

SPEECH DE VENTA – AUNA SALUD CLASSIC

1. SALUDO VENTA REGULAR

Buenos días / tardes / noches, Le saluda XXXXXXXXX (Nombre y apellido del Vendedor) ASESOR o CONSULTOR COMERCIAL DE SALUD – Consultor de Salud Comercial o ESPECIALISTA COMERCIAL EN TEMAS DE SALUD, nos estamos comunicando por encargo de Oncosalud parte del Grupo Auna / del Grupo AUNA & Oncosalud/ Oncosalud & Grupo AUNA

Tengo el agrado de comunicarme con el Sr. (a).....

Si no hay negación: Continuar con objetivo d llamada

En caso, algún cliente indique NO ENTENDER POR QUÉ SON CONTACTADOS SI LA NUEVA NORMA YA ESTÁ VIGENTE:

"Conocemos el alcance de la modificación normativa, y por eso solo contactamos a prospectos que han brindado su autorización para recibir este tipo de comunicaciones. Contamos con su consentimiento previo y voluntario para recibir información de los productos y servicios de Auna".

o Si el prospecto manifiesta querer ser retirado de la BBDD de Oncosalud (Robinson)

Estimad@ (Sr(a) o en caso Nombre del contacto) entendemos su pedido, procederemos a remitir su solicitud al área pertinente de Oncosalud para la gestión. Es importante que recuerde que este trámite podría demorar hasta 10 días hábiles, para ello necesitamos nos brinde su nombre y Dni.

***NOTA INTERNA:** Informar a GSP COMERCIALES para que lo incluyan en la lista Robinson (Tipificar botón Robinson en aplicativo y cargarlo en el Drive compartido Robinson para matricula de acuerdo al flujo)

Si se me cortará la llamada, podemos recontactarlo posteriormente y continuar con ésta llamada o darle información referente a descuentos especiales

1.1. SALUDO INBOUND - ELITE

Buenos días/tardes/noches, Le saluda (Nombre y apellido del vendedor)/ Consultor comercial de Programas de Salud/ Consultor comercial/ Especialista comercial en temas de salud por parte de Oncosalud(*preámbulo opcional), se comunicó con nosotros interesado en nuestros planes de salud / Ud. Se comunicó con nosotros para brindarle nuestros beneficios / Se comunicó con nosotros. ¿Sobre cuál de nuestros planes desea información?

*Tener en cuenta que son clientes que se comunican al inbound, considerar flexibilidad en la encargatura (ya que son llamadas de segundo contacto y/o interés del prospecto)

Si se me cortará la llamada, podemos recontactarlo posteriormente y continuar con ésta llamada o darle información referente a descuentos especiales

Me indica por favor su edad? ¿Usted suele fumar? (Nota interna: ¿De ser necesario, cuando fue la última vez que fumó?).

(Nota interna: usar información para cálculo de tarifa)

2. OBJETIVO DE LA LLAMADA

SR./SRA, para que usted y su familia se encuentren siempre protegidas y que, en caso necesiten atención ambulatoria, o incluso emergencia médica y accidental, puedan acceder a estos servicios de manera inmediata con montos accesibles. Por ello, hoy tenemos para Ud. las siguientes promociones de descuentos en Auna salud Classic:

Campaña 1: 40% x 12 meses – Reducción de tiempos de espera

40% de descuento sobre la tarifa público vigente desde uno o más afiliados dentro de un mismo grupo familiar. Durante los primeros 12 meses. *Aplica preexistencias, tener en cuenta que el embarazo es una condición de salud, más no una preexistencia. Adicionalmente, solo por el mes de noviembre puede acceder al beneficio de tiempo de espera para atenciones ambulatorias reducido a 0 días, para que puedas atenderte desde el día siguiente al inicio de vigencia de tu contrato y la reducción del tiempo de espera para la cobertura de preexistencias a 30 días.*

- *Se exonera el periodo de espera para las atenciones ambulatorias por diagnósticos no preexistentes, pasando de 30 días a 0 días.*
- *Se reduce el periodo de espera para las atenciones ambulatorias relacionadas con preexistencias de salud general (no oncológicas) declaradas en la DJS, de 360 días a 30 días, aplicable exclusivamente a las siguientes atenciones ambulatorias: consultas (presenciales o virtuales) y derivaciones de medicamentos, procedimiento o imágenes que NO requieran carta de garantía. Aquella derivación que SI requiera carta de garantía está sujeto al tiempo de espera regular de 360 días.*

Condiciones de Suscripción	Plan Classic	Plan Premium	Plan Senior
Límite máximo del BENEFICIO ANUAL por afiliado (1):	S/ 400,000	S/ 1,000,000	S/ 500,000
Afiliado Titular y Dependientes			
Límite de ingreso: Afiliado Titular y Dependientes	Hasta los 60 años	Desde los 61 años.	
Límite de permanencia: Afiliado Titular y Dependientes	Sin límite		
Suscripción del CONTRATO	Considera la fecha de pago del primer aporte al PLAN DE SALUD: • Si el pago es realizado durante los primeros quince (15) días del mes en curso, el inicio de vigencia será el primer día del mes en curso. • Si el pago es realizado después del día quince (15) del mes, el inicio de vigencia será el primer día del mes siguiente.		

Es por eso que Oncosalud ha creado un programa ajustado a sus necesidades, el cual le cubre:

- **Emergencias accidentales y emergencias médicas (no accidentales) con 100% de cobertura. Sin deducible ni copago. No tiene periodo de carencia.**
- **Consultas presenciales, Teleconsultas y Teleconsultas de Clínica Digital 360. [Nuevo] Reducción del tiempo de espera a 0 días, por lo que podrás atenderte del inicio de vigencia de tu contrato.**
- **Los costos de consultas ambulatorias se estandarizaron a 50 soles en las Clínicas Guardia Civil, Bellavista, Centro de Bienestar Auna (CBA) y Centro de Bienestar Benavides (CBB) en Lima y las de provincia también (puedes ver el comparativo:)**

Consultas ambulatorias y teleconsultas

Desde el 01 de enero 2025



The infographic compares deductible amounts before and after the change. It shows a significant reduction from S/ 65 to S/ 50, with a 75% coverage rate.

