

NORMAS E PROCEDIMENTOS DA FISIOTERAPIA

NP	FI-01
Versão	01
Emissão	15/05/26

1. Objetivo

Estabelecer as condições para a utilização do serviço de Fisioterapia do Beyond The Club – São Paulo, assegurando a qualidade do atendimento, a segurança dos pacientes e a conformidade com as normas éticas e legais da profissão.

2. Funcionamento

- 2.1 O serviço de fisioterapia funcionará de segunda a sexta-feira, das 07h00 às 21h00, e aos sábados, das 08h00 às 14h00.
- 2.2 O atendimento é exclusivo para associados.

3. Agendamentos e atrasos

- 3.1 Os agendamentos poderão ser realizados por meio do aplicativo do Clube, por telefone ou diretamente no balcão de recepção da fisioterapia.
- 3.2 Não haverá tolerância para atrasos. O tempo de atraso será descontado da sessão contratada, sem direito à compensação.

4. Cancelamentos e remarcações

- 4.1 Cancelamentos ou remarcações deverão ser realizados com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas.
- 4.2 Cancelamentos realizados com menos de 24 (vinte e quatro) horas de antecedência implicarão cobrança de taxa correspondente a 100% (cem por cento) do valor da sessão.
- 4.3 Faltas sem aviso prévio resultarão na cobrança integral do valor da sessão, salvo em situações excepcionais, que serão avaliadas pela Gerência do Clube.

5. Avaliação inicial e atendimento

- 5.1 A realização de avaliação inicial é obrigatória antes do início de qualquer tratamento fisioterapêutico.
- 5.2 O Clube disponibilizará atendimento a todas as faixas etárias, incluindo crianças e idosos, desde que mediante avaliação profissional.
- 5.3 Em casos específicos ou de maior complexidade, poderá ser exigida a apresentação de atestado médico.
- 5.4 Crianças menores de 12 (doze) anos devem estar acompanhadas por seu representante legal.

6. Conduta e supervisão

- 6.1 É vedada a utilização de equipamentos de fisioterapia sem o acompanhamento de profissional habilitado.
- 6.2 Todos os fisioterapeutas devem manter sigilo absoluto sobre os atendimentos realizados, em conformidade com os princípios éticos e legais da profissão.
- 6.3 O uso de aparelhos celulares é permitido apenas em modo silencioso.
- 6.4 Gravações de vídeos e fotografias somente serão permitidas mediante anuência prévia e expressa dos profissionais responsáveis.

7. Pagamentos e condições comerciais

- 7.1 Os atendimentos de fisioterapia são cobrados separadamente e não estão incluídos na contribuição associativa.
- 7.2 Os associados terão acesso a tarifas diferenciadas e pacotes promocionais, conforme tabela vigente.
- 7.3 Serão aceitas as seguintes formas de pagamento: dinheiro, cartão de crédito, cartão de débito, PIX ou lançamento na fatura mensal do Clube.
- 7.4 O Clube não mantém convênio com planos de saúde para cobertura dos atendimentos de fisioterapia.

8. Reclamações, insatisfação e reembolsos

8.1 Reclamações ou manifestações de insatisfação deverão ser comunicadas ao fisioterapeuta responsável ou à coordenação da fisioterapia.

8.2 As decisões sobre condutas clínicas e terapêuticas são de responsabilidade exclusiva do cessionário, preservada sua autonomia técnica.

8.3 Em casos de insatisfação devidamente comprovada, poderá ser avaliada a possibilidade de reembolso, conforme análise da gestão responsável.

9. Limite de atendimento

9.1 O número de pacientes por sessão estará sujeito à disponibilidade de agendamento, de modo a garantir a qualidade e a segurança do atendimento.

10. Disposições finais

10.1 O não cumprimento das normas estabelecidas poderá acarretar advertência ou restrição de acesso ao serviço de fisioterapia.

10.2 Os casos omissos serão analisados pela Administração do Clube, em conjunto com a coordenação da fisioterapia.

10.3 Este documento será revisado periodicamente, podendo ser atualizado conforme necessidade operacional, legal ou de segurança.