

**Instructivo para afiliados TODO ALEMANA:  
Enfermedad Oncológica**  
(última revisión marzo 2020)

El presente instructivo 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 el tratamiento de su enfermedad.

Le recomendamos **leer su Contrato**, ya que en éste se encuentran detalladas las condiciones de afiliación, prestaciones incluidas, topes, precios y vigencia de este Convenio. Si usted no lo tiene, el contratante puede pedir copia del mismo en el Departamento de Convenios, Área Administrativa, de manera presencial o por correo electrónico a [todoalemana@alemana.cl](mailto:todoalemana@alemana.cl).

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 de Santiago 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.
- Si el afiliado ha tenido una enfermedad oncológica, previa a la firma del Contrato (cáncer preexistente), el Convenio no comprenderá las prestaciones para 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.
- Las prestaciones y honorarios profesionales no cubiertos o con cobertura restringida del plan de Isapre del afiliado, se encuentran excluidos del Contrato.

## **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, el que debe ser completado y firmado, de manera presencial o por correo electrónico a [contraloria@alemana.cl](mailto:contraloria@alemana.cl).

#### **¿Quién debe comunicar?**

El paciente o persona a cargo o a quien se le haya delegado tal función.

#### **¿Qué debe entregar?**

1. Copia de la biopsia en que consta el diagnóstico de cáncer. En caso de leucemia, no hay biopsia y debe traer un mielograma.
2. Si la biopsia es externa, se le pedirá realizar nuevo estudio de los tacos, los que deberá traer y presentar con orden médica en Anatomía Patológica, piso -2.
3. Antecedentes adicionales solicitados por el Comité Oncológico de Clínica Alemana, en caso de ser necesario.
4. Certificado de afiliación a Isapre y plan de Isapre.

### **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 fuera necesario, verificará el diagnóstico inicial.

### **3. Preguntas Frecuentes.**

#### **¿Desde cuándo puedo hacer uso del Convenio, para las prestaciones relacionadas con el diagnóstico oncológico?**

Desde la fecha de comunicación por escrito a la Clínica, siempre y cuando se cumpla con todo lo establecido en el Contrato (descartar preexistencias, aportes de Isapre, etc.).

#### **¿Por cuántos años el Convenio comprende las prestaciones relacionadas a un diagnóstico oncológico?**

La duración es de 10 años contados desde la fecha de comunicación por escrito del cáncer a la Clínica (Notificación Oncológica).

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

UF 15.000, IVA incluido, considerando todos los diagnósticos oncológicos que una persona pudiera tener.

### ¿Qué prestaciones comprende?

Las prestaciones médicas y clínicas para el tratamiento y controles de su enfermedad oncológica, tanto ambulatorios como hospitalizados, de acuerdo a lo que establece el Contrato.

### ¿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 de Santiago y pagados por el paciente, quien debe dirigirse al Departamento de Convenios, Área Prestaciones, para solicitar la devolución del monto no cubierto por la Isapre y seguros complementarios, debiendo presentar los siguientes documentos:

#### **En caso de haber pagado el examen con bono:**

- Orden de su médico tratante indicando el examen.
- Original del bono con destino afiliado.
- Liquidación del seguro complementario, si lo tuviera y si no hubiera aplicado en línea.
- 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.
- Liquidación del seguro complementario, si lo tuviera.
- 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.
- Orden de Pago.
- Liquidación del seguro complementario.

### **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.
- Orden de Pago.
- Liquidación del seguro complementario.

## **Drogas y Medicamentos ambulatorios:**

El Convenio comprende las drogas y medicamentos ambulatorios correspondientes a tratamientos de quimioterapia y hormonoterapia, siempre y cuando se encuentren debidamente registrados por el Instituto de Salud Pública (ISP) o el organismo que lo reemplace.

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

En el caso de tener un seguro complementario adicional 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.

## **Devoluciones Web**

Para evitar viajes innecesarios a la Clínica y pérdida de tiempo, el Departamento de Convenios le ofrece el servicio de Devolución Web. Puede solicitar las devoluciones correspondientes a prestaciones ambulatorias de los pacientes oncológicos del Convenio Todo Alemana directamente desde MI PAGINA DE SALUD de CLINICA ALEMANA.

Para lo anterior recuerde que debe tener activada la clave de Mi página de salud.

No olvide solicitar el Instructivo que explica con mayor detalle el procedimiento para efectuar las devoluciones por la Web.

## **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, seguros complementarios y otras 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. Contraloría de Convenios 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 podría ser distinta entre una y otra. La Isapre podría bonificar por medio de un trámite directo entre la Clínica y la Isapre, o bien si la Isapre no bonifica en línea, el paciente debe llevar las boletas de la Clínica para solicitar los respectivos reembolsos.

### **Seguro complementario**

En caso de tener un seguro complementario adicional 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.

### **Atenciones en el Extranjero**

Para prestaciones en el Extranjero, el Convenio tiene contratada una Compañía de Seguros para que pueda reembolsar el 50% del copago posterior a la bonificación del plan de Isapre, seguros complementarios y otras coberturas de salud a que tenga derecho el afiliado. Importante recordar que aquellas prestaciones en el Extranjero que no tiene aporte de Isapre, no quedarán comprendidas en la póliza de seguros contratada para estos efectos.

Recomendamos al paciente sacar copia del detalle de cuenta y boletas de pago en el Extranjero (los originales irán a la Isapre) y una vez que la Isapre y los seguros han aplicado, traer toda la documentación de respaldo y entregarla en el Área de Prestaciones del Departamento de Convenios, en ese lugar le entregarán un formulario para que sea completado por el paciente o persona a cargo.

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 800 400 100