

# Adultos

abril 2024 - marzo 2025

Condiciones Generales

Convenio de Accidentes Traumáticos - Adultos

AFILIACIÓN INDIVIDUAL

Convenio  
Accidentes



## PRIMERO:

CLÍNICA ALEMANA DE SANTIAGO S.A., en adelante "Clínica Alemana"; SERVICIOS CLÍNICA ALEMANA LTDA., en adelante "Servicios"; y SERVICIOS DIAGNÓSTICOS CLÍNICA ALEMANA LTDA., en adelante "Diagnósticos" en adelante también conjuntamente "los Prestadores", proporcionarán atención médica ambulatoria y hospitalaria en los establecimientos de la Clínica Alemana ubicados en Avda. Vitacura N° 5951, comuna de Vitacura, Av. José Alcalde Délano N° 12205, comuna de Lo Barnechea, y Camino Chicureo Lote A-2 sin número, comuna de Colina, en adelante conjuntamente también "el Establecimiento", a los afiliados del presente convenio que sufran lesiones de origen traumático, ocurridas en forma involuntaria, repentina y fortuita, causadas por un medio externo.

Podrán afiliarse a este convenio, los jóvenes universitarios o de educación superior no mayores de 30 años y 364 días, con residencia habitual en la Región Metropolitana, en la medida que se encuentren afiliados a una Institución de Salud Previsional (Isapre), que otorgue cobertura en caso de atenciones en el Establecimiento.

La atención comprenderá la prestación profesional ambulatoria y hospitalaria de los médicos especialistas que el caso requiera, de cargo de Servicios, y la atención por Clínica Alemana en los distintos Departamentos o Unidades del Establecimiento, siempre que ella sea solicitada por profesionales médicos que actúan por cuenta de los Prestadores y con relación a lesiones comprendidas de este convenio. También serán de cargo de los Prestadores los medicamentos que el afiliado requiera durante su hospitalización en el Establecimiento.

La tramitación administrativa del presente convenio y de la prestación de los servicios que comprende se realizará por Clínica Alemana a través de su Servicio del Convenio de Accidentes del Departamento de Convenios, ubicado en Av. Vitacura N°5951, comuna de Vitacura, de lunes a viernes, salvo festivos, en horario continuado de 8:30 a 17:30 horas. Por lo tanto, las determinaciones administrativas de Clínica Alemana en relación al convenio se entenderán en representación de los Prestadores.

## SEGUNDO:

Para los adultos que renueven o se afilien al convenio antes del 31 de marzo de 2024, este tendrá vigencia desde el 1 de abril de 2024. En el caso de adultos que renueven o se afilien al convenio después del 31 de marzo de 2024, este tendrá vigencia una vez transcurridos 10 días desde la fecha de afiliación.

## TERCERO:

Para requerir la atención bajo el convenio, el afiliado deberá presentarse en el Servicio del Convenio de Accidentes del Establecimiento, desde donde será derivado, en caso de necesidad, al Departamento o Unidad que corresponda, con la correspondiente Hoja de Interconsulta.

En caso que, por la gravedad del accidente, el afiliado requiera traslado dentro del radio urbano de la ciudad de Santiago hacia el Establecimiento, se deberá solicitar dicho traslado a la Unidad de Rescate de Clínica Alemana conforme a lo indicado en el punto noveno de estas Condiciones Generales.

El accidentado deberá identificarse debidamente con su cédula de identidad o pasaporte, según corresponda, así como mediante el sistema de identificación de huella dactilar con que cuentan los Prestadores.

**El uso indebido de los beneficios o el no cumplimiento del Reglamento Interno de Funcionamiento del Establecimiento o de la Ley N°20.584 que regula los derechos y deberes de las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud, facultará a los Prestadores a poner término inmediato al mismo y para excluir a los involucrados en futuros convenios.**

En caso que, a juicio de Clínica Alemana, el accidentado no pueda acreditar su calidad de afiliado, deberá pagar el valor íntegro de los servicios prestados.

