



Salud




**pacífico**  
eps

# Manual del afiliado EPS Individual

Para que vivas tranquilo todo el año.

# Índice

▶ <b>¿Qué es y qué ofrece un Plan de Salud de Pacífico EPS Individual?</b>	3
▶ <b>¿Quiénes pueden afiliarse a Pacífico EPS Individual?</b>	5
▶ <b>Atención Ambulatoria</b>	13
▶ <b>Atención de Emergencias</b>	19
▶ <b>Atención Hospitalaria</b>	24
▶ <b>Beneficio Oncológico</b>	28
▶ <b>Salud y Bienestar</b>	32
▶ <b>Sepelio</b>	53
▶ <b>Definiciones Importantes en la Cobertura del Plan</b>	55
▶ <b>Preguntas Frecuentes</b>	57



## ¿Qué es y qué ofrece un Plan de Salud de Pacífico EPS Individual?

Es un Plan de Salud que contiene un conjunto de beneficios que ofrece cobertura a los afiliados y es complementario a EsSalud. Este plan está diseñado para que puedas continuar con tu EPS de manera independiente, luego de terminada tu relación laboral.

El Plan de Salud de Pacífico EPS Individual brinda acceso a **alrededor de 500 clínicas y centros médicos privados en Lima y provincias**, incluyendo SANNA y la Clínica San Felipe, nuestra red de salud propia: la más importante del país.

El afiliado no pierde la cobertura de EsSalud.



# ¿Quiénes pueden afiliarse a Pacífico EPS Individual?

Pueden afiliarse personas independientes que hayan contado con Pacífico EPS, así como sus dependientes, hijos menores de 18 o hijos mayores de 18 años incapacitados en forma total y permanente para el trabajo.

Además, podrán afiliarse en calidad de potestativos los hijos mayores de 18 años hasta la edad señalada en su Plan de Salud.

## ¿Cuáles son las modalidades de atención?

Dependiendo de las coberturas de tu Plan de Salud, te podrás atender bajo dos modalidades: Crédito o Reembolso. Estas dos modalidades son excluyentes, de manera que debes elegir una para cada atención.

---

**Crédito:** cada vez que solicites una atención médica en clínicas o centros médicos afiliados, debes realizar dos pagos en el lugar elegido (el deducible y el coaseguro); la EPS cubre la diferencia del costo de la atención.

### ▶ **Copago Fijo (deducible):**

**Para el caso de atenciones ambulatorias:** es el pago de un monto fijo que el afiliado deberá cancelar previamente por cada atención de salud, según corresponda al beneficio pactado en su Plan de Salud.

**Para el caso de atenciones hospitalarias:** es el pago de un monto fijo que el afiliado deberá pagar por cada atención de salud, al momento del alta, según corresponda al beneficio pactado en su Plan de Salud.

▶ **Copago Variable (coaseguro):** es el porcentaje del gasto que deberá asumir el afiliado derivado de su atención. Aplica para gastos presupuestados de farmacia, insumos, dispositivos, procedimientos y exámenes auxiliares (laboratorios e imágenes), según corresponda al beneficio pactado en su Plan de Salud.

## Ejemplo práctico para atenciones a crédito:

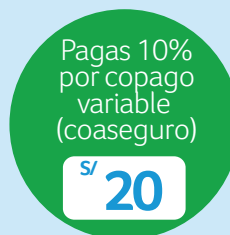
Si tu Plan dice:

**Copago Fijo  
(deducible) de  
S/ 35**



Si el médico te receta medicamentos  
o te indica realizar exámenes por un  
total de S/ 200

y tu Plan dice:  
**Cubierto al  
90%**



Es decir,  
pagas solo S/ 55  
por el total de la atención.  
**La EPS cubre la diferencia  
del costo total.**

El copago fijo (deducible) y el copago variable (coaseguro) están especificados en tu Plan de Salud.

- **Procedimiento de atención a Crédito:** programa tu cita presencial o virtual vía telefónica, web o app (de ser el caso), o en establecimientos de salud de tu elección o en la clínica, centro médico, centro odontológico o centro oftalmológico de tu elección que esté dentro de la red de tu Plan<sup>(\*)</sup>.



Acércate al establecimiento de salud en la fecha programada con tu documento de identidad (DNI o carné de extranjería) para atenciones presenciales.



Recibe la orden de atención que el establecimiento de salud generará y acude a caja a cancelar el copago fijo (deducible) o paga desde el app o web del prestador en caso tu cita sea virtual.



Asiste a tu cita o accede al app o web del prestador y sigue las indicaciones de tu médico.



En caso de que el médico solicite exámenes adicionales o medicinas, deberás asumir el copago variable (coaseguro) correspondiente. Asimismo, cierto tipo de exámenes y/o tratamientos pueden requerir Carta de Garantía para evaluar la cobertura, es decir, un documento de garantía que solicita la clínica o centro médico a Pacífico EPS.

<sup>\*</sup>Sujeto a disponibilidad de especialidades y la habilitación de la plataforma para brindar atenciones virtuales por parte del prestador de salud.

**Reembolso:** esta modalidad se acepta en caso te atiendas en una clínica o con un médico no afiliado a la red del Plan de Salud de la EPS. Si tu Plan de Salud incluye la modalidad de reembolso, pagarás el 100% del costo de la prestación de salud y luego solicitarás a Pacífico EPS que te reintegre el monto cubierto por tu Plan de Salud, previa aplicación del copago fijo (deducible) y copago variable (coaseguro) respectivo.

Los reembolsos se efectúan en base a auditoría médica y montos definidos en el Tarifario Pacífico, el cual puedes consultar en [www.pacifico.com.pe](http://www.pacifico.com.pe). El reembolso puede no reconocer la totalidad de lo gastado.

**Documentos para tramitar el reembolso:** para tramitar el reembolso de los gastos realizados deberás presentar, dentro de los 90 días posteriores a la primera atención, la siguiente documentación en nuestras oficinas:

- ▶ Hoja de Solicitud de Reembolso por la atención médica con información completa, suscrita y firmada por el médico tratante.
- ▶ Receta original prescrita por el médico tratante.
- ▶ Orden original de exámenes auxiliares (laboratorio, imágenes, patología, entre otros) solicitados por el médico tratante, si es que aplica.
- ▶ Comprobante de Pago (boleta o factura electrónica) original a nombre del paciente, correspondiente a:
  - Honorarios médicos a nombre del paciente.



- Farmacia (medicamentos e insumos).
- Exámenes auxiliares (laboratorio, imágenes, patología), si es que aplica.

---

**Nota:** las facturas deben ser emitidas a nombre de Pacífico S.A. Entidad Prestadora de Salud, RUC: 20431115825.

---

- ▶ Copia de los resultados de todos los exámenes realizados (análisis, radiografías, exámenes especializados, entre otros), si es que aplica.
- ▶ Fotocopia del reporte operatorio en caso de intervención quirúrgica.
- ▶ Copia del resultado de anatomía patológica, si hubo patología.
- ▶ Copia de epicrisis en caso de internamiento.
- ▶ Copia de la receta firmada y sellada por el médico tratante.

Pacífico EPS podrá solicitar informes adicionales al afiliado por procedimientos realizados, en caso sea pertinente.

