

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ASISTENCIAS DEL PROGRAMA DE ASISTENCIAS MÉDICAS PACÍFICO PARA EL PRODUCTO

1. INTRODUCCION.

PACIFICO, a través de su Programa de Asistencias Médicas, pone a su disposición el servicio de asistencias a cargo de la empresa **SANNA DIVISIÓN AMBULATORIA** conforme a los términos y condiciones contenidos en el presente documento.

Para ser parte del presente **PROGRAMA** deberá contratar y mantener vigente el producto, y podrá hacer uso de las asistencias incluidas en el mismo tan solo comunicándose número **01 626-8866**, el cual estará a su disposición las 24 horas del día, los 365 días del año.

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS.

Siempre que los siguientes términos aparezcan en mayúsculas en estas condiciones generales, tendrán el significado que se les atribuye a continuación:

- A) **PACIFICO**: Pacífico compañía de Seguros y Reaseguros S.A., con RUC N° 20332970411.
- B) **SANNA DIVISIÓN AMBULATORIA**: DOCTOR + S.A.C., con RUC 2025101146.
- C) **AFILIADO**: Es la persona natural cliente de **PACÍFICO** que haya adquirido el seguro emitido por **PACÍFICO** que haya incluido expresamente en el **PROGRAMA**.
- D) **SOLES**: La moneda en curso legal en la República del Perú
- E) **SERVICIOS**: Los servicios de asistencia contemplados en el presente programa.
- F) **ACCIDENTE**: Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un **AFILIADO**, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad) que ocurra a un **AFILIADO** durante la vigencia del presente documento.
- G) **FAMILIAR**: Hasta tres (3) derechohabientes del **AFILIADO**, quienes podrán ser su cónyuge e hijos y/o dependientes económicos menores de dieciocho (18) años que podrán gozar de todos los servicios a los que tiene derecho el **AFILIADO** de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.
- H) **FECHA DE INICIO**: El **AFILIADO** podrá solicitar sus asistencias luego del periodo de carencia establecido para cada una de ellas. El periodo de carencia se contabiliza luego de la fecha de emisión de su póliza.
- I) **PAÍS DE RESIDENCIA**: La república del Perú.
- J) **REPRESENTANTE**: Cualquier persona, sea o no acompañante del **AFILIADO** que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia.
- K) **TERRITORIALIDAD**: A nivel nacional.

3. BENEFICIOS.

3.1. ASISTENCIA MÉDICA

A) ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

En caso de que el AFILIADO o su FAMILIAR (cónyuge o hijos menores de edad, a partir de los dos (2) años) requieran una orientación telefónica con un médico de Medicina General ante cualquier molestia que no sea considerada una emergencia, SANNA División Ambulatoria pondrá a su disposición una línea telefónica mediante la cual un médico podrá absolver sus consultas. La orientación médica tiene como finalidad brindar información y resolver consultas de salud; por lo tanto, no constituye un acto médico que derive en un diagnóstico o tratamiento.

Condiciones del servicio:

- Esta asistencia estará disponible las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, comunicándose con la Central de Asistencias al número **01 626-8866**.
- **Límite del beneficio:** El servicio se prestará sin costo, sin límite de eventos por año y estará sujeto a un periodo de carencia de treinta (30) días.
- **Derivaciones y referencias:** De acuerdo con el criterio clínico del médico, podrá sugerirse una consulta presencial con un especialista o la realización de exámenes auxiliares (laboratorio o imágenes). La gestión y el pago de dichos servicios serán de exclusiva responsabilidad del AFILIADO.

Exclusiones del servicio: La orientación telefónica no incluye la emisión de recetas médicas, la entrega de medicamentos ni la emisión de descansos médicos.

B) TRASLADO MÉDICO TERRESTRE (AMBULANCIA)

En caso de que el AFILIADO o su FAMILIAR sufra un accidente que les provoque lesiones o traumatismos que requieran su traslado para hospitalización o estabilización (Prioridades I y II, de acuerdo con la NTS N.º 042-MINSA/DGSP-V.01), SANNA División Ambulatoria gestionará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre, sujeto a las siguientes condiciones:

- Alcance en Lima Metropolitana mediante la red de SANNA, de acuerdo con los límites de alcance.
- Alcance en las provincias de Piura y Arequipa mediante red propia, de acuerdo con los límites de alcance y la disponibilidad del servicio (anexo 1).
- El servicio cubre únicamente traslados en ambulancias Tipo II.
- Previamente a la activación del servicio se validará el alcance correspondiente.