RED DE ATENCIÓN	DEDUCIBLE		COBERTURA
	ANTES	AHORA	
Clínica Auna Guardia Civil	S/ 65	S/ 50	75%
Centro de Bienestar Auna*			
Clínica Auna Bellavista	S/ 60		
Clínica Auna Chiclayo	S/ 80		
Clínica Auna Arequipa (Vallesur)			
Clínica Auna Piura			
Centro médico Auna Piura	S/ 55		
Centro médico Servimédicos			

Nota interna:

*Aplica para procedimientos ambulatorios de baja complejidad, medicamentos, exámenes auxiliares de imágenes y laboratorio.

*Aplica para todas las especialidades disponibles en la IPRESS, excepto para las prestaciones de Psiquiatría y Odontología.

¿Cómo competimos en el mercado?

Mejoramos el acceso a las consultas médicas en la red, frente a las siguientes prepagas:

SANNA	Desde S/ 45
SAN PABLO	Desde S/ 40
RICARDO PALMA	S/ 65
ANGLOAMERICANA	S/ 65

PARA LOS PROGRAMAS CLASSIC, PREMIUM Y SENIOR:

- **Las teleconsultas en Clínica Digital 360 se mantienen en 40 soles con una cobertura al 90%, para diagnósticos no preexistentes. Para que no tengan que salir de casa.**

Teleconsultas a través de Clínica Digital 360°



-Cobertura aplica para derivaciones de medicamentos, imágenes y laboratorio.

-Las especialidades disponibles son: Medicina familiar, Psicología, Pediatría, Medicina interna, Ginecología y obstetricia, Psiquiatría, Endocrinología, Geriatría, Nutrición, Gastroenterología, Neumología, Dermatología, Cardiología, Urología, Traumatología y Ortopedia.

-Derivaciones a consultas presenciales: Clínica Guardia Civil en Lima y en la Red Auna en provincia.

-Medicamentos: Servicio de delivery a cargo del proveedor de farmacia o recojo en sede.

-Exámenes auxiliares: En Lima, las imágenes se realizan en Clínica Auna Guardia Civil y laboratorio en Clínica Auna Guardia Civil y Laboratorios Auna. En provincias, las imágenes y laboratorio se realizan según la red de atención.

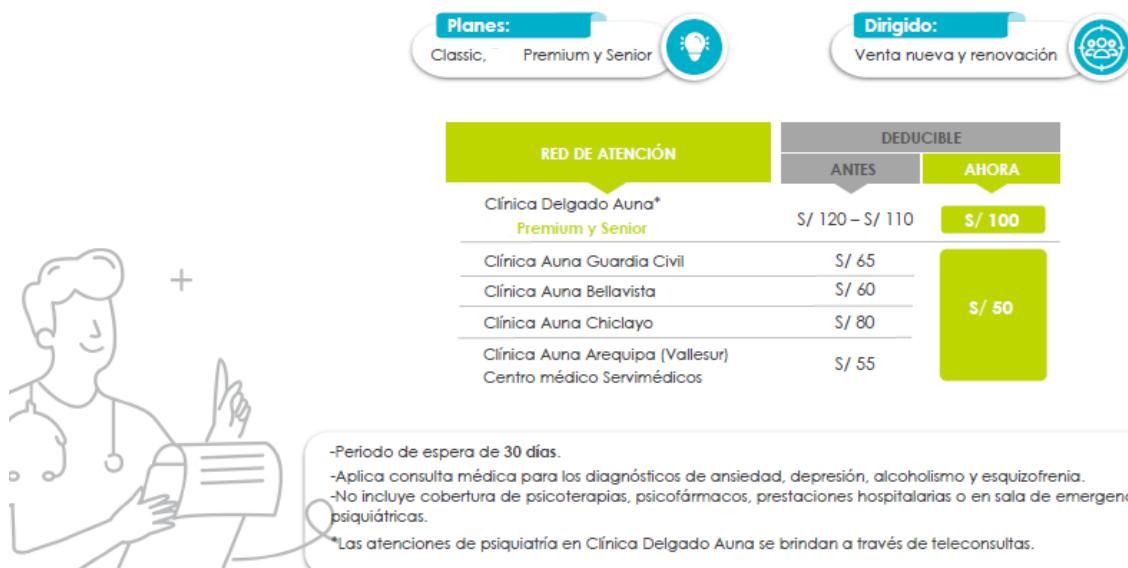
Nota: Las teleconsultas a través de CD360 de diagnósticos preexistentes cuentan con un periodo de espera reducido a 30 días, exclusivo por campaña, y cobertura al 50%.

Asimismo, tenemos las siguientes mejoras:

- La especialidad de Psiquiatría, con deducible entre 50 en la Clínica Guardia Civil, Bellavista y otros, así como a 100 soles en Delgado. Tener en cuenta que en Delgado la atención se realizará a través de teleconsulta.

Psiquiatría

Desde el 01 de enero 2025



- Cirugía ambulatoria con coberturas hasta 90% en Guardia civil para Premium.

Cirugía ambulatoria
Desde el 01 de enero 2025



Planes:
Classic, Premium y Senior



Dirigido:
Venta nueva, stock y
renovación



RED DE ATENCIÓN

Clinica Auna Guardia Civil

Clinica Delgado Auna

Premium y Senior

Clinica Auna Bellavista

Clinica Auna Chiclayo

Clinica Auna Arequipa (Vallesur)

Clinica Auna Piura

DEDUCIBLE

Sin
deducible

75% - Classic -
90% - Premium - Senior

70%

75%

COBERTURA

-Periodo de espera de 360 días.

-La cirugía ambulatoria cubre honorarios médicos por tratamiento y/o cirugías (médico principal, ayudantía, anestesista), sala de operaciones, sala de recuperación, exámenes de laboratorio, diagnóstico por imágenes, medicamentos y material e insumos médicos.

- Emergencia no accidental con coberturas del 100%**

ATENCIÓN POR EMERGENCIA MÉDICA (NO ACCIDENTAL)	Auna Clínica Delgado	Clinica Auna Guardia Civil	Clinicas Auna Sede Bellavista	Clinicas Auna Sede Chiclayo	Clinicas Auna Sede Vallesur Clínicas Auna Sede Piura	Servimédicos
Plan Classic - Plan Pro						
Deducible por atención emergencia médica (no accidental)	No aplica		Sin deducible			No aplica
Cobertura	No aplica		100%			No aplica
Copago	No aplica		0%			No aplica
Plan Premium - Plan Senior						
Deducible por atención emergencia médica (no accidental)		Sin deducible				No aplica
Cobertura		100%				No aplica
Copago		0%				No aplica
Prestaciones cubiertas	Exámenes auxiliares de laboratorio, diagnóstico por imágenes, procedimientos ambulatorios y farmacia ⁽²⁾					

IMPORTANTE: Mencionar que la emergencia médica será definida a criterio del médico evaluador.

