

### Política de Atención al Cliente

#### 1. Introducción

OSPE se compromete a ofrecer un servicio de atención al cliente excepcional, asegurando que todos nuestros afiliados reciban el soporte y la información necesarios de manera eficiente y profesional.

#### 2. Horarios de Atención

Nuestras oficinas están abiertas de lunes a viernes de 8:00 a 18:00 horas y los sábados de 9:00 a 13:00 horas. El servicio de atención telefónica está disponible durante estos horarios.

#### 3. Canales de Atención

- Presencial: Visite nuestras oficinas en todo el país.
- Telefónico: Llame al 0800-987-654 para consultas y soporte.
- Online: Utilice nuestro sitio web para obtener información y realizar consultas.
- Chat en línea: Disponible en nuestro sitio web para asistencia en tiempo real.

#### 4. Resolución de Consultas

Nuestro objetivo es resolver todas las consultas en el menor tiempo posible. Las consultas simples se resuelven en el momento, mientras que las más complejas pueden requerir hasta 48 horas para una resolución completa.

#### 5. Programación de Servicios

Los afiliados pueden programar citas médicas y consultas a través de nuestra página web, por

## **OSPE - Documentación Informativa**

teléfono o en persona en nuestras oficinas.

### **6. Retroalimentación del Afiliado**

Valoramos la opinión de nuestros afiliados. Invitamos a todos a compartir sus experiencias y sugerencias para mejorar nuestros servicios mediante nuestro formulario de retroalimentación en línea.

### Información General sobre OSPE

#### 1. Historia de OSPE

OSPE fue fundada como una pequeña aseguradora de salud local y ha crecido hasta convertirse en una empresa con cobertura nacional. A lo largo de los años, hemos expandido nuestra red de prestadores e incorporado tecnologías para mejorar nuestros servicios.

#### 2. Nuestras Oficinas

OSPE cuenta con oficinas en las principales ciudades del país, proporcionando una cobertura amplia y eficiente.

#### 3. Servicios Ofrecidos

- Seguros de Salud: Amplia gama de coberturas médicas y programas de prevención.
- Telemedicina: Consultas médicas a distancia a través de nuestra plataforma de telemedicina.
- Programas de Bienestar: Iniciativas para promover estilos de vida saludables entre nuestros afiliados.
- Atención Médica Integral: Acceso a una red de prestadores de salud de alta calidad.

#### 4. Compromiso con la Innovación

Estamos comprometidos con la innovación en la atención médica, implementando tecnologías digitales avanzadas para mejorar la experiencia de nuestros afiliados.

#### 5. Enfoque en la Prevención

OSPE se enfoca en la prevención de enfermedades a través de programas personalizados y el uso

## **OSPE - Documentación Informativa**

de datos para identificar y mitigar riesgos de salud.

### Política de Privacidad y Seguridad de Datos

#### 1. Introducción

En OSPE, la privacidad y seguridad de los datos de nuestros afiliados son de suma importancia. Nos comprometemos a proteger la información personal de nuestros afiliados y a manejarla con responsabilidad.

#### 2. Recolección de Datos

Recopilamos información personal de nuestros afiliados a través de diversos canales, incluyendo nuestro sitio web, interacciones en persona y comunicaciones telefónicas.

#### 3. Uso de los Datos

La información recopilada se utiliza para:

- Proveer y mejorar nuestros servicios.
- Personalizar la experiencia del afiliado.
- Realizar análisis de salud y estudios estadísticos.
- Cumplir con obligaciones legales y regulatorias.

#### 4. Protección de Datos

Implementamos medidas de seguridad técnicas y organizativas para proteger los datos personales contra pérdida, robo y acceso no autorizado.

#### 5. Derechos del Afiliado

Los afiliados tienen derecho a acceder, rectificar y eliminar sus datos personales. Para ejercer estos

## **OSPE - Documentación Informativa**

derechos, pueden contactarnos a través de nuestro sitio web o en nuestras oficinas.

### **6. Compartición de Datos**

No compartimos datos personales con terceros sin el consentimiento explícito del afiliado, salvo en casos donde sea necesario para cumplir con obligaciones legales o contractuales.

### **7. Contacto**

Para consultas relacionadas con nuestra política de privacidad y la gestión de sus datos personales, los afiliados pueden contactarnos a través de [privacy@ospe.com](mailto:privacy@ospe.com).