

## Requerimientos para atenciones médicas SCTR

Actividad	Descripción	Canal de atención	Tiempo de atención
Aviso de accidente laboral (Solicitud de Atención Médica SCTR Digital)	Cuando la empresa sea informada del accidente ocurrido, deberá notificar a Pacífico el accidente completando el siguiente formulario digital. <ul style="list-style-type: none"> <li>El reporte del accidente deberá ser notificado dentro de las 48 horas de sucedido el evento.</li> <li>Para la atención médica en los establecimientos de salud la empresa deberá presentar el formulario digital impreso, firmado y sellado.</li> </ul>	<a href="#">Solicitud de Atención Médica SCTR Salud</a>	-
Autorización de atenciones en clínica	Cuando el paciente no se encuentra en el sistema o tiene algún inconveniente para ser atendido, las clínicas o centros médicos se comunican con Pacífico.	1. Para los casos donde la clínica o centro médico no haya podido resolver el inconveniente con la atención, podrá comunicarse con: <b>Especialistas en Salud:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Teléfono: (01) 415-1515 opción 1-3</li> </ul> Atención de lunes a viernes de 9 a.m. a 7 p.m. y sábados de 9 a.m. a 1 p.m. <ul style="list-style-type: none"> <li>Buzón: <a href="mailto:consultassctr@pacifico.com.pe">consultassctr@pacifico.com.pe</a></li> </ul> Atención de lunes a viernes de 9 a.m. a 5 p.m. 2. Para solicitudes de pase de atención, podrá comunicarse con: <b>Central de Atenciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Teléfono: (01) 513-5017 opción 1</li> </ul> Atención las 24 horas del día	1 día hábil
Estado de carta de garantía	Consulta sobre el estado de la carta de garantía: Aprobada, Rechazada u Observada.	<b>Especialistas en Salud:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Atención de lunes a viernes de 9 a.m. a 7 p.m. y sábados de 9 a.m. a 1 p.m.</li> </ul>	Inmediato
Segunda atención post emergencia, afiliado no se visualiza en el sistema	Evaluación de pase de atención cuando el afiliado no se encuentre en el sistema y necesite la continuidad de sus atenciones ambulatorias luego de una emergencia.	<b>Especialistas en Salud:</b> Central de atenciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>Teléfono: (01) 513-5017 opción 1. Atención las 24 horas del día.</li> </ul> Atención de lunes a viernes de 9 a.m. a 7 p.m. y sábados de 9 a.m. a 1 p.m.	1 a 2 días hábiles
Interconsultas	Consulta en una especialidad sugerida por el médico tratante: Traumatología, Neurología, Neurocirugía, Terapia Física y Cirugía Plástica.	<b>Especialistas en Salud:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Teléfono: (01) 415-1515 opción 1-3</li> </ul> Atención de lunes a viernes de 9 a.m. a 7 p.m. y sábados de 9 a.m. a 1 p.m. <ul style="list-style-type: none"> <li>Buzón: <a href="mailto:consultassctr@pacifico.com.pe">consultassctr@pacifico.com.pe</a></li> </ul>	2 a 3 días hábiles
	Consulta en una especialidad sugerida por el médico tratante: Otras Especialidades.	<b>Ejecutivos de Siniestros:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mariela Zapata: 985-955-367 / <a href="mailto:mazapata@pacifico.com.pe">mazapata@pacifico.com.pe</a></li> <li>Ricardo Arismendi: 990-310-962 / <a href="mailto:rarismen@pacifico.com.pe">rarismen@pacifico.com.pe</a></li> <li>Liliana de Freitas: 999-708-845 / <a href="mailto:ldefreit@pacifico.com.pe">ldefreit@pacifico.com.pe</a></li> </ul>	2 a 3 días hábiles
Autorización especial de atenciones sin solicitud original o digital	Autorización especial de atenciones ambulatorias y/o de emergencia sin la presentación de la solicitud de atención original o digitalizada.	<b>Especialistas en Salud:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Teléfono: (01) 415-1515 opción 1-3</li> </ul> Atención de lunes a viernes de 9 a.m. a 7 p.m. y sábados de 9 a.m. a 1 p.m. <ul style="list-style-type: none"> <li>Buzón: <a href="mailto:consultassctr@pacifico.com.pe">consultassctr@pacifico.com.pe</a></li> </ul> Atención de lunes a viernes de 9 a.m. a 5 p.m.	2 a 3 días hábiles
