

# MANUAL DE USO JOCKEY SALUD FAMILIA

Jockey Salud Familia es un Programa de Beneficios que permite a sus afiliados el acceso a diversos servicios de atención para la salud, de carácter tanto asistencial como preventivo, a precios descontados o sin costo, según se indica en el presente Manual de Uso.

## ***I. Glosario: Términos y Definiciones***

Queda convenido entre las partes que el significado de las palabras que se indicarán a continuación es el siguiente:

### **Accidente**

Cualquier suceso que, provocado por una acción violenta y repentina ocasionada por un agente externo e involuntario, de lugar a una dolencia o lesión corporal.

### **Afiliado**

Es la persona que tiene derecho a percibir los Beneficios del Programa Jockey Salud Familia a partir del pago de la correspondiente cuota de afiliación, que podrá ser a cargo del propio afiliado o de un tercero. En el caso de Afiliados menores de edad, serán representados por uno de sus padres.

### **Ambulancia**

Vehículo especialmente acondicionado y utilizado para el transporte asistido de personas que requieran atención de salud. El tipo de ambulancia es de tipo II equipada con Electrocardiógrafo, Monitor Desfibrilador, Oxímetros de Fármacos, Maletín soporte básico de vida, Camilla Telescópica, Tabla rígida, Silla de Ruedas Plegable, Equipo de aspiración de secreciones, Balón de oxígeno fijo, Balón de oxígeno portátil, Collarines cervicales, Estetoscopio adulto, Glucómetro, Laringoscopio, Resucitador adulto, Resucitador pediátrico, Chaleco de Extricación. Asimismo, la tripulación considera, un médico emergencista, un chofer paramédico y un paramédico. El tiempo de respuesta esperado de la ambulancia es de 20 minutos aproximadamente, lapso que podrá variar en función a las condiciones del tránsito vehicular, distancia, accesos, así como cualquier otra circunstancia fuera del control del prestador del servicio. Asimismo, respetando los límites de territorialidad indicados en el presente documento y siempre que la infraestructura privada lo permita.

### **Beneficios**

Los servicios médicos brindados a los afiliados al Programa de Beneficios Jockey Salud Familia, los mismos que serán otorgados bajo la modalidad de descuentos sobre el valor de las tarifas vigentes para los servicios médicos y de salud que ofrece el Centro Médico Jockey Salud para pacientes privados. Adicionalmente existen Beneficios que no implican un costo directo para el afiliado, según se indica en el presente Manual de Uso. Los beneficios que otorga el programa Jockey Salud Familia son únicamente los que se describen en el presente manual de uso.

Las tarifas vigentes serán las consignadas en el tarifario, los cuales se encuentran a disposición del afiliado en el Centro Médico del Jockey Salud.

### **Consulta Médica**

Toda atención médica de naturaleza ambulatoria a cargo de un Médico, realizada en los consultorios externos de las diferentes especialidades que brinda el Centro Médico Jockey Salud. La consulta médica podrá tener lugar igualmente en el domicilio del Afiliado o su centro de trabajo, según se indica en el presente Manual de Uso, para lo cual el Centro Médico Jockey Salud podrá valerse de proveedores externos.

### **Cuota de Afiliación**

Aquel monto establecido por Centro Médico Jockey Salud que el afiliado deberá pagar para disfrutar de los beneficios que otorga el Programa Jockey Salud Familia bajo su expresa conformidad, y que se detalla en el numeral II del presente Manual “Beneficios que Pueden ser Materia de Contratación bajo el Programa Jockey Salud Familia”, de acuerdo al plan o planes elegidos por el Afiliado:

### **Dolencia**

Toda manifestación en cualquier lugar o actividad, de un problema de salud o malestar médico de causa diversa y gravedad variable, que puede ser fortuito o inesperado, que genera conciencia de una necesidad inminente de atención médica por parte del Afiliado que lo sufre. Puede ser atendida mediante consulta médica, médico o enfermera a domicilio a requerimiento del paciente. En caso de duda del Afiliado sobre la gravedad de la dolencia, se recomienda requerir el Beneficio de Ambulancia.

### **Emergencia**

Situación del Afiliado producto de un accidente que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran de atención médica u hospitalización inmediata; o cualquier condición de salud derivada de una enfermedad, que requiera de atención médica inmediata.

### **Enfermedad Congénita**

Toda enfermedad estructural o funcional presente desde el nacimiento del Afiliado. Se encuentran incluidas en los beneficios que integran el Programa Jockey Salud Familia.

### **Enfermedad Pre - Existente**

Enfermedades y condiciones médicas que se han iniciado o diagnosticado antes de la afiliación al Programa Jockey Salud Familia. Se encuentran incluidas en los Beneficios que integran este Programa.

### **Enfermedad Grave**

Patología del Afiliado cuya sintomatología o consecuencias signifiquen un grave riesgo para su vida o el funcionamiento de alguno de sus órganos, haciendo necesaria la atención médica inmediata. Constituye una emergencia médica.

**Enfermera a Domicilio**

Profesional dedicada al cuidado de la salud, con título universitario a nombre de la Nación, colegiada y con experiencia en cuidados médicos básicos ante problemas de salud reales o potenciales. Acudirá al domicilio o trabajo del afiliado previo requerimiento de este último. Este servicio podrá ser brindado por proveedores externos o bajo relación de alianza comercial.

**Evento Catastrófico**

Evento de origen natural o provocado por el hombre en forma accidental o voluntaria, cuya magnitud supera la capacidad de adaptación y respuesta de la comunidad, afectando a sus miembros en forma masiva e indiscriminada.

**Eventos de Fuerza Mayor**

Aquellos que suceden de manera extraordinaria, de carácter imprevisible e inevitable, y ante los cuales no resulta posible oponer resistencia.

