

Instructivo para afiliados TODO ALEMANA: Hospitalización por una enfermedad No oncológica

El presente manual tiene por objeto otorgarle una guía que lo oriente respecto de cómo hacer uso de su Convenio Todo Alemana, de manera que éste le brinde un real apoyo administrativo y económico en caso de una hospitalización de alto costo.

Le recomendamos leer su contrato, ya que en éste se encuentran detalladas las condiciones de afiliación, prestaciones incluidas, precios y vigencia de este convenio. En caso que no lo tenga, el paciente o el contratante pueden pedir copia del mismo en el Departamento de Convenios, Área Administrativa.

Queremos informarle que este es un manual general y por lo tanto no contempla todas las situaciones particulares y específicas que se pueden dar. Para ello debe dirigirse al Departamento de Convenios, Área Prestaciones, donde le aclararán sus dudas.

Recuerde lo siguiente:

- El Convenio Todo Alemana es un convenio creado por Clínica Alemana en que las prestaciones establecidas en su contrato son otorgadas por Clínica Alemana y por los médicos de su Staff Institucional.
- Los médicos del staff institucional, corresponden a los médicos que tienen consulta en Clínica Alemana.
- Las prestaciones clínicas o médicas otorgadas por otras instituciones dentro de Santiago o dentro del país no están comprendidas en el contrato.
- En caso que el afiliado haya tenido una enfermedad oncológica, previa a la firma del contrato, el convenio no cubrirá ese cáncer preexistente ni nuevos diagnósticos de cáncer.
- Todos los afiliados al Convenio Todo Alemana acceden a aranceles institucionales. En caso de hospitalizaciones, todos los cobros, tanto los correspondientes a la cuenta clínica como los honorarios médicos serán centralizados administrativamente por Clínica Alemana, no procediendo el pago directo a los médicos o a otras personas o instituciones que los representen.

PASOS A SEGUIR:

1. Notificación de la enfermedad al Departamento TODO ALEMANA

■ ¿Dónde dirigirse?

Al Departamento de Convenios, Área Prestaciones, y comunicar por escrito que le ha sido diagnosticada una enfermedad oncológica. Para estos efectos el Departamento de Convenios cuenta con un formulario tipo.

■ ¿Quién debe comunicar?

El paciente, sus padres cuando se trate de menores de 18 años o el contratante del convenio.

■ ¿Qué debe llevar?

Copia de la biopsia en que consta el diagnóstico de cáncer. En caso de leucemia, no hay biopsia y debe traer un mielograma.

2. Médico Tratante

El paciente debe elegir su médico tratante entre aquellos pertenecientes al Staff Institucional de Clínica Alemana. Este médico será el encargado de indicar, efectuar y controlar el tratamiento y de realizar el seguimiento de la enfermedad con la Asesoría del Comité Oncológico. Si fuere necesario, verificará el diagnóstico inicial.

3. Características del Convenio

■ ¿Desde cuándo puedo hacer uso del Convenio?

Desde la fecha de comunicación a la Clínica, siempre y cuando se cumpla con todo lo establecido en el contrato (preexistencias, aportes de isapre, etc.).

■ ¿Durante cuánto tiempo?

Durante un plazo máximo de 10 años contados desde la fecha de comunicación de cáncer a la clínica.

■ ¿Cuál es el límite económico que otorga el Convenio?

UF 15.000, iva incluido.

■ ¿Qué prestaciones comprende?

Las prestaciones médicas y clínicas necesarias para el tratamiento y control de su enfermedad oncológica, tanto ambulatorias como hospitalizadas.

■ ¿Cuál es el deducible de cargo del paciente?

No tiene deducible.

Atenciones Ambulatorias

Están incluidas en el Convenio las prestaciones ambulatorias establecidas en el contrato, prescritas por su médico tratante para confirmar y controlar la enfermedad. Toda otra prestación (exámenes, consultas, procedimientos, etc.) es de cargo del paciente.