- Urgencia médica**

Somos auna

INICIO DE VIGENCIA 1 DE JUNIO

URGENCIA MÉDICA



Urgencia médica será definida por el médico según la NT N° 042-MINSA, PRIORIDAD III Y IV.

Sin periodo de carentia ni espera.



RED DE ATENCIÓN	CLASSIC - PRO		PREMIUM - SENIOR	
	ANTES	AHORA	ANTES	AHORA
Auna Clínica Delgado	No aplica	No aplica	Según ambulatorio	Deducible: S/ 115 Cobertura: 70%
Clínica Auna Guardia Civil				
Clínicas Auna Sede Bellavista	Según ambulatorio	Deducible: S/ 65 Cobertura: 75%	Según ambulatorio	Deducible: S/ 65 Cobertura: 75%
Clínicas Auna Sede Chiclayo				
Clínicas Auna Sede Vallesur				
Clínicas Auna Sede Piura				

CÓDIGO SITESD: 6821 URGENCIAS MEDICAS

- La estabilización de la urgencia médica se atenderá conforme a las condiciones de deducible y cobertura del Plan de Salud, sin estar sujeta a periodo de espera ni carentia.
- En caso de que la urgencia médica requiera de hospitalización y/o continuidad de atención ambulatoria, estas serán cubiertas tras haber superado el periodo de espera, y sujeta a las condiciones de deducible y copago especificadas en el Plan de Salud para cada beneficio.

IMPORTANTE: Mencionar que la urgencia médica será definida a criterio del médico evaluador.

- Atención hospitalaria con coberturas entre 80% y 90%

ATENCIÓN HOSPITALARIA	Auna Clínica Delgado	Clínica Auna Guardia Civil	Clínicas Auna Sede Bellavista	Clínicas Auna Sede Chiclayo	Clínicas Auna Sede Vallesur Clínicas Auna Sede Piura	Servimédicos
Plan Classic - Plan Pro						
Deducible por hospitalización	No aplica	S/ 400	S/ 210	S/ 350	S/ 270	No aplica
Cobertura	No aplica	80%	85%	80%	80%	No aplica
Copago	No aplica	20%	15%	20%	20%	No aplica
Plan Premium - Plan Senior						
Deducible por hospitalización	S/ 530	S/ 400	S/ 210	S/ 350	S/ 270	No aplica
Cobertura	80%	90%	85%	80%	80%	No aplica
Copago	20%	10%	15%	20%	20%	No aplica
Prestaciones cubiertas	Honorarios médicos, procedimientos hospitalarios quirúrgicos y no quirúrgicos, sala de operaciones, sala de recuperación, hotelería, exámenes de laboratorio, diagnóstico por imágenes, farmacia hospitalaria ⁽³⁾ y material médico.					
El DEDUCIBLE y COPAGO se aplica al máximo de gasto hospitalario que varía según plan: 1. Planes Classic y Pro máximo gasto hospitalario: cincuenta mil soles (S/ 50,000), no incluye IGV. 2. Planes Premium y Senior máximo gasto hospitalario: cien mil soles (S/ 100,000), no incluye IGV. Por encima de dichos montos los gastos hospitalarios cubiertos serán asumidos al 100% por la IAFAS						

- Atención por Maternidad Ambulatoria para controles Pre y Post parto con deducibles de 50 a 100 soles. Y coberturas entre 70% y 75%.

6

Maternidad ambulatoria⁽¹⁾
Desde el 01 de enero 2025

Planes:
 Classic, y Premium



Dirigido:
 Venta nueva y renovación



RED DE ATENCIÓN	DEDUCIBLE		COBERTURA	
	ANTES	AHORA	ANTES	AHORA
Clínica Delgado Auna Premium	S/ 150	S/ 100	65%	70%
Clínica Auna Guardia Civil	S/ 65			
Clínica Auna Bellavista	S/ 60			
Clínica Auna Chiclayo	S/ 80			
Clínica Auna Arequipa (Vallesur)		S/ 50		
Clínica Auna Piura	S/ 55			75%



-Período de espera de maternidad ambulatoria es de 360 días.

-Los diagnósticos de aborto, amenaza de aborto y complicaciones durante el embarazo en ambulatorio cuentan con los mismos deducibles y coberturas.

⁽¹⁾ Maternidad ambulatoria cubre consultas por control pre y postnatal, exámenes auxiliares y medicamentos derivados de los controles del embarazo y tamizaje neonatal básico.

Cabe resaltar que AUNA Salud es un programa de Oncosalud SAC.

¿Qué le parece atenderse en todas las clínicas del grupo Auna?, que son clínicas propias a nivel nacional

¿Coménteme, cuenta con tarjeta de crédito o débito?

Si indica Débito: De acuerdo Sr. con dicha tarjeta le estará saliendo por XXXX (*Mención de agente del monto tarifa Débito Fumador*)

¿Desear incluir en este beneficio a su hijo, su esposa o algún familiar?

De acuerdo Sr. Deme un minuto para verificar..... Le tenemos una buena noticia, por el día de hoy tenemos un descuento con Tarjeta de Crédito. Y el nuevo importe a pagar sería de XXXXXX
 Por lo que le estaría XXXX, con un ahorro de XXXXXX



FORMATO DE APROBACIÓN

Código: GA.LE.T.03
Revisión: 00

Descuento del 40% por 12 meses

Tarifario

Aplica para FFVV (Remoto 1, Remoto 2, Remoto 3 – Clínicas, Indirecto), Telemarketing e Intervenido



