



Acreditada por
Joint Commission
International



Protocolo de Atención Clínica Alemana Paciente con Seguro Internacional

Dónde estamos ubicados:

Clínica Alemana de Vitacura: Manquehue Norte 1410, Vitacura- Segundo Piso Edificio Consultas. Atención 24 horas.

Clínica Alemana de La Dehesa: Av. José Alcalde Délano 12205, Lo Barnechea. 4to piso Edificio Central. Horario de atención Lunes a Viernes desde las 8:00 hasta las 17:00 horas.

Cómo contactarnos:

Mail: pacienteinternacional@alemana.cl

Cómo registrarse por primera vez:

Envíanos mail adjuntando documento de identificación, credencial del seguro internacional.

Cómo coordinar atenciones ambulatorias (horas médicas o exámenes)

Para solicitudes de atención ambulatoria debes escribirnos a pacienteinternacional@alemana.cl, indicándonos tus datos, detalles de tu solicitud y disponibilidad. Para exámenes debes adjuntar orden médica.

Si reservaste directamente por medio de página web o presencial, debes avisarnos con anticipación para tramitar tu cobertura.

En caso tengas seguro internacional de asistencia en viaje, **debes activar tu caso llamando directamente a tu compañía de seguro.**

Antes de tus atenciones, debemos tener la información de cobertura, de lo contrario deberás pagar y posteriormente reembolsar con tu seguro.



Acreditada por
Joint Commission
International



Es importante destacar que, solo se aceptan coberturas de compañías de seguro que cuentan con convenio comercial establecido con Clínica Alemana.

Atenciones por Telemedicina:

Debes agendar directamente en <https://www.clinicaalemana.cl/alemana-go/consulta-online>

El pago se realiza al momento de realizar la reserva, por lo que deberás realizar reembolso posterior.

Qué hacer en caso de Urgencia/Emergencia

Debes acudir directamente al Servicio de Urgencia portando tu credencial o número de póliza y documento de identidad.

Importante:

Si presentas sintomatología respiratoria aguda (fiebre alta, dificultad respiratoria, decaimiento importante, tos, dolor de garganta, etc.) debes acudir directamente a **Servicio de Urgencia Respiratoria** en cualquiera de nuestras sedes.

Qué hacer en caso de Hospitalización

Si se trata de una hospitalización programada, debes solicitar autorización previa directamente a tu seguro, o bien contactarnos para facilitar la gestión de cobertura enviándonos: Credencial del seguro o número de póliza, orden médica de hospitalización, presupuesto (si aplica).

Es importante considerar que esta gestión podría demorar al menos cinco días hábiles dependiendo del plazo de respuesta de tu compañía de seguro,



Acreditada por
Joint Commission
International



Si se trata de una hospitalización de urgencia, al momento de realizar el trámite de ingreso, debes presentar credencial del seguro o póliza y documento de identidad.

Adicionalmente, deberás firmar autorización para envío de información médica y deberás documentar el ingreso con respaldo adicional (pagaré o mandato de tarjeta de crédito, según corresponda).

Condiciones de ingreso para hospitalizaciones:

Al momento de realizar el proceso de admisión, tanto para hospitalizaciones programadas como de urgencias, **todo paciente debe dejar respaldo adicional, a la carta de garantía**

Tipos de respaldos adicionales:

A.- Pacientes/ acompañante con residencia en Chile (RUT y domicilio): Al momento de realizar el ingreso, Servicio de Admisión solicitará firmar Pagaré, para respaldar servicios no cubiertos por el plan de salud del asegurado. Este pagaré puede ser firmado por un tercero que cumpla los requisitos anteriormente señalados.

B.- Pacientes sin residencia en Chile: En caso de que el paciente no tenga posibilidad de dejar firmado pagaré, se le exigirá firma de mandato de tarjeta de crédito como documento de respaldo.

Servicio Rescate y Traslados de Emergencia:

- Atención 24 horas.
- **Servicios entregados:** Para traslados dentro del país, Clínica Alemana cuenta con helicópteros de rescate con autonomía de 300 kilómetros y ambulancias terrestres.
- **Teléfono Rescate Clínica Alemana:** (02) 2910 9911

En caso de solicitud de ambulancia o helicóptero, debes llamar directamente a Unidad de Rescate.