

SCRIPT CALL EXTERNO
ONCOPLUS / ONCOCLASICO PRO/ ONCOFLEX
CMR PUNTOS – FEBRERO 24

SALUDO Y GRABACIÓN	<p>Buenos días, con el Sr. (Nombre completo del cliente) soy (Nombre del asesor), nos comunicamos en representación de Falabella Servicios Generales para brindarle un beneficio exclusivo para usted, con el cual podrá acceder a un programa DE ONCOSALUD.</p> <p>Sr(a) (apellido del cliente) Por motivo de seguridad nuestra conversación está siendo grabada.</p> <p><u>(La promoción es válida únicamente para menores de 61 años)</u></p> <p>Este mes, estamos con una promoción especial en nuestras tarifas de hasta el 50% de descuento por 12 meses y con los programas de tratamiento más completos del mercado</p> <p>...</p> <p><i>Frase de insistencia (opcional):</i></p> <p><i>Sr. (a) para Ud. es importante su salud...verdad?... Ud. sabe lo que representa el enfermarse y más aún si se trata de cáncer... Sabemos la importancia de la prevención de esta enfermedad y obtener un programa oncológico lo ayudará a afrontar eficazmente la enfermedad en caso de llegar a ser paciente oncológico.</i></p> <p><u>*Si cliente dice NO:</u></p> <p>Sr(a) (nombre del cliente), le agradecemos por su tiempo, en caso no quiera perder los beneficios de registrarse a nivel del Grupo Falabella y/o desee contactarnos en algún momento, nuestro teléfono es el 615-6000 (Lima)</p> <p><u>(No volver a llamar y agregarlo a la lista de no contactabilidad)</u></p> <p><u>*Si cliente dice SÍ:</u></p> <p>Continuar</p>
INTRODUCCIÓN/ SONDEO Y SENSIBILIZACIÓN (opcional)	<p>Debido al incremento de pacientes diagnosticados con cáncer, ¡FALABELLA en alianza con Oncosalud dispone de programas completos para protegerlo contra la enfermedad del cáncer a usted y a su Familia!</p> <p>Nos estamos comunicando ya que este 11 de junio conmemoramos el día mundial del cáncer de próstata, coménteme, ¿se ha realizado algún chequeo preventivo oncológico que le permita descartar el cáncer de próstata?</p> <p>Estamos en una campaña de salud preventiva, ya que lamentablemente las cifras del cáncer de cuello uterino van en aumento y un chequeo preventivo podría garantizar una vida más saludable y protegida.</p> <p>Nos comunicamos con usted ya que este 13 de junio conmemoramos el día mundial del cáncer de piel con el objetivo de poder concientizar. Coménteme, ¿Usted trabaja en oficina o en campo? ¿Quizá se traslada de una sede a otra?</p> <p>Sr(a) (apellido del cliente) ¿Cuándo fue la última vez que se realizó un despistaje de cáncer? ¡EMPATIZAR! (Sondear de acorde a lo que menciona el cliente: ejemplo edad, fumador, etc.)</p> <p>Dígame Sr(a) (apellido del cliente) ¿Cuántos años tiene? ¿Ud. fuma o ha fumado en algún momento de su vida?</p> <p>RESPUESTA SÍ: Qué bueno Sr(a) (apellido del cliente) pero déjeme mencionarle que no es lo mismo realizarse un despistaje en un hospital o clínica que, en una institución oncológica, puesto que el grado de especialización y atención presenta diferencias significativas según estudios en oncología.</p> <p>RESPUESTA NO: Entendemos que podrían existir diferentes razones, como las</p>

	<p>económicas, el tiempo o incluso el desconocimiento, pero permítame comentarle que un tratamiento como este, cuesta alrededor de 50 mil a 80 mil dólares anuales, que incluso podría ser más, porque depende de qué tipo de cáncer sea y en qué fase se encuentre.</p> <p>DIFERENCIAS:</p> <p>CHEQUEOS DE RUTINA: Abarca hemogramas donde podrá evidenciar únicamente sus niveles de glucosa, hemoglobina y colesterol...</p> <p>CHEQUEO PREVENTIVO ONCOLÓGICO: Además de abarcar lo mencionado, nos ayuda a identificar a tiempo cualquier sospecha de cáncer.</p>
OFRECIMIENTO DEL PGRAMA	<p>(De acuerdo al sondeo, realizar ofrecimiento del programa oncológico más apropiado para el tipo de cliente)</p> <p><u>PROGRAMA ONCOPLUS:</u> Este programa cubre el gasto necesario para el tratamiento convencional del cáncer, posterior al diagnóstico anátomo patológico positivo.</p>

Las principales coberturas son:

- Exámenes con el tomógrafo PET/CT.
- Trasplante de médula ósea y terapia biológica.
- Prueba de expresión genética para cáncer de mama.
- Quimioterapia y radioterapia
- Prótesis de mama y prótesis testicular
- Fase diagnóstica
- Chequeo Oncológico cada 12 meses.

El periodo de carencia de este programa es de 90 días contados a partir del primer día del mes siguiente.

Además, aplica exclusiones y gastos no cubiertos para todos los planes, las principales son:

- Las personas en cuya historia clínica indique diagnóstico positivo o tratamiento de cualquier tipo de cáncer previa a la afiliación. De igual manera el diagnóstico positivo durante el período de carencia.
- Toda enfermedad o condición no oncológica que haya sido causada, agravada, complicada o directamente afectada por la enfermedad, tratamiento y/ o procedimientos proporcionados a un caso de Cáncer.
- Todo tratamiento, honorarios médicos y demás, en lugar distinto al territorio nacional.
- Los tratamientos psicológicos, psiquiátricos, estéticos, kinésicos o de rehabilitación y prótesis.