**Médico**

Profesional de la salud graduado de una universidad debidamente reconocida por las autoridades nacionales con el título de Médico Cirujano, adecuadamente capacitado como médico general y legalmente facultado para actuar en tal calidad.

**Médico a Domicilio**

Profesional de la salud graduado de una universidad debidamente reconocida por las autoridades nacionales, adecuadamente capacitado como médico general y legalmente facultado para actuar en tal calidad, el cual acudirá al domicilio o trabajo del afiliado previo requerimiento de este último. Este servicio podrá ser brindado por proveedores externos o bajo relación de alianza comercial.

**Médico Tratante**

El médico que inicia el tratamiento del Afiliado a partir de una consulta médica requerida por éste, ya sea directamente en las instalaciones del Centro Médico Jockey Salud, en el domicilio o centro de trabajo del Afiliado o en cualquier otra institución médica.

En el caso de una interconsulta o referencia a un segundo médico por parte del médico tratante, este segundo médico tendrá igual reconocimiento por el Programa Jockey Salud Familia, siempre que forme parte del staff de médicos del Centro Médico Jockey Salud, disponible para atenciones médicas en el programa Jockey Salud Familia, de manera que el costo de las atenciones médicas, así como de la prescripción de procedimientos médicos y medicamentos que realice, puedan ser considerados como parte de los Beneficios del Programa. Para tal efecto, consultar vía teléfono a nuestra central para confirmar la especialidad y médico tratante disponible para atender bajo los términos del Programa Jockey Salud Familia.

**Muerte Natural**

Es aquella muerte producida por consecuencia de una patología o por vejez del afiliado y en la que no ha intervenido ninguna causa externa, como accidente o traumatismo violento.

**Muerte Accidental**

Es aquella muerte ocasionada por lesiones corporales sufridas de manera involuntaria por el afiliado debido a un hecho violento externo, imprevisto y fortuito.

**Período de Afiliación**

Es el lapso durante el cual el afiliado tiene derecho a disfrutar de los beneficios del Programa Jockey Salud Familia. Es de carácter anual.

**Prestación Médica**

Servicio que realizará el médico tratante o la enfermera en los consultorios del Centro Médico Jockey Salud, previo requerimiento para la atención de una dolencia. La duración y complejidad de la prestación dependerá del estado de salud y requerimiento médico del Afiliado.

**Procedimiento Médico**

Una actividad médica dirigida o llevada a cabo en la persona del Afiliado, con el objeto de mejorar su salud, el tratamiento de una enfermedad o lesión, o de formular un diagnóstico.

**Servicios asistenciales**

Son aquellas prestaciones de carácter sanitario o de salud a las que tiene derecho a acceder el Afiliado en virtud del Programa Jockey Salud Familia según se indica en el presente Manual de Uso. Este servicio podrá ser brindado por proveedores externos o bajo relación de alianza comercial.

## ***II. Beneficios que Pueden ser Materia de Contratación bajo el Programa Jockey Salud Familia:***

### **PLAN 1: Servicios Prestacionales. Brindados en sede del Centro Médico Jockey Salud.**

- ✓ Consulta Médica en Centro Médico Jockey Salud, según las especialidades médicas detalladas en el numeral IV presente Manual de Uso.
- ✓ Acceso a Procedimientos Médicos a precios descontados, según el tarifario que se encuentra a disposición en el Centro Médico Jockey Salud.
- ✓ Beneficios de Farmacia a Precios Descontados, según el tarifario que se encuentra a disposición en el Centro Médico Jockey Salud.

## **PLAN 2: Servicios Asistenciales. Brindados de manera itinerante.**

- ✓ Médico a Domicilio o Centro de Trabajo\*
- ✓ Enfermera a Domicilio\*
- ✓ Orientación Médica Telefónica\*
- ✓ Control de Toma de Medicamentos y Citas Programadas\*
- ✓ Ambulancia\*
- ✓ Despistaje de Embarazo\*
- ✓ Envío de Medicamentos de Farmacia\*
- ✓ Chofer en caso de hospitalización de los padres (padre o madre)\*
- ✓ Referencias de médicos especialistas, clínicas y hospitales\*
- ✓ Asistencia funeraria\*

*\* Estos servicios serán prestados por terceros independientes y ajenos a Centros Médicos Jockey Salud razón por la cual la idoneidad en la prestación del servicio recae estrictamente en dichos terceros. La falta de idoneidad genera responsabilidad la cual se encuentra expresamente contenida en el Anexo 2, Limitación de Responsabilidad.*

## **PLAN 3: Beneficios: Complementos gratuitos. Sin costo para el Afiliado.**

- ✓ Nutrición: Una evaluación nutricional gratis por Afiliado durante cada período de vigencia del Programa Jockey Salud Familia. Incluye Plan de Alimentación.
- ✓ Masajes Anti estrés: El afiliado podrá acceder a 2 sesiones de masajes anti estrés gratuitos durante cada periodo de vigencia anual. El masaje de relajación anti estrés, consiste en la aplicación de técnicas manuales de digito presión en zonas musculares en partes localizadas del cuerpo o en su totalidad, realizado con la finalidad de producir resultados relajantes para la persona.
- ✓ Podología: : El afiliado podrá acceder a 2 sesiones podológicas en donde el especialistas realizará sus sesiones de podología, exclusivamente para limpiezas podológicas con el fin de resolver los problemas más frecuentes de los pies.

### ***III. POLITICA DE ACCESO A LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA JOCKEY SALUD FAMILIA. APLICABLE A TODOS LOS PLANES DEL PROGRAMA***

#### **Acceso a los Beneficios del Programa Jockey Salud Familia**

La afiliación a este programa no contempla límite de edad y el uso de sus servicios no está restringido por el tipo de dolencia, males congénitos ni preexistencias, ni por períodos de carencia. Ello permitirá al Afiliado el acceso libre al programa y el inmediato disfrute de todos sus Beneficios, garantizándole una excelente atención y servicio médico de calidad con precios a su alcance.