Coordinación de entrega de medicamentos	Solicitud para la entrega de medicamentos no disponibles en la clínica actual. El afiliado deberá enviar la receta e informe médico para acreditar la necesidad del tratamiento.	<b>Especialistas en Salud:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Teléfono: (01) 415-1515 opción 1-3</li> </ul> Atención de lunes a viernes de 9 a.m. a 7 p.m. y sábados de 9 a.m. a 1 p.m. <ul style="list-style-type: none"> <li>Buzón: <a href="mailto:consultassctr@pacifico.com.pe">consultassctr@pacifico.com.pe</a></li> </ul> Atención de lunes a viernes de 9 a.m. a 5 p.m.	2 a 3 días hábiles
Cambio de clínica para atenciones ambulatorias	Solicitud del afiliado para cambiar de clínica a una distinta a la que atendió el accidente. Este pedido se realiza por única vez.	<b>Especialistas en Salud:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Teléfono: (01) 415-1515 opción 1-3</li> </ul> Atención de lunes a viernes de 9 a.m. a 7 p.m. y sábados de 9 a.m. a 1 p.m. <ul style="list-style-type: none"> <li>Buzón: <a href="mailto:consultassctr@pacifico.com.pe">consultassctr@pacifico.com.pe</a></li> </ul> Atención de lunes a viernes de 9 a.m. a 5 p.m.	2 a 3 días hábiles
Inconvenientes con la atención en clínicas	Cuando el afiliado presenta insatisfacción o disconformidad del servicio o alguna condición de su cobertura médica, podrá comunicarse para conocer el motivo y ayudarlo a resolver el inconveniente.	<b>Especialistas en Salud:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Teléfono: (01) 415-1515 opción 1-3</li> </ul> Atención de lunes a viernes de 9 a.m. a 7 p.m. y sábados de 9 a.m. a 1 p.m. <ul style="list-style-type: none"> <li>Buzón: <a href="mailto:consultassctr@pacifico.com.pe">consultassctr@pacifico.com.pe</a></li> </ul> Atención de lunes a viernes de 9 a.m. a 5 p.m.	1 a 2 días hábiles
Ingreso de carta de garantía cuando no figura en los sistemas	En caso el afiliado no figure en los sistemas y por ello no se pueda ingresar la carta de garantía, deberá comunicarse con los canales de atención para las coordinaciones respectivas.	<b>Especialistas en Salud:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Teléfono: (01) 415-1515 opción 1-3</li> </ul> Atención de lunes a viernes de 9 a.m. a 7 p.m. y sábados de 9 a.m. a 1 p.m. <ul style="list-style-type: none"> <li>Buzón: <a href="mailto:consultassctr@pacifico.com.pe">consultassctr@pacifico.com.pe</a></li> </ul> Atención de lunes a viernes de 9 a.m. a 5 p.m.	1 a 2 días hábiles
Coordinaciones de exámenes y/o procedimientos que no se realizan en la clínica actual	Solicitud de procedimiento o examen médico que no se pueden realizar en la clínica actual. El afiliado debe enviar la receta e informe médico para acreditar la necesidad del examen o procedimiento.	<b>Especialistas en Salud:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Teléfono: (01) 415-1515 opción 1-3</li> </ul> Atención de lunes a viernes de 9 a.m. a 7 p.m. y sábados de 9 a.m. a 1 p.m. <ul style="list-style-type: none"> <li>Buzón: <a href="mailto:consultassctr@pacifico.com.pe">consultassctr@pacifico.com.pe</a></li> </ul> Atención de lunes a viernes de 9 a.m. a 5 p.m.	2 a 4 días hábiles
Apoyo administrativo para traslado de pacientes hospitalizados	Requerimiento de clínica, asistente social, afiliado o familiar directo comunicando que, por falta de capacidad resolutive, delimitación de cobertura o algunos casos especiales, el paciente sea trasladado a una casa de reposo.	<b>Especialistas en Salud:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Teléfono: (01) 415-1515 opción 1-3</li> </ul> Atención de lunes a viernes de 9 a.m. a 7 p.m. y sábados de 9 a.m. a 1 p.m. <ul style="list-style-type: none"> <li>Buzón: <a href="mailto:consultassctr@pacifico.com.pe">consultassctr@pacifico.com.pe</a></li> </ul> Atención de lunes a viernes de 9 a.m. a 5 p.m.	1 a 3 días hábiles