Los beneficios contenidos en este documento aplican en tanto se encuentren precisados en el Plan de Salud contratado y además no se encuentren excluidos en el anexo “Exclusiones y Limitaciones” adjunto al Plan de Salud.

## **En caso sea un reembolso por una atención odontológica, el afiliado deberá presentar además:**

1. Odontograma original legible con el debido registro según norma técnica vigente (rojo y azul, no copias).
2. En caso de obturaciones (curaciones), registrar en el odontograma piezas dentarias y superficies tratadas, desglosando los costos por cada procedimiento realizado y especificando el tipo de obturación (ejemplo: anterior o posterior, simple, compuesta o compleja).
3. En caso de más de un procedimiento realizado que no requiera detalle de pieza dentaria, indicar el desglose de costos de cada uno de ellos (ejemplo: profilaxis, radiografía periapical, oclusal o bitewing).
4. En caso de endodoncias enviar la radiografía de diagnóstico (inicio) y la radiografía de obturación (final) de cada una de las endodoncias realizadas. En caso las piezas dentarias con endodoncia sean vecinas o contiguas, podrá enviarse una sola radiografía de inicio y una sola radiografía final para las piezas comprometidas, siempre y cuando las radiografías sean legibles.
5. En caso de exodoncias (extracciones) y solo exodoncias simples (no las complejas), enviar la radiografía del diagnóstico inicial y la radiografía tomada después de la realización del tratamiento.
6. Para pulpotomías y pulpectomías enviar radiografía del diagnóstico inicial y radiografía de obturación final de cada una de las piezas dentarias comprometidas.
7. Toda radiografía periapical, oclusal o bitewing presentada como gasto, debe ser enviada en físico. En caso de radiología digital, enviar impresión original. En ningún caso fotocopias.

Pacífico EPS podrá solicitar informes adicionales al afiliado por procedimientos odontológicos realizados, si así lo cree conveniente.

## Consulta y descarga la Hoja de Solicitud de Reembolso en [www.pacifico.com.pe](http://www.pacifico.com.pe)

Los beneficios contenidos en este documento aplican en tanto se encuentren precisados en el Plan de Salud contratado y además no figuren excluidos en el anexo “Exclusiones y Limitaciones” adjunto al Plan de Salud.

**Reembolsos Online:** contamos con un nuevo canal digital de atención donde podrás gestionar tus reembolsos de salud\* de forma ágil y sencilla.

\*Reembolsos Odontológicos se tramitan a través de la Hoja de Solicitud de Reembolso.

Ingresa a [web.reembolsos.pacifico.com.pe](http://web.reembolsos.pacifico.com.pe), regístrate y disfruta de todos los beneficios que te brinda esta nueva plataforma.

### ¿Cómo solicito un reembolso online?

**Paso 1** - Ingresa la información sobre tu atención médica.

**Paso 2** - Indica los gastos que realizaste.

**Paso 3** - Toma fotos a los documentos de sustento.

Para más información ingresa a [www.pacifico.com.pe](http://www.pacifico.com.pe)



# Beneficio de Atención Ambulatoria

## ¿Qué es una Atención Ambulatoria?

Es toda atención médica, procedimiento o examen auxiliar que se realiza en una clínica o centro médico, la cual no requiere una hospitalización.

## ¿Qué cobertura ofrece el beneficio de atención ambulatoria?

Cubre las atenciones médicas, medicamentos, exámenes y cirugías menores, siempre y cuando no estén incluidos en el anexo “Exclusiones y Limitaciones” adjunto a tu Plan de Salud y disponga de cobertura según el beneficio cuando sea médicamente necesario.

### Atención oftalmológica

Atención y cirugía de problemas visuales en centros oftalmológicos con la más avanzada tecnología.

### Atención odontológica

Cuidado de tu salud bucal en centros odontológicos afiliados. Incluye atenciones ambulatorias odontológicas de acuerdo con lo señalado en el Plan Esencial de Aseguramiento en Salud para los afiliados regulares y sus derechohabientes legales y afiliados potestativos en la red odontológica PEAS detallada en el Plan de Salud. Aplica modalidad de atención a reembolso en aquellos planes de salud que cuentan con el beneficio.

La fluorización solo vía crédito para niños de 2 a 13 años y según las condiciones de tu Plan de Salud.

### Atención a través de Médicos a Domicilio

La consulta de Médicos a Domicilio es una consulta médica programada para atender alguna enfermedad o afección de baja complejidad como por ejemplo: dolor de garganta, resfrío y malestares generales que no sean emergencias ni enfermedades crónicas.

Este servicio está sujeto al copago fijo, dependiendo de la ciudad donde te atiendas y de tu Plan de Salud.

Este servicio tiene límites de cobertura y está sujeto a disponibilidad de unidades propias y/o de nuestros proveedores.

Revisa las condiciones y cobertura geográfica del servicio en nuestra página web [www.pacifico.com.pe](http://www.pacifico.com.pe)

### **Procedimiento de atención**

Llama a nuestra Central de Emergencias y Asistencias al (01) 415-1515 y programa tu cita. El médico irá a tu domicilio, te evaluará, te informará sobre el diagnóstico que presentas y te indicará los medicamentos que debes tomar o, de ser necesario, los exámenes que te debes realizar.

a. **Medicamentos:** el médico te entregará los medicamentos o coordinará para que estos lleguen a tu casa.

b. **Exámenes básicos de laboratorio:** el laboratorio se pondrá en contacto contigo y coordinará los detalles. Los resultados serán enviados al paciente.

Si alguno de los resultados estuviera fuera de los niveles normales, un profesional se comunicará contigo para informarte acerca de las medidas que debes tomar y de ser necesario, te enviará los medicamentos.

---

### **Horario de atención**

- ▶ En Lima, 24 horas.
- ▶ En provincias de **8:00 a.m. a 8:00 p.m.**, solo para las especialidades de Medicina General.

Este servicio se brinda en Lima y en las zonas urbanas de las ciudades de Arequipa, Piura, Trujillo, Cajamarca, Cuzco y Talara.

**Para conocer la cobertura geográfica del servicio de Médicos a Domicilio ingresa a [www.pacifico.com.pe](http://www.pacifico.com.pe)**

## Centros Médicos de la Red Pacífico con Pago Único

Atención en SANNA \ Centro Clínico La Molina, SANNA \ Centro Clínico Chacarilla y SANNA \ Centro Clínico Miraflores

Aquí los afiliados de Pacífico tienen acceso a tarifas preferenciales.

Te ofrecemos atenciones en Medicina General y Medicina Interna, además de las especialidades de Geriátrica, Dermatología y Gastroenterología, entre muchas más con un costo fijo.

Además, en estos establecimientos de salud puedes realizar los controles del Programa Siempre Sano y Chequeos Preventivos.

---

### Procedimiento de atención

Para programar una cita llama a la Central de Información y Consultas de SANNA al (01) 635-5000.

Ubícanos en las instalaciones de SANNA \ Centro Clínico La Molina en Av. Raúl Ferrero 1256 - La Molina (frente al Centro Comercial Molina Plaza) y SANNA \ Centro Clínico Chacarilla en Av. Primavera 336. Urb. Chacarilla del Estanque - Surco y SANNA \ Centro Clínico Miraflores en Av. Benavides 1936 - Miraflores.