Para el acceso a los Beneficios del Programa Jockey Salud Familia, es indispensable la previa identificación por parte del Afiliado, proporcionando a su interlocutor el DNI o documento de identidad con base en el cual procedió a su afiliación. El goce de los servicios comprendidos en el PLAN 1 y PLAN 3 es dentro de la sede del Centro Médico Jockey Salud con dirección: Av. Javier Prado Este 4200 – Surco – Lima – Perú. Siendo el PLAN 2 utilizado en domicilio del afiliado, su centro de trabajo o cualquier ubicación que este señale.

### ***IV. REGLAMENTO DE UTILIZACION DE LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA JOCKEY SALUD FAMILIA.***

#### **Servicios Prestacionales**

##### **1. Consulta Médica en Centro Médico Jockey Salud(\*) (\*\*)**

El afiliado tendrá derecho de acceder a consultas médicas en el local del Centro Médico Jockey Salud, en las especialidades que se indican a continuación, por el pago único de 40 nuevos soles por consulta (Cuarenta y 00/100 Nuevos Soles), previa cita. El afiliado podrá hacer uso de este beneficio de manera ilimitada durante todo el período de vigencia de su afiliación, al costo indicado. Cabe indicar que cualquier procedimiento médico realizado en esta consulta, no está incluido en el monto de la misma.

Las consultas médicas podrán realizarse en las siguientes especialidades:

- Consultas en Pediatría
- Consultas en Odontología
- Consultas en Alergia e Inmunología
- Consultas en Cardiología
- Consultas en Dermatología
- Consultas en Endocrinología
- Consultas en Gastroenterología
- Consultas en Ginecología
- Consultas en Medicina Física y Rehabilitación
- Consultas en Neumología
- Consultas en Neurología (consultas a S/. 150)
- Consultas en Oftalmología
- Consultas en Reumatología
- Consultas en Traumatología
- Consultas en Urología
- Consultas en Medicina Interna
- Consultas en Nutrición
- Consultas en Otorrinolaringología

***\*Las consultas a cualquiera de las especialidades detalladas no incluirán procedimientos o tratamientos complejos que incluyen (de manera enunciativa más no limitativa); tratamientos estéticos, reproducción asistida (fertilidad y andrología), psiquiatría y psicología.***

***\*\*En este servicio no se encuentra incluida la totalidad del personal médico del Centro Médico Jockey Salud. Al momento de separar su cita, consultar staff médico disponible en el programa.***

Para acceder a este beneficio, el afiliado deberá comunicarse a la Central de Atención al No. 712-3456, marcar la opción Jockey Salud Familia e identificarse como Afiliado del Programa Jockey Salud Familia, brindando su número de Documento de Identidad. Deberá elegir la especialidad requerida y solicitar la consulta médica correspondiente la misma que será programada inmediatamente en la fecha más próxima en que se cuente con disponibilidad para la especialidad solicitada.

En los casos en que el Afiliado que asiste al Centro Médico Jockey Salud para una consulta médica ambulatoria, y requiera ser atendido por una situación de emergencia, será derivado de inmediato al tópico del establecimiento, donde en atención a la gravedad de la dolencia presentada podrá ser tratado o, de requerirse desde el punto de vista médico, estabilizado y referido al establecimiento hospitalario más cercano.

## 2. Acceso a Procedimientos Médicos a Precios Descontados

El afiliado gozará de descuentos desde 20% en los procedimientos médicos diversos a los que deba someterse en el Centro Médico Jockey Salud en el curso del tratamiento de su Dolencia. Estos procedimientos serán prescritos por el médico tratante del Centro Médico Jockey Salud, por el

Médico a Domicilio solicitado por el Afiliado o por cualquier médico tratante de otra institución médica. En los dos últimos casos, el afiliado ha sido expresamente informado que el servicio será prestado por terceros ajenos a Centro Médico Jockey Salud.

El descuento se efectuará sobre los precios ya establecidos para cada procedimiento, según la tarifa para pacientes particulares, la cual se encontrará a disposición de los afiliados en las instalaciones del Centro Médico Jockey Salud.

### 3. Beneficios de Farmacia a Precios Descontados

El afiliado gozará de hasta un 60% de descuento en productos seleccionados de farmacia, aplicando el descuento sobre la tarifa particular, según se indica en el Tarifario que se encontrará a disposición de los afiliados en las instalaciones del Centro Médico Jockey Salud. Asimismo, podrá gozar de descuentos en vacunas y en otros productos o servicios que serán informados periódicamente. Para gozar de este beneficio la compra deberá realizarse en la farmacia del Centro Médico Jockey Salud.

### 4. Chequeos Preventivos

El Afiliado gozará del beneficio de poder acceder a chequeos preventivos, solicitándola previa cita y según disponibilidad de horarios.

#### **CHEQUEO JOCKEY SALUD FAMILIA**

Protocolo de 16 años a más

Evaluación Médica

Hb - Hto

Examen de Orina

Colesterol

Triglicéridos

Glucosa

Rayos Tórax

Screening auditivo por audiometría

Electrocardiograma

Examen externo del ojo

Odontológico: Profilaxis simple

S/ 200.78 (Incluye IGV)



Protocolo de 0 a 15 años
Evaluación Médica
Hb - Hto
Screening auditivo por audiometría
Examen externo del ojo
Parasitológico Simple
Odontológico: Sellantes hasta los 12 años
Odontológico: Profilaxis simple para mayores de 12 años
<b>S/ 157.07 (Incluye IGV)</b>

## **Servicios Asistenciales**

### **5. Médico a Domicilio o Centro de Trabajo**

El Programa Jockey Salud Familia incluye la posibilidad de concertar la visita de un Médico al domicilio o al centro de trabajo del Afiliado cada vez que éste lo requiera. El médico acudirá a requerimiento del Afiliado al lugar donde se indique dentro de los límites de territorialidad que se indican en el Anexo II.