PROGRAMA ONCOCLÁSICOPRO: Este programa cubre el gasto necesario para el tratamiento convencional del Cáncer posterior al diagnóstico anátomo patológico positivo.

Los principales beneficios son:

- Exámenes con el tomógrafo PET/CT.
- Trasplante de médula ósea histocompatible.
- Prueba de expresión genética para cáncer de mama.
- Quimioterapia y radioterapia
- Estudios de medicina nuclear
- 1er Chequeo Oncológico al año, luego cada 2 años.
- Nutrición Enteral
- Albúmina Humana
- Cirugía de cáncer No biopsiable
- Biopsia de descarte de cáncer de mamá
- Reconstrucción y prótesis mamaria (solo no fumador)
- Terapia modificadora de respuesta biológica o blanco dirigida (cobertura al 70%)
- Hormonoterapia farmacológica compleja (cobertura al 70%)

El periodo de carencia de este programa es de 90 días contados a partir del primer día del mes siguiente.

Además, aplica exclusiones y gastos no cubiertos para todos los planes, las principales son:

- Las personas en cuya historia clínica indique diagnóstico positivo o tratamiento de cualquier tipo de cáncer previa a la afiliación. De igual manera el diagnóstico positivo durante el período de carencia.
- Toda enfermedad o condición no oncológica que haya sido causada, agravada, complicada o directamente afectada por la enfermedad, tratamiento y/ o procedimientos proporcionados a un caso de Cáncer.
- Todo tratamiento, honorarios médicos y demás, en lugar distinto al territorio nacional.
- Los tratamientos psicológicos, psiquiátricos, estéticos, kinésicos o de rehabilitación y prótesis.

PROGRAMA ONCOFLEX: Este programa cubre el gasto necesario para el tratamiento convencional del Cáncer posterior al diagnóstico anátomo patológico positivo.

Los principales beneficios son:

- Servicios de quimioterapia, radioterapia y servicios de apoyo al tratamiento.
- Cobertura al 70% en terapia biológica, trasplante de médula ósea y transfusión sanguínea.
- Cirugía de cáncer no biopsiable
- Biopsia para descarte de cáncer de mama.

	<ul style="list-style-type: none"> - Cobertura al 70% Nutrición Parental - Cobertura al 70% Nutrición Enteral - Cobertura al 50% Fase Diagnóstico - Cobertura al 100% Albúmina Humana - 1er Chequeo Oncológico al año, luego cada 2 años previo deducible de S/ 100 - Terapia modificadora de respuesta biológica o blanco dirigida (cobertura al 70%) - Hormonoterapia farmacológica compleja (cobertura al 70%) - Trasplante de médula ósea histocompatible (cobertura al 70%) - Transfusión sanguínea y hemoderivados (glóbulos rojos, plaquetas, plasma) (cobertura al 70%) - Nutrición Parenteral Total (NPT) (cobertura al 70%) - Nutrición Enteral (NE) (cobertura al 70%) - Material de Osteosíntesis (cobertura al 70%) - <p>El periodo de carencia de este programa es de 90 días contados a partir del primer día del mes siguiente.</p> <p>Además, aplica exclusiones y gastos no cubiertos para todos los planes, las principales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las personas en cuya historia clínica indique diagnóstico positivo o tratamiento de cualquier tipo de cáncer previa a la afiliación. De igual manera el diagnóstico positivo durante el período de carencia. - Toda enfermedad o condición no oncológica que haya sido causada, agravada, complicada o directamente afectada por la enfermedad, tratamiento y/ o procedimientos proporcionados a un caso de Cáncer. - Todo tratamiento, honorarios médicos y demás, en lugar distinto al territorio nacional. - Los tratamientos psicológicos, psiquiátricos, estéticos, kinésicos o de rehabilitación y prótesis. <p>(Después de ofrecer los programas, mencionar lo siguiente)</p> <p>¿Qué le parece la información que le estamos brindando?, ¿Tiene alguna duda hasta aquí?</p>
HERRAMIENTAS PARA CIERRE DE VENTA – VALORES AGREGADOS (opcional)	<p>Sr(a) (apellido del cliente) Oncosalud ha salvado más de 13 mil vidas, frente a una tasa de supervivencia del 69.9% a 5 años</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajamos de manera exclusiva con la Red AUNA para el efectivo servicio de tratamiento y prevención contra el cáncer. • Le ofrecemos aproximadamente 200 médicos especialistas en oncología que prestan servicios exclusivamente con nosotros, no son médicos generales, son médicos oncólogos, por ejemplo, médicos ginecólogos oncológicos, pediatras oncólogos, todos asociados a una especialidad. Esto le garantiza una atención de primer nivel. • Damos hasta el 100% de cobertura según el programa elegido, pagamos todo el tratamiento contra el cáncer, así este cueste un millón de soles, dependiendo el plan elegido • Y otros que forman parte del programa de beneficios, cómo asesoría por teléfono por parte de un médico las 24 horas del día. <p>(Consultar Anexo 1 para más herramientas de cierre de venta y manejo de objeciones)</p>

DPS

Sr(a) (apellido del cliente) ahora procederé a realizar la lectura de la Declaración Personal de Salud, que consta de 05 preguntas sobre su estado de salud y de sus afiliados.

Por favor, responda con "Sí" o "No".