---



## ¿Dónde y cómo me atiendo?

### En establecimientos afiliados - a Crédito

- Presenta tu documento de identidad (DNI o carné de extranjería) para ser atendido.
- Consulta tu Plan de Salud y la Guía de Establecimientos adjunta.

Para saber más sobre la modalidad a Crédito puedes consultar la sección “Modalidades de atención” presente en este manual.

### En centros de salud no afiliados - por Reembolso

Para la modalidad de Reembolso deberás presentar los documentos detallados en la sección “Modalidades de Atención” presente en este manual.



# Atención de Emergencias

## ¿Qué es una emergencia?

Una emergencia es una situación repentina e inesperada que podría poner en peligro inminente tu vida o en grave riesgo tu salud. Una emergencia requiere atención y procedimientos médicos inmediatos. No confundas emergencia con urgencia. Urgencia es cuando requieres atención médica, pero ni tu vida ni tu salud están en riesgo grave.

Es el médico tratante quien determina si el caso es una emergencia o una urgencia.

## **El Plan de Salud contempla dos beneficios de emergencia:**

### **Beneficio de Emergencia Médico Quirúrgica**

Brinda cobertura al 100% a la atención médica mientras no requiera Sala de Operaciones ni Hospitalización. En las atenciones médicas posteriores aplica copagos (no tiene continuación del beneficio de emergencia).

### **Beneficio de Emergencia Accidental**

Brinda cobertura al 100% a la atención médica mientras no requiera Sala de Operaciones ni Hospitalización. Ofrece continuación de emergencia, es decir, brinda cobertura al 100% también a las consultas ambulatorias de control por un periodo de hasta 90 días de acontecido el accidente.

## **¿Qué cobertura ofrece el beneficio de atención de emergencias?**

En caso de emergencia te cubrimos lo siguiente:

Emergencia Médica y Emergencia Accidental en establecimientos de salud afiliados a tu Plan de Salud.

Beneficio de  
Emergencia ofrece  
**cobertura al 100%**  
durante la permanencia  
en el ambiente de sala  
de emergencia

**Si requieres sala  
de operaciones  
y/u hospitalización**

**Emergencia Médica y Emergencia Accidental:** copagos de acuerdo al beneficio hospitalario de tu Plan.

**Si requieres  
atenciones  
ambulatorias  
posteriores**

**Emergencia Médica:** copagos de acuerdo al beneficio ambulatorio de tu Plan.

**Emergencia Accidental:** atenciones con cobertura al 100% hasta por 90 días calendario. Luego, copagos de acuerdo al beneficio ambulatorio de tu Plan.

La condición de emergencia es determinada por el médico tratante, según establece la ley.

---

### Ambulancia 24 horas

Ambulancias las 24 horas, los 365 días del año.

---

**Para conocer la cobertura geográfica del servicio de ambulancias  
ingresa a [www.pacifico.com.pe](http://www.pacifico.com.pe)**

### Transporte por evacuación de emergencia de un establecimiento de salud a otro:

Cuando por la gravedad de la enfermedad y siempre que en la localidad donde se encuentre el paciente no existan las condiciones ni infraestructura médica necesaria para la atención del afiliado, y previa autorización y certificación del médico tratante, se cubrirán los gastos de transporte en ambulancia terrestre y/o aérea.

El copago se aplicará de acuerdo a las condiciones establecidas en su Plan de Salud.

## ¿Cómo me atiendo?

### Llamando a una ambulancia

Llama a nuestra Central de Emergencias y Asistencias al (01) 415-1515 y coordinaremos el envío de una ambulancia al establecimiento de salud donde te encuentres.

### En establecimientos afiliados - a Crédito

Presenta tu documento de identidad (DNI o carné de extranjería) en la sala de emergencia del centro de salud para ser atendido.

Si el afiliado no cuenta con su documento de identidad (DNI o carné de extranjería) al momento de una emergencia, recuerda que la clínica igual procederá con la atención médica inicial de acuerdo a lo indicado en la Ley de Emergencia. En caso el afiliado requiera atenciones hospitalarias o ambulatorias posteriores a la emergencia, deberá presentar su documento de identidad original.

### Procedimiento de atención por Reembolso

El reembolso por emergencia solo es aplicable en los casos en que la atención se realice en zonas alejadas de provincia o zonas donde no existan establecimientos de salud afiliados a Pacífico EPS.

\*Para la modalidad de reembolso deberás presentar los documentos detallados en la sección “Modalidades de Atención” presente en este manual.



# Beneficio de Atención Hospitalaria

## ¿Qué es una atención hospitalaria?

Una atención hospitalaria es todo tratamiento que requiere pasar al menos una noche internado en la clínica.

## ¿Qué cobertura ofrece el beneficio de atención hospitalaria?

El beneficio de atención hospitalaria ofrece cobertura a las atenciones médicas hospitalarias, siempre y cuando no estén incluidas en el Anexo “Exclusiones y Limitaciones” adjunto a tu Plan de Salud, y que no sean condiciones de salud preexistentes de acuerdo a las normas vigentes.

### Servicio de Asesoría de Ejecutivas en Clínicas

En Pacífico pensamos en la comodidad de nuestros clientes. Por eso, y para seguir acompañándote, queremos recordarte que si tienes alguna consulta o requerimiento de tus atenciones en clínicas y necesitas ayuda de nuestras Ejecutivas, podrás contactarlas a través de:

**Asistente Virtual Vera**, contactando directamente a una Ejecutiva a través de WhatsApp al 994-151515 opción Canales de Atención y luego Ejecutiva de Clínica.

**Vía telefónica**, llamando a nuestra Central de Emergencias y Asistencias al 415-1515 opción 1 - 3.

De esta manera podrás resolver tus dudas o requerimientos sobre:

- ▶ Información sobre procedimientos de atención en clínicas.
- ▶ Seguimiento y estado de Cartas de Garantía.
- ▶ Validación del copago/cobertura en farmacia, laboratorios y/o procedimientos.
- ▶ Consultas sobre pacientes hospitalizados, entre otras.

Nuestro horario de atención es de lunes a viernes de 9:00 am a 7:00 pm y sábados de 9:00 am a 1:00 pm.



## ¿Cómo me atiendo?

### Procedimiento de Atención Hospitalaria programada

- Coordina con el médico la fecha en la cual se efectuará la hospitalización.
- El médico te dará la orden para el procedimiento y deberás acudir al área de presupuestos del establecimiento de salud para realizar el trámite de la Carta de Garantía.
- El establecimiento de salud solicitará la Carta de Garantía a Pacífico EPS (en caso lo requiera).
- Pacífico EPS validará que las coberturas y procedimientos solicitados sean los adecuados según el diagnóstico presentado, y enviará respuesta por escrito al establecimiento de salud. Esta respuesta se dará siempre y cuando el establecimiento de salud haya enviado la información debida.
- Una vez emitida la Carta de Garantía, en un promedio de 1 día, la clínica te comunicará el resultado telefónicamente.
- Al momento de internarte solo debes presentar tu documento de identidad (DNI o carné de extranjería).

### Procedimiento de hospitalización no programada (emergencia)

En caso de ser internado por emergencia, el establecimiento de salud te brindará la atención médica requerida y posteriormente regularizará la Carta de Garantía con Pacífico dentro de las 24 horas hábiles.