Exámenes o Servicios Diagnósticos Ambulatorios

Los exámenes y procedimientos requeridos por el médico tratante, deben ser realizados en Clínica Alemana y pagados por el paciente, quien debe dirigirse al Departamento de Convenios, Área Prestaciones, para solicitar el reembolso del monto no cubierto por la isapre, debiendo presentar los siguientes documentos:

En caso de haber pagado el examen con bono:

- Orden de su médico tratante indicando el examen
- Original de la copia del bono con destino afiliado
- Orden de Pago

En caso de haber pagado el total del examen y efectuar el reembolso en su Isapre:

- Orden de su médico tratante indicando el examen.
- Fotocopia de la boleta en que consta el pago del examen y documento original de la isapre donde consta el reembolso.
- Orden de Pago.

Honorarios médicos por consultas y/o procedimientos

Los honorarios médicos correspondientes a las consultas de su médico tratante, deben ser pagados por el paciente, quien debe dirigirse al Departamento de Convenios, Área Prestaciones, para solicitar el reembolso del monto no cubierto por la isapre, debiendo presentar los siguientes documentos:

En caso de haber pagado la consulta o procedimiento con bono:

Original de la copia del bono con destino afiliado

En caso de haber pagado el total de la consulta o procedimiento y efectuar el reembolso en su isapre:

Fotocopia de la boleta en que consta el pago del médico y documento original de la isapre donde consta el reembolso.

Drogas y Medicamentos ambulatorios:

El convenio comprende las drogas y medicamentos ambulatorios correspondientes a tratamientos de quimioterapia y hormonoterapia, suministrados por Clínica Alemana, siempre y cuando se encuentren debidamente registrados por el Instituto de Salud Pública o el organismo que lo reemplace.

Para comprar los medicamentos recetados por su médico, el afiliado debe dirigirse a la Farmacia Interna de la Clínica, ubicada en el Subterráneo del Edificio Principal (entrada por Vitacura) con la Receta Médica. Posteriormente debe acudir a la Isapre y los seguros o coberturas de salud complementarios que posea y luego al Departamento de Convenios, Área Prestaciones, para solicitar el reembolso del monto no cubierto por la isapre, debiendo presentar los siguientes documentos:

- Fotocopia de la boleta
- Receta médica
- Original del reembolso de la isapre
- Orden de Pago

Tratándose de remedios indicados “a permanencia”, se deberá presentar una fotocopia de la receta, la que deberá tener una antigüedad máxima de 6 meses.

No se incluyen dentro del Convenio, otros medicamentos ambulatorios distintos de los señalados.

En el caso de tener un seguro complementario a su plan de Isapre, el paciente debe efectuar el trámite y obtener de éste los aportes correspondientes. De ser ésta su situación, le sugerimos consultar los pasos a seguir en el Departamento de Convenios, Área Prestaciones.

Hospitalizaciones

El Convenio Todo Alemana comprende las hospitalizaciones establecidas en el contrato, necesarias para confirmar, tratar y controlar la enfermedad. El afiliado debe hacer uso de su Isapre y otros seguros o coberturas de salud a que tenga derecho.

Comunicación de la hospitalización

Ud. no debe comunicar este hecho. Cuando el paciente se hospitaliza en Clínica Alemana se genera internamente información de su hospitalización. Auditoría Médica revisa sus antecedentes y el motivo de su hospitalización para confirmar que Ud. tiene derecho a hacer uso del Convenio.

Trámite de la Isapre

Dependiendo de los procedimientos establecidos por cada isapre, la forma de operar es distinta. En su debido momento, el Departamento de Convenios la contactará para entregarle la información correspondiente.

En el caso de tener un seguro complementario a su plan de Isapre, el paciente debe efectuar el trámite y obtener de éste los aportes correspondientes, los que deberá reintegrar a la Clínica. De ser ésta su situación, le sugerimos consultar los pasos a seguir en el Departamento de Convenios, Área Prestaciones.

Esperamos que este instructivo le facilite el uso de su convenio y estamos a su disposición para aclarar cualquier duda que tenga.

**Departamento de Convenios TODO ALEMANA
Área Prestaciones
Clínica Alemana de Santiago
Teléfono 210 1335**