Términos y Condiciones de Uso del Sitio Web

Reglas para el uso del sitio, la solicitud de horas y las atenciones online

Sitio web: www.cenpar.org · Fecha de publicación: octubre 2026

Estos Términos y Condiciones regulan el acceso y uso del sitio web de CENPAR y de los servicios que se ofrecen a través de él: información institucional y educativa, solicitud de horas, suscripción al boletín y otras

Al navegar o usar el sitio, usted declara haber leído y aceptado estos Términos y Condiciones y nuestra Política de Privacidad. Si no está de acuerdo, le pedimos no utilizar el sitio. El solo ingreso al sitio es libre y gratuito y no le impone obligación alguna.

Lo esencial

- La información del sitio es educativa y no reemplaza la evaluación de un profesional de la salud.
- Ante una emergencia, llame al 131 (SAMU) o acuda al servicio de urgencia más cercano. El sitio y sus formularios no son un canal de urgencias.
- Las horas agendadas se rigen por nuestro Protocolo de Atención (puntualidad, avisos de atraso e inasistencias).
- Sus datos personales se tratan conforme a nuestra Política de Privacidad.

1. Identificación del responsable del sitio

Dato	Información
Razón social	Sociedad de Investigación Biomédica JSD Ltda.
RUT	76.212.749-0
Domicilio	Los Conquistadores 1963, Providencia, Región Metropolitana, Chile
Correo electrónico	contacto@cenpar.org

Dato	Información
Teléfono	+56 2 27397400

En estos Términos y Condiciones, “CENPAR” se refiere a la entidad individualizada arriba, y “usuario” o “usted”, a toda persona que accede o utiliza el sitio.

2. Capacidad y uso en representación de otra persona

Para solicitar horas, inscribirse en actividades o realizar pagos a través del sitio, usted debe ser mayor de 18 años o actuar a través de su representante legal.

Si usted es familiar, cuidador o representante y usa el sitio en nombre de un paciente, declara contar con su autorización o con la representación legal correspondiente, y se compromete a entregar información veraz sobre él.

3. Servicios ofrecidos a través del sitio

A través del sitio, usted puede:

- Conocer a CENPAR, su equipo y sus servicios, como evaluación integral, kinesiología, fonoaudiología, terapia ocupacional, neurología, nutrición, presenciales y online.
- Solicitar horas de atención.
- Suscribirse a nuestro boletín y acceder a contenidos educativos.
- La descripción de cada servicio, su modalidad y sus condiciones se informan en el sitio. CENPAR puede modificar, ampliar o discontinuar los servicios ofrecidos, sin afectar las atenciones ya confirmadas.

4. Información de salud publicada en el sitio

- Los contenidos del sitio, incluidos artículos, guías y material del boletín, tienen un propósito informativo y educativo. No constituyen diagnóstico, indicación de tratamiento ni consejo médico personalizado, y no reemplazan la consulta con un profesional de la salud.
- El uso del sitio, por sí solo, no genera una relación asistencial entre usted y CENPAR. Esta comienza cuando se realiza la atención con nuestros profesionales.
- No modifique ni suspenda un tratamiento indicado por su médico tratante sobre la base de la información publicada en el sitio.
- Le pedimos no enviar antecedentes clínicos a través de los formularios del sitio. Si nuestro equipo los necesita, le indicará un canal seguro para entregarlos.

5. Solicitud de horas y agendamiento

La solicitud de hora realizada a través del sitio queda sujeta a disponibilidad y se entiende confirmada solo cuando CENPAR la confirma por correo electrónico, mensaje o llamada telefónica. Usted es responsable de entregar datos de contacto correctos para recibir esa confirmación.

Toda atención agendada se rige por el **Protocolo de Atención de CENPAR**, que forma parte de estos Términos y Condiciones. Entre otros aspectos, el Protocolo establece que:

- Debe llegar al menos 15 minutos antes de su hora para realizar el pago del bono y no perder tiempo de la sesión.
- Debe informar con antelación cualquier atraso. En las sesiones de terapia integral y en la evaluación integral, se puede ingresar excepcionalmente hasta 10 minutos después de la hora agendada; en las atenciones grupales presenciales, hasta 5 minutos. Pasado ese tiempo, se aplican las reglas que el Protocolo establece para cada tipo de atención.
- Si el atraso no fue informado con antelación, se cobrará la atención completa, dado que el cupo ya se encontraba reservado.
- Si usted confirma su asistencia y no asiste ni da aviso en dos oportunidades o más, se dará prioridad de horario y cupo a otro paciente.

Cancelaciones y reprogramaciones. Si no puede asistir, le pedimos avisar con al menos 24 horas de anticipación a través del mail contacto@cenpar.org o a los teléfonos +56 2 27397400 o +56 9 33189356, para liberar el cupo a otra persona.