En caso que, una vez iniciado el tratamiento en el Establecimiento, el afiliado opte por recurrir a profesionales distintos a los derivados por el Servicio de Convenio de Accidentes del Establecimiento o a establecimientos

ajenos a los Prestadores, las prestaciones del presente convenio mantendrán su vigencia sólo si tal situación es previamente comunicada por escrito al Servicio del Convenio de Accidentes del Departamento de Convenios de Clínica Alemana, con indicación de los motivos, y aceptada por los Prestadores.

#### **CUARTO:**

Los adultos afiliados a este convenio serán atendidos en el Establecimiento durante las horas de su funcionamiento. La atención comprenderá todas las lesiones que ocurran durante las 24 horas del día, entre el 1 de abril del año 2024 y el 31 de marzo del año 2025 ambas fechas inclusive, y en cualquier lugar en que se produzcan, en los términos del mismo, salvo que la afiliación haya tenido lugar después del 31 de marzo de 2024, en cuyo caso se otorgará la atención una vez transcurridos 10 días desde la fecha de afiliación.

#### **QUINTO:**

Para tener derecho a las prestaciones en virtud de este convenio, los afiliados que sufran lesiones dentro del área de la Región Metropolitana, deberán acudir dentro de un plazo máximo de 48 horas de ocurridas, al Servicio del Convenio de Accidentes del Departamento de Convenios del Establecimiento.

#### **SEXTO:**

El valor de la prestación de servicios y atención médica, ambulatoria y hospitalaria, a que se refiere este convenio, comprenderá la diferencia entre los gastos totales en que incurran los Prestadores y la cobertura y reembolsos de la Institución de Salud Previsional (Isapre) del afiliado, seguro automotriz obligatorio, seguros complementarios, y otras coberturas de salud a que tenga derecho, hasta un valor máximo de \$24.000.000, por afiliado y accidente. Será obligación del afiliado tramitar su Isapre, seguro automotriz obligatorio, seguros complementarios, y de otras coberturas de salud a que tenga derecho, a cuyo efecto deberá obtener los antecedentes y realizar en cada caso las gestiones exigidas para el pago de los beneficios a que tenga derecho e integrar los valores percibidos a los Prestadores.

El eventual mayor valor de las prestaciones que exceda de \$24.000.000 debe ser pagado directamente a los Prestadores por el afiliado, sus padres o apoderados, quienes gozarán de un descuento especial de un 10% sobre el mismo, según lo especificado en el Punto Décimo Cuarto.

Para la valorización de los servicios de los Prestadores, las prestaciones se valorizarán de acuerdo al Arancel Particular de Clínica Alemana de Santiago, vigente al día que se realice la prestación.

#### **SÉPTIMO:**

En el caso de lesiones sufridas fuera de la Región Metropolitana, pero dentro de Chile, el afiliado o sus familiares, deberán informar dentro de las 48 horas siguientes a su ocurrencia, al Servicio del Convenio de Accidentes del Departamento de Convenios de Clínica Alemana, e-mail convenioaccidentes@alemana.cl, quien podrá autorizar el tratamiento o la hospitalización provisoria o definitiva en otros establecimientos hospitalarios, si las condiciones médicas así lo recomiendan. La falta de aviso dentro del plazo señalado, eximirá a los Prestadores de toda obligación respecto de esas lesiones y sus atenciones.

Toda solicitud de reembolso de pagos efectuados a terceros por prestaciones debidamente autorizadas conforme a lo establecido en la presente cláusula deberá presentarse al Servicio del Convenio de Accidentes del Departamento de Convenios de Clínica Alemana, dentro de los 30 días siguientes a la fecha en que se realizaron.

Para que proceda un reembolso, el afiliado deberá:

- a) Haber hecho previamente uso de la cobertura de su Institución de Salud Previsional (Isapre), del seguro automotriz obligatorio, de los seguros complementarios de salud y de otras coberturas de salud a las que tenga derecho, a cuyo efecto deberá obtener los antecedentes y realizar en cada caso las gestiones exigidas para el pago de los beneficios a que tenga derecho.
- b) Presentar o ingresar toda la documentación a nuestro sitio web, el diagnóstico y un certificado de las lesiones y del tratamiento en sus originales, copia de las boletas o facturas en que constan los gastos médicos y clínicos incurridos, y los originales de los aportes efectuados por su Isapre, seguro automotriz obligatorio, seguros complementarios y otras coberturas de salud a las que tenga derecho.

