

Información Legal

Transparencia total con nuestros pacientes. Aquí encontrarás todas las políticas, condiciones y derechos que rigen tu atención en IntegralGO.

[Términos y condiciones](#)[Privacidad y datos](#)[Política de cancelación](#)[Devoluciones y reembolsos](#)[Derechos](#)

1

SITIO WEB · INTEGRALGO.CL

Términos y condiciones de uso

El presente documento regula el acceso y uso del sitio web integralgo.cl, operado por **Lagos y Opazo Integral Go Ltda.** (RUT 77.319.796-2), con domicilio en Av. Llano Subercaseaux 3629, Of. 704, San Miguel, Santiago. Al navegar o realizar una acción en este sitio, el usuario declara haber leído y aceptado estas condiciones en su totalidad.

Uso del sitio y del sistema de agendamiento

El sitio permite a los usuarios informarse sobre los servicios de IntegralGO, agendar citas y realizar pagos anticipados de sesiones. El usuario se compromete a proporcionar información veraz y completa al momento de registrarse o agendar, y a no utilizar el sitio con fines fraudulentos o contrarios a la ley.

IntegralGO se reserva el derecho de modificar, suspender o discontinuar cualquier funcionalidad del sitio sin previo aviso, sin que ello genere responsabilidad alguna hacia el usuario.

Agendamiento y confirmación de citas

Una cita queda **confirmada únicamente** cuando se recibe el comprobante de pago del abono o de la sesión anticipada según corresponda. El solo envío del formulario de agendamiento no garantiza la reserva del cupo.

Propiedad intelectual

Todos los contenidos del sitio — textos, imágenes, logotipos, diseño y código — son propiedad de IntegralGO o sus licenciantes y están protegidos por la ley chilena de propiedad intelectual. Queda prohibida su reproducción sin autorización escrita.

Limitación de responsabilidad

IntegralGO no se hace responsable por interrupciones del servicio web, errores técnicos del sistema de pago de terceros, ni por el uso indebido del sitio por parte de terceros. La información contenida en el sitio tiene carácter informativo y no reemplaza la evaluación clínica personalizada.

Jurisdicción: Cualquier controversia derivada del uso de este sitio se someterá a los Tribunales Ordinarios de Justicia de Santiago, Chile, aplicándose la legislación chilena vigente, en particular la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2

LEY 19.628 · DATOS PERSONALES

Privacidad y tratamiento de datos

En IntegralGO nos comprometemos a proteger la privacidad de nuestros pacientes. Esta política describe cómo recopilamos, usamos y resguardamos los datos personales de quienes interactúan con nuestro sitio web y servicios, en cumplimiento de la **Ley 19.628 sobre Protección de la Vida Privada**.

¿Qué datos recopilamos?

- **Datos de identificación:** nombre completo, RUT y fecha de nacimiento
- **Datos de contacto:** teléfono, correo electrónico y dirección
- **Datos de salud:** motivo de consulta, historial clínico relevante y evolución del tratamiento
- **Datos de pago:** comprobantes de transferencia o transacción (no almacenamos datos de tarjetas)
- **Datos de navegación:** dirección IP y comportamiento en el sitio web (uso interno y analítico)

¿Para qué usamos tus datos?

- Para agendar, confirmar y gestionar tus citas y tratamientos
- Para comunicarnos contigo sobre tu atención, recordatorios y seguimiento clínico
- Para emitir boletas electrónicas y gestionar cobros
- Para mejorar nuestros servicios y atención al paciente
- Para cumplir con obligaciones legales y regulatorias

Compromiso expreso: IntegralGO no vende, no arrienda ni comparte tus datos personales con terceros con fines comerciales. Tus datos se utilizan exclusivamente para prestarte los servicios de salud que has contratado.

¿Cómo protegemos tus datos?

Los datos se almacenan en sistemas con acceso restringido al personal autorizado de IntegralGO. La información clínica se maneja con confidencialidad conforme a la normativa sanitaria vigente.

Tus derechos sobre tus datos

Como titular de tus datos, tienes derecho a **acceder, rectificar, cancelar u oponerte** al tratamiento de tu información personal. Para ejercer estos derechos, escríbenos a **contacto@integralgo.cl** indicando tu nombre y RUT. Responderemos en un plazo máximo de 10 días hábiles.

Consentimiento

Al interactuar con nuestro sistema de agendamiento, el usuario presta su consentimiento expreso para el tratamiento de sus datos conforme a esta política. Dicho consentimiento queda registrado en nuestra base de datos con fecha y hora.

3

ASISTENCIA · REAGENDAMIENTO

Política de cancelación y asistencia

En IntegralGO cada cita representa tiempo real de un profesional que se organiza para recibirte. Una inasistencia sin aviso afecta directamente a quien preparó su atención para ti y a otros pacientes que pudieron ocupar ese cupo. Esta política aplica a todos los pacientes, independientemente de la modalidad de agendamiento.

Regla general: Ninguna cita queda confirmada sin un abono previo de \$15.000. Este monto se descuenta de tu sesión al asistir. Si no asistes sin avisar con al menos 24 horas de anticipación, el abono no se devuelve bajo ninguna circunstancia.

Según cómo agendaste

1

Agendaste por WhatsApp o recepción

2

Pagaste sesión anticipada por la web

3

Tienes un plan contratado

Pagaste abono de \$15.000 para reservar tu cupo.

Ej. Quiropraxia

Sesión: \$37.000
Abono: \$15.000
Pagas al llegar: \$22.000

No llegas sin avisar → pierdes el abono

Pagaste la sesión completa con descuento anticipado.