- Las derivaciones y traslados se realizarán de acuerdo con la necesidad identificada y la disponibilidad operativa.
- El presente servicio no cubre atenciones por COVID-19 ni enfermedades derivadas de pandemias o desastres naturales

Límite del beneficio: El alcance del servicio será de hasta un monto máximo de S/ 350.00 por evento, con un máximo de tres (3) eventos por año, considerando una (1) atención por mes. En caso de que el AFILIADO se encuentre en una provincia fuera de las zonas de alcance establecidas en el Anexo 1, podrá acceder al servicio bajo la modalidad de reembolso a nivel nacional, hasta por un monto máximo de S/ 350.00 por evento, manteniéndose los mismos límites del beneficio y eventos establecidos para el presente beneficio.

No incluye:

- Traslados aéreos.
- Hospitalización.
- Procedimientos médicos complejos (cambio de sondas nasogástricas, cambio de sonda vesical, entre otros).
- Traslados secundarios (traslados desde un centro asistencial hacia otro centro asistencial).

C) ENVÍO DE MÉDICOS A DOMICILIO

Medicina general

En caso de que el AFILIADO o su FAMILIAR sufran un padecimiento de baja complejidad que requiera una evaluación médica presencial, SANNA División Ambulatoria gestionará la atención a través de su Call Médico. El servicio comprende la validación de alcance geográfico, la programación y la coordinación de la visita médica al domicilio del AFILIADO, siempre que este se encuentre dentro de las zonas de alcance establecidas en el Anexo 1. Todas las atenciones se brindarán exclusivamente en la especialidad de Medicina General para afiliados a partir de los 12 años o más. En Trujillo, Chiclayo, Piura y Cusco, el servicio estará sujeto a la disponibilidad operativa y se prestará mediante la red de proveedores.

Condiciones del servicio:

- La atención podrá incluir la emisión de la receta médica correspondiente y el suministro de medicamentos hasta por un monto máximo de S/ 100.00 para una receta de tres (3) días, en Lima y provincias, según las condiciones específicas del producto. En caso el costo total del servicio supere los S/ 100.00 de cobertura, el paciente deberá asumir y pagar directamente el importe correspondiente al exceso generado.

- En caso de que el AFILIADO se encuentre en una provincia fuera de las zonas de alcance (anexo 1), SANNA División Ambulatoria brindará el servicio bajo la modalidad de reembolso **a nivel nacional**, hasta por un monto máximo de S/ 50.00 por evento.
- SANNA División Ambulatoria brindará atención únicamente a los AFILIADOS registrados en la base de datos remitida y no asumirá responsabilidad por servicios contratados de manera externa sin la validación previa correspondiente.
- **Límite del beneficio:** El servicio se brindará bajo la modalidad de copago por evento y estará sujeto a un periodo de carencia de treinta (30) días. Para la atención de Medicina General se aplicará un copago de S/ 35.00 por evento, con eventos ilimitados.
- **Exclusiones del servicio:** Las visitas médicas domiciliarias para patologías críticas, tratamientos crónicos o condiciones que requieran exámenes de laboratorio, procedimientos quirúrgicos o procedimientos de alta complejidad no se encuentran cubiertas.

Pediatría

En caso de que los hijos menores de edad del AFILIADO, **desde recién nacidos hasta los dieciséis (16) años**, requieran una evaluación médica especializada en Pediatría, SANNA División Ambulatoria gestionará y coordinará la atención a través del Call Médico para una atención médica domiciliaria de baja complejidad. El servicio cuenta con alcance en Lima Metropolitana y todas las atenciones estarán sujetas a la disponibilidad operativa de la red (anexo 1).

Condiciones del servicio:

- Para acceder al servicio, el AFILIADO deberá comunicarse previamente con el Call Médico para la validación de alcance y la programación de la cita.
- **Límite del beneficio:** El servicio se brindará con un copago de S/ 50.00 por evento, hasta un máximo de cuatro (4) eventos por año (en distintos meses) y estará sujeto a un periodo de carencia de treinta (30) días.
- En caso de que el AFILIADO se encuentre en una provincia fuera de las zonas de alcance (anexo 1), SANNA División Ambulatoria brindará el servicio bajo la modalidad de reembolso **a nivel nacional**, hasta por un monto máximo de S/ 50.00 por evento.
- **Exclusiones del servicio:** No se encuentran cubiertas las consultas por patologías críticas, tratamientos crónicos, hospitalizaciones ni procedimientos quirúrgicos pediátricos. Los exámenes de laboratorio o estudios por imágenes que se deriven de la consulta estarán sujetos a los límites establecidos en el producto correspondiente.