PLAN CLASSIC 2025 40% DESCUENTO							PLAN CLASSIC 2025 TARIFA REGULAR							
Rango de edad	Pago Anual Contado		Pago Mensual Recurrente				Rango de edad	Pago Anual Contado		Pago Mensual Recurrente				
	Efectivo o T.Crédito		Tarjeta de Crédito		Tarjeta de Débito			Efectivo o T.Crédito		Tarjeta de Crédito		Tarjeta de Débito		
	No Fumador	Fumador	No Fumador	Fumador	No Fumador	Fumador		No Fumador	Fumador	No Fumador	Fumador	No Fumador	Fumador	
0 - 17	\$/ 865.08	\$/ 951.60	\$/ 75.89	\$/ 83.47	\$/ 83.47	\$/ 91.82	0 - 17	\$/ 1,442.04	\$/ 1,586.16	\$/ 126.50	\$/ 139.15	\$/ 139.15	\$/ 153.06	
18 - 25	\$/ 1,027.32	\$/ 1,129.92	\$/ 90.12	\$/ 99.12	\$/ 99.12	\$/ 109.03	18 - 25	\$/ 1,712.40	\$/ 1,883.52	\$/ 150.21	\$/ 165.24	\$/ 165.24	\$/ 181.76	
26 - 35	\$/ 1,146.24	\$/ 1,260.84	\$/ 100.55	\$/ 110.60	\$/ 110.60	\$/ 121.66	26 - 35	\$/ 1,910.76	\$/ 2,101.80	\$/ 167.61	\$/ 184.36	\$/ 184.36	\$/ 202.79	
36 - 40	\$/ 1,276.08	\$/ 1,403.64	\$/ 111.93	\$/ 123.13	\$/ 123.13	\$/ 135.44	36 - 40	\$/ 2,127.12	\$/ 2,339.76	\$/ 186.59	\$/ 205.25	\$/ 205.25	\$/ 225.77	
41 - 45	\$/ 1,687.08	\$/ 1,855.68	\$/ 147.98	\$/ 162.78	\$/ 162.78	\$/ 179.07	41 - 45	\$/ 2,812.20	\$/ 3,093.36	\$/ 246.68	\$/ 271.35	\$/ 271.35	\$/ 298.49	
46 - 50	\$/ 1,978.68	\$/ 2,176.56	\$/ 173.58	\$/ 190.94	\$/ 190.94	\$/ 210.02	46 - 50	\$/ 3,298.44	\$/ 3,628.20	\$/ 289.34	\$/ 318.27	\$/ 318.27	\$/ 350.09	
51 - 55	\$/ 2,573.64	\$/ 2,830.92	\$/ 225.75	\$/ 248.32	\$/ 248.32	\$/ 273.16	51 - 55	\$/ 4,289.88	\$/ 4,719.00	\$/ 376.31	\$/ 413.94	\$/ 413.94	\$/ 455.34	
56 - 60	\$/ 3,081.84	\$/ 3,390.00	\$/ 270.34	\$/ 297.37	\$/ 297.37	\$/ 327.11	56 - 60	\$/ 5,137.20	\$/ 5,650.92	\$/ 450.63	\$/ 495.69	\$/ 495.69	\$/ 545.27	

Tarifas incluyen IGV

Tarifas incluyen IGV

TIEMPOS DE ESPERA SEGÚN COBERTURAS

NOTA: Recordar que, exclusivo por campaña, se suprime el tiempo de espera de atenciones ambulatorias y se reduce el periodo de espera de preexistencias a 30 días.

PRESTACIONES MÉDICAS INCLUIDAS	
TIPO DE PRESTACIÓN	ESPERA
Emergencias accidentales, emergencias no accidentales y hospitalización producto de emergencia accidental	No aplica
Enfermedades agudas como apendicitis, enfermedad cerebro vascular aguda, infarto agudo de miocardio y torsión testicular	No aplica
Atenciones ambulatorias (presenciales y teleconsultas, incluido Clínica Digital 360°)	30 días
Médico a domicilio y odontología	90 días
Prestaciones oncológicas	360 días
Chequeo médico y oftalmológico anual	360 días
Atención hospitalaria	360 días
Cualquier intervención quirúrgica ambulatoria en sala de operaciones, incluyendo exámenes pre-operatorios	360 días
Atención por maternidad	360 días
Inmunizaciones (Exclusivas del Plan Senior)	360 días
Preexistencias	360 días
Prestaciones cubiertas no especificadas en el presente listado	360 días

MÉDICO A DOMICILIO

ATENCIÓN DE MÉDICO A DOMICILIO SOLO LIMA	APLICA PARA LA RED DE ATENCIÓN DE MÉDICO A DOMICILIO DEL PRESENTE CONTRATO
Deducible por consulta	S/ 40
Cobertura	80%
Copago	20%
Prestaciones cubiertas	Consulta a domicilio en la especialidad de medicina general, pediatría y para medicamentos bajo modalidad de botiquín. No incluye laboratorio ni exámenes auxiliares.

CHEQUEO MÉDICO ANUAL

CHEQUEO MÉDICO ANUAL	Clínicas Auna Sede Chiclayo	Clínicas Auna Sede Vallesur Clínicas Auna Sede Piura ⁽¹⁾	Servimédicos	Clínica Camino Real	Centro de Bienestar Auna
	Plan Classic	Plan Premium - Plan Senior			
Deducible por consulta		Sin deducible			
Cobertura		100%			
Prestaciones cubiertas	Chequeo detallado (El detalle se encuentra en la web https://oncosalud.pe/documentos-interes)				

ENFERMEDADES CRÓNICAS

PROGRAMA DE ENFERMEDADES CRÓNICAS	Clínica Auna Guardia Civil	
	Plan Classic -	Plan Premium - Plan Senior
Deducible por atención	Sin deducible	
Cobertura	100%	
Copago	0%	
Prestaciones cubiertas	Consultas y/o teleconsultas periódicas, medicamentos, exámenes auxiliares y procedimientos, telemonitorización de enfermería y consejería y educación para la salud y vida saludable (según protocolo y petitorio del programa) El servicio de delivery de medicamentos se encontrará sujeto a la zona de cobertura del proveedor estratégico establecido por el programa.	

El ingreso al programa de pacientes de enfermedades crónicas es por invitación de la IAFAS, y está sujeta a evaluación y aprobación de la misma, en base a criterios clínicos y administrativos.

PREEXISTENCIAS

(Beneficio aplica para las nuevas campañas de noviembre)

PREEXISTENCIAS	Auna Clínica Delgado	Clínica Auna Guardia Civil	Clínicas Auna Sede Bellavista	Clínicas Auna Sede Chiclayo	Clínicas Auna Sede Vallesur Clínicas Auna Sede Piura ⁽¹⁾	Servimédicos
Plan Classic						
Deducible por Atención Ambulatoria	No aplica			S/ 50		
Cobertura	No aplica			50%		
Copago	No aplica			50%		
Importe inicial por atención de emergencia no accidental	No aplica			S/ 65		No aplica
Reconocimiento o restitución de gastos a cargo de la IAFAS ⁽⁴⁾	No aplica			50%		
A cargo del AFILIADO	No aplica			50%		
Deducible por Atención Hospitalaria	No aplica	S/ 400	S/ 210	S/ 350	S/ 270	No aplica
Cobertura	No aplica			50%		No aplica
Copago	No aplica			50%		No aplica
Tope	Hasta S/ 20,000 (no inc. IGV) como beneficio máximo anual.					