Listado de clínicas y centros médicos	El listado de clínicas se encontrará colgado en la web y podrá ser actualizado de manera mensual.	<a href="#">Redes de Atenciones</a>	-
Envío de reportes de siniestralidad	Solicitud de envío de reportes de siniestralidad por cliente.	Ejecutivo Comercial Pacífico	-
Evaluación de activación de cobertura por accidente laboral	Evaluación de activación de accidente laboral aplica para los siguientes casos: <ol style="list-style-type: none"> <li>Asegurados con primera atención en MINSA o EsSalud.</li> <li>Siniestro no reportado dentro de las 48 horas.</li> <li>Activación de SCTR por accidente de tránsito.</li> </ol>	<b>Ejecutivos de Siniestros:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mariela Zapata: 985-955-367 / <a href="mailto:mazapata@pacifico.com.pe">mazapata@pacifico.com.pe</a></li> <li>Ricardo Arismendi: 990-310-962 / <a href="mailto:rarismen@pacifico.com.pe">rarismen@pacifico.com.pe</a></li> <li>Liliana de Freitas: 999-708-845 / <a href="mailto:ldefreit@pacifico.com.pe">ldefreit@pacifico.com.pe</a></li> </ul>	2 días hábiles
Evaluación de activación de cobertura por enfermedad profesional	Evaluación de activación por enfermedad profesional con diagnósticos considerados como enfermedades profesionales según la normativa vigente.	<b>Ejecutivos de Siniestros:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mariela Zapata: 985-955-367 / <a href="mailto:mazapata@pacifico.com.pe">mazapata@pacifico.com.pe</a></li> <li>Ricardo Arismendi: 990-310-962 / <a href="mailto:rarismen@pacifico.com.pe">rarismen@pacifico.com.pe</a></li> <li>Liliana de Freitas: 999-708-845 / <a href="mailto:ldefreit@pacifico.com.pe">ldefreit@pacifico.com.pe</a></li> </ul>	7 días hábiles
Evaluación para reactivación de atenciones	Evaluación para reactivación de atenciones cuyas condiciones sean inactivas por anulación en los sistemas de Pacífico.	<b>Ejecutivos de Siniestros:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mariela Zapata: 985-955-367 / <a href="mailto:mazapata@pacifico.com.pe">mazapata@pacifico.com.pe</a></li> <li>Ricardo Arismendi: 990-310-962 / <a href="mailto:rarismen@pacifico.com.pe">rarismen@pacifico.com.pe</a></li> <li>Liliana de Freitas: 999-708-845 / <a href="mailto:ldefreit@pacifico.com.pe">ldefreit@pacifico.com.pe</a></li> </ul>	5 días hábiles
Reevaluación de casos	Reevaluación de casos rechazados de atención en clínica. El afiliado deberá enviar nuevos sustentos médicos que prueben la necesidad de la atención y/o procedimiento.	<b>Ejecutivos de Siniestros:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mariela Zapata: 985-955-367 / <a href="mailto:mazapata@pacifico.com.pe">mazapata@pacifico.com.pe</a></li> <li>Ricardo Arismendi: 990-310-962 / <a href="mailto:rarismen@pacifico.com.pe">rarismen@pacifico.com.pe</a></li> <li>Liliana de Freitas: 999-708-845 / <a href="mailto:ldefreit@pacifico.com.pe">ldefreit@pacifico.com.pe</a></li> </ul>	5 días hábiles
Solicitud de prótesis y/o artículos ortopédicos	Solicitud de prótesis y/o artículos ortopédicos. Serán sujetos de cobertura toda vez que sean necesarios para la recuperación del trabajador, quedando excluidos de cobertura las prótesis o los aparatos ortopédicos de corte estético y otros.	<b>Ejecutivos de Siniestros:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mariela Zapata: 985-955-367 / <a href="mailto:mazapata@pacifico.com.pe">mazapata@pacifico.com.pe</a></li> <li>Ricardo Arismendi: 990-310-962 / <a href="mailto:rarismen@pacifico.com.pe">rarismen@pacifico.com.pe</a></li> <li>Liliana de Freitas: 999-708-845 / <a href="mailto:ldefreit@pacifico.com.pe">ldefreit@pacifico.com.pe</a></li> </ul>	30 días hábiles