Para el caso de ambos servicios, tanto Médicos a domicilio como para Pediatría, en caso de que el médico se presente en el domicilio del paciente en la fecha, hora y dirección

previamente coordinadas y el paciente no se encuentre presente o no atienda el llamado, la atención será considerada como utilizada y se descontará del número de asistencias contratadas, de corresponder.

Las cancelaciones o reprogramaciones deberán realizarse con una anticipación mínima de cuatro (4) horas respecto de la hora programada para la atención. De no cumplirse dicho plazo, la atención se considerará efectuada y será descontada del número de asistencias contratadas, de corresponder.

D) TELECONSULTA (CONSULTA MÉDICA POR VIDEOLLAMADA)

En caso de que el AFILIADO, requiera una consulta médica no presencial, SANNA División Ambulatoria brindará el servicio de Teleconsulta con un médico de Medicina General.

El servicio está dirigido a pacientes entre doce (12) y setenta (70) años. Tratándose de menores de dieciocho (18) años, la atención se brindará únicamente en compañía de su padre, madre, tutor o adulto responsable. Asimismo, el paciente deberá contar con una conexión estable a internet al momento de la atención.

La Teleconsulta está destinada exclusivamente a la atención de enfermedades agudas no complicadas con una evolución menor a cuatro (4) días. No comprende la atención de emergencias médicas ni de enfermedades crónicas, quirúrgicas o psiquiátricas. Cuando el motivo de consulta no corresponda al alcance del servicio, se recomendará al paciente acudir a una atención presencial.

Límite del beneficio: El servicio se prestará sin costo para el AFILIADO, con un máximo de doce (12) Teleconsultas por año por núcleo familiar y estará sujeto a un periodo de carencia de treinta (30) días. Cada atención tendrá una duración máxima de veinte (20) minutos. De corresponder, el paciente recibirá por correo electrónico la receta médica y/o las órdenes para exámenes auxiliares. El costo de los medicamentos, exámenes y demás prestaciones derivadas de la atención será asumido por el AFILIADO. La emisión de descanso médico estará sujeta al criterio del médico tratante.

Para acceder al servicio, el AFILIADO deberá estar registrado en la App SANNA y solicitar la programación de la Teleconsulta a través de la Central de Asistencias, llamando al número **01 626-8866**. La atención se brindará de lunes a domingo, de 7:00 a. m. a 10:00 p. m., sujeta a disponibilidad. En la fecha y hora programadas, el paciente deberá ingresar a la videollamada desde la sección "**Mis citas**" de la App SANNA, utilizando un dispositivo compatible con cámara, micrófono y una conexión estable a internet.

E) REFERENCIAS

En caso de que el AFILIADO o hasta tres (3) FAMILIARES previamente registrados, quienes podrán ser su cónyuge y/o hijos menores de dieciocho (18) años, requieran orientación para identificar la especialidad médica más adecuada de acuerdo con la sintomatología manifestada, SANNA División Ambulatoria brindará el servicio de Referencias Médicas Telefónicas. El servicio está dirigido a pacientes entre dos (2) y setenta (70) años y podrá solicitarse las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, comunicándose con la Central de Asistencias al número **01 626-8866**.

Condiciones del servicio:

- **Límite del beneficio:** El servicio se prestará sin costo, sin límite de eventos por año y estará sujeto a un periodo de carencia de treinta (30) días.
- La orientación brindada consiste en un servicio de información, triaje y derivación hacia la especialidad médica que corresponda, de acuerdo con la información proporcionada durante la llamada. En ningún caso reemplaza una consulta médica presencial, un diagnóstico definitivo ni un tratamiento clínico. Asimismo, este beneficio no comprende la atención de emergencias o urgencias médicas; en dichos supuestos, el AFILIADO o su FAMILIAR deberán acudir al establecimiento de salud más cercano o comunicarse con los servicios públicos de emergencia.
- **Exclusiones del servicio:** El presente beneficio no incluye la emisión de recetas médicas, descansos médicos, certificados de salud, órdenes de exámenes auxiliares ni cualquier otro documento de naturaleza médica. De acuerdo con el criterio del profesional que brinde la orientación y sujeto a disponibilidad, SANNA División Ambulatoria podrá recomendar la atención en la especialidad correspondiente dentro de su red de Centros Clínicos ya sea de manera presencial o virtual.
- SANNA División Ambulatoria no será responsable por las consecuencias derivadas de la omisión, inexactitud o falsedad de la información proporcionada durante la llamada. La responsabilidad por el diagnóstico, tratamiento y demás actos médicos corresponderá exclusivamente al profesional de la salud o establecimiento que atienda al paciente con posterioridad a la derivación.

F) ENFERMERA A DOMICILIO

El servicio de enfermería a domicilio está orientado a la aplicación programada de medicamentos por vía intramuscular al AFILIADO o su FAMILIAR, de acuerdo con la indicación médica, receta vigente (durante el periodo de tratamiento indicado por el médico tratante) y alcance correspondiente (ANEXO 1), mediante la red SANNA y la red de proveedores aliados en Lima Metropolitana y principales provincias del país.

Consideraciones del servicio:

- Alcance a nivel nacional, sujeta a disponibilidad operativa.

- Atención programada, sujeta a disponibilidad.
- La aplicación de medicamentos requiere receta médica vigente.
- Los medicamentos e insumos necesarios para la atención deberán ser proporcionados previamente por el paciente.
- Toda aplicación de medicamentos por vía intramuscular estará sujeta a la evaluación previa del licenciado en Enfermería respecto de la vía de administración.
- No se administrarán en domicilio medicamentos controlados comprendidos en el Anexo N.º 2 del Reglamento de Estupefacientes y Psicotrópicos Sujetos a Fiscalización Sanitaria (Decreto Supremo N.º 023-2001-SA), entre ellos, de manera enunciativa mas no limitativa, Codeína, Morfina y Tramadol.
- **Límite del beneficio:** El servicio se prestará hasta un máximo de dos (2) eventos por año, con un copago de S/ 25.00 por evento, sujeto a un periodo de carencia de treinta (30) días. Las atenciones deberán realizarse en meses distintos.
- En caso de que el AFILIADO se encuentre en una provincia fuera de las zonas de alcance (anexo 1), SANNA División Ambulatoria brindará el servicio bajo la modalidad de reembolso **a nivel nacional**, hasta por un monto máximo de S/ 30.00 por evento.

Para acceder al servicio, el AFILIADO deberá comunicarse previamente con la Central de Asistencias **01 626-8866** para solicitar la programación de la cita. La atención para el agendamiento se brindará las veinticuatro (24) horas del día, mientras que el horario de atención de la red será de 9:00 a. m. a 5:00 p. m. El servicio deberá programarse con una anticipación mínima de doce (12) horas.

Exclusiones:

- No incluye atenciones en áreas de hospitalización, cuidados críticos, Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), procedimientos quirúrgicos ni cualquier otro manejo intrahospitalario.

G) ENVÍO DE MEDICAMENTO A DOMICILIO

En caso de que el AFILIADO o su FAMILIAR hayan recibido una Teleconsulta con un médico de SANNA División Ambulatoria y, como resultado de dicha atención, se emita una receta médica, se les ofrecerá el servicio de Envío de Medicamentos a Domicilio, solo para LIMA.

Una vez finalizada la Teleconsulta, un representante del servicio de Delivery se comunicará con el AFILIADO para informar la disponibilidad de los medicamentos prescritos y comunicar el precio de los medicamentos, así como el precio del servicio de entrega a domicilio.

AFILIADO podrá aceptar o rechazar la cotización presentada. En caso de aceptación, deberá asumir íntegramente el precio de los medicamentos, del servicio de delivery y cualquier otro gasto asociado a la compra y entrega de los productos solicitados. El pago deberá realizarse conforme a los medios y condiciones informados por SANNA División Ambulatoria antes del despacho.

El servicio de Envío de Medicamentos a Domicilio constituye únicamente una facilidad para la gestión y entrega de medicamentos prescritos durante la Teleconsulta y no representa un beneficio de cobertura, descuento o financiamiento sobre el costo de los medicamentos ni del servicio de entrega.