Ej. Quiropraxia

Normal: \$37.000
Con 10% dcto.: \$33.300
Sesión confirmada al 100%

No llegas → 50% se pierde · 50% crédito 3 meses

Contrataste plan de 3, 6 o 10 sesiones con vigencia definida.

Inasistencias

1ª y 2ª sin aviso: registro
3ª o confirmas y no llegas: descuento sesión

Confirmas y no llegas → se descuenta 1 sesión

Resumen de consecuencias

MODALIDAD

AVISAS CON 24+ HRS

NO AVISAS O CONFIRMAS Y NO LLEGAS

Abono \$15.000
WhatsApp / recepción

Reagendas sin costo

Pierdes el abono completo

Sesión anticipada web
Ej: Quiropraxia \$33.300

Reagendas sin costo

50% se pierde · 50% crédito 3 meses

Plan contratado
3, 6 o 10 sesiones

Reagendas sin costo

Se descuenta 1 sesión del plan

Emergencia acreditada
Cualquier modalidad

Evaluación caso a caso · dirección clínica

⚠ Canales oficiales de aviso: WhatsApp +56 9 3888 2047 · Teléfono +56 9 3888 2047 · contacto@integralgo.cl. El aviso a través de redes sociales o mensajes directos a profesionales no es válido.

4 **LEY 19.496 · SERNAC**
Política de devoluciones y reembolsos

IntegralGO opera bajo la Ley 19.496 de Protección al Consumidor. La presente política establece las condiciones bajo las cuales se podrá solicitar la devolución o reembolso de montos pagados por planes o sesiones.

Regla general — no devolución

Como norma general, **IntegralGO no realiza devoluciones de dinero** por planes de tratamiento ya iniciados ni por sesiones ya tomadas. Esta condición es aceptada por el paciente al momento de contratar y firmar los Términos y Condiciones de atención.

Alternativas al reembolso

- **Traspaso familiar:** Las sesiones no utilizadas pueden transferirse a un integrante del grupo familiar directo.
- **Extensión de vigencia:** En casos de fuerza mayor debidamente justificados, el plazo del plan puede extenderse entre 1 y 3 meses previo acuerdo con administración.
- **Crédito por sesión anticipada:** Si pagaste una sesión anticipada por la web y no asististe sin aviso, el 50% del valor queda como crédito válido por 3 meses.

Casos excepcionales de reembolso

Únicamente se evaluarán solicitudes de reembolso en casos de fuerza mayor grave y debidamente acreditado (enfermedad grave, fallecimiento, traslado de ciudad). El proceso es el siguiente:

- Enviar solicitud escrita a nicolaslagos@integralgo.cl indicando nombre, RUT, plan contratado y motivo del reembolso.
- IntegralGO tiene **10 días hábiles** para responder.
- De aprobarse, se reembolsa el **80% del valor proporcional** de las sesiones no realizadas. El 20% restante corresponde a gastos administrativos y operacionales no reembolsables.
- Las sesiones ya realizadas se valoran a precio de lista sin los descuentos obtenidos por contratación de plan.

⚠ No aplica devolución por: desistimiento unilateral sin causa justificada, inasistencias reiteradas del paciente, ni por el simple no uso del plan dentro de su vigencia.

Vigencia de planes

Todo plan tiene vigencia desde la primera sesión. Transcurrido **1 año** desde la contratación, las sesiones no utilizadas caducan sin derecho a devolución ni crédito.

5

LEY 20.584 · DERECHOS EN SALUD

Derechos y deberes del paciente

La **Ley 20.584** establece los derechos y deberes de las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud. En IntegralGO nos comprometemos a cumplirlos y a que nuestros pacientes los conozcan.

✓ **Tus derechos como paciente**

📋 **Tus deberes como paciente**

- Recibir atención de salud oportuna, digna y sin discriminación arbitraria
- Ser informado de manera clara sobre tu diagnóstico, tratamiento y evolución esperada
- Aceptar o rechazar cualquier procedimiento o tratamiento propuesto
- Que se respete tu privacidad e intimidad durante la atención
- Que tu información clínica sea tratada con confidencialidad
- Presentar reclamos y recibir respuesta oportuna ante cualquier situación
- Ser atendido con respeto independientemente de tu condición social, económica o de salud
- Contar con un consentimiento informado previo a procedimientos relevantes

- Entregar información veraz y completa sobre tu estado de salud y antecedentes
- Cumplir las indicaciones y el plan de tratamiento acordado con el profesional
- Respetar los horarios de atención y avisar con anticipación si no puedes asistir
- Tratar con respeto y dignidad a los profesionales y al personal de la clínica
- Pagar oportunamente los servicios contratados según las condiciones acordadas
- Informar cualquier cambio en tu condición de salud que pueda afectar el tratamiento
- Cuidar las instalaciones y equipamiento de la clínica
- Comunicar inquietudes o disconformidades por los canales formales habilitados

Reclamos y sugerencias

Si deseas presentar un reclamo, sugerencia o felicitación, puedes hacerlo por los siguientes medios:



CORREO DIRECCIÓN CLÍNICA

nicolaslagos@integralgo.cl



WHATSAPP ADMINISTRACIÓN

[+56 9 3888 2047](https://wa.me/56938882047)



PRESENCIAL

Av. Llano Subercaseaux 3629, Of. 704



SERNAC

[sernac.cl](https://www.sernac.cl) · 800 700 100

INTEGRALGO — Quiropraxia y Salud Integral

Lagos y Opazo Integral Go Ltda. · RUT 77.319.796-2

Av. Llano Subercaseaux 3629, Of. 704, San Miguel, Santiago · integralgo.cl

Documento vigente desde mayo 2025. IntegralGO se reserva el derecho de actualizar estas políticas, notificando los cambios en este mismo sitio.