



EPS:

**“Somos la EPS de
los trabajadores
para los
trabajadores”**

GUÍA DE ATENCIÓN MÉDICA EPS



¿Qué es una EPS?

Las **EPS** son **Entidades Prestadoras de Salud**, empresas que administra los fondos de sus afiliados para otorgarles servicios de salud privada. Los planes de salud de las EPS complementan la cobertura de EsSalud.

Las EPS están reguladas por la
**Superintendencia Nacional
de Salud – SUSALUD.**

BENEFICIOS:



Acceso más fácil y oportuno a los servicios de atención médica.



Mejores servicios de salud a través de una red de clínicas y centros médicos privados.



Planes de salud acordes con las necesidades de sus afiliados.



El trabajador afiliado a una EPS no pierde su cobertura en EsSalud.

**“Con tu plan de salud protege
a los que más quieres y dale
tranquilidad a tu familia”**



¿Qué es una enfermedad ocupacional?

Es un estado patológico, permanente o temporal, que sobreviene a un trabajador por consecuencia directa del tipo de trabajo o del medio ambiente donde se desempeña.

Para calificar una enfermedad ocupacional, se deberá demostrar y sustentar la causa y efecto.



¿Qué es una enfermedad profesional?

Las enfermedades profesionales son aquellas que mantienen una relación específica o poderosa con una profesión. Por lo general, se encuentran asociadas a un único agente causal.

El Listado de enfermedades profesionales se encuentran determinadas en la Resolución Ministerial N°480-2008-MINSA.

Plan de Salud SCTR

¿Que es el SCTR?

El **Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo en Salud (SCTR)** brinda cobertura en salud para accidentes laborales y enfermedades profesionales a los empleados de empresas obligadas por ley a contratarlo, así como a aquellos que opten por adquirirlo de manera voluntaria.

Es un seguro obligatorio creado por la Ley N° 26790, Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud. Las actividades de riesgo se encuentran listadas en el Anexo N°5 del Decreto Supremo N° 003-98-SA.

¿Qué es un accidente de trabajo?

Es toda lesión orgánica o perturbación funcional causada en el centro de trabajo o con ocasión del trabajo, por acción imprevista, fortuita u ocasional de una fuerza externa, repentina y violenta que obra súbitamente sobre la persona del trabajador o debida al esfuerzo del mismo.

¿Hasta cuándo es válido mi cobertura?

Las prestaciones de salud serán cubiertas hasta:

- La recuperación total del ASEGURADO o alta médica por el evento cubierto por el SCTR.
- La declaración de una invalidez permanente total o parcial.
- Fallecimiento.

A partir de este punto, entraría en vigor la cobertura SCTR Pensión.



¿Qué cubre mi plan SCTR Salud?

El **SCTR Salud** otorga prestaciones de salud, a nivel nacional, sin límite de cobertura, al 100%, sin copagos ni deducibles, como consecuencia de accidentes y enfermedades ocupacionales a los trabajadores que laboran en empresas que realizan actividades de alto riesgo.



Asistencia médica integral: atención médica de emergencia, ambulatoria, hospitalaria, quirúrgica y farmacológica, en cualquier nivel de complejidad.



Rehabilitación hasta la recuperación total (alta médica)



Aparatos de **prótesis y ortopédicos** necesarios al asegurado.

Todas las atenciones están sujetas a evaluación administrativa y auditoría médica.



EXCLUSIONES DE COBERTURA:

- Lesiones autoinfligidas o derivada de una tentativa de autoeliminación por parte del ASEGURADO.
- Procedimientos o terapias que no contribuyen a la recuperación y/o rehabilitación del paciente de naturaleza cosmética, estética o suntuaria, cirugías electivas (no recuperativas ni rehabilitadoras), cirugías plásticas, (sí serán cubiertos los tratamientos de cirugía plástica reconstructiva o reparativa exigibles como consecuencia de un accidente de trabajo o una enfermedad profesional), odontología estética, ortodoncia, periodoncia, lentes de contacto, curas de reposo y del sueño.
- Los accidentes y enfermedades comunes.
- Prestaciones a trabajadores asegurables que no hubieren sido declarados por EL CONTRATANTE.
- Las demás exclusiones señaladas por la normatividad vigente sobre la materia (numeral 24.3 del artículo 24 del Decreto Supremo N°003-98 SA)

No se considera

ACCIDENTE DE TRABAJO:

1. Los accidentes que se produzcan en el trayecto de ida y retorno al centro de trabajo, aunque el transporte sea realizado por cuenta de la empresa contratante, en vehículos propios o contratados para el efecto.
2. Los provocados intencionalmente por el propio trabajador o por su participación en riñas o peleas u otra acción ilegal.
3. Los que se produzcan como consecuencia del incumplimiento del trabajador de una orden escrita específica impartida por el empleador para la ejecución de sus actividades.
4. Los que se produzcan con ocasión de actividades recreativas, deportivas o culturales, aunque se produzcan dentro de la jornada laboral o en el centro de trabajo.
5. Los que sobrevengan durante los permisos, licencias, vacaciones o cualquier otra forma de suspensión del contrato de trabajo.
6. Los que se produzcan como consecuencia del uso de sustancias alcohólicas o estupefacientes por parte del asegurado.
7. Los que se produzcan en caso de guerra civil o internacional, declarada o no, dentro o fuera del Perú, motín, conmoción contra el orden público o terrorismo.
8. Los que se produzcan por efecto de terremoto, maremoto, erupción, volcánica o cualquier otra convulsión de la naturaleza.
9. Los que se produzcan como consecuencia de fusión o fisión nuclear por efecto de la combustión de cualquier combustible nuclear.
10. Los accidentes y enfermedades comunes: Todo accidente que no sea calificado como accidente de trabajo con arreglo a las normas del Decreto Supremo N° 003-98-SA, así como toda enfermedad que no merezca la calificación de enfermedad profesional, serán tratados como accidente o enfermedad comunes.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN

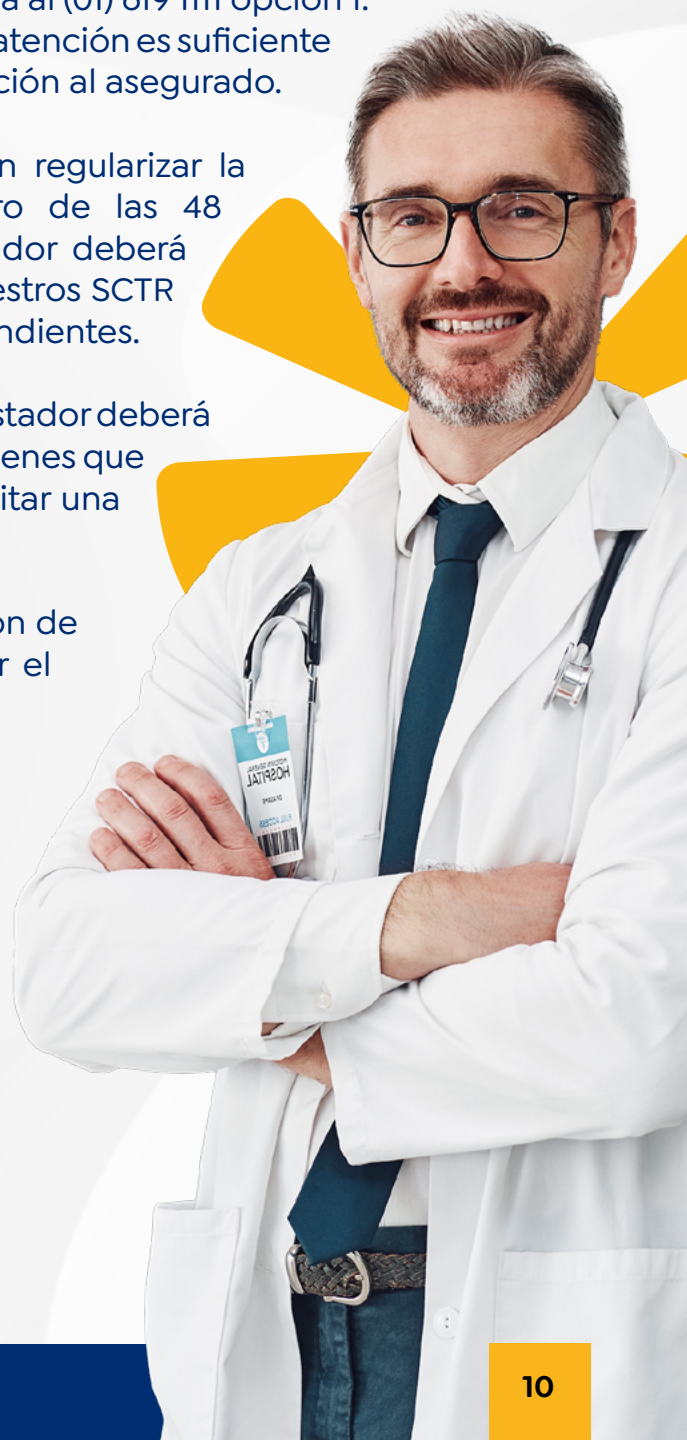
ATENCIÓN POR EMERGENCIA

Cuando se produzca un accidente laboral, para que el trabajador puede hacer uso de su **SCTR SALUD**, el **EMPLEADOR** deberá:

- Reportar el accidente a **GRANDIA EPS** dentro de las 48 horas de sucedido el evento a través de los canales habilitados y completar el formulario de solicitud de atención médica **SCTR SALUD**. Los formularios pueden ser impresos, descargados directamente de nuestra web (www.grandia.pe) o fotocopiados.
- El empleador trasladará a su trabajador al establecimiento de salud más cercano al lugar del accidente. En algunos casos el trabajador puede acudir solo al establecimiento.
- El trabajador debe portar su **DNI** y “**Solicitud de Atención Médica SCTR**” de **GRANDIA EPS** debidamente firmada y sellada por la empresa. Debe ser legible el sello (indicando el nombre de la empresa) y firma del empleador (original y copia).
- El paciente debe presentar ambos documentos al personal de admisión del centro médico afiliado a la red de **GRANDIA EPS**.
- El prestador afiliado (Centro médico) debe validar la vigencia del paciente en el **SITEDS** versión 10 (Rev. 5.4) y reportar el accidente mediante este aplicativo.



- f) Finalizada la atención, el médico tratante llenará la parte médica de ambos formularios (original y copia). Un formato deberá quedarse con el prestador para su facturación y entregará el segundo formato al asegurado y/o asistente social o representante de la empresa.
- g) En caso el asegurado no cuente con su DNI, puede acreditarse con el fotocheck de la empresa. De no contar con ningún documento, el paciente podrá ser atendido por el centro médico sin inconveniente de forma inmediata y sin realizar pago alguno.
- h) En caso el centro médico no encuentre al paciente en el SITEDS o no presente la **“Solicitud de Atención Médica SCTR”**, deberá comunicarse con la central de emergencia de la EPS Grandia al (01) 619 1111 opción 1. Esta verificación y el consecuente pase para la atención es suficiente para que el centro médico brinde la presentación al asegurado.
- i) En caso el afiliado o cliente no cumpla con regularizar la Solicitud de Atención Médica SCTR dentro de las 48 horas posteriores a la Emergencia, el prestador deberá comunicarlo inmediatamente al Área de Sinistros SCTR de la EPS Grandia para las gestiones correspondientes.
- j) Solo en caso de atención de Emergencia, el prestador deberá proceder inmediatamente con todos los exámenes que requiera el paciente sin la necesidad de tramitar una carta de garantía.
- k) Las prestaciones brindadas durante la atención de emergencia estarán sujetas a evaluación por el **Área de Auditoria Médica de la EPS Grandia.**



ATENCIÓN AMBULATORIA

La continuidad de la atención se realizará en el centro médico donde se atendió la emergencia y/o urgencia médica del siniestro. Para ello:

- El paciente llevará la “Solicitud de Atención Médica SCTR” de **GRANDIA EPS** (dos formularios: copia clínica y copia paciente) debidamente llenada, firmada y sellada por el empleador, detallando el accidente. Asimismo, deberá presentar su DNI.
- La entrega de la “Solicitud de Atención Médica SCTR” es requisito indispensable para la atención ambulatoria de los asegurados accidentados bajo SCTR.
- El médico tratante deberá llenar la parte médica de ambos formularios (Solicitud de Atención Médica SCTR) consignando el diagnóstico, su firma y sello.
- El asegurado acude con su orden médica a los servicios de farmacia, radiología y/o laboratorio del prestador para tramitar los medicamentos y los exámenes respectivos.



INFORMACIÓN IMPORTANTE

- Las interconsultas a las especialidades de oftalmología, odontología y dermatología deben ser coordinadas con la central de emergencia de la EPS, llamando al (01) 619 1111.
- Las siguientes presentaciones requieren ingreso de una Carta de Garantía: Procedimientos especiales, cirugías ambulatorias, Terapia Física o Exámenes Especiales siempre que estos superen el importe 700 soles (incluido IGV).
- Toda continuidad de la atención bajo la póliza SCTR, será validada por auditoría médica de la EPS GRANDIA en casos donde no se cumpla con el concepto de accidente de trabajo.

