



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE RESERVA ONLINE, TELEMEDICINA Y ATENCIÓN PRESENCIAL CLÍNICA NES



ATENCIÓN
CERCANA



CALIDAD Y
SEGURIDAD



COMPROMISO
CON TU SALUD



En Clínica NES nos comprometemos a entregarte una atención segura, oportuna y de calidad.

Al realizar una reserva, el paciente declara haber leído, comprendido y aceptado los siguientes términos y condiciones.



1 GENERALIDADES

- 1.1. La reserva de hora es un servicio proporcionado por Clínica NES para facilitar la programación de consultas médicas y otros servicios de salud.
- 1.2. Al realizar una reserva, el paciente acepta los términos y condiciones establecidos en este documento.



2 PROCESO DE RESERVA

- 2.1. Las reservas pueden realizarse a través de:
 - Nuestra plataforma en línea: www.clinicanes.cl
 - Teléfono: +56 9 4663 7565
 - WhatsApp: +56 9 4663 7565
 - Atención presencial en admisión: Los Duraznos 329, Arauco.
- 2.2. El paciente debe proporcionar información veraz y actualizada para completar la reserva.
- 2.3. La reserva solo se considerará confirmada una vez que el paciente reciba confirmación (correo electrónico o mensaje) y se haya realizado el pago total de la prestación.
- 2.4. En algunos casos, la clínica podrá solicitar información médica adicional para la correcta programación de la cita.



3 MODIFICACIÓN Y CANCELACIÓN DE RESERVAS

- El paciente solo podrá modificar su cita con al menos 24 horas de anticipación.
- Para modificar la reserva, el paciente deberá hacerlo a través de los canales indicados en el punto 2.
- En caso de inasistencia sin aviso previo, la clínica se reserva el derecho de exigir el pago total del servicio y/o restringir futuras reservas.

	Reservas de Atención Presencial Online	No se realizan devoluciones.
	Reservas de Telemedicina Online	No se realizan devoluciones.
	Reservas y Atención Presencial	No se realizan devoluciones.



4 PAGOS Y POLÍTICAS DE REEMBOLSO

- 4.1. Todas las consultas médicas y procedimientos requieren pago total para garantizar la reserva y disponibilidad del médico o profesional.
- 4.2. No se realizarán reembolsos en casos de inasistencia o cancelaciones fuera del plazo permitido.
- 4.3. En el caso de prestaciones cubiertas por seguros de salud, el paciente deberá verificar con su aseguradora si existen restricciones para la cancelación o reembolso de la cita.



5 RETRASOS

- 5.1. Se recomienda a los pacientes llegar con al menos 10 minutos de anticipación a la cita.
- 5.2. Si un paciente se retrasa más de 20 minutos, la clínica podrá:
 - Reprogramar la cita según disponibilidad.
 - Cancelar la cita sin derecho a reembolso si el retraso impide la prestación del servicio.
 - La inasistencia sin aviso previo podrá dar lugar a restricciones en futuras reservas o cobros adicionales en próximas citas.



6 RESPONSABILIDAD DE LA CLÍNICA

- 6.1. La clínica se reserva el derecho de modificar, reprogramar o cancelar citas por razones de fuerza mayor, disponibilidad de los profesionales o emergencias médicas.
- 6.2. En caso de cancelación por parte de la clínica, se notificará al paciente con la mayor anticipación posible y se ofrecerán alternativas de reprogramación o reembolso.



7 RESERVAS ONLINE Y PRESTACIONES CON CONVENIO

- 7.1. Las reservas realizadas a través de nuestra plataforma online corresponden a valores particulares.
- 7.2. Las prestaciones sujetas a convenio (por ejemplo, FONASA en las especialidades habilitadas) pueden ser reservadas online, pero el pago y venta de bono se realiza presencialmente en admisión, según corresponda.
- 7.3. Es responsabilidad del paciente informarse previamente sobre su cobertura, copagos y condiciones de su convenio.



8 PROTECCIÓN DE DATOS

- 8.1. Los datos personales y médicos proporcionados serán tratados conforme a nuestra Política de Privacidad y en cumplimiento con la legislación vigente sobre protección de datos personales (Ley N° 19.628).



9 RESPONSABILIDAD DEL PACIENTE

- 9.1. El paciente es responsable de entregar información veraz y actualizada.
- 9.2. El paciente debe seguir las indicaciones entregadas por los profesionales de la salud.
- 9.3. El uso inadecuado de la información médica o el incumplimiento de las recomendaciones podrá afectar el resultado del tratamiento.



10 ACEPTACIÓN DE TÉRMINOS

- 10.1. Al completar la reserva, el paciente declara haber leído, comprendido y aceptado los presentes términos y condiciones.
- 10.2. Clínica NES se reserva el derecho de actualizar los presentes términos y condiciones. Las modificaciones serán informadas a través de nuestros canales oficiales y en nuestra página web.



RECUERDA

Tu salud y bienestar son nuestra prioridad. Si tienes dudas o necesitas asistencia, contáctanos a través de nuestros canales oficiales.