

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO - ATENCIÓN ONLINE Y PRESENCIAL

CEM OLMUÉ

Última actualización: 21/11/2025

Los presentes Términos y Condiciones regulan el acceso y uso de los servicios de atención **presencial** y **online** ofrecidos por CEM Olmué – Centro Médico y Dental (“CEM Olmué”, “el Centro”).

Al agendar u ocupar cualquiera de nuestros servicios, el Usuario declara haber leído y aceptado estos Términos.

1. Objeto


Estos Términos regulan:

- Atención **presencial** en las dependencias del Centro.
- Atención **online** o **teleconsulta**.
- Agendamiento, pagos, cancelaciones y reagendamientos.
- Uso informativo del sitio web www.cemolmue.cl.

CEM Olmué no solicita ni crea cuentas de usuario. No existe registro de pacientes en la web.

2. Identificación obligatoria

Para **todas las atenciones**, independiente de la previsión del Usuario (Fonasa, Isapre, particular):

 **El paciente debe presentar su cédula de identidad vigente** al momento de la atención.

Esto es requisito para:

- verificar identidad,

- emitir documentos clínicos,
 - emitir bonos Fonasa,
 - registrar correctamente la prestación en ficha.
-

3. Descripción de las atenciones

La descripción detallada de cada tipo de atención—incluyendo duración, modalidad, consideraciones clínicas y requisitos—se encuentra disponible en nuestra **agenda online**, accesible en:

 www.cemolmue.cl

3.1 Atención presencial

Incluye, según la especialidad:

- Evaluación médica o clínica presencial.
- Consulta odontológica, ginecológica, psicológica, nutricional, kinésica u otras especialidades.
- Revisión de exámenes e indicaciones.
- Procedimientos presenciales cuando corresponda.
- Emisión de bonos Fonasa para atenciones disponibles en el Centro.

El paciente debe presentarse 10 minutos antes con su cédula de identidad.

3.2 Atención online / Teleconsulta

Incluye:

- Evaluación clínica a distancia vía videollamada.
- Revisión de exámenes enviados por el paciente.
- Emisión de indicaciones, tratamientos, derivaciones o solicitudes de examen cuando corresponda y la legislación lo permita.

Requisitos del Paciente:

- conexión a internet,
- cámara y micrófono,
- ambiente privado y adecuado,
- pago confirmado previo a la consulta.

Si el paciente no se conecta dentro de **10 minutos**, la atención puede considerarse realizada.

4. Medios de pago

Los pagos dependen del tipo de atención.

4.1 Atenciones Fonasa (presenciales)

Medios aceptados:

- **Transferencia bancaria**
- **Tarjeta de débito**

Para venta de bonos Fonasa en el Centro:

- El paciente **debe presentar su cédula de identidad.**
- Se emitirán bonos únicamente para prestaciones habilitadas por Fonasa en nuestro sistema.

4.2 Programas de Kinesiología Fonasa

Los programas de kinesiología **no pueden emitirlos en CEM Olmué.**

El paciente debe comprarlos en:

- **Punto de venta Fonasa de la Municipalidad de Olmué, o**
- **Cualquier punto oficial habilitado por Fonasa en Chile.**

4.3 Atenciones particulares o con otras previsiones

Se aceptan:

- **Tarjetas bancarias (débito y crédito)**
- **Transferencias**
- **Pago online a través de nuestra plataforma de agendamiento online, cuando esté disponible.**

5. Reagendamientos y cancelaciones

5.1 Atención presencial

- Se puede reagendar sin costo con **12 horas de anticipación.**
- Vía WhatsApp, llamada o agenda online.
- Inasistencias o cancelaciones tardías pueden ser consideradas atención realizada.

5.2 Atención online

- Mismo plazo de **12 horas**.
 - Si el paciente no se conecta dentro de los primeros **10 minutos**, la atención se considera realizada.
 - Problemas técnicos por parte del paciente no generan reembolso automático.
-

6. Obligaciones del Usuario

El Usuario se compromete a:

- Presentar su cédula de identidad en **todas** las atenciones.
 - Entregar información veraz y actualizada.
 - Cumplir horarios y políticas de reagendamiento.
 - No grabar atenciones sin autorización del profesional.
 - Mantener un ambiente adecuado para teleconsulta.
-

7. Obligaciones de CEM Olmué

CEM Olmué se compromete a:

- Ofrecer atención con profesionales habilitados.
 - Mantener confidencialidad según Ley 19.628 y normativa sanitaria.
 - Mantener infraestructura adecuada y segura.
 - Informar oportunamente cambios de agenda, disponibilidad o condiciones del servicio.
-

8. Confidencialidad y protección de datos

- Los datos personales y clínicos del paciente se tratan bajo estándares de confidencialidad y seguridad.
- No se entregarán a terceros sin autorización, salvo obligación legal.
- Los registros clínicos se manejan conforme a normativa sanitaria vigente.

9. Limitación de responsabilidad

- El Centro no se responsabiliza por fallas técnicas en teleconsulta atribuibles al paciente.
 - El cumplimiento del tratamiento recomendado es responsabilidad del paciente.
 - En caso de urgencia, el paciente debe acudir a un centro asistencial.
-

10. Propiedad intelectual

Todo el contenido del sitio web, logotipos y material informativo es propiedad de CEM Olmué.

Se prohíbe su uso sin autorización.

11. Modificaciones

CEM Olmué podrá modificar estos Términos en cualquier momento.

Las modificaciones se publicarán en www.cemolmue.cl y entrarán en vigencia desde su publicación.

12. Legislación aplicable

Estos Términos se rigen por la legislación chilena.

Cualquier conflicto será resuelto por los tribunales competentes del domicilio del Centro.

Al utilizar nuestros servicios, el Usuario reconoce haber leído, comprendido y aceptado íntegramente estos Términos y Condiciones, así como las políticas complementarias vigentes en CEM Olmué.