Las condiciones de cobertura (copagos) se brindarán según tu Plan de Salud contratado.

Es importante la presentación de tu documento de identidad (DNI o carné de extranjería). En caso no cuentes con este o estés incapacitado, el establecimiento de salud deberá proceder con la atención de acuerdo a lo indicado en la Ley de Emergencia.

## ¿Dónde me atiendo?

### Establecimientos afiliados

Podrás hospitalizarte en las clínicas o centros médicos afiliados a tu Plan de Salud o Guía de establecimientos adjuntos. Sujeto a la vigencia de convenios suscritos con los prestadores de salud.



# Beneficio Oncológico

## ¿Qué es el Beneficio Oncológico?

Es el beneficio de tu Plan de Salud que te brinda atención y control en caso de padecer cáncer.

Se activa cuando está establecido el diagnóstico definitivo de cáncer (neoplasia maligna), demostrado por los resultados de la anatomía patológica, es decir, con el informe de las pruebas que muestran células neoplásicas malignas o cancerosas, salvo para las condiciones especiales no biopsiables tales como cáncer de ovario, cáncer

de testículo, cáncer de riñón, cáncer de encéfalo (tronco cerebral o cerebelo, otras partes del cerebro si tienen acceso con la biopsia por estereotaxia) y cáncer de páncreas. Luego de que el afiliado o la clínica entregue a Pacífico EPS la copia del informe positivo, se activará el Beneficio Oncológico.

Todas las atenciones médicas previas a la activación del Beneficio Oncológico disponen de cobertura bajo las condiciones de los beneficios de atención ambulatoria, emergencia y hospitalaria establecidos en tu Plan de Salud, según corresponda.

## El Beneficio Oncológico incluye:

1. Tratamiento oncológico: quimioterapia, radioterapia, cirugía oncológica y terapia biológica.
2. Las patologías detalladas en el Plan de Salud, presentadas como consecuencia directa del tratamiento oncológico.
3. Exámenes de Laboratorio, estudios de imágenes y procedimientos para seguimiento y control del tratamiento oncológico.
4. Las patologías presentadas como consecuencia de la progresión del cáncer (local o a distancia – metástasis).

Asimismo, ponemos a disposición de los pacientes con cáncer y sus familiares la **UCO (Unidad de Consejería Oncológica)**, donde ofrecemos el servicio de información y asesoría sobre el uso del Plan de Salud y las condiciones de la cobertura. Este servicio se realiza en **Centro Oncológico ALIADA**: Av. José Gálvez Barrenechea 1044, San Isidro.

## ¿Qué cobertura ofrece el beneficio oncológico?

El Plan de Salud Pacífico EPS cubre atención oncológica ambulatoria y hospitalaria, estudios, procedimientos y tratamientos médicos o quirúrgicos oncológicos (cirugía, radioterapia y quimioterapia) que hayan concluido exitosamente la Fase III de su ensayo clínico y se encuentren calificados como beneficios por las categorías de evidencia y consenso 1 o 2A de la NCCN (National Cancer Comprehensive Network), incluyendo Terapias Biológicas salvo que se encuentren específicamente excluidas en tu Plan de Salud.

Para la aprobación de la cobertura de cada caso oncológico específico a tratar, resulta indispensable que los tratamientos y procedimientos señalados cumplan, para el tipo de cáncer diagnosticado, simultáneamente las dos condiciones que se mencionan a continuación.

(i) Hayan concluido exitosamente la Fase III de su ensayo clínico (es decir, que demuestre su eficacia en el tratamiento oncológico).

(ii) Se encuentren calificadas como beneficiosas por las categorías de evidencia y consenso 1 o 2A en la [Clinical Practice Guidelines in Oncology de los protocolos de la National Comprehensive Cancer Network \(NCCN\)](#) de Estados Unidos de América.

Adicionalmente, los procedimientos oncológicos (Cirugía Oncológica y Radioterapia) deberán contar con la recomendación de la NCCN, según las categorías de evidencia y consenso 1 o 2A.

## ¿Cómo me atiendo?

Ante una sospecha de cáncer, visita a tu médico tratante en alguno de los establecimientos de salud afiliados a tu Plan. Tu médico te indicará si requieres exámenes y según los resultados, determinará si es necesaria una biopsia o una cirugía exploratoria. Recuerda que en esa etapa aún no está activado el beneficio oncológico y deberás pagar los copagos, fijo y variable, de acuerdo al beneficio ambulatorio u hospitalario de tu Plan.

Cuando tengas los resultados positivos deberás comunicarte a la Unidad de Consejería Oncológica (UCO) al correo [uco@pacifico.com.pe](mailto:uco@pacifico.com.pe) o al teléfono 518-4000 anexo 5881, de esta manera se activará tu cobertura oncológica. Una vez que el médico tratante te indique la terapia oncológica, deberás acercarte al área de admisión clínica con la orden correspondiente.

Pacífico activará la cobertura oncológica, en un plazo de un día útil, para pacientes que inician su tratamiento y para pacientes que ya cuentan con tratamiento oncológico con nosotros.

Al momento de internarte o seguir tu tratamiento, deberás presentar tu documento de identidad (DNI o carné de extranjería).



# Salud y Bienestar

Programas especializados para el cuidado de tu salud, creados a partir de las necesidades particulares que tú y tu familia puedan tener en relación a la prevención o el control constante de tu bienestar.

## Chequeo Preventivo

### ¿Qué es un Chequeo Preventivo?

Es una evaluación médica preventiva y un control de riesgos según edad y sexo.

## ¿Qué cobertura ofrece el beneficio de chequeo preventivo?

Cubre evaluaciones preventivas médicas, ginecológicas, oftalmológicas, odontológicas y oncológicas al 100% una vez durante la vigencia anual de tu Plan de Salud.

Para descubrir las evaluaciones médicas preventivas y control de riesgos a los que tienes acceso según tu edad y sexo, visita [www.pacifico.com.pe](http://www.pacifico.com.pe)

## ¿Cómo me atiendo?

1. Programa tu cita vía telefónica, web o app (de ser el caso) en el establecimiento de salud de tu elección, siempre que esté dentro de la red de tu Plan de Salud.
2. Revisa las recomendaciones médicas al coordinar tu chequeo.
3. Acércate al centro de salud en la fecha programada, 10 a 15 minutos antes de la consulta con tu documento de identidad (DNI o carné de extranjería).
4. Asiste a tu cita.



## Plazo de entrega de resultados al afiliado:

- ▶ 7 días útiles de finalizado el chequeo (chequeo individual).
- ▶ 10 días útiles (para chequeos grupales).

Este beneficio se brinda solo bajo la modalidad de Atención a Crédito.

## Control del Niño Sano

### ¿Qué es el Control del Niño Sano?

El Control del Niño Sano consiste en una evaluación pediátrica mensual durante el primer año de vida del recién nacido\*. Posterior al primer año, la consulta deberá ser coincidente con la aplicación de las vacunas de refuerzo.

\* En todo recién nacido cuyo peso sea inferior a los 2500 g se requiere de cuatro consultas de Niño Sano durante los dos primeros meses de vida.