Procedimiento para solicitar CONTINUIDAD DE ATENCIÓN EN UN CENTRO AFILIADO:

Para solicitar la continuidad del tratamiento en una clínica afiliada a la red SCTR, tras un accidente de trabajo atendido en EsSalud u otra clínica NO afiliada, cuando las emergencias ocurren en zonas geográficas alejadas o en lugares donde no hay clínicas afiliadas a la red SCTR, deberá presentar la siguiente información:

- DNI (imagen)
- Informe médico emitido por Essalud.
- Copia de la historia clínica.
- Número de contacto del paciente
- Todo sustento médico que confirme atención por la emergencia SCTR realizada dentro de las 48 horas que indique el “DIAGNOSTICO” del paciente.
- En caso el paciente deba continuar atenciones ambulatorias, constancia de no haber sido dado de alta.
- Ficha/declaración de accidentes SCTR detallando accidente, tiene que tener sello de la empresa y firma del representante. (Essalud tiene también su propio formato SCTR que es válido para el área médica).

Los documentos antes mencionados los deberá enviar al buzón habilitado: **atencionalcliente@grandia.pe**. Su solicitud estará sujeta a la evaluación que realice **GRANDIA EPS**.



Procedimiento para

SOLICITAR CAMBIO DE CLÍNICA:

Puede solicitar un cambio de clínica, a otra Clínica afiliada a la Red del Plan de Salud SCTR, debido a los siguientes motivos:

1. El paciente no se siente conforme con la atención y desea continuar su tratamiento en otra clínica (Queja/Reclamo)
2. La Clínica donde recibe atención no cuenta con especialidad y/o infraestructura para continuar con su tratamiento.
3. Clínica donde se atendió emergencia se encuentra alejada del lugar/ localidad donde reside el paciente.

El afiliado deberá presentar la siguiente información al buzón habilitado por **GRANDIA EPS: atencionalcliente@grandia.pe**:

- DNI (imagen)
- Número de contacto del paciente
- Ficha/Solicitud de accidentes SCTR detallando accidente con el sello y firma de la empresa.
- Orden de interconsulta y opcional informe de atención de la clínica de origen
- Indicar motivo del cambio (mal servicio, no cuenta con especialidad, accidente cubierto en otra ciudad).

Los cambios se realizan siempre y cuando:

- Se valide reporte de la emergencia y/o continuidad, y haber recibido atención dentro de un periodo de 6 meses.

INFORMACIÓN IMPORTANTE:

En ambos casos, el contenido del correo a remitir debe detallar la siguiente información:

- Nombres del Paciente
- DNI
- Número de contacto
- RUC y Nombre de la Empresa
- Especialidad en la que requiere atención y condición médica (diagnósticos)
- En caso de cambio de clínica, el motivo por el cual se solicita el cambio.
- Adjuntar los adjuntos requeridos según el caso (la pertinencia del médico y todos los documentos proporcionados por el afiliado)

EL ASUNTO DE CORREO DEBE SER: **SOLICITUD DE TRASLADO CLÍNICA AFILIADA SCTR – DNI – PACIENTE**

Para cualquier consulta sobre el estado de la solicitud realizada puede contactarse con **GRANDIA EPS** a través de:

• **Ejecutivo de atención al afiliado:**

Buzón de correo:

atencionalcliente@grandia.pe

Teléfono / Whatsapp:

980 528 803

Horario de atención:

De lunes a viernes de 9 am a 6 pm.

• **Central de Asistencia:**

Teléfono: (01) 619 1111

Horario de Atención: Las 24 horas del día, los 7 días de la semana.



Procedimiento para activar su **PLAN DE SCTR SALUD DESPUÉS DE LA SOAT** (Accidente de tránsito)

En caso de accidentes de tránsito, el primer seguro a utilizarse es el SOAT. La cobertura del SCTR se puede activar, una vez finaliza la cobertura de SOAT, previa evaluación de **GRANDIA EPS**.

