

## Anexo 01

### IMPORTANTE

Protecta Security no brinda reembolsos, cuando las atenciones se realicen de forma particular por el Cliente, de igual forma con la medicación. Siempre deberá ser solicitada a través de la central de Protecta Security al teléfono (01)391-3000.

La Asistencia Médica se activará luego de 48 horas de su afiliación.

### CONDICIONADO DE LA ASISTENCIA - CAJA AREQUIPA

#### Asistencia Médica

**1. Servicio de asistencia médica ambulatoria** brindará al Cliente consultas médicas a través de su línea exclusiva de call center en coordinación con nuestra red médica a nivel nacional gestionando su cita al (01) 391-3000 en los horarios de lunes a viernes de 09:00 am a 06:00 pm. La Asistencia se brindará al 100% sin costo alguno por atención con un beneficio de atenciones ilimitadas al año. El servicio de nuestro plan médico comprende los procedimientos del plan a cuadro cerrado atendidas por Medicina General, Ginecología, Urología, Pediatría y Gastroenterología.

Solo a través de esta vía podrá obtener los servicios asistenciales adquiridos, por ningún motivo el Cliente se acercará directamente a la Clínica, Centro médico, consultorio particular si es que no tiene una autorización previa a través de nuestro sistema de gestión de citas médicas.

Consultas médicas **SÓLO** de primer nivel derivadas de las siguientes enfermedades:

- **Respiratorias:** Rinofaringitis Aguda (Resfrió Común), Faringitis Aguda, Amigdalitis Aguda, Bronquitis Aguda, Rinitis Alérgica, Rinorragia Aguda.
- **Gastrointestinales:** Cólera No Complicado, Fiebre Tifoidea Y Paratifoidea. Infecciones Intestinales Virales E Infecciones Parasitarias Tales Como Los Protozoarios: Giardiasis (Giardia Lamblia). Diarrea Aguda Producida Por Agentes Bacterianos, Nausea Y Vomito, Acidez, Flatulencia, Síndrome Del Colon Irritable, Gastritis, Dispepsia, Síndrome de Mala Absorción .
- **Osteomusculares:** Lumbalgia Aguda, Esguince De Primer Grado, Osteotendinitis Aguda.
- **Genitourinarias:** Cistitis, Vaginitis Bacteriana, Uretritis, Epididimitis, Prostatitis Aguda No Complicada.
- **De Los Sentidos:** Otitis Media Aguda No Supurativa, Rinosinusitis Aguda, Rinitis Alérgica, Osteoartritis En Manos, Conjuntivitis Bacteriana O Viral.

**\*Los exámenes médicos adicionales, así como las derivaciones a especialidades médicas serán asumidas por el Cliente.**

• **Consulta en Medicina General:** Atención médica ambulatoria otorgada por un profesional en Medicina General, que incluye un conjunto de actividades mediante las cuales se evalúa el estado de salud y los factores de riesgos, con el objeto de detectar precozmente circunstancias o patologías que puedan alterar su desarrollo y salud.

• **Consulta en Ginecología, Urología, Pediatría y Gastroenterología:** Atención médica ambulatoria otorgada por un profesional en médico en la especialidad de Ginecología, Urología, Pediatría y Gastroenterología que incluye un conjunto de actividades mediante las cuales se evalúa el estado de salud y los factores de riesgo, con el objetivo de detectar precozmente circunstancias o patologías que puedan alterar su desarrollo y salud.

**2. Medicamentos:** El presente Plan de Asistencia Médica Caja Arequipa, cubre medicamentos en su presentación genérica hasta 15 días continuos de tratamiento que le hayan sido prescritas en la atención médica ambulatoria por Medicina General, Ginecología, Urología, Pediatría y Gastroenterología, los cuales serán recetados mediante vademécum propio (fuente oficial que contiene los principios activos de los medicamentos que se comercializan actualmente en el territorio nacional, así mismo es utilizado para corroborar que el medicamento prescrito no cuenta con restricciones de uso o comercialización) por el médico tratante el cual establecerá la cantidad y días a suministrar. Asistencia se brindará al 100% sin costo alguno por atención con un beneficio de atenciones al año. El Cliente deberá coordinar a la central telefónica (01) 391-3000 de lunes a viernes de 09:00 am a 06:00 pm para el recojo de medicinas en cadenas de farmacias Inkafarma y/o Mifarma, portando receta médica original y DNI. La receta médica tiene una validez de siete días naturales desde la fecha de la prescripción médica. No aplica reembolso para recetas médicas.