### ¿Qué cobertura ofrece el beneficio del Control del Niño Sano?

El programa incluye la toma de hemoglobina/hematocrito una vez al año, hasta los 2 años inclusive.

Tratamiento profiláctico antirretroviral por única vez en recién nacidos expuestos al VIH dentro de las primeras 8 horas de vida hasta un máximo de 24 horas.

Lactancia artificial a RN de Madre VIH positivo. Se brinda un total de 76 latas de 400gr - 500gr, de acuerdo a lo establecido en el Plan de Aseguramiento en Salud PEAS, durante los primeros 6 meses de vida. Solo en recién nacidos con exposición al VIH. No incluye fórmulas especiales (ejemplo: hipoalérgica, sin lactosa, entre otros). Aplica condiciones de copago del beneficio adicional PEAS.

### El Control del Niño Sano consta de las siguientes etapas:

- Evaluación médica por el especialista.
- Registro de crecimiento y desarrollo en la cartilla de Control del Niño Sano entregada por la clínica.
- Aplicación de vacunas cubiertas al 100% según el Esquema de Pacífico EPS.
- Orientación a la madre sobre temas relacionados al desarrollo psicomotriz, cuidados, signos de alarma y nutrición, entre otros.

## Programa de Vacunación

Pacífico EPS te ofrece tres esquemas de vacunación:

### Esquema de Pacífico EPS

- ▶ Cubre el 100% del Esquema de Vacunación de Pacífico EPS.
- ▶ Atención solo a crédito en las clínicas de la red donde se brinda el beneficio de Control del Niño Sano (consulta la Guía de Establecimientos adjunta). De no existir este servicio, en algunas provincias se reembolsará al 100%.
- ▶ ¿Cómo atenderte?
  - Programa tu cita vía telefónica, web o app (de ser el caso).
  - Acércate en la fecha programada con tu DNI, el DNI de tu niño, el carné de Control del Niño Sano y la Cartilla de Vacunación entregada por el establecimiento de salud.
  - Sigue las indicaciones de tu médico.

Nota: durante los primeros 28 días del recién nacido, el bebé podrá ser atendido con el DNI de la madre.

## Esquema del MINSA

- ▶ Cubre el 100% del Esquema de Vacunación Nacional recomendado por el Ministerio de Salud.
- ▶ Atención solo a crédito en el **Centro de Vacunación de la Clínica Javier Prado**.  
Dirección: Los Geranios 158 - 160 (a la espalda de la Clínica Javier Prado).  
Horario de Atención: lunes a sábado de **8:00 a.m. a 8:00 p.m.**
- ▶ Teléfono: (01) 211-4141 anexos 436 - 458.

### ¿Cómo atenderte?

- Previa cita, acércate al Centro de Vacunación de la Clínica Javier Prado.
- Presenta tu DNI, el de tu niño y tu Cartilla de Vacunación (la cual será entregada por primera vez por el Centro de Vacunación).
- La enfermera realizará el registro correspondiente para indicar cuál es la vacuna que se debe aplicar.
- Finalmente, la enfermera aplicará la vacuna.

## Tarifas preferenciales

- ▶ Asumidas íntegramente por el afiliado. Aplica para otros esquemas de vacunación no contemplados en el Plan de Salud. Te brindamos 2 opciones de atención:

### **1.1 Campañas de Vacunación el Último viernes de cada mes, atención en:**

#### **SANNA \ Centro Clínico La Molina**

Av. Raúl Ferrero 1256 - La Molina (frente al Centro Comercial Molina Plaza).

Para citas llama al teléfono (01) 683-1394.

#### **SANNA \ Centro Clínico Cajamarca**

Los Cedros 214, Urb. El Ingenio - Cajamarca.

Para citas llama al teléfono (076) 340-470.

### **1.2 Los afiliados pueden acudir directamente a las instalaciones del proveedor Centro de Vacunación Internacional Biovac, Maternidad y Niño Sano.**

**Dirección:** Av. Ayacucho 1340 - Surco, teléfono de cita: (01) 360-7717.

Y también al Centro de Vacunación Internacional Best Service, el cual cuenta con sedes en San Isidro, Surco, Los Olivos, Arequipa y Trujillo.

Llamar al (01) 683-1394 para reservar atención.

No olvides identificarte como afiliado a Pacífico EPS para que aplique el descuento respectivo.

## Tamizaje neonatal

Dirigido a los asegurados EPS regulares y potestativos, según tu Plan de Salud\*.

Se brinda dentro de los 28 días de nacido el bebé, de acuerdo con la Ley N°29885 que declara de interés nacional la creación del Programa de Tamizaje Neonatal Universal.

**En el siguiente cuadro se detallan los exámenes y las enfermedades a descartar:**

Exámenes	Enfermedad a detectar
TSH	Hipotiroidismo congénito
De 2 a 4 años	Hiperplasia suprarrenal
PKU	Fenilcetonuria
IRT	Fibrosis quística
Evaluación por oftalmología	Evaluación por oftalmología
Evaluación por otorrinolaringología	Hipoacusia

\* De acuerdo a disponibilidad.

Laboratorio ROE: solo en las siguientes sedes: San Isidro (Dos de Mayo 1741), Surco (Av. Primavera 410, Chacarilla y Av. Encalada 435, Monterroso) y Arequipa (Av. Emmel 119, Yanahuara - Arequipa).

Red sujeta a modificación y disponibilidad del servicio.

## Estimulación temprana

- ▶ Sesiones de hasta 45 minutos (cobertura de máximo 13 sesiones en total).
- ▶ Costo de cada sesión: S/ 35 cubierta al 100%.

## Condiciones de cobertura

- ▶ El programa se brindará exclusivamente en la Red de Niño Sano establecida en tu Plan de Salud.
- ▶ Las coberturas están sujetas a variación, según la renovación de tu Plan de Salud.
- ▶ Una amplia cobertura en la Red de Niño Sano, de acuerdo a tu Plan de Salud.
- ▶ Si no encuentras stock de las vacunas del Esquema de Vacunación Pacífico EPS en el centro médico al que asistes, puedes acudir a otro centro de la Red de Niño Sano con la orden que te brinde el pediatra.
- ▶ De requerir exámenes, consultas, procedimientos u otros servicios adicionales, estos se atenderán bajo cobertura ambulatoria, con el pago respectivo del deducible o coaseguro indicados en tu Plan de Salud.

## Programa Siempre Sano

### ¿Qué es el Programa Siempre Sano?

Es un beneficio ambulatorio de atención y control de enfermedades crónicas como asma bronquial, dislipidemia, hipertensión arterial y diabetes mellitus tipo 2 sin complicaciones. Este beneficio pone a tu disposición, previa evaluación e inscripción y sin ningún pago adicional, un excelente equipo de médicos que te orientarán para evitar o minimizar el daño que producen estas enfermedades en la salud, contribuyendo así a mejorar tu calidad de vida.

Revisa los beneficios, condiciones y cobertura geográfica del servicio en nuestra página web [www.pacifico.com.pe](http://www.pacifico.com.pe)

### ¿Qué cobertura ofrece el beneficio del Programa Siempre Sano?

- Cobertura al 100% de las consultas médicas.
- Cobertura al 100% de medicamentos de acuerdo al petitorio de medicamentos.
- Cobertura al 100% de análisis de laboratorio y pruebas de acuerdo al protocolo del programa.
- Cobertura al 100% de los servicios complementarios como:
  - 2 controles psicológicos al año\*.
  - 3 controles nutricionales al año\*.
  - 3 controles de podología al año para pacientes diabéticos del programa\*.

