

SEGURO COMPLEMENTARIO
DE
TRABAJO DE RIESGO

PROCEDIMIENTOS

Área de Beneficios y Operaciones
Gestión de Siniestros SCTR-Salud

Agenda SCTR

- ¿Qué es?
- ¿Qué cubre?
- ¿Cómo se atiende el Siniestro?
- ¿Cuales son los procedimientos?
- ¿Cuales son las principales clínicas?



Objetivos de la Presentación

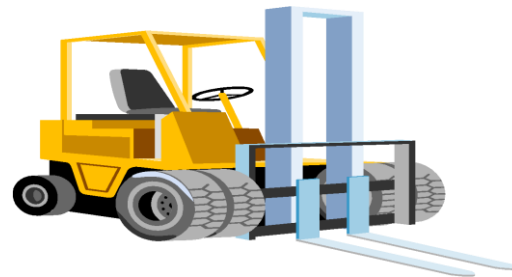
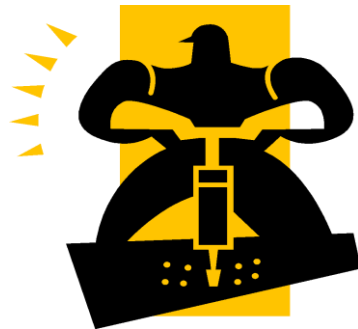
- Conocer las coberturas y los procedimientos SCTR-SALUD para brindar una asesoría clara y brindar un mejor servicio a nuestros clientes.
- Canalizar correctamente los requerimientos del Corredor, clientes y afiliados.

¿Qué es el Seguro Complementario de Riesgo?



pacífico

Es un seguro obligatorio por ley que brinda cobertura de atención médica o prestaciones económicas requeridas por el trabajador a consecuencia de **accidentes de trabajo** o por **enfermedades profesionales**.



¿Qué coberturas tiene SCTR?

¿Qué cubre?

Salud

- Atención Médica
- Rehabilitación
- Prótesis /Ortopedia

Pensión

- Supervivencia
- Invalidez
- Sepelio

Prevención

EPS

Vida

¿A quien contactar?