1. ¿Tiene, ha tenido o está siendo estudiado por cáncer o alguna enfermedad oncológica? (Esperar respuesta del cliente: "Sí" o "No") En caso responda SI: Indicar que Oncosalud se comunicara para brindarle mayor detalle y despedirse.
En caso responda NO: Continuar con la pregunta 2

2. ¿Alguna vez se ha realizado o tiene pendiente la realización o los resultados de biopsia o de anatomía patológica de alguna endoscopia, colonoscopia, mamografía o ecografía de mamas o alguna cirugía?
(Esperar respuesta del cliente: "Sí" o "No")
En caso responda SI: **SONDEAR ¿Qué se realizó?, ¿Quién se lo realizó? ¿Dónde se lo realizó? ¿Diagnostico obtenido? ¿Lleva algún tratamiento?** En caso responda NO: continuar con pregunta 3

3. ¿Tiene, ha tenido o está siendo estudiado por algún tipo de melanoma, carcinoma, sarcomas o enfermedades a la sangre o los ganglios como, por ejemplo: leucemia, linfomas, enfermedad de Hodgkin, ¿policitemia vera u otros clasificados como síndromes mielodisplásicos?
(Esperar respuesta del cliente: "Sí" o "No")
En caso responda SI: Solicitar ampliación de información, como: ¿Que diagnóstico o resultado obtuvo por dicho examen, procedimiento, biopsia?... En caso sea una de las enfermedades excluyentes, no continuar con la venta de dicho prospecto.
En caso responda NO: continuar con pregunta 4

Enfermedades excluyentes del programa oncológico (estos diagnósticos no permite continuar con venta)

DEFINICION DE ENFERMEDADES	
ENFERMEDADES	DEFINICION
MELANOMA	Es el nombre genérico de los tumores melánicos o pigmentados, y el melanoma maligno es una grave variedad de CANCER DE PIEL .
CARCINOMA	Es un tumor cancerígeno que aparece en los tejidos que recubren o revisten diversos órganos del cuerpo o glándulas tales como: LA PIEL, ÚTERO, PRÓSTATA, MAMA O ESTÓMAGO
SARCOMAS	Es un tumor de tipo maligno que se produce en un MUSCULO, UN HUESO, UN VASO SANGUÍNEO U OTRA CLASE DE TEJIDO CONJUNTIVO .
LEUCEMIA	Es una patología cancerosa que afecta a las células de la MÉDULA ÓSEA . LA MÉDULA ÓSEA produce normalmente los GLÓBULOS ROJOS DE LA SANGRE, LAS PLAQUETAS Y LOS GLÓBULOS BLANCOS .
LINFOMAS	Cáncer que afecta al sistema linfático.
ENFERMEDAD DE HODGKIN	Es un tipo de cáncer que afecta a las células del sistema linfático y que se caracteriza por la presencia de las células de Hodgkin
POLICITEMIA VERA	Es una enfermedad de la médula ósea que lleva a un aumento anormal de la cantidad de las células sanguíneas principalmente GLÓBULOS ROJOS .
SÍNDROMES MIELODISPLÁSICOS	Son un grupo de cánceres en los la médula ósea no puede producir nuevas células sanguíneas sanas.

4. ¿Tiene, ha tenido o está siendo estudiado por: cirrosis, hepatitis crónica, hepatitis C, hemocromatosis, insuficiencia hepática, esófago Barret, pólipos de colon-recto, papiloma virus, enfermedades de la próstata, Síndrome de Inmuno Deficiencia Adquirida (SIDA) o es cero positivo al virus de inmunodeficiencia humana (VIH)? (Esperar respuesta del cliente: "Sí" o "No")
En caso responda SI: **SONDEAR ¿Qué se realizó?, ¿Quién se lo realizó? ¿Dónde se lo realizó? ¿Diagnostico obtenido? ¿Lleva algún tratamiento?** En caso responda NO: continuar con pregunta 5

5. ¿ Tiene alguna condición de salud que aún no tiene diagnóstico definitivo?

(Esperar respuesta del cliente: "Si" o "No")

En caso responda SI: SONDEAR ¿Qué se realizó?, ¿Quién se lo realizó?

¿Dónde se lo realizó? ¿Se realizó biopsia? Y de ser el caso otras preguntas

En caso responda NO: continuar speech

En caso el Cliente haya respondido "Si" a alguna de estas preguntas, mencionar:

Sr(a) _____, Oncosalud se contactará con usted para determinar posibles exclusiones

"Lamentablemente, no podemos culminar la afiliación del programa oncológico porque no cumple con los requisitos técnicos que la compañía Oncosalud solicita para este producto, lo sentimos"

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 y Falabella.

PLANES Y PRECIOS

Para completar su información, por favor conteste las siguientes preguntas: ¿Qué edad tiene?, ¿Está casado(a)?, por último ¿tiene actualmente hijos? Le agradezco la información brindada.

Sr(a) (apellido del cliente) ¿Fuma o ha fumado alguna vez?

- En caso el cliente responda que **NO**, indicar: **Permítame felicitarlo por mantener un hábito saludable, gracias a ello, accede a un precio más económico. (recalcular el importe e indicar la tarifa de no fumador)**
- En caso la respuesta la respuesta sea **SI**: **Brindar la tarifa de fumador.**

El costo mensual del programa Oncoclásico Pro / Oncoplus / Oncoflex es:

ONCOPLUS CMR 2025 50% DESCUENTO		
Rango de edad	Pago Mensual Recurrente	
	Tarjeta de Crédito	
	No Fumador	Fumador
00 - 25	S/ 23.26	S/ 30.23
26	S/ 62.10	S/ 80.75
27 - 35	S/ 62.69	S/ 81.51
36	S/ 64.65	S/ 84.05
37	S/ 65.91	S/ 85.69
38	S/ 66.53	S/ 86.49
39	S/ 67.13	S/ 87.27
40	S/ 67.76	S/ 88.09
41	S/ 70.04	S/ 91.05
42	S/ 72.84	S/ 94.70
43	S/ 74.60	S/ 96.98
44	S/ 76.48	S/ 99.42
45	S/ 78.34	S/ 101.85
46	S/ 81.43	S/ 105.86
47	S/ 86.39	S/ 112.31
48	S/ 87.03	S/ 113.14
49	S/ 89.53	S/ 116.38
50	S/ 94.46	S/ 122.79
51	S/ 97.61	S/ 126.89
52	S/ 101.68	S/ 132.18
53	S/ 103.27	S/ 134.26
54	S/ 105.78	S/ 137.51
55	S/ 109.41	S/ 142.23
56	S/ 117.39	S/ 152.60
57	S/ 123.63	S/ 160.73
58	S/ 126.51	S/ 164.47
59	S/ 133.92	S/ 174.10
60	S/ 140.11	S/ 182.14