6. Atenciones online

Las atenciones en modalidad online se realizan mediante Rezebra, una plataforma de un tercero, conforme a la Ley N°20.584, modificada por la Ley N°21.541, y a la normativa sanitaria sobre atenciones de salud a distancia. Para participar:

- Al momento de la llamada debe estar listo para iniciar la sesión, de preferencia en un lugar con buena iluminación, silencioso, seguro y cómodo, con la cámara ajustada previamente.
- Usted es responsable de contar con un dispositivo y una conexión a internet adecuados.
- Está prohibido grabar, fotografiar, capturar o difundir las sesiones, especialmente las grupales, en las que participan otras personas. CENPAR no graba las sesiones sin el consentimiento expreso y previo de los participantes.
- Si la sesión no puede realizarse o se interrumpe por fallas técnicas atribuibles a CENPAR, se reprogramará sin costo para usted.

7. Obligaciones del usuario y usos prohibidos

Usted se compromete a usar el sitio de buena fe, conforme a la ley y a estos Términos y Condiciones. En particular, no está permitido:

- Entregar información falsa o suplantar la identidad de otra persona.
- Acceder o intentar acceder sin autorización a sistemas, cuentas o datos de CENPAR o de terceros, introducir virus u otro código malicioso, o afectar el funcionamiento del sitio. Estas conductas pueden constituir delitos conforme a la Ley N°21.459 sobre delitos informáticos.
- Extraer de forma masiva o automatizada contenidos o datos del sitio.
- Usar el sitio o sus formularios para enviar publicidad no solicitada o contenidos ofensivos, discriminatorios o ilícitos.

CENPAR puede bloquear el acceso o rechazar solicitudes de quienes incumplan estas reglas, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

8. Propiedad intelectual e industrial

Los textos, imágenes, videos, materiales educativos, diseño, logotipos y la marca CENPAR son de propiedad de CENPAR o se usan con autorización de sus titulares, y están protegidos por la Ley N°17.336 sobre Propiedad Intelectual y la Ley N°19.039 sobre Propiedad Industrial.

Usted puede consultar, descargar e imprimir los contenidos para uso personal y no comercial, citando a CENPAR como fuente. Cualquier otro uso, reproducción, modificación o distribución requiere autorización previa y por escrito de CENPAR.

9. Comentarios y testimonios

Si usted envía comentarios, sugerencias o testimonios, CENPAR solo los publicará con su autorización expresa y previa, y podrá retirarla en cualquier momento. CENPAR puede moderar o no publicar contenidos que no se ajusten a estos Términos y Condiciones.

10. Enlaces a sitios de terceros

El sitio puede incluir enlaces a sitios o plataformas de terceros, como redes sociales, plataformas de pago o de videoconferencia. CENPAR no controla esos sitios ni es responsable de sus contenidos o políticas, y le recomendamos revisar sus condiciones antes de usarlos.

11. Disponibilidad del sitio y responsabilidad

CENPAR procura que el sitio funcione de forma continua y segura, y que su información sea exacta y esté actualizada. Sin embargo, el sitio puede presentar interrupciones por mantención, actualizaciones o causas ajenas a CENPAR, como fallas de proveedores de internet o casos de fuerza mayor.

CENPAR no responde por los daños derivados de causas que no le sean imputables, del uso indebido del sitio por parte del usuario o de terceros, ni de decisiones de salud adoptadas sin consulta profesional sobre la base de los contenidos informativos del sitio. Nada en estos Términos y Condiciones limita los derechos que la Ley N°19.496 otorga a los consumidores, en lo que resulte aplicable, ni los que la Ley N°20.584 reconoce a los pacientes.

12. Protección de datos personales

El tratamiento de los datos personales que usted entregue a través del sitio se rige por la **Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales de CENPAR**, elaborada conforme a la Ley N°19.628, modificada por la Ley N°21.719. En ella se explica qué datos tratamos, para qué, por cuánto tiempo y cómo puede ejercer sus derechos.

13. Comunicaciones electrónicas

Usted acepta que CENPAR le envíe por medios electrónicos las comunicaciones necesarias para gestionar sus solicitudes, como confirmaciones, recordatorios y documentos tributarios. Los documentos y aceptaciones electrónicas tienen la validez que les reconoce la Ley N°19.799 sobre documentos electrónicos y firma electrónica. Las comunicaciones informativas y el boletín solo se envían con su autorización y puede darse de baja en cualquier momento.

14. Modificaciones

CENPAR puede modificar estos Términos y Condiciones. La versión vigente estará siempre publicada en el sitio, con su número y fecha. Los cambios rigen desde su publicación y no afectan las atenciones ya confirmadas ni las operaciones ya realizadas.

15. Consultas, reclamos y legislación aplicable

Estos Términos y Condiciones se rigen por las leyes de la República de Chile.

Si tiene una consulta o un reclamo, escríbanos a contacto@cenpar.org. Lo responderemos dentro del 15 días hábiles. Además, usted puede:

- Presentar reclamos relacionados con su atención de salud ante CENPAR y, si no queda conforme, ante la Superintendencia de Salud, conforme a la Ley N°20.584.
- Ejercer los derechos que le otorga la Ley N°19.496, en lo que resulte aplicable, ante el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) o los tribunales competentes.
- Reclamar ante la Agencia de Protección de Datos Personales en materias de protección de datos, según se explica en la Política de Privacidad.

Control de versiones

Versión	Fecha	Descripción
1.0	15/10/2026	Versión inicial.

Documento adoptado por CENPAR