•SCTR-SALUD

siniestros@pacifico.com.pe , Correos de Ejecutivos SCTR

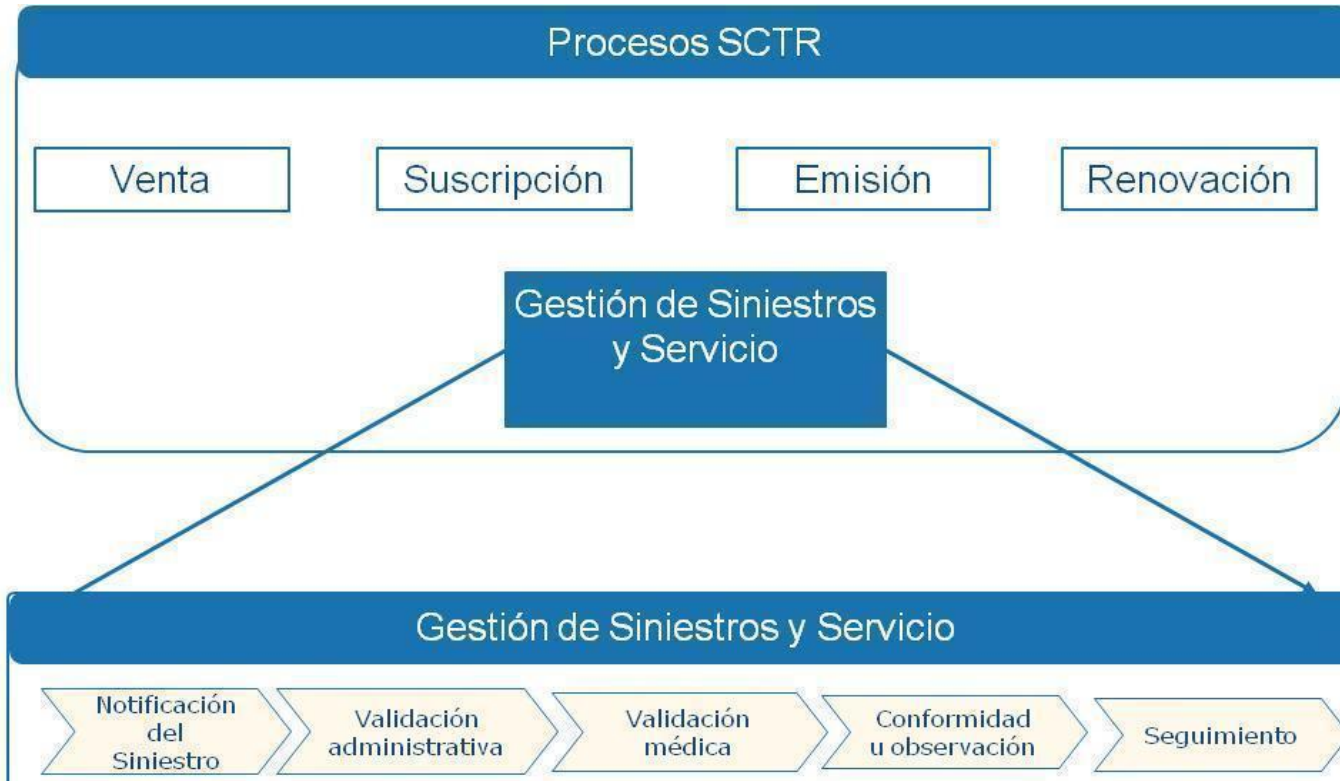
•SCTR-PREVENCIÓN

prevenclonderiesgos@pacifico.com.pe

•SCTR-VIDA

Consultas.beneficio@pacificovida.com.pe

¿Cómo se atiende el siniestro SCTR?



El área de Siniestros SCTR-Salud se encarga de gestionar con eficiencia el siniestro y brindar un excelente servicio a nuestros clientes.

¿Cuál es el proceso interno para la atención del Siniestro?



AREA DE BENEFICIOS Y OPERACIONES

SINIESTROS SCTR-SALUD

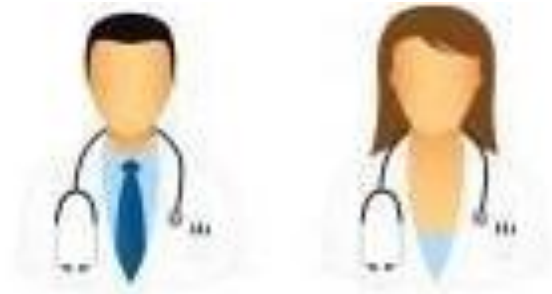
Evaluación administrativa del caso
(Vigencia del seguro, declaración
del afiliado, origen del accidente)



- Jefe de área: Gisella Aguirre
- Integrantes: Liliana de Freitas, Mariela Zapata, Ricardo Arismendi

AUDITORIA MEDICA SCTR

Evaluación médica del caso
(aprobación, observación o
rechazo.)



- Jefe de área: Dennis Godoy
- Integrantes: Alex Lopez y Fiorella Sanchez



PROCEDIMIENTOS SCTR-SALUD



¿Cómo Reportar un Accidente SCTR?

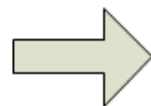


0

Sufre accidente



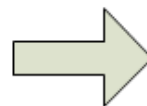
Afiliado



Notificar siniestro (sea emergencia o no) en un plazo máximo de 24 horas



Empleador



24 H



- Sinistros@pacífico.com.pe
- Ejecutivo de cuenta



Sac - SCTR



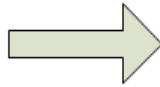
Asunto SCTR – Nombre de trabajador según DNI
- Razón Social del Empleador

- Razón Social del Empleador
- Nombre de Trabajador
- DNI del asegurado
- Fecha y hora del accidente
- Actividad laboral que estaba realizando
- Descripción y detalle del accidente

¿Qué hacer en caso de Accidente Laboral? (Atención de Emergencia)



Empleador



Emergencias



Presentar:

- DNI o Fotocheck
- Solicitud de atención médica y declaración de accidentes completamente llenas con firma y sello del delegado del empleador



Notifica a Call Admin.