El Afiliado podrá contar con este servicio las 24 horas del día los 365 días del año, no tiene límites en su utilización anual, y tendrá un costo de S/. 30.00 por cada vez que el Afiliado lo requiera. Asimismo, deberá indicar si desea ser atendido en su domicilio o centro de trabajo.

Para gozar de este beneficio, el afiliado deberá llamar a nuestra central de atención 712-3456, marcando la opción Jockey Salud Familia e indicando que requiere asistencia médica, especificando el tipo de dolencia, de acuerdo a como se define ésta en el Glosario de Términos que forma parte integrante de este Manual de Uso.

El Afiliado al momento de la llamada deberá indicar la sintomatología que presenta a los efectos de permitir al médico llegar con la primera dosis requerida. El costo máximo de esta primera dosis será de S/. 20.00 (Veinte y 00/100 Soles), y tiene un límite de un evento por año.

Al momento del llamado para concretar la cita se indicará al afiliado el plazo estimado de llegada del médico.

El presente servicio será prestado por terceros ajenos a Centro Medico Jockey Salud razón por la cual el afiliado ha sido informado y aceptado que la falta de idoneidad en la prestación del servicio recae directamente en tales terceros.

## Medicamentos

El Médico entregará al paciente al concluir la visita, la primera dosis de medicamentos que se le prescriba, sin costo alguno para el paciente, salvo por el límite de S/. 20.00 establecido en el párrafo precedente.

En caso pueda ser necesario para el Afiliado continuar con la medicación más allá de la primera dosis que le es entregada sin costo, el Médico, en previsión de tal situación le dejará una receta médica con la prescripción de los medicamentos necesarios, con la cual el afiliado podrá adquirir dichos medicamentos en el local de nuestra farmacia en la sede del Centro Médico Jockey Salud o en cualquier otra cadena de farmacia que se le indique según lo establecido más adelante en el numeral 10 de este manual de uso.

Las recetas médicas serán emitidas en términos del principio activo del medicamento o medicamentos recetados, de acuerdo con lo dispuesto por la Ley General de Salud, según la cual los Médicos al prescribir medicamentos, deben consignar obligatoriamente su Denominación Común Internacional (DCI), el nombre de marca si lo tuviere, la forma farmacéutica, posología, dosis y período de administración.

El Médico al momento de prescribir la medicación informará al paciente sobre los riesgos, contraindicaciones, reacciones adversas que se podrían producir e interacciones que su administración puede ocasionar, así como sobre las precauciones que el Afiliado debe observar para su uso correcto y seguro.

La adquisición de los medicamentos prescritos en la receta extendida por el Médico durante la consulta del Afiliado, estará sujeta al descuento que se indica en el punto 3. Beneficios de Farmacia, del presente Manual de Uso siempre y cuando sean adquiridos en el Centro Médico Jockey Salud. La primera dosis de medicamentos gratuita es aplicable dentro de la cobertura del servicio de Médico a Domicilio o Centro de Trabajo que se indica en el numeral 4 del presente Manual de Uso.

## 6. Enfermera a Domicilio

El afiliado podrá contar con el servicio de enfermera a domicilio, según lo define el Glosario de Términos que forma parte integrante de este Manual de Uso. Este servicio tendrá un costo de S/. 20.00 por cada visita. El Beneficio de Enfermera a Domicilio no consiste en una enfermera para la compañía o cuidado permanente del paciente, ésta interviene en la aplicación de tratamientos ambulatorios específicos recetados al paciente, brindando los cuidados médicos básicos solicitados por el Afiliado.

La enfermera a domicilio realizará puntualmente los procedimientos ambulatorios que requiera el Afiliado, y que se encuentren dentro de su ámbito de resolución como enfermera graduada de una institución autorizada y reconocida por las normas y autoridades nacionales.

Para poder acceder a este beneficio el afiliado deberá llamar a nuestra Central de atención 712-3456, marcando la opción Jockey Salud Familia y especificando el tipo de Dolencia, según lo define el Glosario de Términos que forma parte integrante este Manual de Uso, indicando si desea ser atendido en su domicilio, o en el centro de trabajo en caso el procedimiento ambulatorio requerido lo permita. Asimismo, el Afiliado deberá proporcionar los insumos médicos requeridos de acuerdo con la receta médica que prescriba el procedimiento a realizar.

El Afiliado podrá contar con este servicio las 24 horas del día los 365 días del año, no tiene límites en su utilización siempre y cuando el paciente tenga vigente su afiliación al Programa Jockey Salud Familia.

El presente servicio será prestado por terceros ajenos a Centro Medico Jockey Salud razón por la cual el afiliado ha sido informado y aceptado que la falta de idoneidad en la prestación del servicio recae directamente en tales terceros.

## 7. Orientación Médica Telefónica

La tarifa de afiliación incluye para el Afiliado el beneficio de orientación telefónica las 24 horas del día, los 365 días del año sin costo y sin límites en el número de llamadas.

Cuando el Afiliado requiera el servicio de Orientación Médica Telefónica, podrá acceder a este servicio llamando al teléfono 712-3456, marcando la opción Jockey Salud Familia.

El afiliado, deberá indicar al Médico General que lo atienda, su nombre y documento de identificación, la afección médica que lo aqueja, síntomas y malestares, así como cualquier otra información respecto a su situación de salud, como por ejemplo alergias a medicamentos, enfermedades crónicas, medidas de auto cuidado de salud que viene implementando, así como cualquier otro dato que contribuya a un mejor aprovechamiento de este beneficio, siempre que no constituya una emergencia médica.