Las tarifas incluyen IGV

ONCOCLÁSICO PRO CMR 2025 50% DESCUENTO

Rango de edad	Pago Mensual Recurrente	
	Tarjeta de Crédito	
	No Fumador	Fumador
00 - 25	S/ 18.83	S/ 24.49
26	S/ 34.81	S/ 45.25
27 - 35	S/ 35.47	S/ 46.11
36 - 40	S/ 36.06	S/ 46.88
41	S/ 39.54	S/ 51.41
42 - 43	S/ 40.44	S/ 52.57
44 - 45	S/ 41.05	S/ 53.37
46	S/ 45.16	S/ 58.72
47	S/ 45.18	S/ 58.74
48	S/ 45.41	S/ 59.02
49	S/ 46.65	S/ 60.64
50	S/ 50.46	S/ 65.58
51	S/ 65.83	S/ 85.59
52	S/ 66.63	S/ 86.64
53	S/ 70.62	S/ 91.80
54	S/ 73.74	S/ 95.86
55	S/ 76.83	S/ 99.88
56	S/ 86.42	S/ 112.35
57	S/ 86.98	S/ 113.07
58	S/ 89.42	S/ 116.25
59	S/ 93.81	S/ 121.95
60	S/ 99.38	S/ 129.20

Las tarifas incluyen IGV

ONCOFLEX

Rango de edad	Tarifa Única
00-17	S/ 23.19
18-25	S/ 25.98
26-30	S/ 58.76
31-35	S/ 63.48
36-40	S/ 66.54
41-45	S/ 69.58
46-50	S/ 79.12
51-55	S/ 123.38

	<p>Primas sujetas a variación dependiendo de la edad del asegurado, siniestralidad y afectos al incremento anual de primas.</p>
INVERSIÓN	<p>Todas estas coberturas del programa Oncoplus/ Oncoclásico Pro / Oncoflex con Oncosalud solo representan el costo a mensual de S/. (XXX) (revisar cuadro), que serán descontados de su tarjeta de crédito CMR. Este precio incluye IGV y no cambiará por todo el año de vigencia.</p>
PROMOCIÓN DESCUENTO	<p>(La promoción es válida únicamente para menores de 61 años) ¡Eso no es todo! Por la contratación de tu plan Oncológico tendrás un descuento del 50% sobre la prima correspondiente. El descuento será por 12 meses desde la contratación del seguro. La promoción es válida únicamente para personas menores de 61 años Promoción exclusiva con tarjeta CMR, Válido para afiliaciones nuevas y puras; sin diagnósticos, estudios previos de sospecha de cáncer. Conoce los términos y condiciones de la campaña https://web.segurosfalabella.com/pe/promociones.</p>
REGALO SOS	<p>Además, por la compra del seguro XXXX, estamos otorgando 2 meses gratuitos de Asistencias SOS, respaldado por A365.</p> <p>Tendrás acceso a asistencias en el Hogar, Vial, Legal, Mascotas, Tecnológica y Bicicletas, ante cualquier eventualidad las 24 horas del día. Te enviaremos el detalle de las coberturas del regalo junto con tu póliza en un plazo máximo de 15 días calendario. Recuerda que en el momento que necesites usarlas debes llamar al 610-6600.</p> <p>Estas asistencias estarán disponibles 48 horas hábiles después de la contratación y estarán habilitadas por 2 meses</p>
AUNA + BENEFITS	<p>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: https://masbeneficios.auna.pe/</p>
CIERRE	<p>¿Entonces Sr(a) (apellido del cliente) acepta contratar el programa oncológico? Esperar respuesta afirmativa del cliente (Sí - Sí acepto).</p> <p>Recuerde que al activar su PROGRAMA ONCOPLUS / ONCOCLASICOPRO se le estará cargando en su tarjeta CMR el costo mensual de S/. XXX.</p> <p>¿Me brinda su número de DNI para afiliarlo o afiliar a su adicional al programa?</p> <p>El inicio de vigencia de su programa oncológico empieza el primero del siguiente mes.</p> <p>Siendo hoy xx/xx/2024 con su confirmación hemos procedido a afiliarlo (a) al programa "Oncoplus / Oncoclásico Pro / Oncoflex de la compañía "Oncosalud" que estará vigente desde el xx/xx y por el cual pagará S/. XX.</p> <p><i>Le mencionamos que las primas sujetas a variación dependiendo de la edad del asegurado, siniestralidad y afectos al incremento anual de primas.</i></p> <p>Adicionalmente le recordamos que para mantener activas sus coberturas, deberá activar las compras por internet de su tarjeta de crédito.</p>

VALIDACIÓN DE DATOS	<p>Adicionalmente, necesito confirmar los siguientes datos:</p> <p>(Solicitar los datos del Contratante. Es obligatorio solicitar todos estos campos, pero no necesariamente en el mismo orden)</p> <ul style="list-style-type: none">• Apellido paterno + Apellido materno + Nombres• Sexo (Masculino / Femenino)• Estado civil (Soltero / Casado / Viudo / Divorciado)• Tipo de documento (DNI / CE) + Número de documento• Correo Electrónico• Nacionalidad• Fecha de nacimiento• E-mail• Dirección + Distrito + Provincia + Departamento• Teléfono + Celular•
----------------------------	---