La prestación del servicio estará sujeta a:

- La emisión de una receta médica válida durante una Teleconsulta realizada por SANNA División Ambulatoria.
- La disponibilidad de stock de los medicamentos prescritos.
- La cobertura geográfica del servicio de Delivery.
- Los horarios de atención y disponibilidad operativa de la red.

Exclusiones del servicio:

- La entrega de medicamentos sujetos a fiscalización sanitaria o cuya comercialización requiera el cumplimiento de requisitos legales adicionales, cuando estos no puedan ser verificados.
- La entrega de medicamentos sin receta médica cuando esta sea exigida por la normativa vigente.
- La entrega fuera de la cobertura geográfica del servicio.
- La cobertura del costo de los medicamentos, del servicio de delivery o de cualquier gasto derivado de la compra.

H) CONTROL DE MEDICAMENTOS Y TRATAMIENTO

En caso de que el AFILIADO o su FAMILIAR hayan recibido una atención mediante Teleconsulta o Médico a Domicilio, SANNA División Ambulatoria realizará una comunicación de seguimiento con la finalidad de conocer la evolución del paciente y verificar el cumplimiento del tratamiento indicado durante la atención médica.

Condiciones del servicio:

- El contacto se realizará aproximadamente dentro de las setenta y dos (72) horas posteriores a la atención, mediante llamada telefónica o cualquier otro canal de comunicación habilitado por SANNA División Ambulatoria, utilizando los datos de contacto registrados por el AFILIADO.
- Este seguimiento tiene carácter exclusivamente orientativo y no constituye un acto médico, diagnóstico, tratamiento, control clínico ni reemplaza una consulta médica presencial o por Teleconsulta.
- **Límite del beneficio:** El servicio se prestará sin costo para el AFILIADO y estará sujeto a disponibilidad operativa.

Exclusiones del servicio:

- La emisión de diagnósticos, recetas médicas, descansos médicos, certificados o cualquier otro documento médico.
- La modificación del tratamiento prescrito durante la atención inicial.
- La prescripción de nuevos medicamentos.
- La atención de emergencias médicas durante la llamada de seguimiento.

4. CASOS DE EXCLUSIÓN

No serán objeto de los servicios de asistencia las situaciones que se originen o deriven de cualquiera de las siguientes circunstancias:

A) Lesiones o afecciones derivadas de fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como terremotos, inundaciones, erupciones volcánicas, huracanes u otros eventos similares, cuando imposibiliten o limiten la prestación del servicio.

B) Lesiones o afecciones ocasionadas por actos de guerra, terrorismo, conmoción civil, motín, vandalismo o cualquier otro evento de fuerza mayor que impida la prestación de los servicios.

C) Lesiones o afecciones derivadas del consumo de drogas, narcóticos, sustancias tóxicas o medicamentos sin prescripción médica, salvo indicación expresa de un profesional de la salud.

D) La atención, seguimiento o tratamiento de enfermedades o trastornos mentales, psiquiátricos o psicológicos que no se encuentren expresamente cubiertos por el beneficio correspondiente.

E) La adquisición o suministro de medicamentos, prótesis, órtesis, lentes, anteojos, audífonos, dispositivos médicos, insumos médicos o cualquier otro elemento que no se encuentre expresamente incluido dentro del beneficio correspondiente.

F) Las hospitalizaciones, intervenciones quirúrgicas, procedimientos de alta complejidad, servicios de cuidados intensivos, la realización de exámenes auxiliares, tratamientos especializados o cualquier otra prestación que no forme parte del alcance del beneficio correspondiente.

G) Las atenciones relacionadas con el embarazo, parto o puerperio, salvo que el beneficio correspondiente establezca expresamente su alcance.

H) Las atenciones relacionadas con COVID-19, pandemias, epidemias, emergencias sanitarias declaradas por la autoridad competente o enfermedades derivadas de estas.

I) Los servicios solicitados fuera de las zonas de alcance establecidas para el beneficio correspondiente. Excepcionalmente, las atenciones solicitadas en provincias o distritos fuera del Anexo 1 operarán única y exclusivamente bajo la modalidad de reembolso, previa autorización de SANNA división ambulatoria.

J) Cualquier otra situación que se encuentre expresamente excluida en las condiciones particulares del beneficio correspondiente.