Este servicio al Afiliado es únicamente una orientación médica, por lo que bajo ningún supuesto se le podrá realizar un diagnóstico o prescribir medicamentos por este medio.

Asimismo, a solicitud del Afiliado y/o a criterio del médico que atiende la llamada se podrá definir el envío de un médico o enfermera a domicilio o al centro de trabajo, a los costos de estos Beneficios bajo el Programa Jockey Salud Familia.

El presente servicio será prestado por terceros ajenos a Centro Medico Jockey Salud razón por la cual el afiliado ha sido informado y aceptado que la falta de idoneidad en la prestación del servicio recae directamente en tales terceros.

## 8. Control de Toma de Medicamentos y Citas Programadas

El Afiliado, cuando así lo requiera, podrá solicitar el servicio de apoyo para el seguimiento y control del cumplimiento del tratamiento prescrito por doctores del Centro Médico Jockey Salud o de cualquier otra institución médica. Entiéndase por cumplimiento del seguimiento y control del tratamiento, a la comunicación o comunicaciones telefónicas sostenidas con el Afiliado para recordar la ingesta de medicamentos o la ejecución de algún procedimiento médico, prescritos en el tratamiento o citas programadas para visitas médicas o exámenes de laboratorio de conformidad con el calendario que el Afiliado informe. Este servicio es ilimitado y no tiene costo alguno. El Afiliado podrá usarlo las 24 horas del día los 365 días del año.

Para hacer uso del presente Beneficio el Afiliado deberá llamar al teléfono 712-3456, marcar la opción Jockey Salud Familia, identificarse como Afiliado al Jockey Salud Familia y proporcionar su documento de identidad. En caso el Afiliado tenga algún requerimiento de información referido al resultado terapéutico del tratamiento que le ha sido prescrito, deberá optar por el uso del Beneficio de Orientación Médica referido en el numeral 6 del presente Manual de Uso, u optar por el de Consulta Médica o Médico o Enfermera a domicilio referidos en los numerales 1, 4, y 5 del Presente Manual de Uso.

El presente servicio será prestado por terceros ajenos a Centro Médico Jockey salud razón por la cual el afiliado ha sido informado y aceptado que la falta de idoneidad en la prestación del servicio recae directamente en tales terceros.

## 9. Ambulancia

La afiliación al Programa Jockey Salud Familia incluye dos servicios de traslado por ambulancia al año, sin costo para el afiliado, siempre que su uso se requiera para casos de Emergencia, según la definición indicada en el Glosario de Términos y dentro de los límites de territorialidad indicados en el presente documento.

El tipo de ambulancia será tipo II, de acuerdo a la definición indicada en el Glosario de Términos. En caso el afiliado requiera hacer uso de la ambulancia habiendo excedido ya de estos dos usos, o tratándose de casos que no sean una Emergencia, se atenderá igualmente su requerimiento, sin embargo éste estará sujeto al pago de una tarifa que será equivalente al precio particular del operador que acuda a la atención del servicio.

Asimismo, el servicio estará condicionado a la infraestructura privada que permita el acceso. En caso de no existirla, se coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad.

El servicio de Ambulancia prioriza la celeridad en el traslado del Afiliado y será atendido mediante unidades determinadas en función a la condición médica del afiliado, según se indica en la definición establecida en glosario de términos, de acuerdo a la disponibilidad de las mismas.

El servicio es de uso exclusivo para la atención de emergencias médicas según se definen en el Glosario de Términos. Sin embargo, ante el requerimiento del Afiliado para el envío de una ambulancia, ésta no le será negada en ninguna circunstancia, debiendo únicamente el Afiliado cubrir el costo de este servicio con posterioridad a su envío, en caso su situación médica no sea la de una

Emergencia Médica, o ya haya utilizado los dos servicios sin costo en los últimos doce meses, a los que tiene derecho como afiliado al Programa Jockey Salud Familia.

Este servicio está disponible para el Afiliado los 365 días del año, las 24 horas del día.

El presente servicio será prestado por terceros ajenos a Centro Medico Jockey salud razón por la cual el afiliado ha sido informado y aceptado que la falta de idoneidad en la prestación del servicio recae directamente en tales terceros.

## Procedimiento

Para hacer uso del servicio de ambulancia, el afiliado deberá solicitar este beneficio llamando a nuestra central de atención 712-3456, marcando la opción Jockey Salud Familia, señalando su nombre, dirección exacta del recojo y dirección de la clínica u hospital al que sería trasladado y detalle de la emergencia médica, así como cualquier otro dato relevante para la mejor prestación de este beneficio. El servicio de ambulancia incluye el acompañamiento de un máximo de una persona y se brindará dentro de los límites geográficos estipulados en el punto Anexo 01, Territorialidad, de este Manual de Uso. Cabe precisar que el servicio sólo incluirá el traslado al centro hospitalario, más no el retorno al domicilio del paciente.

No obstante, el servicio de traslado en la ambulancia se efectuará hasta el centro hospitalario más cercano, dependiendo el tipo de emergencia médica y la condición del paciente. En caso no sea posible atender la emergencia mediante operadores privados, se coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos de la localidad, en el caso de provincias.

El tipo de ambulancia dependerá del requerimiento del paciente que deberá ser revelado en la solicitud telefónica de atención. El envío de la ambulancia y el lapso de llegada estará sujeto a disponibilidad, ubicación del paciente y condiciones de tránsito vial existentes al momento de la atención..

### 10. Despistaje de embarazo

En caso de que el Afiliado solicite un test de embarazo, se enviará a su domicilio, o dirección que se indique, personal capacitado para realizar la muestra de sangre. Los resultados serán enviados al e-mail del cliente en un máximo de 48 horas. El afiliado deberá pagar S/ 50.00 cada vez que requiera del servicio. Para hacer uso del presente servicio el afiliado deberá llamar al teléfono 712-3456 y marcar la opción Jockey Salud Familia.