#### Receta de Plazo Extendido:

Consiste en visitas médicas bimensuales/trimestrales, seguimiento mensual telefónico a través de un staff de enfermeras que te brindarán asesoría, envío de medicamentos y coordinación de exámenes de ayuda al diagnóstico, previa indicación de tu médico tratante.

\* Previa derivación del médico del programa.

\*\* La cobertura para el diagnóstico de asma es a partir de los 5 años de edad.



## ¿Cómo me atiendo?

### **Si deseas recibir la primera consulta del programa:**

Comunícate con la Central de Información y Consultas al (01) 513-5000. Un asesor de servicio te tomará los datos y podrás elegir dónde atenderte. De acuerdo a tu elección, el proveedor del programa se comunicará posteriormente contigo para reservar tu cita en 48 horas.

En la primera consulta el médico del programa realizará un informe de tu situación de salud actual y determinará el ingreso. Si estás de acuerdo con las condiciones y beneficios del programa, firmarás un documento de incorporación que indica que ya eres parte del programa Siempre Sano.

### **Si ya eres paciente del programa:**

Terminada tu consulta se agendará inmediatamente la fecha de la próxima cita. En caso no tengas la fecha de tu próximo control, podrás comunicarte a la central del proveedor del programa donde recibes la consulta. Si te atiendes en Atención a Domicilio se comunicarán para agendar tus próximas citas.

## ¿Qué necesito para acceder?

- Estar vigente y al día en los pagos de tu Plan de Salud.
- Tener el beneficio del Programa Siempre Sano activo en tu Plan de Salud.
- Tener el diagnóstico confirmado de hipertensión arterial, diabetes mellitus tipo 2, dislipidemia o asma bronquial, todas sin complicaciones.
- No tener preexistencias en tu Plan de Salud relacionadas a los diagnósticos que cubre el programa.
- Recibir la primera consulta médica del programa.
- Firmar la Hoja de Incorporación al programa que significa haber sido informado y haber aceptado cumplir con las normas.

- Cumplir con las condiciones de ingreso al programa.
- Aceptar los términos y condiciones del programa.

Para cualquier consulta del Programa Siempre Sano puedes escribir a **[pacificoteayuda@pacifico.com.pe](mailto:pacificoteayuda@pacifico.com.pe)**

## ¿Dónde puedo atenderme?

Lima:

### **SANNA \ Centro Clínico La Molina**

Av. Raúl Ferrero 1256 - La Molina (frente al Centro Comercial Molina Plaza).

### **SANNA \ Centro Clínico Chacarilla**

Av. Primavera 336, Urb. Chacarilla del Estanque - Surco.

### **SANNA \ Centro Clínico Miraflores**

Av. Benavides 1936, Miraflores.

### **SANNA Atención a Domicilio\***

\*Aplica solo para Lima y de acuerdo a la cobertura de dicho servicio.

## Límites del servicio en Lima:

- ▶ Por el Norte: Hasta Carabayllo (hasta Palacio Municipal), Ancón (hasta cruce con Av. Los Arquitectos Km 39 Panamericana Norte).
- ▶ Por el Sur: Hasta Pachacámac (zona urbana), Lurín (zona urbana).
- ▶ Por el Este: Hasta Cieneguilla, Chaclacayo y Chosica (hasta Plaza de Armas de Chosica).
- ▶ Por el Oeste: Hasta Ventanilla (hasta cruce de Av. Los Licenciados con 28 de febrero y Av. Néstor Gambetta con Av. Cuzco), La Punta.

## Provincia:

Trujillo: SANNA \ Clínica Sánchez Ferrer.

Piura: SANNA \ Clínica Belén.

Arequipa: SANNA \ Clínica del Sur.

Cajamarca: SANNA \ Centro Clínico Cajamarca.

## Programa de Nutrición

### ¿Qué es el Programa de Nutrición?

Consiste en una consulta con un nutricionista de manera presencial o virtual que te ayudará a elaborar un plan de alimentación personalizado para mejorar tu peso y estado de salud. Las consultas nutricionales presenciales se dan a domicilio u oficina.

### ¿Cómo me atiendo?

Solicita una cita a domicilio a través de nuestra Central de Emergencias o a través de la APP o web de SANNA. Al momento de tu cita deberás pagar el copago fijo (deducible) indicado en tu Plan de Salud.

## Salud Mental - parte del programa PEAS

### ¿Qué ofrece tu Plan de Salud para las condiciones PEAS de Salud Mental?

Beneficio de atención ambulatoria y/u hospitalaria según lo establecido en el Plan Esencial de Aseguramiento en Salud para los afiliados regulares y sus derechohabientes legales y afiliados potestativos en la red de clínicas afiliadas para salud mental PEAS detalladas en el Plan de Salud.

Aplica al crédito para la atención ambulatoria y hospitalaria. En ciudades en donde no existan clínicas afiliadas o capacidad resolutoria para la atención hospitalaria, aplica la modalidad de reembolso bajo las condiciones establecidas en el Plan de Salud.

## Programa de Maternidad

### ¿Qué es el Programa de Maternidad?

El embarazo es una etapa maravillosa en la vida de una mujer, pero también una de las más dedicadas. Conscientes de las dificultades que se presentan durante la concepción, en Pacífico hemos creado el Programa de Maternidad que te ofrece una gran variedad de beneficios para que disfrutes de esta hermosa etapa.

### ¿Qué cubre mi Plan?

#### Beneficios ambulatorios

**Accederás a los siguientes beneficios:**

► **Consultas periódicas**, dependiendo de tu periodo de gestación podrás acceder a las siguientes consultas:

- 1 consulta mensual = Trimestre I y II.
- 1 consulta mensual = Trimestre III (hasta la semana 32).
- 1 consulta quincenal = Trimestre III (de la semana 33 a la 36).
- 1 consulta semanal = Trimestre III (de la semana 37 hasta el parto).
- 2 consultas post natales dentro de los 45 días.

► **Esquema profiláctico aceptado\***

- Ácido fólico durante el 1° trimestre.

Vacuna inmunoglobulina Anti-D en caso de incompatibilidad RH.

▶ **Esquema terapéutico\***

- Multivitamínicos (incluye Hierro, Calcio y Vitamina D).
- Hierro solo en caso de Anemia.
- Calcio más Vitamina D en casos de antecedentes de alto riesgo de Hipertensión Gestacional o Preeclampsia.

\*Aplican copagos según el Plan de Salud.

▶ **Tratamientos de enfermedades intercurrentes**

Hay enfermedades que pueden producirse durante el embarazo. Pacífico te ofrece exámenes y tratamientos para las siguientes:

- Infección urinaria • Estreñimiento
- Vulvovaginitis • Vómitos del embarazo

▶ **Atenciones para complicaciones del embarazo, parto y puerperio;** se brindarán de acuerdo a criterio médico y estarán sujetas a auditoría médica.