**3. Examen de Laboratorio:** Derivado de la Atención Médica Ambulatoria por Medicina General, previa solicitud del Cliente, Protecta Security se brindará el acceso a la toma de exámenes básicos como Hemograma completo, examen de orina completa, glucosa y colesterol. El servicio indicado se brindará tres atenciones al año para el Grupo Familiar y será asumido en un 100% por la asistencia. Disponible a través de la central telefónica (01) 391-3000 de lunes a viernes de 09:00 am a 06:00 pm.

**4. Examen de Rayos X:** Derivado de la atención médica ambulatoria por Medicina General, previa solicitud del Cliente por derivación de la consulta médica ambulatoria (Medicina General), si para un mejor diagnóstico requiera de algún examen de imagen de miembros inferiores o miembros superiores. El servicio indicado se brindará tres atenciones al año para el Grupo Familiar y será asumido en un 100% por la Asistencias. Para solicitar el servicio el Cliente deberá comunicarse a la central de Protecta Security (01) 391-3000 de lunes a viernes de 09:00 am a 06:00 pm. Los exámenes de Imagenología como ecografía, mamografías, tomografías y otros similares o afines, no serán cubiertos por el presente Plan de Salud.

**5. Servicio de traslado en ambulancia por urgencia médica a domicilio:** Se brindará tres atenciones al año para el Grupo Familiar en caso de urgencia médica hasta un monto máximo del servicio de S/ 350.00 por atención. La ambulancia no contempla servicios en caso de emergencia médica donde se encuentre en peligro la vida del paciente. Este servicio se dará vía terrestre, brindando solo el traslado del Cliente al Prestador de Salud que sea solicitado por este, Asistencias no se responsabiliza por los gastos adicionales que surjan durante el traslado, así como el gasto adicional que ocasioné en el nosocomio el Cliente. El servicio de ambulancia estará circunscrito a las zonas urbanas de las principales ciudades del país. Para solicitar el servicio deberá llamar a la central telefónica de Protecta Security (01) 391-3000 disponible las 24 horas los 365 días del año.

**Se deja constancia que el servicio de ambulancia que se brindará es Ambulancia Tipo II; las cuales están totalmente equipadas.**

**Ambulancia Tipo II – Urgencias Médicas,** se brindará en aquellas situaciones en las que se precisa atención inmediata, consistiendo el traslado de la ambulancia desde el domicilio del **CLIENTE** hacia el prestador de salud (hospital o centro médico).

Se deja constancia que el servicio de ambulancia incluye el siguiente recurso humano:

- a- Médico o Profesional de la salud acreditado en manejo y transporte de pacientes.
- b- Profesional de la salud entrenado en atención prehospitalaria o técnico en urgencias o técnico de enfermería acreditado en atención prehospitalaria.

Además, el servicio de ambulancia se brinda en un radio de acción de hasta 25 Km partiendo del domicilio del **CLIENTE** hasta el centro de salud o viceversa y, por un periodo de una hora. Asimismo, el costo señalado corresponde a un traslado directo (a un solo destino), de incluirse nuevos destinos durante el traslado, los costos adicionales serán asumidos por el **CLIENTE**.

**6. Servicio Médico a domicilio:** En caso el Titular o un miembro del Grupo Familiar requiera de un médico a domicilio (siempre que no sea emergencia), se coordinará el envío de un médico especialista en Medicina General para que evalúe al paciente y realice un diagnóstico. Este servicio se encuentra sujeto a un Pago por Atención de S/ 25.00 soles por consulta realizada teniendo un beneficio de atenciones ilimitadas al año, no incluye medicamentos. Se encuentra excluido todo gasto adicional que origine la visita del médico a domicilio. Para hacer uso del servicio el Cliente deberá llamar a la central telefónica (01) 391-3000 en el horario de lunes a viernes de 09:00 am a 06:00 pm.