	<p>(Solicitar los datos del Asegurado. Es obligatorio solicitar todos estos campos, pero no necesariamente en el mismo orden) (Si es la misma persona que el contratante, sólo solicitar estos datos)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apellido paterno + Apellido materno + Nombres • Sexo (Masculino / Femenino) • Estado civil (Soltero / Casado / Viudo / Divorciado) • Condición (Fumador/No Fumador) • Tipo de documento (DNI / CE / DIE / Pasaporte) + Número de documento • Nacionalidad • Fecha de nacimiento • E-mail • Dirección + Distrito + Provincia + Departamento • Teléfono + Celular • ¿El Sr(a)_____ cuenta con un seguro de salud como SIS, EPS, ESSALUD o Particular? (Esperar respuesta del cliente: “Sí” o “No”)
VERIFICACIÓN DE COMPRENSIÓN	<p>Hasta el momento, ¿tiene alguna duda? o ¿Tiene alguna duda o consulta sobre el programa? o hasta aquí todo claro? o ¿Le gustaría conocer más a detalle alguna cobertura? (no usar acelerador)</p>
ENVÍO DE CONDICIONADO	<p>¿Le gustaría recibir el condicionado al correo electrónico que nos brindó o de forma física a su domicilio?</p> <p>¿Su correo electrónico para realizar el envío del condicionado? (Doble Verificación del correo electrónico). Entonces le estaremos enviando el condicionado a la dirección de correo XXXXX en un plazo de 15 DIAS CALENDARIO.</p> <p>Si el cliente no tiene correo. ¿Su dirección física para el envío del condicionado es_____?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lima y Callao <p>Entonces le estaremos enviando el condicionado a su domicilio, en 15 DIAS CALENDARIO, registrado en: (INDICAR LA DIRECCIÓN: distrito/provincia/departamento/referencia).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Provincias: <p>Entonces le estaremos enviando el condicionado a su domicilio, registrado en: (INDICAR LA DIRECCIÓN: distrito/provincia/departamento/referencia).</p> <p>* Es obligatorio corroborar la dirección completa y teléfono o celular para la actualización de los datos del cliente.</p> <p>¿Me podría indicar alguna referencia para llegar a su domicilio? (Es obligatorio pedir referencia en caso la dirección no tenga numeración manzanas, lotes, etc.)</p> <p>Asimismo, recuerde que debe encontrarse una persona mayor de 18 años para la recepción del condicionado</p>
CANALES DE ORIENTACIÓN	<p>En caso de requerir la atención de su programa oncológico, el afiliado se debe comunicar con Oncosalud al (01) 513-7900.</p> <p>En caso tenga alguna duda o reclamo comuníquese con nosotros llamando al teléfono de FALABELLA SERVICIOS GENERALES al 615-6000 (Lima) o ingresa a la web en www.corredoresdesegurosfalabella.com.pe donde también podrá consultar el centro de ayuda que contiene mayor detalle de este y todos nuestros productos.</p>

	No olvide que el detalle completo y específico de coberturas y exclusiones lo podrá encontrar en el condicionado de su programa.
FORMA DE ACEPTACIÓN Y CARTA DE NOMBRAMIENTO	<p>Para continuar con el proceso de venta te informamos que, de acuerdo a lo establecido por la normativa vigente, debes suscribir la carta de nombramiento aceptando por esta vía nuestra designación como tu intermediario para ejercer la representación administrativa de tu afiliación a la IAFA (ONCOSALUD), durante la vigencia del presente contrato para la contratación y gestión de planes de aseguramiento en salud, con esta aceptación confirmamos nuestra labor de representarte y asesorarte ante Oncosalud, especialmente ante la ocurrencia de un siniestro.</p> <p>Recuerda que esta llamada, la misma que incluye tu aceptación al programa oncológico y el cargo mensual en la Tarjeta de crédito, ha sido debidamente grabada y constituye el contrato de afiliación.</p>
ENCUESTA NPS	En los próximos días le llegará una encuesta de satisfacción a su correo electrónico para que pueda calificar la atención recibida el día de hoy. La encuesta no le tomará más de 5 minutos, le solicito contestarla pues su opinión es muy importante para nosotros para poder mejorar la calidad de nuestro servicio.
DESPEDIDA	Muchas gracias por confiar en nosotros, se despide (Tu Nombre) de Falabella Servicios Generales S.A.C. con RUC N° 20510400233. Que tengas muy buenos días/tardes/noches.

ANEXO I – HERRAMIENTAS DE CIERRE

- Cáncer de Colon (Hombre/Mayor/Joven Con Hijos/Sin Hijos): Oncosalud es líder en el tratamiento de cáncer de colon gracias a un diagnóstico preciso. La Tasa de sobrevivencia está en 60% por encima de la de EEUU y Canadá, gracias a que cuentan con la tecnología, clínicas equipadas y doctores calificados y no se olvide que cubre el 100% del tratamiento dependiendo el plan elegido.
- Cáncer de Próstata (Hombre/Mayor Con Hijos/Sin Hijos): Oncosalud es líder en el tratamiento de cáncer de próstata, 8 de cada 10 pacientes tienen un tratamiento exitoso al 5to año de tratamiento es decir un 85% de pacientes sobrevive, tasa comparable solo con Inglaterra, gracias a que cuentan con los mejores equipos y cuerpo médico, recuerde que cubren el 100% del tratamiento, dependiendo el plan elegido.
- Leucemia (Hombre/Mujer Joven/Mayor Con Hijos): Oncosalud es líder en el tratamiento de Leucemia, han realizado exitosamente 30 procedimientos de trasplante de médula ósea superando a otras entidades con la tranquilidad de tener una cobertura al 100% en esta enfermedad dependiendo el plan elegido. Sus procedimientos son comparados con los de países del primer mundo como EEUU y Canadá, cuentan con equipos y cuerpo médico de primera.
- Cáncer de Piel (Hombre/Mujer Joven Con Hijos/Sin Hijos): Una persona que se expone mucho al sol podría desarrollar cáncer de piel. Oncosalud es líder en el tratamiento de cáncer de piel, 8 de cada 10 pacientes tienen una recuperación exitosa al 5to año de tratamiento gracias a un diagnóstico preciso con medicación y procedimientos a la par de EEUU y Canadá. El programa Oncoplus de Oncosalud brinda reconstrucción de tejidos blandos al 100% de cobertura.
- Cáncer de Mama (Mujer Joven/Mayor Con Hijos): De 100 pacientes que llegan a Oncosalud 20 son por cáncer de mamá. Oncosalud son líderes en este tratamiento 9 de cada 10 pacientes tienen un tratamiento exitoso al 5to año, El programa Oncoplus tiene como beneficios para sus pacientes el examen genético de última generación Oncotype. Este examen se realiza en Estados Unidos a un costo aproximado de 5 mil dólares, este examen dice si es o no necesario realizar quimioterapias y así evitar los efectos secundarios como náuseas, vómitos, caída de cabello entre otros.
- Cáncer de Cuello Uterino (Mujer Joven/Mayor Con Hijos/Sin Hijos): Oncosalud es líder en el tratamiento de cáncer de cuello uterino 8 de cada 10 mujeres tienen un tratamiento exitoso al 5to año de tratamiento. Este indicador está por encima de países como EEUU,

