

Matriz de Atención SCTR

Requerimientos para atenciones médicas SCTR

Actividad	Descripción	Canal de atención	Tiempo de atención
Aviso de accidente laboral (Solicitud de Atención Médica SCTR Digital)	Una vez ocurrido el accidente, la empresa debe notificarlo a través del formulario digital. El accidente debe ser notificado dentro de las 48 horas de sucedido el evento. Para cada atención médica se debe presentar la solicitud de atención (generado en el formulario digital) impreso, firmado y sellado.	Solicitud de Atención Médica SCTR Salud	-
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 al (51) 513-5017 opción 1, para solicitar la evaluación del pase de atención.	<ol style="list-style-type: none"> Para los casos donde la clínica o centro médico no haya podido resolver el inconveniente con la atención, podrá comunicarse con: Especialistas en Salud: • Teléfono: (01) 415-1515 opción 1-3 • Buzón: consultassctr@pacifico.com.pe Atención de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. Para los casos donde el inconveniente se presente fuera del horario de oficina, feriados o fines de semana, podrá comunicarse con: Central de Atenciones: • Teléfono: (01) 513-5017 opción 1 Atención las 24 horas del día. 	Inmediato
Estado de carta de garantía	Consulta sobre el estado de la carta de garantía: Aprobada, Rechazada u Observada.	Especialistas en Salud: • Teléfono: (01) 415-1515 opción 1-3	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.	Especialistas en Salud: • Teléfono: (01) 415-1515 opción 1-3 • Buzón: consultassctr@pacifico.com.pe	1 a 2 días*
Interconsultas	Consulta en una especialidad sugerida por el médico tratante: Traumatología, Neurología, Neurocirugía, Terapia Física y Cirugía Plástica.	Especialistas en Salud: • Teléfono: (01) 415-1515 opción 1-3 • Buzón: consultassctr@pacifico.com.pe	2 a 3 días*
	Consulta en una especialidad sugerida por el médico tratante: Otras Especialidades.	Ejecutivos de Siniestros: • Mariela Zapata: 985-955-367 / mazapata@pacifico.com.pe • Ricardo Arismendi: 990-310-962 / rarismen@pacifico.com.pe • Liliana de Freitas: 999-708-845 / ldefreit@pacifico.com.pe	2 a 3 días*
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.	Especialistas en Salud: • Teléfono: (01) 415-1515 opción 1-3 • Buzón: consultassctr@pacifico.com.pe	1 a 2 días*
Coordinación de entrega de medicamentos	Solicitud para la entrega de medicamentos no disponibles en la clínica actual. El afiliado deberá enviar la receta para acreditar la necesidad del tratamiento.	Especialistas en Salud: • Teléfono: (01) 415-1515 opción 1-3 • Buzón: consultassctr@pacifico.com.pe	2 a 3 días*
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.	Especialistas en Salud: • Teléfono: (01) 415-1515 opción 1-3 • Buzón: consultassctr@pacifico.com.pe	2 a 3 días*
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.	Especialistas en Salud: • Teléfono: (01) 415-1515 opción 1-3 • Buzón: consultassctr@pacifico.com.pe	1 a 2 días*
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.	Especialistas en Salud: • Teléfono: (01) 415-1515 opción 1-3 • Buzón: consultassctr@pacifico.com.pe	1 a 3 días*
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 orden médica para acreditar la necesidad del examen o procedimiento. Según la evaluación se podrá solicitar mayor información médica.	Especialistas en Salud: • Teléfono: (01) 415-1515 opción 1-3 • Buzón: consultassctr@pacifico.com.pe	2 a 4 días*
Solicitud de traslado de pacientes hospitalizados	Solicitud de traslado por falta de capacidad resolutoria; por traslado de establecimiento de salud no afiliado a clínica afiliada.	Call médico: • Teléfono: (01) 415-1515 opción 9	Inmediato
Listado de clínicas y centros médicos	El listado de clínicas se encuentra en la web y se actualiza de manera mensual.	Redes de Atenciones	Inmediato