**7. Orientación médica telefónica las 24 horas los 365 días del año:** En caso el Titular o un miembro del Grupo Familiar requiera de una consulta telefónica con un médico ante cualquier molestia que sufra (siempre que no sean emergencia), se gestionará y coordinará un enlace telefónico con un médico especialista en Medicina General para que absuelva su consulta. Tiene como ventaja realizar respuestas a las inquietudes y consultas efectuadas del cliente que pueda decidirse a qué especialidad recurrir para la dolencia o malestar que presentan, siempre que no sea una emergencia, recibiendo atención personalizada y una respuesta rápida y eficaz por parte de profesionales. Se brindaría respuestas a las inquietudes y consultas efectuadas, según su estado y condición física. Se trata de orientación o guía, el profesional que brinda el servicio en ningún momento dará un diagnóstico definitivo, recetará medicamentos, ni asegurará la duración del proceso de la enfermedad o molestia al cliente vía telefónica. En ambos casos nuestra empresa realiza la gestión que corresponde para que el servicio se preste por y para las personas antes indicadas, en los términos y condiciones que también se describen líneas arriba. Servicio disponible a través de nuestra central telefónica (01) 391-3000 operativa las 24 horas del día los 365 días del año. La asistencia se brindará el servicio al 100% sin costo alguno sin límite de Atenciones.

#### **PROCEDIMIENTO PARA LA ACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS MÉDICOS**

Los servicios deberán ser solicitados siempre a través del número de asistencia de la central telefónica de 391-3000, el cual se encuentra disponible de lunes a viernes de 09:00 am a 06:00 pm.

1. El Cliente se comunicará a la central de operaciones de Protecta Security para solicitar cualquiera de los ítems de la asistencia antes mencionadas.
2. Toma de información y solicitud de servicios por parte de un agente de la central de operaciones.
3. Verificación de requisitos necesario para prestación de la asistencia.
4. Realización de triaje médico telefónico para determinar la asistencia necesaria para el Cliente.
5. Asignación del centro de salud apto para la asistencia requerida, en caso de ser determinado, luego del triaje telefónico.
6. Comunicación con el Cliente para indicar el procedimiento de entrega de medicamentos en Inkafarma y/o Mifarma.
7. Seguimiento y monitoreo de la atención y evolución del Cliente.

#### **IMPORTANTE**

- El servicio será prestado a través de la Red Asistencial, mediante nuestra Central Telefónica de (01) 391-3000.
- Todos los trámites se deben coordinar directamente con Protecta Security no se aceptarán solicitudes de reembolso de gastos realizados, cuando el Cliente realiza el servicio de forma particular, de igual forma con la medicación.
- La especialidad de Pediatría es para los hijos del Titular desde los 0 años hasta los 14 años. Mayor a 14 años corresponde Atención Ambulatoria por Medicina General.
- Los beneficios de la Asistencia Médica se brindarán a todos los Titulares y Dependientes declarados desde un inicio en el certificado y residan en territorio nacional.
- El Cliente Beneficiario declara que antes de su aceptación ha tomado conocimiento directo de todos los artículos del presente Certificado y Condicionado General (cuatro páginas).

## EXCLUSIONES

---

- Suicidio, guerra, guerra civil, sedición, rebelión cualquier acto terrorista, erupción volcánica o Atenciones de similar naturaleza.
- Asistencia por la ingesta voluntaria de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.
- Accidentes imputables a fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario.
- Los relativos al embarazo, parto y sus complicaciones.
- Quedan excluidos los servicios médicos de medicina alternativa y/o complementaria, tales como cuidados particulares de enfermería para casos hospitalarios o domiciliarios. Atenciones y/o tratamientos brindados por personas que no sean médicos, llámese procedimientos médicos a los que el Cliente se somete de manera voluntaria.
- Enfermedades y/o complicaciones y/o consecuencias médico – quirúrgicas ocasionadas por el consumo de alcohol, psicofármacos, drogas ilícitas y/o estupefacientes.
- Cuando el Cliente o Representante Familiar no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el servicio, o bien incurra en falsedad de declaraciones.
- Cuando el Cliente al momento de contratar el servicio directamente o a través de un tercero sea menor de 18 años y mayor o igual a 66 años, salvo que el contrato correspondiente especifique lo contrario.

El listado de clínicas se visualizará en la página web de Caja Arequipa: [www.cajaarequipa.pe](http://www.cajaarequipa.pe). Todas las coordinaciones de los servicios de la Asistencia Médica deberán ser solicitados siempre a través de la central de Protecta Security al teléfono (01)391-3000.



Av. Domingo Orué 165, 8vo. piso  
Surquillo, Lima 34, Perú  
Central de Servicio al Cliente: Lima (01) 391-3000 | Provincia 0801-1-1278  
clientes@protectasecurity.pe  
www.protectasecurity.pe