El presente servicio será prestado por terceros ajenos a Centro Medico Jockey salud razón por la cual el afiliado ha sido informado y aceptado que la falta de idoneidad en la prestación del servicio recae directamente en tales terceros.

## 11. Envío de medicamentos de farmacia

En caso de ser recetado con algún medicamento por parte del médico al domicilio o centro de trabajo del Afiliado, el Afiliado tendrá la opción de adquirir los medicamentos en la sede de Centro Médico Jockey Salud o solicitarlas desde la comodidad de su domicilio en donde se gestionará y coordinará la entrega del medicamento directamente. El costo de estos medicamentos, salvo la primera dosis gratuita, será cubierto por el afiliado. El servicio aquí indicado será gratuito y se realizará sin límites de uso. Por ende, el afiliado podrá gozar de este servicio toda vez que se le recete algún medicamento en la visita del médico a domicilio o centro de trabajo, indicado en el numeral 4 del presente manual de uso.

Para poder gozar de este servicio se deberá coordinar con el Centro Médico Jockey Salud, llamando al teléfono 712-3456 y marcar la opción Jockey Salud Familia.

El presente servicio será prestado por terceros ajenos a Centro Medico Jockey salud razón por la cual el afiliado ha sido informado y aceptado que la falta de idoneidad en la prestación del servicio recae directamente en tales terceros.

## 12. Chofer en caso de Hospitalización de los Padres (Padre o Madre)

Ante la eventualidad de una hospitalización conjunta que sufran el afiliado y su cónyuge y siendo éstos quienes trasladan a su(s) hijo(s) diariamente a su colegio, se enviará, previa programación a un chofer que se encargará de llevarlos al colegio.

El presente servicio se prestará con un límite de 1 evento por año, que incluirá traslado y retorno.

Para poder gozar de este servicio se deberá coordinar con el Centro Médico Jockey Salud, llamando al teléfono 712-3456 y marcar la opción Jockey Salud Familia, con una anticipación de 24 horas mínimo. Así mismo, cada vez que el afiliado requiera de este servicio, deberá pagar la suma de S/ 20.00.

El presente servicio será prestado por terceros ajenos a Centro Medico Jockey salud razón por la cual el afiliado ha sido informado y aceptado que la falta de idoneidad en la prestación del servicio recae directamente en tales terceros.

## 13. Referencias de médicos especialistas, clínicas y hospitales

Cuando el Afiliado necesite asistencia médica en Lima, se le proporcionará información de médicos especialistas como odontólogos, cardiólogos, pediatras, ginecólogos, dermatólogos, etc. Queda entendido que no se emitirá diagnóstico, pero a solicitud del Afiliado y a cargo del mismo se pondrán los medios necesarios para la obtención de un diagnóstico, ya sea organizando una visita personal de un médico, concertando una cita con un médico, o en un centro hospitalario, entendido esto, que los honorarios del médico que atienda al Afiliado y cualesquiera otros gastos médicos en que se incurra, serán pagados por el Afiliado con sus propios recursos y bajo su propio riesgo de las consecuencias que se deriven.

Asimismo, las referencias incluirán también información de personal especializado en servicios de asistencia en el hogar como por ejemplo pintores, gasfitero, electricista, etc.

Cabe precisar que las referencias a los médicos y personal de servicios de asistencia del hogar, serán referidos en función a la ubicación geográfica del solicitante, siendo que el precio de dicho servicio será informado en la llamada de acuerdo con el alcance del mismo y la zona geográfica.

En las demás localidades del Perú, Centros Médicos Jockey Salud, hará lo posible por ayudar al Afiliado a contactar un médico o centro médico con la mayor celeridad. En este caso, el Afiliado también deberá pagar con sus propios recursos los honorarios médicos y los gastos en que incurra al recibir asistencia médica. Centros Médicos Jockey Salud no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los médicos o centros médicos contactados distintos al Centro Médico Jockey Salud. El servicio aquí establecido se brindará sin límite de número de eventos. Para hacer uso del presente servicio el afiliado deberá llamar al 7 12-3456 y marcar la opción Jockey Salud Familia.

Los servicios prestados por tales médicos, clínicas, hospitales y demás prestadores de servicios, son recomendaciones efectuadas en base a la zona geográfica de los mismos. En ningún caso Centro Medico Jockey Salud asumirá responsabilidad por la falta de idoneidad en la prestación del servicio recae directamente en tales terceros.

## 14. Asistencia Funeraria

La afiliación al Programa de Beneficios Jockey Salud Familia incluye el servicio de Asistencia Funeraria. Este servicio se activará en caso de fallecimiento del Afiliado por cualquier causa. El presente beneficio tiene un límite de edad máximo del Afiliado de hasta 65 años.

Este producto brinda una cobertura de sepelio en caso de fallecimiento del Afiliado por cualquier causa, por un monto máximo de S/. 3,500.00 (Tres Mil Quinientos y 00/100 Soles), para poder ser utilizado en los siguientes servicios:

COBERTURA MÁXIMA DE S/. 3,500.00	
Asistencia del Director Funerario	
Trámites en general de sepelio	
Traslado, conducción e instalación del servicio (*)	
Ataúd de madera modelo imperial	
Preparación Tautológica del Fallecido	
Capilla Ardiente	
Velatorio en Complejo funerario o Iglesia	
Carroza	
Carro Portaflores	
Nicho o Cremación (donde el cliente escoja a nivel nacional)	
Asistencia Legal Telefónica Gratuita por Fallecimiento del Afiliado	

\*Para conocer más detalles sobre limitaciones y restricciones al Plan de Asistencia Funeraria, comunicarse con el número 712-3456, y marcar la opción Jockey Salud Familia

***\*El presente servicio será prestado por terceros ajenos a Centro Medico Jockey Salud razón por la cual el afiliado ha sido informado y aceptado que la falta de idoneidad en la prestación del servicio recae directamente en tales terceros.***

## **Beneficios Adicionales**

### **Nutrición**

Consiste en una atención gratuita por un nutricionista del Centro Médico Jockey Salud, quien brindará al afiliado un asesoramiento nutricional completo y entregará en caso que lo requiera un plan nutricional por el tiempo que determine el especialista.