K) En los casos de Orientación Psicológica Telefónica, situaciones en las que el AFILIADO presente ideación suicida, intento de suicidio, conductas de autolesión o cualquier otra condición que constituya una emergencia médica, quedando SANNA División Ambulatoria, exonerada de toda responsabilidad por los hechos o consecuencias que se deriven de dicha situación.

L) En los casos de ambulancia, eventos en los que se evidencien indicios de hechos delictivos, actos de violencia, intento de suicidio, suicidio consumado u otros eventos traumáticos que requieran la intervención de las autoridades competentes o de los servicios públicos de emergencia, quedando SANNA División Ambulatoria exonerada de toda responsabilidad por los hechos o consecuencias derivados de tales eventos.

En caso de que SANNA División Ambulatoria determine que el servicio solicitado resulta improcedente por encontrarse comprendido en alguno de los supuestos de exclusión antes señalados, comunicará dicha situación a PACÍFICO para la evaluación correspondiente. Cuando las circunstancias de la hora y el día permitan establecer comunicación inmediata, PACÍFICO podrá autorizar excepcionalmente la prestación del servicio. De no ser posible, SANNA División Ambulatoria informará dicha situación por escrito el siguiente día hábil.

5. EXCLUSIONES GENERALES

La prestación de los servicios de asistencia no procederá en los siguientes casos:

A) Cuando el BENEFICIARIO no se identifique como AFILIADO de PACÍFICO.

B) Cuando el AFILIADO o FAMILIAR proporcione información falsa, incompleta o inexacta que impida verificar el alcance o prestar adecuadamente el servicio solicitado.

C) Cuando el solicitante no pueda acreditar su condición de AFILIADO o FAMILIAR debidamente registrado, de corresponder.

D) Cuando el AFILIADO o FAMILIAR incumpla las obligaciones establecidas en los presentes Términos y Condiciones.

E) Cuando el servicio solicitado no cumpla con las condiciones de acceso, requisitos, límites de alcance, copagos, periodos de carencia o número máximo de eventos establecidos para el beneficio correspondiente.

F) Cuando el AFILIADO o FAMILIAR no se presente a la atención previamente programada o incumpla las condiciones de programación, cancelación o reprogramación establecidas para el servicio correspondiente.

G) Cuando, por caso fortuito, fuerza mayor, disposición de autoridad competente o cualquier otra circunstancia ajena al control de SANNA División Ambulatoria, no sea posible prestar el servicio solicitado.

H) Cuando el AFILIADO o FAMILIAR solicite medicamentos, exámenes, procedimientos, certificados, descansos médicos u otras prestaciones que no formen parte del alcance del beneficio correspondiente, los costos derivados de dichos conceptos serán asumidos íntegramente por el AFILIADO.

I) Cualquier otra circunstancia que imposibilite la prestación del servicio y que se encuentre expresamente prevista en las condiciones particulares del beneficio correspondiente.

G) Cuando el BENEFICIARIO no figure como VIGENTE en el listado de beneficiarios remitido por Pacífico para la prestación del servicio.

6. OBLIGACIONES DEL AFILIADO:

Con el fin de que el **AFILIADO** pueda disfrutar de los servicios contemplados, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- A) Abstenerse de realizar gastos sin haber consultado previamente con **SANNA DIVISIÓN AMBULATORIA. Revisar procedimiento de reembolso**
- B) Para el uso de sus beneficios o asistencias, El AFILIADO deberá identificarse indicando su nombre completo, número de Documento Nacional de Identidad (DNI) y el nombre del producto al que se encuentra afiliado.

7. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE ASISTENCIAS:

- A) El acceso a los servicios de asistencia estará sujeto a un período de carencia de treinta (30) días calendario, contado desde la fecha de contratación o adquisición del seguro, salvo el beneficio de **Chequeo Médico Preventivo Anual**, cuyo período de carencia será de ciento veinte (120) días calendario.
- B) El **AFILIADO** deberá llamar a la Central de Asistencias al **01 626-8866**.
- C) Seguidamente, deberá identificarse con el DNI y nombre del **AFILIADO**, teléfono y dirección para la validación respectiva.
- D) La prestación de los servicios estará sujeta a los horarios de atención, disponibilidad operativa y demás condiciones específicas establecidas para cada beneficio.