Plan Premium - Plan Senior

Deducible por Atención Ambulatoria	No aplica	S/ 50
Cobertura	No aplica	50%
Copago	No aplica	50%
Importe inicial por atención de emergencia no accidental	No aplica	S/ 65
Reconocimiento o restitución de gastos a cargo de la IAFAS ⁽⁴⁾	No aplica	50%

(Opcional para Afiliados Oncosalud)

Si bien es cierto que usted ya cuenta con un plan oncológico de Oncosalud, recuerde que este solo le brinda una cobertura oncológica, por ello es importante que cuente con un plan de salud y que cuente con una cobertura a nivel nacional (Arequipa, Piura, Chiclayo y Lima) y con el mejor respaldo como el de AUNA

Opción B (Planificadores y previsores):

Señor(a), sabemos que usted es una persona que está muy pendiente de su salud en todos los días del año y queremos brindarle una gran alternativa que no querrá desaprovechar.

Opción C (Convivencia):

Señor(a), sabemos que usted es una persona que está muy pendiente de su salud constantemente, queremos brindarle una gran alternativa que no querrá desaprovechar.

Opción D (Protectores familiares):

Señor(a), sabemos que usted es una persona que está muy pendiente de su salud y la de toda su familia, queremos brindarle una gran alternativa que no querrá desaprovechar.

3. DIAGNOSTICAR NECESIDAD

DIAGNOSTICO DE NECESIDADES PROSPECTOS O CLIENTES

Auna Salud brinda cobertura para atenciones ambulatorias, hospitalarias, **médico a domicilio (Solo en Lima)**, atención por maternidad, odontológica, **oncológica**, entre otros.

¿Cuántos años tiene? ¿Usted es soltero o casado? (Casado preguntar por hijos)

PREGUNTAS GANCHO CLIENTES

Si el cliente indica NO desear adquirir con el seguro o plan: Concientizar sobre el costo de una enfermedad que requiera atención ambulatoria u hospitalización utilizando algunas de las siguientes preguntas:

Como sabrá, recientemente fuimos testigos de una pandemia que evidenció no solo la necesidad de estar afiliados a programas de salud, sino también lo costosa que puede llegar a ser la atención médica y hospitalización cuando no se cuenta con ellos. Por ello, tener un programa como Auna Salud podría representar un ahorro de varios miles de soles en cualquier emergencia.

Buscan reconocimiento (Opcional):

Señor(a), déjeme comentarle que en los pocos minutos que venimos conversando, me he percatado que usted es una persona responsable y le gustaría tener un programa que le ayude a mantenerse bien de salud y a ahorrar significativamente en consultas ambulatorias y hospitalización.

Planificadores y Previsores (Opcional):

Señor(a), sabía usted que contar con un programa como Auna Salud le puede ayudar a economizar los costos generados por atenciones ambulatorias u hospitalarias. Adquirir un programa de salud como el que le estoy ofreciendo es la forma perfecta de planificar posibles futuros gastos y evitarle una preocupación.

Protectores familiares (Opcional):

Señor(a), si algo nos ha enseñado esta pandemia es la importancia de estar preparados y protegidos ante cualquier evento inesperado. Por eso, creo que Auna Salud es una solución ideal para toda su familia, además de significar un gran ahorro ante alguna eventualidad. Sin duda alguna esto los ayudará a estar más protegidos y seguros

4. PILDORAS

1. Pacifico, Rímac o la Positiva son compañías de seguros

Como usted sabe, como afiliado de Oncosalud, cuenta con el respaldo de Auna, la red peruana de centros de salud que brinda lo mejor en servicios médicos a todos los peruanos. Brindamos coberturas de salud tanto en Lima como Provincias por medio de las clínicas como Delgado, Guardia Civil, Vallesur (Arequipa), Bellavista (Callao), Camino Real (Trujillo) y Auna Piura. Así mismo, ofrecemos coberturas de programas oncológicos con el respaldo y experiencia de más de 30 años de Oncosalud.

2. Señor(a), por ejemplo, ¿Cuánto tiempo le toma sacar citas médicas en otros centros médicos o incluso se atiende en diversos lugares al mismo tiempo?

Contar con un Programa de salud como el de Auna Salud Premium equivale a tener una atención rápida en más de 40 especialidades y con la experiencia de un equipo médico compuesto por más de 150 especialistas.

3. Señor(a), por ejemplo, ¿Las tarifas son iguales para todos?

No señor, las tarifas varían según el rango etario, condición fumadora, la frecuencia y el medio de pago y el plan escogido.

4. Yauento con Oncosalud, ¿porque sería necesario tener Auna Salud?

Su programa oncológico le brinda una excelente cobertura contra el cáncer. Sin embargo, es importante también velar por la prevención y tratamiento ante enfermedades de salud general que pueden afectar a niños y adultos, por ejemplo, asma, diabetes, o ante una emergencia, una caída en bicicleta o un infarto. Este programa te protege ante eventos fortuitos, enfermedades agudas y complejas.

5. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

El día de hoy le ofrecemos: (*Leer dependiendo del plan ofrecido):

PLAN CLASSIC con un límite máximo de beneficio anual de hasta S/.400.000 en la siguiente red de clínicas y centros médicos:

CLINICAS AUNA SEDE GUARDIA CIVIL (Lima)
CLINICAS AUNA SEDE BELLAVISTA (Callao)
CLINICAS AUNA SEDE VALLESUR (Arequipa)
CLINICAS AUNA SEDE PIURA (Piura)
CENTRO MÉDICO AUNA SEDE SERVIMEDICOS (Chiclayo)
CLINICAS AUNA SEDE CLÍNICA CHICLAYO (Chiclayo)

CLINICAS AUNA SEDE CAMINO REAL (TRUJILLO)

Centros de Bienestar Auna

Centro Odontológico Americano (COA), para prestaciones odontológicas.

Clínica Guardia Civil: Atención enfocada en calidad y seguridad del paciente en todos nuestros servicios.

+30 especialidades con médicos especialistas en patología clínica y quirúrgica

Atención hospitalaria en ambientes cómodos y confortables con vigilancia médica especializada 24/7

Realización de cirugías de mediana y alta complejidad en salas con equipamiento moderno y alta tecnología.