Clínica

Descargar de Solicitud (Entregar a la clínica un original y una copia.:

<http://www.pacificoseguros.com/site/Empresas/Empleados/SCTR.asp>

X

¿Qué hacer en caso de Atención de la emergencia y no se tenga los formatos?

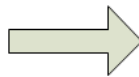


0

Otorgar DNI o Fotocheck del asegurado



Empleador



48 H

Regularizar en un plazo de 48 horas
La solicitud de atención médica y/o declaración de accidentes



Empleador



SOLICITUD DE ATENCIÓN MÉDICA SCTR

PARA SER LLENADO POR LA EMPRESA (Campos Obligatorios)

Accidente de trabajo () / Enfermedad profesional ()		Primera atención () / Continuación de tratamiento ()	
Empresa		RUC	
Paciente		DNI	
Fecha de nacimiento		/ /	
Ap. Paterno		Ap. Materno	
Nombres		Sexo	
Carga o Puesto de Trabajo del Paciente		Edad	
Fecha de accidente o de la enfermedad profesional		Hora de Accidente	
Lugar de ocurrencia		En () / En el hogar ()	
Fuera de las instalaciones () / Dentro de las instalaciones ()		Sí () / No ()	
Tipo de accidente		Fuente o causa de la lesión	
Caídas () / Quedadas () / Sobre esfuerzos () / Choque () / Substancia química () / Madera ()		Cortes () / Exposición () / Atropello () / Muebles () / Eléctricos () / Instrumentos manuales ()	
Cables () / Atropamiento () / Otro		Vehículo () / Escaleras () / Otras	
Partes del cuerpo afectadas		Lesión o daño sufrido	
Dedos () / Tórax () / Pie () / Amputación () / Contusión () / Luxación ()		Cabeza () / Brazo () / Ojos () / Quemaduras () / Laceración () / Pecho ()	
Mano () / Pierna () / Otro		Fractura () / Laceración múltiple () / Electrocución ()	
Marcar las zonas del cuerpo afectadas		Narrar cómo ocurrió el accidente	

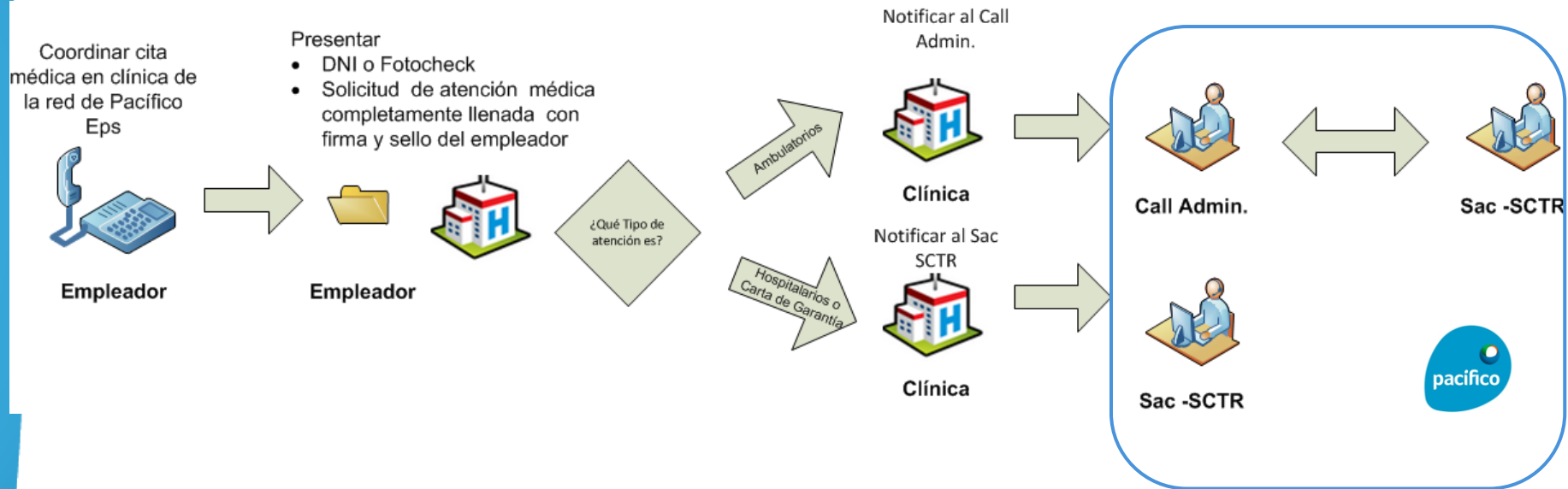
Conforme sea el médico de la atención médica personal o nuestro representante y tiene derecho a los beneficios establecidos en nuestro plan de salud. Los beneficiarios autorizan sus verdaderas y no falsas señas, al firmar este presente documento, la cual tendrá el carácter de declaración jurada. Asimismo, se conformará con el artículo 22 inciso a) de la Ley General de Salud 29862, el cual establece que el asegurado debe declarar y/o declarar a la clínica y/o médico tratante oportunamente la causa del accidente laboral o de origen profesional, para que pueda ser evaluado y/o diagnosticado. En caso de no declarar la causa del accidente, el beneficiario será considerado como responsable de la ocurrencia del accidente, por lo que no podrá recibir la indemnización o el pago de los beneficios establecidos en el presente plan de salud.

