o educación, éste deberá emitir un informe que tiene costo adicional que será entregado al usuario o su representante legal, en el que se indique claramente los motivos y resultados esperados, el profesional de Centro Integral Pulmari deberá mantener un trato cordial y directo con la nueva red.

**ARTÍCULO 33:** Centro Integral Pulmari 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 recepción: [contacto@centropulmari.com](mailto:contacto@centropulmari.com) quienes tiene un plazo máximo de diez días para la confección y emisión.

De la reserva de la Información

**ARTÍCULO 34:** Centro Integral Pulmari registra todos los antecedentes personales y relativos a la atención de los usuarios en una Ficha Clínica, instrumento físico de carácter obligatorio, individual, privado y confidencial. Además, a partir de mayo del 2024, realiza registro del calendario en un



Software, que tiene como finalidad el resguardo y la integración de la información de reservas. Ambos sistemas de resguardo de información son considerados como dato sensible, de conformidad con lo dispuesto en la letra g) del artículo 2º de la ley Nº 19.628. Por tanto, todos los documentos relativos a los usuarios, que se encuentren en Ficha Clínica (activas o archivadas) y/o en su Software, serán sólo de uso exclusivo de los profesionales relacionados con la evaluación y tratamiento del usuario en Centro Integral Pulmari. Quedando estrictamente prohibido para todo el Equipo Centro Integral Pulmari, el almacenamiento, difusión o utilización para fines personales, de cualquier tipo de información referente a los usuarios contenida en sus Fichas Clínicas físicas y calendario digital (información de contacto, evolución, diagnóstico y otros) sin previa autorización de Dirección.

**ARTICULO 35:** La información contenida en Ficha Clínica o en el Software de Centro Integral Pulmari, 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 [contacto@Centrointegralpulmari.cl](mailto:contacto@Centrointegralpulmari.cl) la que será gestionada por el personal de gestión de Centro Integral Pulmari, quienes tiene un plazo máximo de diez días para la confección y emisión.

**ARTICULO 36:** Con la misma finalidad señalada en el artículo anterior, Centro Integral Pulmari 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 37:** En el caso que Centro Integral Pulmari requiera toma de fotografías, grabaciones o filmaciones para usos o fines periodísticos o publicitarios, se solicitará previamente autorización por escrito 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 38:** 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 39:** El paciente, o representante legal tienen derecho a interrumpir su tratamiento en cualquier momento, y aunque no sea sugerencia de su profesional tratante. Centro Integral Pulmari no se hará responsable de las consecuencias derivadas de la alta voluntaria. Dirección de Centro Integral Pulmari 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 40:** Centro Integral Pulmari, 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 Integral Pulmari es sólo de supervisión y asistencia al profesional de Centro Integral Pulmari, 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 41:** 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.

## TITULO V

### DEBERES DE LOS USUARIOS

Del deber de la compañía.

**ARTICULO 42:** Tanto las personas que soliciten o reciban atención de Centro Integral Pulmari, como su representante legal, familiares o acompañantes, tienen el deber de respetar el presente reglamento interno.

**ARTICULO 43:** El representante legal del usuario menor de edad, tiene el deber de permanecer dentro de las instalaciones de Centro Integral Pulmari, por el tiempo que dura la atención, y debe estar disposición del profesional o cualquier integrante del equipo cuando se le requiera.

**ARTICULO 44:** El cuidado de los menores de edad dentro de las áreas de uso común de Centro Integral Pulmari, 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 45:** El usuario, representante legal, familiares y acompañantes, deben mantener una conducta respetuosa y amable con todo el personal de Centro Integral Pulmari y con toda persona ajena al equipo que se encuentre en nuestras dependencias (usuarios, familiares, representantes, visitadores, etc.). El trato irrespetuoso o los actos de violencia verbal o física en contra de los integrantes del equipo de Centro Integral Pulmari, y de las demás personas atendidas o de otras personas, dará derecho a la Administración o Dirección de Centro Integral Pulmari para requerir, cuando la situación lo amerite, 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 46:** 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 Integral Pulmari. Puede hacer uso sólo de las instalaciones públicas de Centro Integral Pulmari(salas de espera, baños y patio) y hacer abandono del box cuando el personal se lo solicite.

