

## Información para afiliados a Pacífico EPS / Pacífico Seguros

### 1. Medios oficiales para la atención de pacientes:

<b>Central telefónica (para emergencias o médico a domicilio)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El número de la central es el <b>415-1515</b>.</li> <li>Se podrá coordinar traslados por emergencia y/o médico a domicilio. Actualmente hay congestión debido a la coyuntura.</li> <li>Para mayor información puede ingresar a: <a href="https://miespacio.pacifico.com.pe/">https://miespacio.pacifico.com.pe/</a></li> </ul>
<b>Dr. Online (a través del App o Web de SANNA)</b>	<p>Descarga la app de SANNA y registrarte para la creación de tu usuario. Las plataformas para la atención del Dr. Online son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Chat médico online:</b> comunicación a través del aplicativo Dr. Online en tiempo real para información y orientación de salud a cargo de profesionales de salud*.</li> <li><b>Teleorientación:</b> A través de una videollamada por el aplicativo, se le brindará orientación y consejería médica de problemas de salud de baja complejidad* a cargo de médicos generales.</li> <li><b>Términos y condiciones:</b> <a href="http://www.sanna.pe/servicios/doctor-online/">www.sanna.pe/servicios/doctor-online/</a></li> </ul> <p><small>*No incluye prescripción médica ni indicación de exámenes auxiliares (excepto paciente diagnosticados por COVID-19).</small></p>

### 2. Si requiere asesoría de la unidad de Consejería Oncológica:

El servicio se atenderá a través de una ejecutiva de Aliada, quien recibirá los resultados Anatómo Patológicos para gestionarlos. El buzón de atención es [uco@pacifico.com.pe](mailto:uco@pacifico.com.pe); mantener en copia a su ejecutivo de Marsh.

### 3. Información sobre trámites recurrentes

<b>Reembolsos</b>	El servicio no estará disponible hasta que se levante el Estado de Emergencia.
<b>Inclusiones / Exclusiones</b>	Se manejarán de forma virtual a través del ejecutivo de Marsh asignado.
<b>Reclamos</b>	Se mantiene la atención por Call Center 4151515 y a través del siguiente enlace <a href="https://www.pacifico.com.pe/libro-de-reclamaciones">https://www.pacifico.com.pe/libro-de-reclamaciones</a> .
<b>Referencias a EsSalud</b>	Todo requerimiento debe ser solicitado al buzón de <a href="mailto:ressalud@pacifico.com.pe">ressalud@pacifico.com.pe</a> . <b>Tener en cuenta que las consultas ambulatorias han sido suspendidas en EsSalud, y las atenciones se darán sólo a emergencias.</b>

### 4. Datos de contacto del Broker de Seguros Marsh Rehder

- **Atención 24 horas:** Contactarse al **604-1000**
- **Ejecutivas asesoras de la PUCP:**
  - **Gerente responsable:** Patricia Ochoa ([Patricia.Ochoa@marsh.com](mailto:Patricia.Ochoa@marsh.com), Cel. 998180336)
  - **Ejecutiva:** Cecilia Murrugarra ([Cecilia.murrugarra@marsh.com](mailto:Cecilia.murrugarra@marsh.com), Cel. 965403304)
  - **Ejecutiva:** Claudia Duran ([Claudia.duran@marsh.com](mailto:Claudia.duran@marsh.com), Cel. 965403305)