Firma y sello de la empresa		Firma y sello del médico tratante	
PARA SER LLENADO POR EL MÉDICO TRATANTE (Campos Obligatorios)		Fecha de la atención	
Nombre del establecimiento de salud		CUIP	
Nombre del médico tratante		/ /	
Diagnóstico		CIE 10	
Embarazo: Sí () / No () / Tiempo (semana)		1. /	
		2. /	
		3. /	
		4. /	

Quien firma y sucribe certifica la autenticidad de los datos del presente formulario en general y, específicamente, en los siguientes aspectos: veracidad de los diagnósticos y correspondencia entre el diagnóstico y el precepto.

PARA SER LLENADO ÚNICAMENTE POR PACÍFICO (USO INTERNO)	
Coberto: Sí () / No ()	Ausiliado: En base () / En el Hogar ()
Motivo y/o causa:	

¿Qué hacer en atenciones posteriores a la Emergencia?





¿Qué consultar al Call Center?

513-5000

Consultas por Estado de
Carta de Garantía,
Estado de Cuenta y
Coberturas del Producto



**Call
Administrativo**

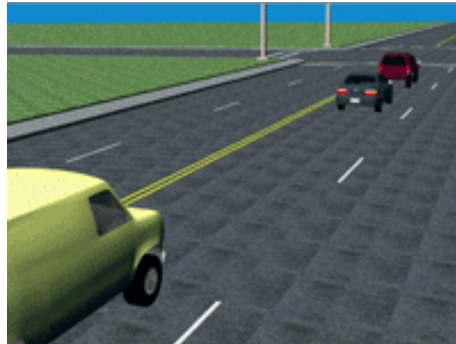
415-1515

Asesoría Médica por
Emergencia



Call Médico

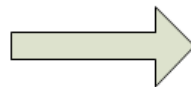
¿Qué hacer en caso de accidente de tránsito en vía pública?