Posteriormente, los Prestadores reembolsarán los gastos incurridos en los términos y bajo las condiciones establecidas en este convenio. Para estos efectos los Prestadores han contratado un seguro. Para los efectos anteriores, los Prestadores asumirán tales gastos hasta un máximo de \$24.000.000 por accidente. Sin perjuicio de lo anterior, el monto a reembolsar será el que resulte menor entre el valor cobrado por los profesionales médicos y el establecimiento en que se realizaron las prestaciones y atenciones, y los valores vigentes en los aranceles de los Prestadores al momento de otorgarse tales servicios.

### **OCTAVO:**

En caso de lesiones sufridas en el extranjero, los Prestadores reembolsarán los gastos incurridos en los términos y bajo las condiciones establecidas en este convenio, sin considerar para su determinación los valores vigentes de los Prestadores para las prestaciones correspondientes. Para estos efectos los Prestadores han contratado un seguro. La solicitud de reembolso respectiva deberá presentarse al Departamento de Convenios de la Clínica dentro de los 30 días siguientes a la fecha en que se realizaron las prestaciones debiendo el afiliado hacer previamente uso de la cobertura otorgada por su Institución de Salud Previsional (Isapre) y/o seguros de salud de acuerdo a lo establecido en el Punto Séptimo y acompañando la misma documentación mencionada en dicho Punto.

### **NOVENO:**

Dentro del radio urbano de la ciudad de Santiago, los Prestadores proporcionarán, sin cargo y en la medida de sus posibilidades y disponibilidad, el servicio de ambulancias por vía terrestre para trasladar al accidentado desde el lugar del accidente hasta el Establecimiento, en caso que, de acuerdo a su criterio, las características por gravedad del accidente requieran traslado por este medio.

En caso de accidentes ocurridos en las Regiones de Chile Continental IV, V, VI, VII y Región Metropolitana, el afiliado ha de trasladarse al Centro Asistencial más cercano.

Tratándose de un paciente en **riesgo vital o secuela funcional grave**, los Prestadores proporcionarán, sin cargo en la medida de sus posibilidades y disponibilidad, el servicio de traslado por vía aérea bajo la modalidad de rescate secundario, es decir, desde el Centro Asistencial al Establecimiento, sólo en la medida que el paciente se encuentre en condiciones clínicas de ser trasladado, dado su estado de salud. Los traslados no señalados en los párrafos anteriores y los realizados por terceros, no serán de cargo ni responsabilidad de los Prestadores.

### **DÉCIMO:**

**El presente convenio caducará en caso que el afiliado no sea o deje de ser beneficiario en una Isapre o ésta no otorgue cobertura para atenciones en el Establecimiento. Será obligación de cada afiliado comunicar por escrito al Servicio del Convenio de Accidentes del Departamento de Convenios de Clínica Alemana esta circunstancia.** Lo mismo es válido para el afiliado beneficiario de una Isapre, seguro complementario de salud y/u otras coberturas de salud, que no hace uso de los beneficios que éstos le otorgan, o no integra los valores percibidos a los Prestadores.

### **DÉCIMO PRIMERO:**

La prestación de los servicios médicos de este convenio sólo comprende patologías que sean consecuencia directa de lesiones de origen traumático de acuerdo con lo señalado en el Punto Primero. NO quedan comprendidos en los servicios de este convenio:

- a) Las prestaciones y/u honorarios cuya cobertura se encuentra excluida, restringida o que no sean cubiertas por el plan de salud de Isapre del afiliado.
- b) Las atenciones domiciliarias.
- c) Los beneficios y descuentos no aplican a exámenes realizados en Clínica Alemana, que requieran ser analizados en otras instituciones.
- d) Los gastos por medicamentos entregados en el Establecimiento para ser administrados en el domicilio.
- e) Las atenciones otorgadas fuera del Establecimiento, incluyendo los honorarios profesionales de médicos y paramédicos causados por tales prestaciones, con excepción de aquellos cubiertos según lo establecido en los Puntos Séptimo y Octavo.
- f) Los medicamentos e insumos no incluidos en el arsenal fármaco terapéutico de los Prestadores.
- g) Los medicamentos e insumos a ser usados en prestaciones diferentes a las establecidas en los protocolos que definen el uso que se da a los mismos en el Establecimiento.
- h) El agravamiento de lesiones o padecimientos preexistentes. Para los efectos del presente Convenio, se entenderá como preexistencia la enfermedad del afiliado diagnosticada con anterioridad a la celebración del presente instrumento y sus secuelas.
- i) Las prótesis y órtesis, tales como corset ortopédicos, lentes, audífonos, inmovilizadores y similares, como tampoco su reposición o reparación y la atención médica de lesiones derivadas de su uso.
- j) Las atenciones que son secuelas de lesiones.
- k) Las atenciones psicológicas y psiquiátricas.
- l) Las atenciones que sean parte de un tratamiento que se prolongue por más de dos años desde la fecha de la lesión.
- m) Las atenciones otorgadas por especialistas de Medicina del Deporte y aquellas de asesoría deportiva y reintegro deportivo.

- n) Las atenciones otorgadas en el Centro de Alemana Sport.
- o) Las atenciones de aquellas afecciones que deriven de patologías degenerativas no asociadas a un origen traumático, secuelas de traumatismos anteriores o de enfermedades que sean condicionantes de dichas afecciones.
- p) Cualquier enfermedad o lesión que se hubiera manifestado con anterioridad a la vigencia del presente convenio y los trastornos que sobrevengan por tales anomalías o las enfermedades que se relacionen con ellas.
- q) La atención de lesiones que sean consecuencia de:
  - Participación de actividades, remuneradas o no, que sean altamente riesgosas, tales como aviación, automovilismo y motociclismo deportivo, vuelo en alas delta, paracaidismo, parapente, kitesurf, buceo y maniobras acrobáticas en general.
  - Intento de suicidio, lesiones autoinferidas y/o lesiones cuyo origen sea deliberado del afiliado.
  - Participación del afiliado en delitos.
  - Actos negligentes, imprudentes o culposos del afiliado.
  - Embriaguez, ingestión, aspiración o inyección accidental o premeditada de fármacos, estupefacientes, somníferos o sustancias tóxicas en general.
  - Accidentes en vehículos, motorizados o no, en que el conductor se encuentre en estado de ebriedad clínica o bajo la influencia de drogas, según la calificación del médico del Servicio de Convenio de Accidentes del Establecimiento. En este caso no se cubrirán las lesiones del conductor. Esta calificación podrá ser impugnada por el afiliado, acreditando el normal estado del conductor en un plazo no superior a noventa días desde la fecha de la misma, sólo mediante Informe de alcoholemia o de drogas del Instituto Médico Legal emitido a requerimiento de un Tribunal de Justicia.
  - Accidentes en vehículos motorizados cuyo conductor no haya obtenido la competente licencia de conducir antes de los hechos o ella no se encontrare vigente o estuviere suspendida, o no tuviere cobertura del Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP).
  - Intoxicación por monóxido de carbono u otros gases, casual o voluntaria.
  - Catástrofes naturales.
  - Actos o atentados terroristas, acciones de guerra, revolución, insurrección, huelga, motines, riñas, desórdenes populares.
- r) Las lesiones cubiertas por la Legislación de Accidentes del Trabajo.
- s) Las lesiones de piezas dentarias salvo la primera atención de urgencia, cuando ellas sean de origen traumático.
- t) Las quemaduras cutáneas u oculares derivadas de la exposición a rayos solares.
- u) Los panadizos.
- v) Los gastos de comunicación y aquellos ocasionados por acompañantes del afiliado.
- w) Las prestaciones y/o los honorarios de profesionales médicos y paramédicos, en caso que el afiliado no realice los trámites de su Isapre, seguro automotriz obligatorio, seguros complementarios, y de otras coberturas de salud a que tenga derecho.