Canadá e Inglaterra; gracias al diagnóstico preciso medicación y procedimientos a la par con los países del primer mundo.

- Cáncer de Tiroides (Mujer Joven Con Hijos/Sin Hijos): Hoy Oncosalud es líder en el tratamiento de cáncer de tiroides, 9 de cada 10 pacientes tiene un tratamiento exitoso al 5to año, indicador por encima de países como EEUU, Canadá e Inglaterra. Esto debido al diagnóstico preciso (lo cual significa que el tratamiento será el adecuado y con mayor beneficio para paciente), medicación y procedimientos semejantes a los de los países del primer mundo. Todo esto es posible gracias a nuestro personal altamente calificado.

ANEXO II – MANEJO DE OBJECIONES

- CARO: Si Ud. fuese detectado con cáncer, cuánto costarían todos los gastos que exige el tratamiento por esta enfermedad en cualquier clínica? El cáncer es la enfermedad más costosa del mundo y en nuestro país lo es mucho más, estos tratamientos pueden llegar a costar entre 100 mil a 150 mil soles dependiendo qué tan avanzada esté y el tratamiento dura años, Piense de cuánto dinero estamos hablando. En Oncosalud dan la asistencia necesaria a través de los programas para que ustedes afronten la enfermedad. En Oncosalud lo acompañan y le brindan asistencia necesaria a través de programas para que puedan prevenir y/o afrontar eficazmente la enfermedad en caso de llegar a ser paciente oncológico sin gastar un solo sol en el tratamiento del cáncer si se afilia al programa Oncoplus.
- MOTIVOS ECONÓMICOS: En estudios realizados, se identificó que el 90% de las personas cuando sufren de cáncer no tienen los medios económicos para solventar tan costosa enfermedad. Si Ud. o uno de los suyos desarrolla esta enfermedad a quién acudiría?. Tal vez a un banco, a un familiar, con Oncosalud tendrá hasta el 100% de cobertura según el programa elegido, es decir no gastará ni un solo sol en el tratamiento
- YA TENGO SEGURO: Sondear Sr/a... seguramente coincide conmigo en que el sistema de salud pública tiene muy buenos médicos; sin embargo, los tiempos de atención y capacidad de respuesta ante emergencias suele ser deficiente, poniendo en riesgo la salud de los pacientes, basta con ver cuán deficiente es la atención a pacientes de los sistemas de salud público en este momento. Sin embargo, este programa cuenta con el respaldo de las clínicas AUNA que brinda uno de los mejores servicios de salud de todo el país con la más avanzada tecnología, médicos con el más alto nivel de especialización y moderna infraestructura... Como vera Sr/a... Contar HOY.
- NO QUIERO COMPRAR: Sr. (a)_____ para Ud. es importante su salud...verdad?... Ud. sabe lo que representa el enfermarse y peor aún si se trata de cáncer... No generamos interés o deseo, generamos conciencia de cómo alimentarse, respirar y sobre todo se trata de que Ud. siempre esté con su familia, su principal motivo y por los que trabaja día a día.
- YA TUVO ESTE PROGRAMA ONCOLÓGICO: (SI NO DA MOTIVO DEL POR QUÉ SE DESAFILIÓ DE ONCOSALUD) Sr. (a)_____ (SI TUVO UNA MALA EXPERIENCIA) Sr. (a)_____ estamos enterados de que perteneció a Oncosalud y por ello nuestra llamada, necesitamos y es muy importante que brinde la oportunidad de demostrar que han mejorado los servicios y no solo por ser el número 1 en el tratamiento de la enfermedad del cáncer si no porque buscan la mejora continua y la satisfacción de sus afiliados.