▶ **Psicoprofilaxis** en la gestante, conjunto de actividades para brindar preparación integral prenatal a la gestante para un embarazo, parto y posparto en las mejores condiciones; consta de 7 sesiones, 2 horas cada sesión. Se cuenta con una red de proveedores para el servicio según su Plan de Salud.

▶ **Vacunación,** se cubre la vacuna contra el tétano (hasta 3 dosis por embarazo) en la red de proveedores del Programa de Maternidad o cubrimos las siguientes vacunas bajo el Esquema de Vacunación del PEAS recomendado por el Ministerio de Salud:

Vacuna	Primera dosis	Segunda dosis	Tercera dosis
Hepatitis B* (3 dosis)	A partir de la semana 20 de gestación.	4 semanas después de recibir la primera dosis.	4 semanas después de la segunda dosis.
Influenza (1 dosis)	A partir de la semana 20 de gestación.		
DT (2 dosis)	A partir de la semana 20 de gestación.	8 semanas después de la primera dosis.	
Tda*** (1 dosis)	A partir de la semana 27 a la semana 36 de gestación.		
Tétano (3 dosis)	A partir de la semana 20 de gestación		

\*Atención en el Centro de Vacunación de la APEPS. Atención previa cita al (01) 211-4141 anexos 1117-1118.  
Dirección: Calle Los Geranios 158 –160, Lince (a la espalda de la Clínica Javier Prado).

## Exámenes auxiliares del Control Prenatal

Examen	1ra consulta	19 a 22 semanas	27 a 29 semanas	32 a 35 semanas
Hemograma completo (incluye como mínimo Numeración y Fórmula Leucocitaria, Hemoglobina, Hematocrito, Recuento de plaquetas)	✓			✓
Grupo Sanguíneo y Factor Rh	✓			
Glicemia Basal	✓		✓	
Creatinina	✓			
VDRL o RPR	✓			✓
ELISA VIH1 - VIH2	✓			✓
Papanicolaou (1)	✓			
Ecografía Bidimensional (tres ecografías) (2)	✓			
Examen Odontológico (3)	✓			
Evaluación psicológica (3)				
Evaluación nutricional (3)				
Inmunización Antitetánica		Tres dosis hasta los 45 días posparto		
Examen de Orina (4)			Solo como intercurencia	
Urocultivo			Solo como intercurencia	
HBsAg (Antígeno Australiano)			Según criterio médico	
Coombs indirecta (5)			Según criterio médico	
Isoinmunización Factor RH (-)			Según criterio médico	
Detección de anticuerpos para HTLV I – II	✓			
Consulta Perfil de coagulación (6)	✓			
Microalbúmina semicuantitativa (6)	✓			
Consulta Nitrógeno ureico; cuantitativo (6)	✓			
Ecocardiografía Doppler, fetal (6)	✓			

1. Solo para gestantes que no se hayan realizado un PAP en el último año.
2. Fecha de 2da y 3ra ecografía de acuerdo a criterio médico.
3. En prestadores de la Red preventiva, según el Plan de Salud.
4. Examen de orina y urocultivo solo en caso de incurrencia.
5. Solo para gestantes con riesgo de incompatibilidad sanguínea.
6. Aplica para gestantes mayores de 18 y menores de 35 años.



## Beneficios hospitalarios

- Aborto o amenaza de aborto hospitalario.
- Complicaciones del embarazo, parto y puerperio hospitalario.
- Parto natural.
- Parto por cesárea.
- Parto múltiple (natural o cesárea).
- La circuncisión del recién nacido está cubierta como cirugía ambulatoria.

## Enfermedades congénitas

Una enfermedad congénita o defecto de nacimiento es cualquier condición potencialmente patológica (anomalías en la estructura, función o metabolismo) originada antes del nacimiento del niño. Incluye las enfermedades causadas por factores ambientales, genéticos o desconocidos que pueden ser evidentes al nacimiento o manifestarse más tarde en la vida.

Estas condiciones patológicas pueden ser diagnosticadas desde el nacimiento, como por ejemplo: paladar hendido, síndrome de Down, entre otras; o bien presentar manifestaciones a través del tiempo que permiten su diagnóstico en los periodos de la infancia, adolescencia o adultez, como por ejemplo: malformaciones de vías urinarias, hemofilia, inmunodeficiencia común variable, escoliosis congénita, entre otras.

La cobertura es para los niños cuya concepción fue dentro de la vigencia del Plan de Salud y cuya inscripción sea hasta los 60 días de nacido, y/o para aquellos que hayan tenido cobertura de este beneficio en su anterior EPS y por lo tanto tengan derecho a continuidad de cobertura de acuerdo a la Ley N° 29561 - Ley que establece la Continuidad en la Cobertura de Preexistencias en el Plan de Salud de las Entidades Prestadoras de Salud.

## **Monturas y cristales PEAS**

Beneficio de monturas y cristales para afiliados de 3 a 18 años para los diagnósticos de Miopía, Astigmatismo, Hipermetropía comprendidos en el Plan Esencial de Aseguramiento en Salud. El beneficio se brinda en la red de ópticas PEAS afiliadas y bajo las condiciones establecidas en el Plan de Salud. Aplica solo una vez en el año durante la vigencia del Plan, se debe contar con indicación médica de la medida por oftalmólogo proveniente de una clínica afiliada. Solo aplica para lentes de medida (no incluye lentes de contacto, lentes de sol, lentes estéticos, fotocromáticos, lentes de descanso, lentes de trabajo, lentes ocupacionales, lentes de filtro azul). No aplica modalidad de atención a reembolso.

## **Consideraciones generales**

Este beneficio aplica para afiliados al Plan de Salud, de acuerdo a la normativa vigente. Si la concepción del bebé se produjo dentro de la vigencia del Plan de Salud, se brindará la misma conforme al Plan; no obstante, si la concepción se dio fuera de la vigencia del Plan de Salud, la cobertura se brindará de acuerdo a las condiciones del Plan Esencial de Aseguramiento en Salud - PEAS, salvo las excepciones de ley.

## ¿Cómo me atiendo?

Este beneficio se inicia con la evidencia clínica y/o de laboratorio y/o estudio de imágenes de embarazo confirmado.

La atención puede ser a Crédito o por Reembolso, a excepción de psicoprofilaxis que solo es a Crédito.

- Consulta el procedimiento de atención a Crédito y por Reembolso en la sección de “Modalidades de Atención” presente en este manual.

## ¿Dónde me atiendo?

### **Establecimientos afiliados**

- Consulta tu Plan de Salud y la Guía de Establecimientos adjunta de acuerdo a tu Plan de Salud.

**Para conocer más sobre el Programa de Maternidad ingresa a [www.pacifico.com.pe](http://www.pacifico.com.pe)**



# Sepelio

## Sepelio plus: sepultura o cremación

### ¿Qué cubre mi Plan?

Cubrimos el sepelio en los cementerios a elección de la familia, según las condiciones y/o topes del Plan de Salud.

**No incluye:** cuota de aporte al fondo de conservación y mantenimiento, en caso de cremación no incluye ni cinerario correspondiente al espacio en el **suelo** para colocar las urnas ni columbario correspondiente al espacio en la **pared** para colocar las urnas.