---

### **DÉCIMO SEGUNDO:**

Se entiende que los Prestadores se encuentran autorizados para realizar atenciones médicas en los términos de este convenio, al momento de ser requeridos sus servicios. En caso de intervenciones de importancia, a su juicio, los Prestadores procurarán de comunicar con la mayor brevedad a los familiares o apoderados del afiliado acerca de la atención prestada a este.

Junto con atenderlo, los Prestadores instruirán al afiliado accidentado en forma verbal o escrita acerca del tipo de su lesión, su tratamiento y las correspondientes normas e indicaciones a que deberá ceñirse. Si el afiliado no cumple con tales normas e instrucciones, cesará la responsabilidad médica de los Prestadores. En caso de descuido manifiesto en la observancia de las instrucciones, procederán al cobro del valor de las atenciones al afiliado y a quienes son responsables por el mismo.

Los Prestadores cubrirán sólo una vez la reposición del yeso colocado u otro insumo médico. Si por descuido del afiliado debe reforzarse un yeso colocado por segunda vez, se le cobrará el 50% del valor de la prestación. En ocasiones posteriores la atención será cobrada en su valor íntegro.

Las imágenes que se tomen en virtud de este convenio permanecerán en Clínica Alemana. En caso que el afiliado lo requiera, se le proporcionará una copia previo pago de su valor.

---

### **DÉCIMO TERCERO:**

Las prestaciones y hospitalizaciones serán en el Establecimiento, de acuerdo con sus disponibilidades. Las hospitalizaciones serán preferentemente en pieza individual, excluyéndose habitaciones suites.

#### **DÉCIMO CUARTO:**

Clínica Alemana otorgará a los afiliados al presente convenio un descuento especial del 10% por las atenciones que les preste en sus Departamentos o Unidades, por la atención de enfermedades o lesiones de origen no traumático, o sea, de todas aquellas no señaladas en el Artículo Primero de este convenio.

Este descuento se otorgará por Clínica Alemana a aquellas personas que tengan una antigüedad mínima de tres meses de afiliación al convenio.

El descuento no se otorgará en atenciones derivadas de embarazos y partos, ni es aplicable a honorarios médicos, materiales clínicos y medicamentos.

El descuento no es acumulable a los beneficios de otros convenios suscritos con la Clínica, ni es aplicable en las prestaciones paquetizadas convenidas entre los Prestadores y las Isapres.

---

#### **DÉCIMO QUINTO:**

Los Prestadores otorgarán al afiliado un descuento máximo de hasta un 30% sobre la cuenta total de la hospitalización, incluidos los honorarios médicos, en los casos que el paciente sea hospitalizado por el Servicio de Urgencia General por enfermedades o cirugías no traumáticas, como parte de la atención de este Servicio.

El monto equivalente a dicho porcentaje se rebajará de la cuenta final, una vez que el afiliado haya tramitado la cobertura de su Isapre y de otros seguros o coberturas complementarias a las que tenga derecho.

Este descuento no es acumulable a otros descuentos, productos o contratos que el afiliado tenga en Clínica Alemana. En tales casos, se aplicará sólo el descuento o cobertura que más beneficie al afiliado. No quedan incluidas dentro de este beneficio las siguientes prestaciones:

- a) Las hospitalizaciones otorgadas fuera de Clínica Alemana, independiente de la circunstancia.
  - b) Las hospitalizaciones y prestaciones requeridas con posterioridad al alta de la atención en el Servicio de Urgencia General.
  - c) Los honorarios médicos de profesionales no pertenecientes al Staff Institucional de Clínica Alemana.
  - d) Las hospitalizaciones en que el afiliado no haga uso de su Isapre y de los seguros y coberturas complementarias que tuviere. Adicionalmente, se excluyen las hospitalizaciones en que el afiliado no presenta a las referidas instituciones la documentación requerida o no cumpla con los plazos que éstas establecen.
  - e) Las hospitalizaciones por partos, por patologías oncológicas y aquellas que incluyan el suministro de drogas u otros medicamentos que sean parte de un tratamiento que recibe el afiliado por una predeterminedada patología.
  - f) Los traslados desde o hacia Clínica Alemana o a su Servicio de Urgencia General.
  - g) Habitación suite.
  - h) Los gastos de servicios de comunicación y de acompañantes.
  - i) Las atenciones particulares de enfermería.
  - j) Los tratamientos por lesiones de piezas dentarias.
  - k) Las hospitalizaciones en que el pago de la cuenta se efectúa una vez transcurridos seis meses o más desde la fecha de alta del afiliado o si el paciente mantiene deudas impagas con Clínica Alemana.
- 

#### **DÉCIMO SEXTO:**

Los Prestadores efectuarán las prestaciones establecidas en este convenio con los médicos del Servicio del Convenio de Accidentes del Departamento de Convenios de Clínica Alemana o con aquellos requeridos o autorizados por ella.

Los Prestadores no tienen ni asumen responsabilidad alguna por la atención de profesionales y/o en establecimientos de libre elección del afiliado, como tampoco por la atención de profesionales que no sean designados o aprobados por ellos.

---

#### **DÉCIMO SÉPTIMO:**

Para poder otorgar los beneficios de salud a que tienen derecho los afiliados en virtud del presente convenio, los Prestadores podrán requerir de todos los médicos, hospitales, clínicas, laboratorios, otras instituciones de salud o personas que los hubieran examinado o asistido en sus dolencias, lesiones o enfermedades, los antecedentes médicos, clínicos o patológicos, que pudieren tener respecto del estado de salud del paciente, previa autorización de acuerdo a la normativa vigente.

---

#### **DÉCIMO OCTAVO:**

Para poder dar solución o interpretación correcta y oportuna a cualquier observación, información, sugerencia o disconformidad respecto de las prestaciones proporcionadas por los Prestadores, ellas han de ser comunicadas por escrito al Servicio del Convenio de Accidentes del Departamento de Convenios de Clínica Alemana y/o al e-mail

convenioaccidentes@alemana.cl, dentro de los 15 días a contar de la fecha de la prestación respectiva.

---

### **DÉCIMO NOVENO:**

Toda duda, dificultad, controversia o disputa que se suscite entre las partes, acerca de la existencia, inexistencia, validez, nulidad, interpretación, aplicación, cumplimiento, incumplimiento, resolución y término del presente convenio, o con cualquier otra materia que se relacione directa o indirectamente con él, durante su vigencia o con posterioridad, será resuelta por un árbitro arbitrador designado de común acuerdo por las partes, quien resolverá breve y sumariamente, sin forma de juicio, en única instancia y sin ulterior recurso.

Si no se produjese tal acuerdo dentro de un plazo de 7 días corridos contados desde el requerimiento que en tal sentido dirija una parte a la otra por carta certificada, igualmente se resolverán mediante arbitraje, conforme al Reglamento del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Santiago A.G., cuyas disposiciones constan en la escritura pública de fecha 10 de diciembre de 1992 otorgada en la Notaría de Santiago de don Sergio Rodríguez Garcés, y sus modificaciones, que formando parte integrante de esta cláusula, las partes declaran conocer y aceptar. Las partes confieren mandato especial irrevocable a la Cámara de Comercio de Santiago A.G. para que, a solicitud escrita de cualquiera de ellas, designe al árbitro arbitrador entre los integrantes del cuerpo arbitral del Centro de Arbitrajes y Mediaciones de esa Cámara. En contra de las resoluciones del arbitrador no procederá recurso alguno, por lo que las partes renuncian expresamente a ellos. El árbitro queda especialmente facultado para resolver todo asunto relacionado con su competencia y/o jurisdicción. El arbitraje se realizará en Santiago.

Condiciones en [www.ClinicaAlemana.cl/convenio-de-accidentes](http://www.ClinicaAlemana.cl/convenio-de-accidentes)