Del deber a la información.

**ARTÍCULO 47:** 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 Integral Pulmari. 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 48:** Tanto el usuario que solicita la atención, como sus familiares o representantes legales, deberán colaborar con los miembros del equipo de Centro Integral Pulmari 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 Integral Pulmari contactar a los usuarios y confirmar asistencia oportunamente.

**ARTICULO 49:** El usuario o su representante legal autorizan al profesional competente de Centro Integral Pulmari 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.

**ARTÍCULO 50:** Para cualquier solicitud de atención terapéutica o educativa, Centro Integral Pulmari dispone de horarios sujetos a la disponibilidad del equipo. Los horarios disponibles pueden ser



consultados en la recepción, vía telefónica o por mensajería de WhatsApp. No se garantiza variabilidad ni disponibilidad horaria.

**ARTÍCULO 51:** Para reservar una atención, el usuario o su representante deberá proporcionar los datos básicos necesarios para la creación de la ficha clínica, que quedará registrada en el día y hora convenida. En el caso de atenciones terapéuticas y/o educativas, esta reserva mantendrá las mismas características durante todo el periodo de tratamiento (mismo día y hora). Cualquier modificación posterior deberá solicitarse directamente en la recepción, donde se evaluará la factibilidad de la solicitud.

**ARTÍCULO 52:** La confirmación de la reserva se realizará únicamente mediante el pago con al menos 24 horas de anticipación por parte del usuario. De esta manera, Centro Integral Pulmari, junto con su equipo profesional y administrativo, dispondrá de todos los recursos y preparativos necesarios para la ejecución de la atención convenida. Una vez confirmada la reserva oficial, se emitirá una boleta o factura por el total de la compra, que será enviada directamente al correo electrónico o vía whatsapp del usuario o su representante para su posterior reembolso en la Isapre, Fonasa o Seguros de Salud, según sea el caso.

**ARTÍCULO 53:** El pago por los servicios de Centro Integral Pulmari debe realizarse a través de cualquiera de los siguientes medios:

- Programas Terapéuticos: Pack de sesiones a un valor promocional y con facilidades de pago (tarjetas de débito y crédito), con link de pago online o máquina de pago.
- Pago individual de sesiones: Realice una transferencia electrónica con al menos 24 horas de anticipación a la cuenta bancaria oficial de Centro Integral Pulmari.

**ARTÍCULO 54:** Es responsabilidad del usuario o su representante legal dar aviso anticipado a través de los medios oficiales de contacto (celulares o correo electrónico oficial) y directamente a recepción de Centro Integral Pulmari respecto a la imposibilidad de asistir a su cita profesional. Se deja constancia de que Centro Integral Pulmari, en el caso de atenciones terapéuticas y/o educativas, no se responsabiliza por mantener la reserva del usuario posterior a dos inasistencias durante un mismo mes.

**ARTÍCULO 55:** Las reservas confirmadas por usuarios que decidan voluntariamente no asistir serán reagendables en un periodo máximo de 7 días consecutivos a partir de la fecha de la reserva inicial, disponiéndose para ello de horarios especiales, distintos a la cita original. Se deja constancia de que el monto no podrá ser utilizado para el pago de una futura sesión; sólo se permitirá su uso en una sesión recuperativa. Para cualquier otra futura atención, se deberá proceder con un nuevo pago. Centro Integral Pulmari no realizará reembolsos ni devoluciones por suspensiones unilaterales por parte de usuarios.

**ARTÍCULO 56:** Toda hora reservada será confirmada mediante celular registrado o vía telefónica en la ficha clínica, instancia en la cual el usuario o su representante podrá confirmar o cancelar la atención. Se entenderá como reserva confirmada aquella sesión para la cual el usuario confirma su asistencia y realiza el pago previo a través de los medios oficiales disponibles.



**ARTÍCULO 57:** Para no afectar la atención oportuna y eficiente, el usuario, individualmente o en conjunto con su representante legal, debe asistir con anticipación a su cita remota o presencial, y dar aviso de llegada y de salida en la recepción de Centro Integral Pulmari.

Agradecemos su comprensión y colaboración para asegurar una atención de calidad para todos nuestros usuarios.