El nutricionista podrá recomendar el uso de algún producto o suplemento dietético que considere idóneo para el Afiliado. Sin embargo, el costo del producto en caso el cliente lo desee, será asumido al 100% por el afiliado.

Las consultas serán realizadas por la Lic. Adriana Hoyos de lunes a sábado de 10:00 am. a 2:30 pm. (en el 5to. piso), según la disponibilidad del especialista. La atención es previa cita, llamando a nuestra central telefónica al número 712-3456, y marcando la opción Jockey Salud Familia.

### **Masajes**

El afiliado podrá acceder a 2 sesiones de masaje anti estrés gratuita. El Masaje de relajación anti estrés, consiste en la aplicación de técnicas manuales de digito presión en zonas musculares en partes localizadas del cuerpo o en su totalidad, realizado con la finalidad de producir resultados relajantes para la persona.

### **Podología**

El afiliado podrá acceder a 2 sesiones de podológica en donde especialistas en podología realizarán 1 sesión de podología, exclusivamente para limpiezas podológicas con el fin de resolver los problemas más frecuentes de los pies. En el caso de un diagnóstico poco frecuente, la atención estará cubierta, no obstante, el costo de los insumos y/o materiales que se requiera deberá ser asumido por el afiliado. La atención es previa cita, de lunes a sábado de 3:00 pm a 7:00 pm en el 4to. piso con la especialista Rosa Otsubo.

Para disfrutar de los beneficios el afiliado deberá comunicarse con nuestra central telefónica, llamando al número 712-3456 y marcando la opción de Jockey Salud Familia para solicitar la cita, que le será agendada tan pronto exista disponibilidad del especialista. Este beneficio se brinda en las instalaciones del Centro Médico Jockey Salud.



## Excepciones al uso del Servicio

El Afiliado no podrá acceder a los Servicios del Programa Jockey Salud Familia en los siguientes casos:

- En el caso de afiliaciones realizadas vía Telemarketing o vía el canal Web, deberá esperar setenta y dos (72) horas para poder acceder a los beneficios del Programa, después de concretada la venta.
- Cuando al solicitar el uso de alguno de los Beneficios del Programa Jockey Salud Familia no se identifique como afiliado mediante el documento de identidad empleado al momento de su afiliación.
- Cuando con ocasión de solicitar el uso de alguno de los Beneficios del Programa Jockey Salud Familia, no proporcione la información veraz y oportuna que permita atender debidamente su requerimiento.
- Por su mala fe comprobada al momento de solicitar el uso de alguno de los Beneficios del Programa Jockey Salud Familia.
- Reembolso de Gastos.
- Cuando el plan del afiliado ya no se encuentra vigente.

**Para el acceso a los Beneficios de Ambulancia y Sepelio rigen adicionalmente las siguientes limitaciones sobre Accidentes y/o Enfermedades Graves según corresponda:**

- Los derivados de prácticas deportivas de nivel profesional;
- Deportes de aventura como parapente, ala delta, puenting.
- Eventos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, ciclones, entre otros.
- Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular.
- Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerzas o cuerpo de seguridad.
- Energía nuclear radiactiva.
- La ingesta de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.
- Enfermedades mentales

El Centro Médico Jockey Salud queda relevado de responsabilidad cuando por causa de Fuerza Mayor le sea imposible proveer los Beneficios previstos en el Programa Jockey Salud Familia.

Es importante resaltar que los Beneficios contenidos en el Programa Jockey Salud Familia no pueden ser acumulables con otros beneficios de programas desarrollados por Centro Medico Jockey Salud.

## Vigencia

La vigencia del Programa Jockey Salud Familia es anual, la misma que podrá darse por concluida de manera anticipada en caso:

- (i) El afiliado no desee continuar con el mismo, para lo cual deberá solicitar su desafiliación conforme a lo indicado en el “PROCESO DE DESAFILIACION”
- (ii) Por conclusión o cierre del Programa Jockey Salud Familia;
- (iii) Por cualquier otro motivo que genere la imposibilidad en la prestación del Programa.

## Proceso de Desafiliación

En caso el afiliado, no desee continuar con el Programa Jockey Salud Familia deberá solicitar su desafiliación por los canales de atención al cliente del programa, los cuales se detalla líneas a bajo:

### 1) Canal: Correo Electrónico

Dirección electrónica: [cgrandez@jockeysalud.com.pe](mailto:cgrandez@jockeysalud.com.pe)

Persona de contacto: Consuelo Grandez Reátegui.

El afiliado deberá enviar un correo electrónico A la persona de contacto, ésta revisará el tenor del requerimiento y remitirá una solicitud de desafiliación que el afiliado deberá completar, firmar, escanear y remitir a la persona de contacto, el proceso de desafiliación tomará 7 días útiles, contados a partir del envío del correo con la solicitud de desafiliación En el día 8 el afiliado recibirá en su correo electrónico una carta de desafiliación emitida por el Centro Médico

### 2) Canal: Atención al Cliente en el Centro Médico

Persona de contacto: Margot Munguía

El afiliado deberá apersonarse a la oficina de atención al cliente del CM con la persona de contacto, y solicitar el formato de solicitud de desafiliación, que tendrá que completar, firmar y entregar a la persona de contacto. Se entregará un cargo de la solicitud que el cliente deberá custodiar como sustento de su desafiliación, el proceso de desafiliación tomará 7 días útiles después de firmada la solicitud. Al día 8 el afiliado recibirá en su domicilio una carta de desafiliación emitida por el Centro Médico

### 3) Canal: Teléfono 7123456 anexo 7906 (anexo para desafiliaciones)

El afiliado deberá comunicarse con la central del Centro Médico, al anexo de desafiliaciones y solicitar su desafiliación al programa. El proceso de desafiliación tomará 7 días útiles después de la llamada telefónica. De ser el caso, al día 8 el afiliado recibirá en su correo electrónico una carta de desafiliación emitida por el Centro Médico. El horario de atención para este tipo de solicitudes será de L-V de 9:00 am A 4:00 pm.