ANEXO III – COBERTURAS

PRESTACIONES GENERALES	CMR 2025					
	ONCOFLEX 2025		ONCOCLÁSICO PRO 2025		ONCOPLUS 2025	
	Cobertura	Copago	Cobertura	Copago	Cobertura	Copago
Emergencia oncológica: para atención de condiciones oncológicas repentinas que puedan afectar permanentemente la integridad del paciente oncológico.	100%	Ninguno	100%	Ninguno	100%	Ninguno
Consultas o Teleconsultas (Oncológico Ambulatorio): para atenciones presenciales o virtuales del tratamiento y seguimiento del paciente oncológico. Las derivaciones de este beneficio (laboratorio, imágenes) serán atendidas bajo el beneficio de Servicios de apoyo al tratamiento.	100%	Ninguno	100%	Ninguno	100%	Ninguno
Servicios de apoyo al tratamiento: Exámenes de laboratorio, imágenes, anatomía patológica e inmunohistoquímica.	100%	Ninguno	100%	Ninguno	100%	Ninguno
Cirugía oncológica ambulatoria: Incluye los honorarios del personal de salud, ayudantía o administración de anestesia, sala de operaciones, recuperación e insumos quirúrgicos.	100%	Ninguno	100%	Ninguno	100%	Ninguno
Quimioterapia⁽²⁾: Medicamentos antineoplásicos convencionales, materiales e insumos (incluyendo catéteres permanentes, líneas de infusión, entre otros) y servicios relacionados a su administración. Incluye la pre medicación y vitaminas que formen parte del esquema de quimioterapia.	100%	Ninguno	100%	Ninguno	100%	Ninguno

Terapia modificadora de respuesta biológica o blanco dirigida⁽²⁾: <ul style="list-style-type: none"> • Anticuerpos monoclonales • Inhibidores de enzimas kinasas y proteosomas • Inmunoterapia (BCG) • Citocinas (Interferones e Interleucinas) • Factor estimulante de colonias de células blancas (Filgrastim) • Inmunomoduladores 	70%	30%	70%	30%	100%	Ninguno
Hormonoterapia farmacológica convencional⁽²⁾: Medicamentos convencionales para modular las hormonas del organismo atenuando el crecimiento o reducir el riesgo de recurrencia de ciertos tumores.	100%	Ninguno	100%	Ninguno	100%	Ninguno
Hormonoterapia farmacológica compleja^(2,3): Medicamentos novedosos o avanzada generación para estimular o inhibir el sistema hormonal modificando el comportamiento de algunos tumores y sus síntomas.	70%	30%	70%	30%	100%	Ninguno
Medicamentos no oncológicos⁽²⁾ (dispositivos médicos para el tratamiento oncológico), materiales e insumos relacionados con el tratamiento oncológico, incluyendo la Albúmina humana.	100%	Ninguno	100%	Ninguno	100%	Ninguno
Radioterapia: Radioterapia Tridimensional, Arcoterapia Volumétrica de Intensidad Modulada, Radioterapia de Intensidad Modulada, Radiocirugía Estereotáxica, Radioterapia Estereotáxica Extra Cerebral, Radioterapia Intraoperatoria, Braquiterapia de Alta Tasa de Dosis. Servicio solo disponible en Lima y Chiclayo.	100%	Ninguno	100%	Ninguno	100%	Ninguno
Trasplante de médula ósea histocompatible: Incluye cobertura de estudios de histocompatibilidad solo del AFILIADO receptor. No incluye estudio u otros gastos relacionados a los donantes.	70%	30%	100%	Ninguno	100%	Ninguno
Servicios de apoyo al tratamiento: Exámenes de laboratorio, imágenes, anatomía patológica e inmunohistoquímica.	100%	Ninguno	100%	Ninguno	100%	Ninguno
Estudios de medicina nuclear: Gammagrafía ósea, rastreo tiroideo, detección de ganglio centinela.	100%	Ninguno	100%	Ninguno	100%	Ninguno
Tomografía por emisión de positrones (PET Scan): Incluye el examen de valoración previa y la sustancia radioactiva FDG. Servicio disponible solo en Lima.	100%	Ninguno	100%	Ninguno	100%	Ninguno
Servicios de la unidad de Cuidados Continuos a domicilio: Cuidados paliativos y terapias del dolor, así como Continuidad de tratamiento hospitalario en domicilio. Servicio disponible solo en Lima y según los límites geográficos establecidos.	100%	Ninguno	100%	Ninguno	100%	Ninguno

Transfusión sanguínea y hemoderivados (glóbulos rojos, plaquetas, plasma): Se cubrirán las pruebas de tamizaje, procesamiento en banco de sangre, pruebas cruzadas y los insumos necesarios solo de la transfusión de aquellas unidades efectivamente transfundidas.	70%	30%	100%	Ninguno	100%	Ninguno
Nutrición Parenteral Total (NPT): Solo durante la estancia hospitalaria hasta un máximo de tres (3) semanas.	70%	30%	100%	Ninguno	100%	Ninguno
Nutrición Enteral (NE): Solo durante la estancia hospitalaria hasta un máximo de tres (3) semanas.	70%	30%	100%	Ninguno	100%	Ninguno
Kit de colostomía e ileostomía: Insumo y equipamiento a pacientes con colostomía o ileostomía.	100%	Ninguno	100%	Ninguno	100%	Ninguno
Kit de urostomía: Insumo y equipamiento a pacientes con urostomía por causa oncológica.	100%	Ninguno	100%	Ninguno	100%	Ninguno
Cirugía reconstructiva oncológica ante secuela mutilante: Para pacientes de cáncer de piel y tejidos blandos del sistema musculo esquelético, inclusive en cara y por amputación de extremidades (no incluye genitales), en el mismo acto operatorio extractivo y no cosmético.	100%	Ninguno	100%	Ninguno	100%	Ninguno
Material de Osteosíntesis: Para pacientes con fracturas patológicas por metástasis ósea o cáncer óseo.	70%	30%	100%	Ninguno	100%	Ninguno
Prótesis internas quirúrgicamente necesarias	No cubre	100%	100%	Ninguno	100%	Ninguno
Complicaciones ocasionadas por el tratamiento oncológico: Únicamente las patologías que se presentan a consecuencia de la enfermedad oncológica o luego de realizada la aplicación del respectivo tratamiento oncológico, descritas en las prestaciones generales.	100%	Ninguno	100%	Ninguno	100%	Ninguno
Control ambulatorio de pacientes oncológicos con 5 años de evolución sin enfermedad activa	80%	20%	80%	20%	100%	Ninguno

⁽¹⁾ Solo está cubierto los medicamentos: Imatinib para los casos de Leucemia mieloide crónica y GIST (tumor de estroma gastrointestinal) y BCG para cáncer de vejiga. Factor estimulante de colonia únicamente como Filgastrim.