Activar Soat
Primero



Empleador

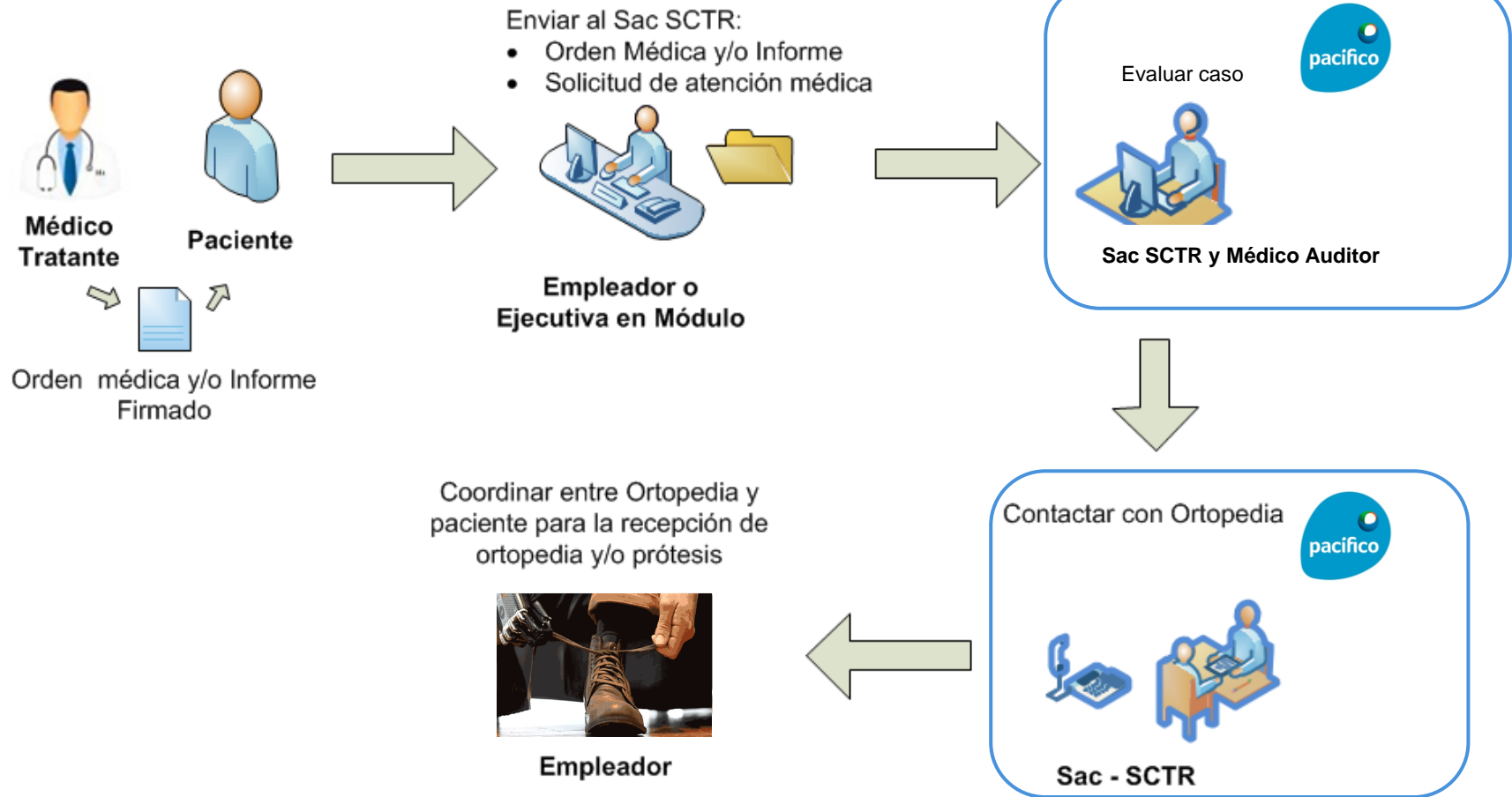


Cuando la cobertura
del SOAT haya
acabado, activar:



Empleador

¿Cómo realizar una solicitud para Ortopedia y/o Prótesis?





pacifico

¿Cuál es el Protocolo para el Traslado?