Segunda opinión para casos de cirugías	Solicitud de segunda opinión médica para casos de cirugías programadas, será necesario enviar la orden quirúrgica del médico tratante.	<b>Ejecutivos de Siniestros:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mariela Zapata: 985-955-367 / <a href="mailto:mazapata@pacifico.com.pe">mazapata@pacifico.com.pe</a></li> <li>Ricardo Arismendi: 990-310-962 / <a href="mailto:rarismen@pacifico.com.pe">rarismen@pacifico.com.pe</a></li> <li>Liliana de Freitas: 999-708-845 / <a href="mailto:ldefreit@pacifico.com.pe">ldefreit@pacifico.com.pe</a></li> </ul>	3 días hábiles
Seguimientos de casos	<b>Casos Simples:</b> Orientación a la empresa sobre la revisión de diagnósticos o tratamientos simples.	<b>Ejecutivos de Siniestros:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mariela Zapata: 985-955-367 / <a href="mailto:mazapata@pacifico.com.pe">mazapata@pacifico.com.pe</a></li> <li>Ricardo Arismendi: 990-310-962 / <a href="mailto:rarismen@pacifico.com.pe">rarismen@pacifico.com.pe</a></li> <li>Liliana de Freitas: 999-708-845 / <a href="mailto:ldefreit@pacifico.com.pe">ldefreit@pacifico.com.pe</a></li> </ul>	24 a 48 horas
	<b>Casos Complejos:</b> Orientación a la empresa sobre la revisión de tratamientos extensos, diagnósticos complejos o tratamientos no relacionados con el siniestro.		7 días hábiles
Cartas de garantía bajo el estado "Observado" y "Rechazado"	En caso se desee conocer el motivo del estado de la carta de garantía "Observado" o "Rechazado", y que deseen información adicional.	<b>Ejecutivos de Siniestros:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mariela Zapata: 985-955-367 / <a href="mailto:mazapata@pacifico.com.pe">mazapata@pacifico.com.pe</a></li> <li>Ricardo Arismendi: 990-310-962 / <a href="mailto:rarismen@pacifico.com.pe">rarismen@pacifico.com.pe</a></li> <li>Liliana de Freitas: 999-708-845 / <a href="mailto:ldefreit@pacifico.com.pe">ldefreit@pacifico.com.pe</a></li> </ul>	1 a 2 días hábiles
Comunicación de conclusiones en evaluación del siniestro	Solicitud para elaborar comunicación con sustento médico o administrativo de rechazo de cobertura.	Ejecutivos de Siniestros: <ul style="list-style-type: none"> <li>Mariela Zapata: 985-955-367 / <a href="mailto:mazapata@pacifico.com.pe">mazapata@pacifico.com.pe</a></li> <li>Ricardo Arismendi: 990-310-962 / <a href="mailto:rarismen@pacifico.com.pe">rarismen@pacifico.com.pe</a></li> <li>Liliana de Freitas: 999-708-845 / <a href="mailto:ldefreit@pacifico.com.pe">ldefreit@pacifico.com.pe</a></li> </ul>	15 días hábiles
Reintegros	Solicitud de reintegro del costo de atenciones médicas, medicamentos y/o aparatos ortopédicos, de acuerdo a las siguientes condiciones: <ol style="list-style-type: none"> <li>Atenciones de emergencia en centros de salud no afiliados al Plan SCTR y que se encuentren más próximos al accidente laboral.</li> <li>Aparatos de órtesis solicitados por el médico tratante durante la emergencia.</li> <li>Atenciones ambulatorias de continuidad de emergencia por falta de capacidad resolutive en la Red SCTR.</li> <li>Medicamentos prescritos no disponibles en la red detallada en el plan de salud.</li> </ol>	<b>Buzón de reembolsos:</b> <a href="mailto:reembolsosalud@pacifico.com.pe">reembolsosalud@pacifico.com.pe</a>	25 días hábiles
Reclamos SCTR	El cliente o afiliado podrá ingresar su reclamo en el canal de atención detallado.	<a href="#">Web de Reclamos</a> <b>Central de Información y Consultas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Teléfono: (01) 513-5000</li> </ul>	30 días hábiles