Atención de alta complejidad con manejo de cuidados intensivos para manejo de pacientes adultos clínicos y quirúrgicos.

Clínica Bellavista: Clínica privada con una amplia oferta de servicios ambulatorios, hospitalarios y quirúrgicos; con más de 30 especialidades, entre las que destacan ginecología, oftalmología y cirugía general. Cuenta con una UCI renovada, 2 salas de operaciones, servicios de imágenes, laboratorio y farmacia las 24 horas.

Clínica Vallesur: Con gran experiencia en resolver casos complejos de la región gracias a sus 03 modernas salas de operaciones equipadas para realizar cirugías de alta complejidad. Además, cuenta con atención ambulatoria en más de 30 especialidades, y servicios de imágenes, laboratorio y farmacia las 24 horas.

Clínica Auna Sede Piura: Más de 40 años de experiencia ofreciendo una atención integral para toda la familia en Piura. Ofrece la mayor seguridad al paciente, respaldada por un staff de profesionales médicos de prestigio y tecnología médica de última generación.

Centro Médico Servimédicos: Centro médico de prestigio que cuenta con especialistas en salud preventiva y un centro de imágenes con altos niveles de excelencia. Con oferta médica de 17 especialidades y equipos médicos de alta tecnología.

IMPORTANTE he de mencionar que la oferta y disponibilidad médica dependerá de la red de atención y especialidades disponibles en la que se atienda.

6. PREPARACIÓN PARA EL CIERRE DE LA VENTA

Buscan reconocimiento (Opción A):

Señor (a) (srita.) nuestra misión, como parte del Grupo Auna, es transformar la experiencia en salud y ofrecerle los mejores programas a personas que están atentas a su salud como usted. Oncosalud ha creado este programa de salud para clientes tan especiales y responsables, donde invertir por su salud le podría dar acceso al grupo de Clínicas de la Red Auna, tales como la Clínica Delgado, Guardia Civil en Lima y a nivel de provincias también podrás encontrarnos.

Reconocemos cuánto aprecia el cuidado de su salud, así que espero que lo vea como una gran oportunidad.

Planificadores y previsores (Opción B):

Señor(a), Oncosalud ha creado el plan Senior del programa Auna Salud junto con beneficios en la forma de pago, los cuales le mencioné anteriormente, **a fin de contribuir en la planificación del presupuesto de su hogar y pueda prevenir gastos inesperados ante una eventual enfermedad, ya que podrá contar con un plan de salud creado para atender sus necesidades.**

Protectores Familiares (Opcional):

Señor (a) (Srta.) nuestra misión, como parte del grupo Auna, es transformar la experiencia en salud y ofrecerle los mejores programas a personas que buscan proteger a sus seres queridos, como usted. Oncosalud ha creado este programa de salud para las familias que decidan tener un importante respaldo y cobertura para su salud con la infraestructura de la prestigiosa Clínica Delgado (Solo Plan Premium) y el resto de las Clínicas Auna. (Plan Classic)

Esperar respuesta del cliente, (Se inicia toma de datos para la afiliación)

Procedemos con los puntos 8, 9, 10, 11, 12 y 13 si no se presentan objeciones

8. TOMA DE DATOS PARA AFILIACIÓN

(Parte 1) Programa de salud	[Solicitar o seleccionar el programa para la afiliación] <ul style="list-style-type: none">Programa de salud AUNA SALUD (Classic)
# Afiliaciones	[Solicitar y reafirmar el número de personas a afiliar] <ul style="list-style-type: none">Programa de salud Auna Salud
(Parte 2) Datos de afiliados	[Solicitar los datos del Contratante. Es obligatorio solicitar todos estos campos pero no necesariamente en el mismo orden] <ul style="list-style-type: none">Apellido paterno + Apellido materno + NombresSexo (Masculino / Femenino)Condición de fumador (Fuma / No fuma)Estado civil (Soltero / Casado / Viudo / Divorciado)Tipo de documento (DNI / CE / DIE / Pasaporte) + Número de documentoCorreo ElectrónicoNacionalidadFecha de nacimientoE-mailDirección + Distrito + Provincia + DepartamentoTeléfono + Celular [Solicitar los datos del Titular o afiliados. Es obligatorio solicitar todos estos campos A CADA UNO pero no necesariamente en el mismo orden] <ul style="list-style-type: none">Apellido paterno + Apellido materno + NombresSexo (Masculino / Femenino)Condición de fumador (Fuma / No fuma)

	<ul style="list-style-type: none"> ● Estado civil (Soltero / Casado / Viudo / Divorciado) ● Tipo de documento (DNI / CE / DIE / Pasaporte) + Número de documento ● Nacionalidad ● Fecha de nacimiento ● E-mail ● Dirección + Distrito + Provincia + Departamento ● Teléfono + Celular <p>¿El Sr(a) _____ cuenta con un seguro de salud SIS, ESSALUD, FFAA y PNP, EPS, Autoseguros, Prepagas, Seguro Privado de salud, otros?</p> <ul style="list-style-type: none"> ● (Esperar respuesta del cliente: "Sí" o "No")
--	--

9. DECLARACION JURADA DE SALUD

<p style="text-align: center;">(Parte 3) Condiciones Generales</p>	<p>La información contenida en esta llamada tiene el carácter y compromiso de declaración jurada y determina que el CONTRATANTE, suscriptor de la misma, conoce y por lo tanto declara con verdad y suficiencia de conocimiento sobre la condición de salud y antecedentes médicos de cada una de las personas propuestas en esta grabación de SOLICITUD DE AFILIACION. Asimismo, autoriza a la IAFAS, si lo considera necesario, poder tener acceso a la revisión de la historia clínica de los solicitantes que declara con fines de auditoría, fiscalización, continuidad y control de beneficios.</p> <p>Responda Sí o No</p> <p>La omisión, reticencia o falsedad incurrida en la presente declaración así fuera hecha inclusive de buena fe, resuelve y anula automáticamente el contrato, así como toda obligación de ONCOSALUD. Asimismo, cualquier preexistencia NO declarada será excluida de la cobertura de su programa.</p> <p>[Proceder con la toma de las 17 preguntas]..... Marque con una X según corresponda:</p>
--	---

1.- ¿Tiene, ha tenido o está siendo estudiado por cáncer o alguna enfermedad oncológica? (Sí/No)