Una vez confirmada la desafiliación mediante el procedimiento indicado, la devolución del monto pagado por el programa sólo procederá en caso el afiliado no haya utilizado ningún beneficio del programa, en este caso se realizará una retención del 25% del monto por concepto de gastos administrativos.

En caso el afiliado haya utilizado algún beneficio del programa **no procederá el reembolso.**

El tiempo estimado para la devolución (en caso corresponda) es de 20 días útiles contados a partir de la recepción de la carta de desafiliación.

(Anexo I)

## SOLICITUD DE DESAFILIACIÓN

Fecha\_\_\_\_\_

Consuelo Grandez Reategui  
Coordinador Canales no tradicionales  
Centros Médicos del Perú

Estimada

Como contratante del programa médico “\_\_\_\_\_” remito la presente, para solicitar la desafiliación al programa de Salud, que mantengo con ustedes, desde (fecha) \_\_\_\_\_, hasta (fecha) \_\_\_\_\_, la compra se realizó (canal de venta) \_\_\_\_\_, los pagos se debitan a una tarjeta de (tipo de tarjeta) \_\_\_\_\_, del banco (nombre del banco) \_\_\_\_\_, el monto debitado es de S/ \_\_\_\_\_, la razón de la desafiliación es por \_\_\_\_\_.

Favor de hacer extensiva la desafiliación también para los dependientes afiliados, estos son:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Finalmente, a la fecha, declaro de forma irrevocable no mantener obligaciones a mi cargo frente a vuestra representada pendiente de cumplimiento manifestando a su vez que no existe obligación diferida, incumplida o retrasada a cargo de Centros Médicos del Perú S.A. producto del programa de salud materia de desafiliación.

Sin más en particular, a la espera de la confirmación.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Firma del Contratante  
Nombre y Apellidos.....  
DNI.....

## **(Anexo II)**

### **TERRITORIALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE APLICAN A LOS BENEFICIOS DE MEDICO A DOMICILIO O CENTRO DE TRABAJO Y/O ENFERMERA A DOMICILIO Y/O AMBULANCIA.**

Lima Metropolitana, Callao y balnearios:

- Por el norte: hasta Ancón
- Por el sur: hasta Cañete (KM 144)
- Por el este: Chosica y Cieneguilla
- Por el oeste: La Punta
- Provincias: se atenderá a todas las provincias.

#### **Consultas e Informes 712-3456**

El Centro Médico Jockey Salud es responsable de emitir y entregar el comprobante de pago correspondiente. Para lo cual, pone a su disposición dicho documento para su recojo en la primera consulta médica que realice en nuestra institución.

El solo hecho de haber concretado su afiliación al Programa Jockey Salud Familia, le permitirá empezar a disfrutar de todos sus beneficios de forma inmediata.

#### **Consideraciones para los Descuentos:**

- Descuentos sujetos a la oferta y demanda médica.
- Válido sólo para personas afiliadas que figuren como beneficiarios del plan.
- Descuento aplicable en tanto se mantenga la afiliación vigente, periodo que corresponde a la vigencia anual del presente plan.

### **(Anexo III)**

#### **LIMITACION DE RESPONSABILIDAD.**

El Afiliado reconoce, acuerda y declara que se encuentra premunido e informado que Centro Medico Jockey Salud es el promotor y gestor del Programa Jockey Salud Familia razón por la cual sus obligaciones se limitan a la organización, gestión, administración y ejecución de las condiciones y Beneficios comerciales producto del mismo.

Centro Medico Jockey Salud declara expresamente que para la ejecución del Programa Jockey Salud Familia se vale de los servicios prestados por terceros - precisados en el presente documento - así como de los profesionales de la salud que desarrollan sus actividades dentro del Centro Medico Jockey Salud. Sin perjuicio de ello, tratándose de obligaciones de medios o de resultados indistintamente, los terceros ejecutantes de las prestaciones son directamente responsables por los resultados de su labor profesional, así como por la idoneidad del servicio ejecutado. Centro Medico Jockey Salud no responderá por hechos dolosos o culposos de estos, entendiéndose esta disposición como un pacto en contrario al artículo 1325° del Código Civil Peruano.

En este sentido, Centro Medico Jockey Salud no se responsabiliza por ningún error ni omisión, ni por los resultados obtenidos del uso de Programa Jockey Salud Familia. Toda la información contenida en este Manual se brinda en los mismos términos comprendidos en él sin que existan - bajo interpretaciones de presunción o suposición – garantías adicionales de ningún tipo, expresa o implícita, que incluya, entre otras, garantías de cumplimiento, comerciabilidad e idoneidad para un fin en particular salvo las expresamente consignadas.

En ningún caso Centro Medico Jockey Salud, sus sociedades o corporaciones vinculadas, ni los socios, agentes o empleados del mismo, serán responsables ante el Afiliado ni ante ninguna otra persona de ninguna decisión o medida tomada confiando en la prestación del servicio profesional contenido en el Programa Jockey Salud Familia, ni de ningún daño directo, indirecto, especial o similar, aun fuera – notificado de la posibilidad de sufrir dichos daños.