## Servicio funerario

### ¿Qué cobertura ofrece el beneficio de Sepelio?

Asistencia de director funerario, carroza de lujo, carro para ofrendas florales, capilla ardiente, candelabros de bronce iluminados o con velas naturales, tarjetero, manto especial, alfombra, Cristo resucitado posterior, soportes de ataúd, ataúd modelo natural Roma o duco Amadeus, adornos propios, acolchado en poliseda.

Salón velatorio, preparación tanatológica del fallecido, trámite de inscripción de la partida de defunción según exigencia municipal, así como la tramitación, traslado e instalación del servicio.

En caso de cremación el servicio incluye también urna para cenizas de bronce, mármol travertino o madera con adornos de bronce, horno crematorio, derecho de salubridad y necropsia de ley. La urna es correspondiente a una caja que se utiliza para guardar las cenizas.

### Servicios Adicionales:

Incluye 6 cargadores, obituario de 2x1 de lunes a sábado, vehículo de acompañamiento de 24 pasajeros y lágrima floral.



# Definiciones Importantes en la Cobertura del Plan

El Reglamento de la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud, establece cuáles son los planes de aseguramiento en salud (Plan Esencial de Aseguramiento en Salud y Plan Complementario), en base a los cuales EsSalud y las EPS como Pacífico deben brindar cobertura.

## **¿Qué es una IAFAS?**

Las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS) son las encargadas de captar y gestionar los fondos para el aseguramiento de prestaciones de salud y las coberturas de riesgo de los asegurados. En este sentido, Pacífico Salud EPS legalmente es una IAFAS.

Del mismo modo, te informamos que la prestación de servicios en el ámbito del Aseguramiento Universal de la Salud (AUS) se desarrolla a través de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS), las cuales son instituciones o empresas públicas, privadas o mixtas, creadas o por crearse como personas naturales o jurídicas, que tienen como objetivo la prestación de servicios de salud.

## **¿Qué es el Plan Esencial de Aseguramiento en Salud (PEAS)?**

Es la lista priorizada de condiciones asegurables para mantener el buen estado de salud de la persona sana o la recuperación en caso de una persona enferma, a través de prestaciones de salud definidas para los diagnósticos más frecuentes.

## **¿Qué es un Plan Complementario?**

Es un plan que otorga prestaciones no comprendidas en el PEAS. La cobertura de dichas prestaciones se encuentra de manera obligatoria a cargo de EsSalud, no obstante puede ser ofrecida de manera facultativa por la EPS; de brindarla, la forma y alcance de esta cobertura complementaria queda a libre discreción de Pacífico, conforme lo indica el artículo 100 del Reglamento de la Ley 29344.



# Preguntas Frecuentes

## Reclamos

### ¿Qué es un reclamo?

Es la manifestación verbal o escrita efectuada ante la IAFAS por la cual un usuario manifiesta su insatisfacción ante algún incumplimiento, irregularidad o deficiencia en la prestación del servicio que se le brinda, según lo estipulado en el Plan de Salud o el contrato suscrito, relacionada a su atención en salud.



## ¿Qué debo hacer si deseo presentar un reclamo?

Si no te encuentras conforme con cualquier aspecto relacionado al servicio que estás recibiendo, puedes presentar tu reclamo comunicándote a la Central de Información y Consultas al número (01) 513-5000 desde Lima y provincias.

Asimismo, puedes ingresar tu reclamo virtualmente a través de la web **[www.pacifico.com.pe/libro-de-reclamaciones](http://www.pacifico.com.pe/libro-de-reclamaciones)** o acercarte a nuestras Plataformas de Atención al Usuario ubicadas en la Oficina Principal (Av. Juan de Arona 830, San Isidro) a nivel regional, y provincial en Arequipa, Chiclayo, Cuzco, Huancayo, Ica, Iquitos, Piura, Tacna y Trujillo. Una vez recibido tu reclamo, nos comprometemos a analizarlo con detenimiento y en forma objetiva.

Generalmente, puedes esperar una respuesta de parte nuestra en un plazo de diez días útiles. Sin embargo, en casos complejos – cuyo análisis requiere que realicemos coordinaciones con uno o más prestadores de salud – la emisión de la respuesta tiene un plazo máximo de 30 días útiles, el mismo que ha sido establecido de acuerdo a la normativa legal vigente.

En esta etapa Pacífico EPS realizará una investigación sumaria, es decir, efectuará las diligencias correspondientes para la dilucidación de los hechos que generaron la insatisfacción del usuario. El grado de complejidad del reclamo será el que determine la duración de la investigación sumaria.

## **¿Qué puedo hacer si no estoy de acuerdo con la manera en que Pacífico ha resuelto un reclamo?**

Si después de haber agotado todas las instancias con Pacífico EPS no te encuentras conforme con la decisión en la atención de un siniestro, puedes acudir en denuncia ante la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD o hacer uso de los mecanismos alternativos de resolución de controversias en el Centro de Conciliación y Arbitraje - CECONAR de SUSALUD.

## **Afiliación**

### **¿Existe algún límite de edad para la afiliación a una EPS Individual?**

Sí, el límite de edad para afiliarte a una EPS Individual es de 65 años.

Los afiliados que provienen de una EPS y realicen su afiliación en un máximo de 60 días, luego de finalizado su vínculo contractual, no tienen límite de edad para su afiliación.

## **¿Si no afilio a mis dependientes a mi EPS, pueden atenderse en EsSalud con normalidad?**

No. Si el titular de EsSalud tiene una EPS vigente, sus dependientes también tienen que ser afiliados a su Plan, no pueden tener atenciones ambulatorias en EsSalud.

## **¿Puedo afiliar a mi EPS al hijo(a) de mi cónyuge?**

Se puede solicitar la afiliación siempre que tengas en regla los papeles de adopción, ya que solo dependientes pueden estar los dependientes legales.

## De la cobertura en general

### ¿Existe periodo de carencia o tiempo de espera en el Plan de Salud?

La cobertura para diagnósticos de capa complementaria pasará primero por un periodo de espera de 90 días. Estos días comenzarán a partir de la fecha de ingreso como afiliado. El periodo de carencia no aplica en el caso de emergencias accidentales y/o médicas.

Existe periodo de espera para los siguientes beneficios:

- Atenciones referentes al VIH - 12 meses
- Atenciones de Salud Mental - 12 meses
- Trasplante de Médula - 12 meses
- Terapia Biológica para casos no oncológicos - 12 meses

Para los siguientes procedimientos:

- Cirugía instrumentada de columna - 12 meses
- Cirugía de cataratas - 12 meses
- Terapia de reemplazo renal o diálisis - 12 meses

### ¿Si tuve una hospitalización o una cirugía ambulatoria y la Carta de Garantía fue aprobada al 90%, puedo pasar mi siguiente consulta con el copago variable (coaseguro)?

La continuación de atención será por 30 días con el copago variable (coaseguro) de la carta aprobada para esa operación u hospitalización.

## **¿Si pasé mi chequeo el 20 de noviembre, tengo que esperar hasta el 20 de noviembre del próximo año para volver a pasarlo?**

El chequeo preventivo de la EPS es cubierto al 100% una vez dentro del año de contrato. No se mide por año calendario, sino por año contractual de vigencia del contrato suscrito con el afiliado.



**pacifico**  
eps