En cuanto ocurra el accidente, el EMPLEADOR deberá remitir a **GRANDIA EPS** a través del buzón de correo habilitado la siguiente información:

1. Reporte de Investigación del accidente-denuncia policial.
2. Carta de la compañía de seguros con la que se tiene contratado el SOAT, donde se indique que se agotó la cobertura del seguro.
3. Información médica disponible (copia de historia clínica)

La cobertura estará sujeta a la evaluación que realice el Área de Auditoría Médica de **GRANDIA EPS**. De proceder la solicitud, entrará en vigencia el SCTR SALUD como cobertura complementario.

CANALES DE ATENCIÓN

Para cualquier consulta sobre el estado de la solicitud realizada puede contactarse con **GRANDIA EPS** a través de:

• Central de Asistencia:

Teléfono: (01) 619 1111

Horario de Atención: Las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

• Ejecutivo de atención al afiliado:

Buzón de correo: atencionalcliente@grandia.pe

Teléfono / Whatsapp: 980 528 803

Horario de Atención: De lunes a viernes de 9 am a 6 pm.

Procedimiento para atención de **ENFERMEDADES PROFESIONALES**

El EMPLEADOR deberá remitir el sustento médico y ocupacional en el que se basa para calificar el caso como Enfermedad Profesional. Para ello deberá presentar los siguientes documentos a **GRANDIA EPS**:

1.

Informe médico donde se establezca el diagnóstico médico final actual emitido a través de su seguro de enfermedades comunes: EPS, ESSALUD o médico particular y los resultados de los exámenes que sustenten dicho diagnóstico.

2.

Exámenes ocupacionales de los 3 últimos años.

3.

Informe de los puestos de trabajo que viene realizando el asegurado desde la fecha de ingreso a laborar en la empresa e indicando el tiempo de trabajo en cada uno de ellos. IPER, informe de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos a los cuales el trabajador está expuesto.



GRANDIA EPS podrá solicitarte mayor información para la evaluar la solicitud de atención por Enfermedad Profesional como por ejemplo:



- Ampliación del accidente firmado por el SST empleador.



- Evaluación médico ocupacional de los últimos 3 años.



- Historial del puesto de trabajo y tiempo en el mismo.



- IPER del puesto de trabajo.



- Cargo y funciones del trabajador.



- Manual de SCTR de la empresa y cargo de entrega.



- Normas y Procedimiento de la actividad que realizaba el trabajador antes del accidente.



- Capacitaciones y/o entrenamientos recibidos por el trabajador, relacionados a la actividad que realizaba antes del accidente (tema recibido, fecha y firma del trabajador).



- Cargo de recepción de EPP (Equipos de Protección Personal), fecha, nombre del trabajador y firma.



- Status laboral actual del trabajador (vínculo actual con la empresa, si ha sido reubicado, qué funciones realiza actualmente).



- Status del Reclamo por invalidez a la Compañía de Seguros (confirmar si han iniciado el trámite bajo la cobertura del SCTR Pensión).



- En caso la respuesta sea positiva, se deberá indicar en qué proceso está o si ya cuenta con el dictamen de invalidez.



- Récord de descansos médicos continuos y no continuos, y/o constancia de término de subsidio emitida por ESSALUD.



- Alta médica con indicaciones: Confirmar si en su momento se le dio el alta médica. En caso de ser positiva la respuesta, remite dicha alta médica.



- Medidas tomadas con el asegurado: Indicar las medidas tomadas por tu empresa con respecto al asegurado, si han realizado la reinserción laboral o reconversión.



- Informe médico donde se establezca el diagnóstico médico final actual emitido a través de su seguro de enfermedades comunes EPS, ESSALUD o médico particular y los resultados de los exámenes que sustenten dicho diagnóstico

Las solicitudes para la atención de enfermedades profesionales deben ser remitidas al buzón de correo habilitado por **GRANDIA EPS**.

Buzón Grandia EPS: atencionalcliente@grandia.pe

El asunto del correo a remitir debe seguir el siguiente formato:

**SOLICITUD ATENCIÓN POR
ENFERMEDAD LABORAL – DNI –
PACIENTE**



Procedimiento para **SOLICITAR UN REEMBOLSO:**

El plan de salud no cuenta con el beneficio de reembolso; sin embargo, en situaciones donde un trabajador afiliado al plan SCTR Salud reciba atención médica en un centro no forme parte de la red de prestadores de **GRANDIA EPS**, se podrá solicitar el reembolso de los gastos incurridos por dicha atención, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