⁽²⁾ Se cubrirán los medicamentos únicamente citados en el "Listado de Medicamentos para el tratamiento del cáncer".

⁽³⁾ Las modificaciones de cobertura sobre hormonoterapia compleja, aplican para afiliados que no están en condición de paciente oncológico activo al momento de entrada en vigencia del presente condicionado.

OTRAS PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS	CMR 2025					
	ONCOFLEX 2025		ONCOCLÁSICO PRO 2025		ONCOFLEX 2025	
	Cobertura	Copago	Cobertura	Copago	Cobertura	Copago
(Solo en RED AUNA y previa autorización por la IAFAS)						
Fase diagnóstica	50%	50%	50%	50%	50%	50%
Cirugía de cáncer no biopsiable: En caso de alta sospecha de neoplasia maligna primaria de encéfalo, páncreas, riñón, ovario y testículo.	100%	Ninguno	100%	Ninguno	100%	Ninguno
Biopsia para descarte de cáncer de mama: En caso de alta sospecha de neoplasia maligna.	100%	Ninguno	100%	Ninguno	100%	Ninguno
Prueba de expresión genética para cáncer de mama	No cubre	100%	100%	Ninguno	100%	Ninguno
Reconstrucción mamaria y pezón: Para pacientes con mastectomía radical y total por cáncer de mama. Servicio disponible solo en Red Integrada.	No cubre	100%	70%	30%	100%	Ninguno
Prótesis de mama: Para pacientes con mastectomía por cáncer de mama. Por única vez por mama.	No cubre	100%	70%	30%	100%	Ninguno
Medicina Integrativa: Dentro de las prestaciones cubiertas, se encuentran las siguientes: - Psicooncología: Incluye cinco (5) sesiones programadas por año y consultas sin límite de número durante la hospitalización, contadas a partir de su admisión como paciente. En caso de paciente menores de dieciocho (18) años, se cubrirá las consultas ambulatorias y durante la hospitalización, sin límite de número de consultas. Asimismo, se extenderá a los padres hasta sesenta (60) días posteriores al fallecimiento del menor. Solo en Red Integrada. - Orientación nutricional: Para pacientes en compañía de familiares. Incluye cinco (5) sesiones programadas por año. Solo en RED AUNA.	100%	Ninguno	100%	Ninguno	100%	Ninguno
Terapia física: En el hombro y brazo para el tratamiento de linfedema posterior a mastectomía radical por cáncer de mama; post cirugía mutilante de tejidos blandos en extremidades; terapia física post cirugía encefálica; fisioterapia respiratoria post cirugía por cáncer pulmonar. Hasta un máximo de doce (12) sesiones durante los tres (3) meses posteriores a la cirugía antes descrita. Aplica un máximo de dieciséis (16) sesiones durante los tres (3) meses posteriores en los casos de cáncer de encéfalo.	100%	Ninguno	100%	Ninguno	100%	Ninguno
Foniatría: Hasta doce (12) sesiones programadas. Servicio disponible solo en Lima.	100%	Ninguno	100%	Ninguno	100%	Ninguno
Prótesis testicular post orquidectomía: Para pacientes de cáncer de testículo y próstata.	No cubre	100%	100%	Ninguno	100%	Ninguno

Segunda opinión médica nacional: Bajo revisión de la junta médica permanente de la IAFAS y con el soporte de los comités multidisciplinares de alta complejidad de la RED AUNA.	100%	Ninguno	100%	Ninguno	100%	Ninguno
Segunda opinión médica internacional: Bajo solicitud de la junta médica permanente de la IAFAS, que podrá solicitar la valoración del caso (revisión del expediente) a una institución de prestigio internacional determinada por la IAFAS.	No cubre	100%	100%	Ninguno	100%	Ninguno
Ambulancia terrestre al alta hospitalaria: Para pacientes postrados o imposibilitados de desplazarse. Servicio disponible solo en Lima y según los límites geográficos establecidos.	100%	Ninguno	100%	Ninguno	100%	Ninguno
Traslado para pacientes radicados fuera de Lima: Un (1) boleto aéreo (ida y vuelta en vuelo comercial) al año, para aquellos pacientes domiciliados en provincias (según dirección estipulada en DNI) y con destino al lugar de tratamiento.	No cubre	100%	No cubre	100%	100%	Ninguno
Alimentación para un acompañante de pacientes pediátricos (menores de catorce (14) años y seis (6) meses de edad) durante el tiempo que dure la hospitalización. Solo en RED AUNA.	No cubre	100%	No cubre	100%	100%	Ninguno
Sedación de pacientes pediátricos	No cubre	100%	100%	Ninguno	100%	Ninguno
Pruebas COVID-19	No cubre	100%	100%	Ninguno	100%	Ninguno
Tutoría médica y ejecutiva de acompañamiento al paciente	100%	Ninguno	100%	Ninguno	100%	Ninguno
Chequeo oncológico: Conjunto de exámenes para identificar la sospecha de algunos tipos de enfermedades oncológicas. Asimismo, con la evaluación general de salud se busca identificar factores de riesgo cardiovascular.	El detalle, deducibles y la periodicidad de los exámenes que incluye el Chequeo oncológico y evaluación general de salud están publicados en nuestra página web: https://oncosalud.pe/documentos-interes					

BENEFICIOS ADICIONALES	CMR 2025					
	ONCOFLEX 2025		ONCOCLÁSICO PRO 2025		ONCOPLUS 2025	
(Solo en RED AUNA)	Cobertura	Copago	Cobertura	Copago	Cobertura	Copago
Programa del Ángel Guardián	100%	Ninguno	100%	Ninguno	100%	Ninguno