Según las Normas Técnicas del Decreto Supremo N° 003-98-SA Capítulo II Artículo 17 inciso 4 dentro de las Atenciones de Siniestros indica:

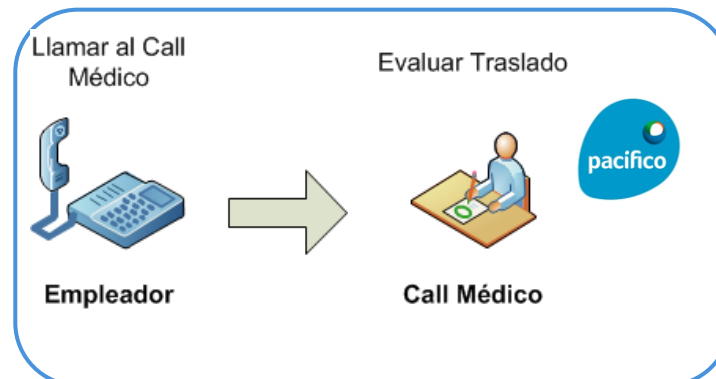
"...La Entidad Empleadora es responsable de trasladar al ASEGURADO accidentado al establecimiento de salud del IPSS o de la EPS que hubiera otorgado la cobertura de salud por trabajo de riesgo..."

Por lo anterior es responsabilidad del empleador tener un plan de evacuación del lugar del accidente al establecimiento de salud de la EPS vigente ante un probable accidente laboral.

¿Cuáles son los requisitos para un Traslado?

Un siniestro tiene cobertura de evacuación **si cumple obligatoriamente** los siguientes tres criterios:

1. Paciente hospitalizado. ✓
2. Paciente que presente una urgencia médica. ✓
3. No exista capacidad resolutive en el centro de salud (falta de especialistas y/o equipos). ✓



¿ Cuáles son los Gastos No Cubiertos en SCTR?



En general los gastos que no están cubiertos:

1. Medicación que no ha sido comprobada su eficacia para una patología.
2. Medicación experimental.
3. Medicación con componentes naturales.
4. Alojamiento.
5. Alimentación de familiares.
6. Alimentación a pacientes en tratamiento ambulatorio.
7. Gastos de traslados para las consultas o terapias.
8. Gastos de acompañante.
9. Gastos de personas no aptas como donantes para transfusión de sangre.
10. Tratamientos que sólo sean para fines estéticos.
11. Útiles de aseo como: cepillo de dientes, esponja, jabón, shampoo, pañales, papel higiénico, pantuflas.

¿ Cuáles son los requisitos para tramitar un Reembolso?



Todo reembolso debe ser de manera excepcional y coordinado previamente con el área de siniestros SCTR. **Documentación Obligatoria:**

1. Solicitud de atención médica sellada y firmada, detallando ocurrencia. ✓
2. Recetas a nombre del paciente, con sello y firma del médico tratante. ✓
2. Órdenes médicas por los exámenes a nombre del paciente, con sello y firma del médico tratante. ✓
2. Honorarios médicos a nombre del paciente por las consultas médicas. ✓
2. Relación de gastos cuando se trate de un hospital de ESSALUD o MINSA. Cuando se trate de ESSALUD o MINSA prescindir de la documentación de los puntos 2,3 y 4. ✓
6. Facturas detalladas por los medicamentos y exámenes a nombre de Pacífico SA Entidad Prestadora de Salud con RUC 20431115825 ✓
6. Informe médico. ✓
8. En caso de hospitalización, epicrisis ✓

¿Cuáles son los requisitos para tto. de Enfermedad Profesional?