- La atención de emergencia se realice en hospitales de Essalud-Minsa o en clínicas particulares no afiliados a la red de **GRANDIA EPS** que se encuentran más próximos al lugar del accidente laboral y en cuya zona geográfica no existan prestadores afiliados a la red SCTR en la zona geográfica correspondiente.
- Aparatos de órtesis indicados por el especialista o el médico tratante, solicitados durante las atenciones de emergencia o al alta hospitalaria.
- Atenciones ambulatorias de continuidad de emergencia debido a la falta de capacidad resolutive en las clínicas afiliadas al Plan SCTR.
- Medicamentos prescritos en su principio activo no disponibles en las farmacias de las clínicas y/o en los proveedores afiliados al Plan de Salud de SCTR.
- En los casos de accidente de tránsito (SOAT), la cobertura se activará cuando superado el límite de cobertura de 5 UIT del SOAT, previa autorización de **GRANDIA EPS**.



DOCUMENTOS A PRESENTAR:

1. Solicitud de Atención SCTR con sello y firma del representante de la empresa.
2. La Solicitud de Atención debe ser completada por el médico tratante en la sección correspondiente, y contar con su firma y sello.
3. Carta de solicitud de reembolso, donde se precise el motivo por el cual no hizo uso de la red de prestadores de la EPS, persona de contacto (solicitante), números de teléfono, correo y el número de cuenta para depósito (CCI)
4. Comprobantes de pago originales emitidos a nombre de GRANDIA S.A. ENTIDAD PRESTADORA DE SALUD (RUC 20610079777)
5. Los documentos necesarios para solicitar el reembolso médico varían de acuerdo con los procedimientos médicos realizados y el tipo de atención brindada. Según el tipo de gasto realizado, deberá presentar de manera adicional los siguientes documentos:



Honorarios por Consultas

- Recibo por honorarios emitido por profesionales de salud o factura donde se precise el nombre del asegurado y el detalle de los costos de consultas.
- Detalle de procedimientos realizados con costos individuales.
- Informe médico ampliatorio en caso sea necesario.



Medicamentos

- El comprobante de pago debe contener el detalle de los medicamentos, cantidad de cada uno y el costo individual.
- Receta Médica original la cual debe contener el nombre del asegurado, su diagnóstico, el nombre del medicamento (genérico o principio activo), posología, cantidad prescrita, fecha de atención y sello y firma del médico tratante.



Exámenes Auxiliares y Procedimientos

- El comprobante de pago debe contener el detalle de los procedimientos realizados con costos individuales.
- Orden Médica la cual debe contener el nombre del asegurado, su diagnóstico, el detalle de los exámenes o procedimientos solicitados, fecha de atención, sello y firma del médico tratante.
- Informes con los resultados de los exámenes o procedimientos realizados u otros sustentos.



Hospitalización

- El comprobante de pago debe contener el detalle de los servicios brindados y procedimientos realizados, cada uno con su costo.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA A CONSIDERAR:

1. Las solicitudes de reembolso deben ser remitidas al buzón de correo habilitado por **GRANDIA EPS**: reembolsosctr@grandia.pe. El contenido del correo a remitir debe seguir el siguiente formato: ASUNTO DE CORREO: SOLICITUD DE REEMBOLSO SCTR- DNI - PACIENTE.
2. Los comprobantes de pago electrónicos pueden tener una representación impresa (recibo por honorarios electrónico o factura electrónica). En ese caso se deberá adjuntar como archivo PDF. De ser un comprobante físico, debe contar con el sello de cancelado. En ambos casos, no deberán tener antigüedad mayor a 60 días calendario.
3. Todos los documentos presentados para el reembolso no deberán tener enmendaduras ni borrones. Los comprobantes de pago no deben tener antigüedad mayo a 60 días calendario.
4. La cuenta bancaria, en donde se abonará el reembolso, deberá estar activa y ser personal, a nombre del asegurado. No se aceptan cuentas mancomunadas o de terceros. La moneda debe ser la misma que se indica en tu plan de salud (soles).
5. **GRANDIA EPS** revisará la solicitud en 7 días útiles y, de ser aprobada, enviará un correo de respuesta al solicitante informando que el depósito -por concepto de reembolso- en la cuenta bancaria alcanzada se encuentra en trámite.

Para cualquier consulta sobre el estado de la solicitud realizada puede contactarse con **GRANDIA EPS** a través de:

• **Ejecutivo de atención al afiliado:**

Buzón de correo: reembolsosctr@grandia.pe

Teléfono / Whatsapp: 980 528 803

Horario de Atención:

De lunes a viernes de 9 am a 6 pm.