8. PROCEDIMIENTO DE REEMBOLSO

La modalidad de reembolso podrá solicitarse única y exclusivamente para las atenciones requeridas en provincias o distritos que se encuentren fuera de las zonas de alcance detalladas en el Anexo 1, conforme a los límites y condiciones de cada beneficio establecidas en el presente documento.

Para iniciar el proceso, el AFILIADO deberá comunicarse con al **01 626-8866** y seleccionar la opción de servicio de la cual desea hacer su reembolso, de SANNA División Ambulatoria, donde se validará el alcance del beneficio y se brindarán las instrucciones correspondientes para la presentación de la solicitud de reembolso.

Una vez registrada la solicitud, el AFILIADO deberá remitir la siguiente documentación:

- Correo electrónico solicitando el reembolso, indicando la entidad bancaria, número de cuenta y Código de Cuenta Interbancario (CCI) del titular.
- Copia del Documento Nacional de Identidad (DNI) del AFILIADO.
- Comprobante de pago original (boleta, factura o recibo por honorarios), emitido a nombre del AFILIADO, que detalle el servicio recibido.
- De ser requerido, informe médico, constancia de atención u otros documentos que permitan validar la procedencia del reembolso.

Para iniciar el proceso de reembolso, el AFILIADO deberá comunicarse a la línea exclusiva de asistencias y seleccionar la opción correspondiente al servicio respecto del cual desea solicitar el reembolso. SANNA División Ambulatoria validará el alcance del beneficio e informará al AFILIADO los requisitos y el procedimiento para la presentación de la solicitud de reembolso.

El reembolso procederá únicamente cuando el servicio haya sido previamente autorizado por SANNA División Ambulatoria o cuando las condiciones específicas del beneficio contemplen expresamente esta modalidad.

Se detallan los servicios que tienen opción a reembolso:

- **Ambulancia:** reembolso hasta S/ 350.00.
- **Médico a domicilio:** reembolso hasta S/ 50.00.
- **Enfermería a domicilio:** reembolso hasta S/ 30.00.
- **Médico Especialista Pediatra:** reembolso hasta S/ 50.00.

9. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

La calidad e idoneidad de los **SERVICIOS** contemplados en el presente programa son de responsabilidad exclusiva de **SANNA DIVISIÓN AMBULATORIA**. Queda entendido que **SANNA DIVISIÓN AMBULATORIA** podrá prestar los servicios en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate, bajo su responsabilidad.

10. GESTIÓN DE RECLAMOS E INCIDENCIAS

Para la atención de reclamos o incidencias relacionadas con los servicios, el AFILIADO deberá comunicarse a la línea exclusiva de Asistencias y seleccionar la opción "Deseo comunicarme con un asesor", a fin de ser atendido por un ejecutivo, quien gestionará el requerimiento conforme a los procedimientos establecidos por SANNA División Ambulatoria.

11. VIGENCIA Y MODIFICACIÓN DEL PROGRAMA:

El presente programa depende de la vigencia del convenio suscrito entre **PACÍFICO** y **SANNA DIVISIÓN AMBULATORIA**, el cual tiene un plazo anual renovable automáticamente. En caso ocurra la terminación del convenio antes indicado por cualquier causa, se informará a los **AFILIADOS** de la conclusión del **PROGRAMA** con un plazo de 30 días de anticipación.

Asimismo, se deja expresa constancia que **PACÍFICO** podrá modificar los límites y condiciones aplicables a las asistencias del presente **PROGRAMA** a través de una comunicación con 30 días de anticipación. La modificación del **PROGRAMA** no afectará el o los seguros que el **AFILIADO** haya adquirido con **PACÍFICO**.

ANEXO 1

ALCANCE GEOGRÁFICO DE SERVICIOS MÉDICOS Y TRASLADOS

El presente documento detalla el alcance y el alcance de distritos para la prestación de los servicios de asistencia médica y ambulancias, formando parte integral del contrato.

1. SERVICIO DE MÉDICOS A DOMICILIO (INCLUIDO PEDIATRÍA)

Alcance en Lima

El servicio de atención médica a domicilio tiene alcance en los siguientes distritos: Ancón, Ate, Barranco, Bellavista, Breña, Callao, Carabaylo, Carmen de la Legua, Chaclacayo, Chorrillos, Chosica, Cieneguilla, Comas, El Agustino, Independencia, Jesús María, La Molina, La Perla, La Punta, La Victoria, Lima (Cercado), Lince, Los Olivos, Lurigancho, Lurín, Magdalena, Miraflores, Pachacamac, Pueblo Libre, Pucusana, Puente Piedra, Punta Hermosa, Punta Negra, Rímac, San Anita (Santa Anita), San Bartolo, San Borja, San Isidro, San Jerónimo, San Juan de Lurigancho (SJM), San Juan de Miraflores (SJM), San Luis, San Martín de Porres (SMP), San Miguel, San Sebastián, Santa María del Mar, Santa Rosa, Surco, Surquillo, Ventanilla, Villa El Salvador (VES) y Villa María del Triunfo (VMT).