2.- Enfermedades o dolencias en el cerebro o sistema nervioso tales como: convulsiones, aneurismas, malformaciones arteriovenosas, epilepsia, Alzheimer, Parkinson, derrame cerebral y otras afecciones del sistema nervioso o del cerebro (Sí/No)

3.- Enfermedades o dolencias en el sistema respiratorio o los pulmones tales como: tuberculosos, enfisema, fibrosis quística, neumonía, sinusitis, adenoides, asma, EPOC u otras afecciones del sistema respiratorio. (Sí/No)

4.- Enfermedades o dolencias en el aparato urinario, los riñones o los genitales tales como: insuficiencia renal, cálculos, enfermedades de la vejiga, próstata, uretra u otras afecciones del aparato urinario y genital. (Sí/No)

5.- Enfermedades o dolencias en el sistema cardiovascular tales como: infarto, arritmia, angina, aneurismas, varices, enfermedades de las válvulas cardíacas, dolor precordial u otras afecciones del sistema cardiovascular. (Sí/No)

6.- Enfermedades o dolencias en el aparato digestivo tales como: colon irritable, esofagitis, hemorroides, úlceras, colecistitis crónica calculosa o enfermedades de la vesícula, hepatitis, cirrosis hepáticas u otras afecciones del aparato digestivo. (Sí/No)

7.- Enfermedades o dolencias en el sistema endocrinológico tales como: tiroiditis, hipotiroidismo, hipertiroidismo, diabetes, síndrome de Cushing, adenoma de hipófisis y otras afecciones de este sistema. (SI/NO)

8.- Enfermedades o dolencias del aparato reproductor tales como: quistes de ovario, miomas uterinos, infertilidad, abortos a repetición, papiloma virus, adenomas mamarios u otras afecciones de los órganos reproductores y mamas. (SI/NO)

9.- Enfermedades o dolencias tales como: lupus, artritis, reumatoidea, esclerosis múltiple, espondilitis anquilosante, artrosis, mialgias, hernias de la columna, osteoporosis, trastornos de las rodillas, hombros, columna vertebral u otras afecciones de este sistema. (SI/NO)

10.- Enfermedades de la sangre tales como: leucemias, anemias, trastornos de coagulación y otras afecciones hematológicas o de la sangre. (SI/NO)

11.- Enfermedades o dolencias crónicas o severas de los ojos tales como: cataratas, glaucoma, enfermedades de la retina, ceguera u otras afecciones de los ojos. (SI/NO)

12.- Enfermedades o dolencias del oído tales como: sordera, otitis crónica, trastornos del tímpano u otras afecciones del oído. (SI/NO)

13.- Enfermedades o dolencias de la piel tales como: vitílico, psoriasis u otras afecciones de la piel. (SI/NO)

14.- Enfermedades infecciosas tales como: Hepatitis B o C, VIH/SIDA, cisticercosis, amebiasis, tuberculosis u otros. (SI/NO)

15.- En caso de ser mujer, ¿Se encuentra en periodo de gestación? (SI/NO)

Tener en cuenta lo siguiente:

Debe ser de carácter obligatorio a toda mujer en edad fértil (mujer entre los 15 y 50 años)

En menores de 15 años no debe ser obligatoria la pregunta.

16.- ¿Tiene o está siendo estudiado por alguna condición de salud que aún no tiene diagnóstico definitivo? (SI/NO)

17.- Diagnóstico de Dislipidemia (Colesterol o grasas elevadas en la sangre), Hipertensión Arterial, Diabetes Mellitus tipo II, Migraña, Asma. (SI/NO)

10. LECTURA DE CONDICIONES DEL PLAN AUNA SALUD

<p>(Parte 4) Condiciones Particulares</p>	<p>[1. Alcance y relación de las prestaciones cubiertas por el programa de salud] Sr (sra) en esta llamada vamos describir a nivel de detalle las condiciones asegurables, prestaciones y servicios, correspondientes al programa de salud para los AFILIADO(S) teniendo derecho a:</p> <p>1.1 ATENCIÓN AMBULATORIA, con un período de espera de 0 días desde el inicio de vigencia del CONTRATO (beneficio exclusivo para nuevas campañas de noviembre). Las consultas tienen deducibles dependiendo de la especialidad y la clínica, la cobertura que le otorga AUNA SALUD se encuentra entre el 70% y el 75%. Además, se cubre medicamentos y exámenes auxiliares (imágenes y laboratorio).</p>
---	---

	<p>1.1 EMERGENCIA NO ACCIDENTAL, sin período de carencia y sin deducibles ni copagos.</p> <p>1.2 MEDICO A DOMICILIO, aplicable solo para consultas en medicina general y cobertura de medicamentos bajo la modalidad de botiquín según PLAN DE SALUD. El servicio es brindado por el proveedor indicado en la red de atención, solo en Lima y cuenta con un periodo de espera de 90 días.</p> <p>1.3 EMERGENCIA ACCIDENTAL, cubiertas al 100% , sin período de carencia y las atenciones deberán realizarse dentro las 24 horas de producido el evento. De requerir hospitalización médica o quirúrgica serán cubiertas, bajo las condiciones de la Atención Hospitalaria, según detalle del PLAN DE SALUD.</p> <p>1.4 CHEQUEO PREVENTIVO ANUAL con un período de espera de 360 días (11 meses, 25 días) y periodicidad anual</p> <p>1.5 ATENCION HOSPITALARIA, con un período de carencia de 360 días y, bajo las condiciones de la Atención Hospitalaria, según detalle del PLAN DE BENEFICIOS.</p> <p>1.6 ATENCION POR MATERNIDAD, la cual incluye atención médica pre y pos natal y acceso a un programa de psicoprofilaxis. Con un período de espera de 360 días (11 meses, 25 días)</p> <p>Las condiciones se le enviarán a su correo electrónico y están en https://oncosalud.pe/documentos-interes</p>
--	--

<p>(Parte 5) Método y forma de pago</p>	<p>[Solicitar o seleccionar el método de pago]</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modalidad de pago (<i>Recurrente mensual</i>) • Tipo de tarjeta (<i>Tarjeta crédito/débito</i>) • Frecuencia (mensual) • Comprobante a emitir: (<i>Boleta/Factura</i>) <p>[Orientar al cliente a pagar el programa con Tarjeta de crédito y solicitar para este caso los siguientes datos], excepto VISA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de tarjeta • Número de la tarjeta • Nombre del titular de la tarjeta • Fecha de vencimiento <p>[Ingresar el monto total a pagar por el Plan]</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monto total a pagar
---	--

Siendo el día de hoy _____ (día) de _____ (mes) del _____ (año), ¿acepta el cargo mensual de **(Monto total)** _____ **de la contratación**, en su tarjeta (*mencionar los seis primeros dígitos y los cuatro últimos, y la fecha de vencimiento*) **Correspondiente a xx personas** (considerando nro. personas) (*Esperar respuesta del cliente: "Sí conforme"*)

Recuerde que deberá estar al día en sus pagos para acceder a los beneficios del plan.