Envío de Reportes de Siniestralidad y detalle de siniestros	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: 1. Asegurado con primera atención en MINSa o EsSalud. 2. Siniestro no reportado dentro de las 48 horas. 3. Activación de SCTR por accidente de tránsito.	Ejecutivos de Siniestros: • Mariela Zapata: 985-955-367 / mazapata@pacifico.com.pe • Ricardo Arismendi: 990-310-962 / rarismen@pacifico.com.pe • Liliana de Freitas: 999-708-845 / ldefreit@pacifico.com.pe	2 días*
Evaluación de activación de cobertura por enfermedad profesional	Evaluación de activación por enfermedad profesional con diagnósticos considerados como enfermedades profesionales según la normativa vigente.	Ejecutivos de Siniestros: • Mariela Zapata: 985-955-367 / mazapata@pacifico.com.pe • Ricardo Arismendi: 990-310-962 / rarismen@pacifico.com.pe • Liliana de Freitas: 999-708-845 / ldefreit@pacifico.com.pe	7 días*
Evaluación para reactivación de atenciones	Evaluación para reactivación por discontinuidad de atención o alta médica.	Ejecutivos de Siniestros: • Mariela Zapata: 985-955-367 / mazapata@pacifico.com.pe • Ricardo Arismendi: 990-310-962 / rarismen@pacifico.com.pe • Liliana de Freitas: 999-708-845 / ldefreit@pacifico.com.pe	5 días*
Reevaluación de casos	Reevaluación de casos rechazados bajo la cobertura SCTR. El afiliado deberá enviar nuevos sustentos médicos que prueben la necesidad de la atención y/o procedimiento.	Ejecutivos de Siniestros: • Mariela Zapata: 985-955-367 / mazapata@pacifico.com.pe • Ricardo Arismendi: 990-310-962 / rarismen@pacifico.com.pe • Liliana de Freitas: 999-708-845 / ldefreit@pacifico.com.pe	5 días*
Solicitud de prótesis	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.	Ejecutivos de Siniestros: • Mariela Zapata: 985-955-367 / mazapata@pacifico.com.pe • Ricardo Arismendi: 990-310-962 / rarismen@pacifico.com.pe • Liliana de Freitas: 999-708-845 / ldefreit@pacifico.com.pe	15 días*
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.	Ejecutivos de Siniestros: • Mariela Zapata: 985-955-367 / mazapata@pacifico.com.pe • Ricardo Arismendi: 990-310-962 / rarismen@pacifico.com.pe • Liliana de Freitas: 999-708-845 / ldefreit@pacifico.com.pe	3 días*
Revisión de casos especiales	Orientación a la empresa sobre la revisión de tratamientos extensos diagnósticos complejos o tratamientos no relacionados con el siniestro.	Ejecutivos de Siniestros: • Mariela Zapata: 985-955-367 / mazapata@pacifico.com.pe • Ricardo Arismendi: 990-310-962 / rarismen@pacifico.com.pe • Liliana de Freitas: 999-708-845 / ldefreit@pacifico.com.pe	7 días*
Orientación sobre el producto SCTR	Consultas relacionadas a coberturas, procedimientos, entre otros.	Ejecutivo Comercial	-
Comunicación de conclusiones en evaluación del siniestro	Solicitud para elaborar comunicación con sustento médico o administrativo de rechazo de cobertura.	Ejecutivos de Siniestros: • Mariela Zapata: 985-955-367 / mazapata@pacifico.com.pe • Ricardo Arismendi: 990-310-962 / rarismen@pacifico.com.pe • Liliana de Freitas: 999-708-845 / ldefreit@pacifico.com.pe	15 días*
Reintegros	Solicitud de reintegro del costo de atenciones médicas, medicamentos y/o aparatos ortopédicos, de acuerdo a las siguientes condiciones: 1. Atenciones de emergencia en centros de salud no afiliados al Plan SCTR y que se encuentren más próximos al accidente laboral. 2. Aparatos de órtesis solicitados por el médico tratante durante la emergencia. 3. Atenciones ambulatorias de continuidad de emergencia por falta de capacidad resolutoria en la Red SCTR. 4. Medicamentos prescritos no disponibles en la red detallada en el plan de salud.	Con la conformidad del Área de Siniestros SCTR, enviar al área de Reembolsos: vía Drive o buzón. Buzón de reembolsos: • reembolsosalud@pacifico.com.pe	Drive: Hasta 12 días* Buzón: Hasta 25 días*
Reclamos SCTR	El cliente o afiliado podrá ingresar su reclamo en el canal de atención detallado.	Web de Reclamos Central de Información y Consultas: • Teléfono: (01) 513-5000	30 días*