Alcance en Provincia (Lunes a Domingo de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.)

El alcance de médicos a domicilio en provincias abarca las siguientes localidades y límites geográficos:

- **Arequipa:** Cercado Arequipa, Yanahuara, Paucarpata, José Luis Bustamante y Rivero, Sachaca, Hunter (hasta la plaza), Centro Colorado (no incluye Aeropuerto) y la parte baja de los distritos de Cayma, Mariano Melgar, Miraflores y Alto Selva Alegre.
- **Chiclayo:** Por el norte hasta el distrito de Lambayeque; por el sur abarca los distritos de Reque, Monsefú, Chosica del Norte y Pimentel; en el centro incluye Chiclayo Ciudad y las urbanizaciones Patasca, Campodónico, José Leonardo Ortiz, Moshoqueque, Santa Victoria, La Victoria, 9 de Octubre, Bancarios, Parques de San Gabriel, Satélite, Diego Ferré, San Antonio y Augusto B. Leguía.
- **Cusco:** Limitado por el norte hasta Sacsayhuamán, por el sur hasta Wanchaq, por el sureste hasta San Sebastián y San Jerónimo, y por el noroeste hasta Santiago.
- **Piura:** Por el norte hasta Los Ejidos (incluyendo Urb. Santa María del Pinar), por el sur hasta Urb. Miraflores y Av. Progreso de Castilla, por el este hasta AA.HH. San Pedro y Av. Circunvalación, y por el oeste hasta Av. Prolongación Grau Cdra. 35.
- **Trujillo:** Distritos de Trujillo, Víctor Larco, Huanchaco, Las Delicias, Moche, Salaverry, Laredo y La Esperanza.

2. SERVICIO DE AMBULANCIAS (TRASLADOS)

Alcance en Lima

El servicio de traslados en ambulancia comprende la atención en los siguientes distritos de la capital: Ancón, Ate, Barranco, Bellavista, Breña, Callao, Carabaylo, Carmen de la Legua, Chaclacayo, Chorrillos, Cieneguilla, Comas, El Agustino, Independencia, Jesús María, La Molina, La Perla, La Punta, La Victoria, Lima (Cercado), Lince, Los Olivos, Lurigancho (Chosica), Lurín, Magdalena del Mar, Miraflores, Pachacamac, Pueblo Libre, Puente Piedra, Rímac, San Borja, San Isidro, San Juan de Lurigancho, San Juan de Miraflores, San Luis, San Martín de Porres, San Miguel, Santa Anita, Surco, Surquillo, Ventanilla, Villa El Salvador y Villa María del Triunfo.

Alcance en Provincia

Para las atenciones de traslados en provincia, se dispone de unidades propias operativas en las ciudades de **Piura y Arequipa**. El alcance territorial para estos traslados en dichas provincias mantiene de forma estricta los mismos límites geográficos y distritos estipulados para el servicio de Médicos a Domicilio.

3. ENFERMERAS A DOMICILIO

Alcance en Lima

El servicio de enfermeras a domicilio comprende la atención en los siguientes distritos de la capital: Ancón, Ate, Barranco, Bellavista, Breña, Callao, Carabaylo, Carmen de la Legua, Chaclacayo, Chorrillos, Cieneguilla, Comas, El Agustino, Independencia, Jesús María, La Molina, La Perla, La Punta, La Victoria, Lima (Cercado), Lince, Los Olivos, Lurigancho (Chosica), Lurín, Magdalena del Mar, Miraflores, Pachacamac, Pueblo Libre, Puente Piedra, Rímac, San Borja, San Isidro, San Juan de Lurigancho, San Juan de Miraflores, San Luis, San Martín de Porres, San Miguel, Santa Anita, Surco, Surquillo, Ventanilla, Villa El Salvador y Villa María del Triunfo.