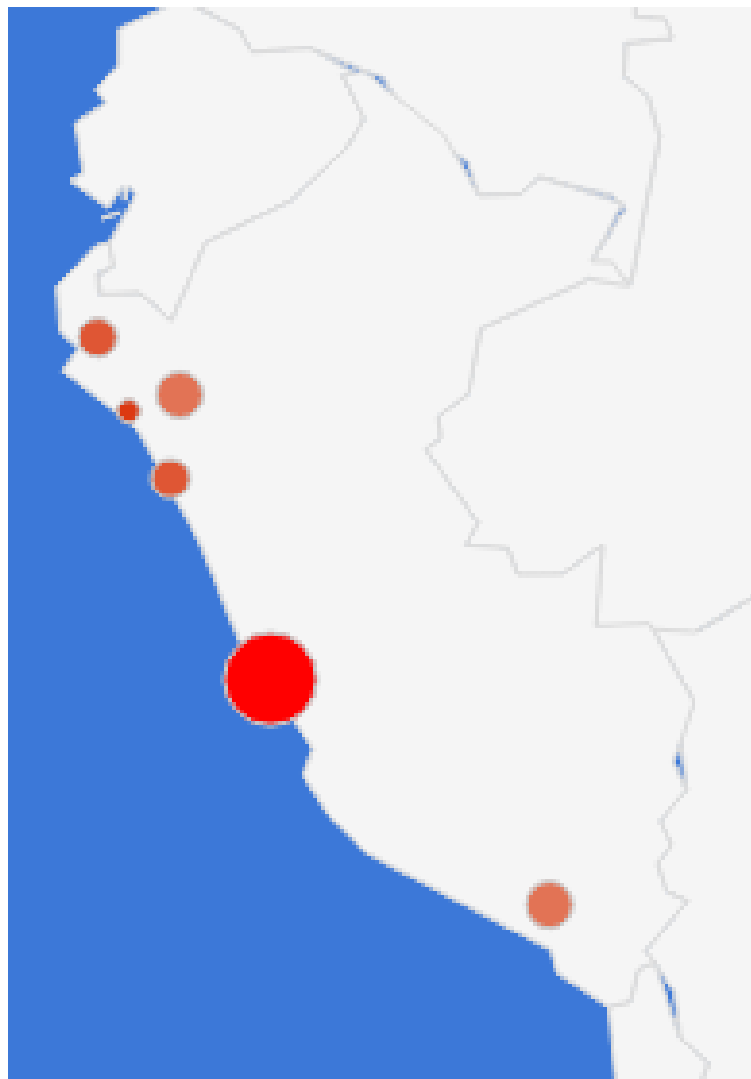


Todo caso debe evaluarse previamente con la siguiente **Documentación Obligatoria:**

1. Informe médico donde se establezca el diagnóstico médico final actual emitido a través de su seguro de enfermedades comunes EPS, ESSALUD o Médico particular y los resultados de los exámenes que sustenten dicho diagnóstico. ✓
2. Exámenes ocupacionales de los 2 últimos años. ✓
3. Informe de los puestos de trabajo que viene realizando el asegurado desde la fecha de ingresó a laborar en la empresa e indicando el tiempo de trabajo en cada uno de ellos. ✓
4. IPER, informe de Identificación de Peligros y evaluación de Riesgos a los cuales el trabajador está expuesto.. ✓

¿Qué Clínicas cuentan con Módulo de Pacífico?(Sujeto a Modificación)

Región	Clínicas
Lima	<ul style="list-style-type: none"> • Ricardo Palma (San Isidro) • San Pablo (Surco) • Stella Maris • Anglo Americana • San Felipe • Vesalio • San Gabriel • El Golf • Good Hope • Tezza • Jesús del Norte • San Borja • Centenario Peruano Japonesa • Javier Prado
Cajamarca	<ul style="list-style-type: none"> • San Francisco • Limatambo • Los Fresnos
Trujillo	<ul style="list-style-type: none"> • Peruano Americana • Sanchez Ferrer
Arequipa	<ul style="list-style-type: none"> • Arequipa • Galeno • San Juan de Dios
Piura	<ul style="list-style-type: none"> • San Miguel • Belén
Chiclayo	<ul style="list-style-type: none"> • Del Pacífico





PRÓXIMOS PASOS



Revisión del proceso para Casos complejos



Recepción de
solicitud de
atención

Verifica criterios
de casos
complejos

Eleva caso a
Comité de Casos
Complejos

Comunicación al
área Comercial

Comunicación
adecuada al cliente y
Corredor

- **Complejidad Administrativa:** Demandas a la Cia, Controversia en interpretación, evacuaciones..
- **Complejidad Médica:** casos de hernias, medicamento no cubiertos...
- **Clientes Top:** rechazos o evacuaciones de clientes top 50.

Revisión del proceso de referencia a Essalud