1. Una vez realizado el primer pago, **y al inicio de vigencia de su programa** podrá acceder a nuestros servicios teniendo en cuenta los **períodos de espera** detallados en su contrato

Recuerde que deberá estar al día en sus pagos para acceder a los beneficios del programa. Una vez realizado el primer pago, para disfrutar de los beneficios ya puedes descargar nuestra App de Auna+Benefits desde tu App Store y Google Play o a través del siguiente link: afiliado.oncosalud.pe/beneficios.

[Leer este párrafo en caso el Cliente se haya afiliado con alguna campaña de descuento]

Ante cualquier cambio respecto a su contrato inicial perderá el descuento, es decir: Cambio de forma o frecuencia de pago, **condición de fumador**, migración de programa, entre otros.

Le recordamos que nuestras tarifas están sujetas a variación según el rango de edad y su vigencia es anual, renovable automáticamente por períodos iguales; salvó que el afiliado u Oncosalud manifieste por escrito su interés de ponerle término con 30 días de anticipación.

11. NORMATIVA APLICABLE/AVISO LEGAL

Sr(a) _____, le informamos que Oncosalud SAC, con domicilio en Av. República de Panamá Nro. 3461 , San Isidro, tratará sus datos personales y sensibles recabados bajo encargo por el call center _____ los cuales son necesarios para realizar las gestiones requeridas de su afiliación al programa **Auna salud**. Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición mediante petición a: derechosarco@auna.pe o al domicilio antes indicado. Puede consultar nuestra Política de Privacidad en www.oncosalud.pe/politicas-de-privacidad.

Usted ha sido informado del tratamiento de sus datos personales de acuerdo a ley, si es conforme por favor diga "Sí conforme". (*Esperar respuesta del cliente: "Sí conforme"*) (*Esperar respuesta del cliente: "Sí" o "No"*).

Adicionalmente, usted autoriza a Oncosalud a contactarlo con información comercial y realizar encuestas de satisfacción, vía telefónica o electrónica, así como compartir sus datos personales a empresas del grupo AUNA o socios comerciales, descritos en <https://www.oncosalud.pe/grupo-economico-y-socios-comerciales> para las mismas finalidades.

Si es conforme por favor diga "Sí conforme". (*Esperar respuesta del cliente: "Sí conforme"*)

12. DESPEDIDA Y REFERIDOS

(Parte 1) Despedida	Opción A:
------------------------	-----------

	<p>Estimado Sr(a) _____, gracias por su atención, recuerde que nos mantenemos a su Servicio.</p> <p>Opción B (Buscan reconocimiento):</p> <p>Estimado Sr(a) _____, lo felicito por la increíble decisión que ha tomado, estoy seguro que su familia y seres más cercanos deben estar muy orgullosos de usted por ser tan responsable y tomar decisiones inteligentes, invirtiendo su dinero en algo que realmente vale la pena, su salud. Le doy la bienvenida a AUNA SALUD y muchas gracias.</p> <p>Opción C: (Planificadores y previsores)</p> <p>Estimado Sr(a) _____, lo felicito por la increíble decisión que ha tomado, esta inversión en su salud es un gran respaldo para la planificación que tiene. Puede continuar con sus actividades con optimismo y sin preocupaciones. Bienvenido(a) a AUNA SALUD y muchas gracias por confiar en nosotros.</p> <p>Opción D: (Protectores familiares)</p> <p>Estimado Sr(a) _____, lo felicito por tomar esta gran decisión. Su familia estará muy orgullosa de usted porque les está brindando una cobertura de primer nivel. Bienvenido(a) a AUNA SALUD y muchas gracias por confiar en nosotros.</p> <p>Para llamadas y consultas sobre su plan y demás condiciones contactarse al 01 5137900 opción 2 o a aunasalud@auna.pe</p>
--	---

(Parte 2) Solicitar referido	<p>[Solicitar referido en caso crea conveniente]</p> <p>Así como esta ha sido una buena decisión, me gustaría compartirla con las personas más cercanas a usted; para llamarlas y brindarle toda la información, ¿Podría brindarme sus números de contacto?</p>
---	--

Migración Autorizada de programa + Condonación de Deuda – Alta

Programas de salud

[Nombre del prospecto], para tu tranquilidad quiero contarte un beneficio especial que Auna salud tiene para ti.

si en algún momento acumulas cuatro cuotas pendientes o cuatro meses sin pago, no perderás tu protección. Es decir, automáticamente migramos tu plan y el de tu familia a uno con menor cobertura, **condonando las cuotas pendientes**. Además, **mantienes tu antigüedad**: no se reinicia el tiempo de permanencia ni se aplica nuevo periodo de carencia.

Este beneficio asegura que **nunca te quedes sin protección**.

Además, si más adelante deseas volver a tu plan original o cambiar de programa, puedes hacerlo con 30 días de anticipación, siempre que no hayas activado la cobertura como paciente.

También puedes solicitar el regreso antes de ese plazo llamando a la central de atención al cliente (01) 513-7900. Si lo haces dentro de los 30 días, solo deberás pagar las cuotas condonadas.

Después de ese tiempo, el cambio se realiza según las condiciones del contrato. Este proceso no limita tu derecho a desafiliarte si así lo decides.

Para más información, puedes revisar los términos en la web de Oncosalud web: <https://oncosalud.pe/documentos-interes/>. ¿Declara estar conforme con la información recibida, haber comprendido las condiciones establecidas para la migración y otorga su consentimiento para contar con esta alternativa?

Afiliado indica: Si acepto

Afiliado indica: No acepto

Información para el agente

Prospecto acepta: Registrar consentimiento

Prospecto no acepta: Cerrar la venta

Rebate de objeción

Este consentimiento no es obligatorio, pero representa una ayuda valiosa que te permitirá conservar tu tiempo de permanencia y seguir protegido.

Nota para el agente

No aplica la campaña para el programa de origen: Auna Salud Pro, Más Cobertura y Sr. Auna Clásico