

# Términos y condiciones Clínicas Auna

El presente documento contiene los términos y condiciones a los cuales se acoge todo paciente (EL PACIENTE) que reserve una cita para acceder a una consulta médica (LA CITA) de cualquier naturaleza en Clínicas Auna (AUNA) y deba pagar anticipadamente por ella debido a que recibe por correo electrónico y WhatsApp un medio para pagar por LA CITA o, en atención a que agendó LA CITA a través del aplicativo web (NOMBRE DEL APLICATIVO).

En consecuencia, este documento establece los derechos y obligaciones entre AUNA como prestador de servicios y EL PACIENTE con relación al servicio reservado, la cual además se rige de manera complementaria por la normativa legal peruana aplicable.

## 1. Agendamiento

**EL PACIENTE** deberá reservar LA CITA por medio de cualquier <sup>(4)</sup>canal de agendamiento disponible (App/Web, Call Center, Admisión, Sectoristas)

**EL PACIENTE podrá pagar LA CITA:**

- (i) Como privado (sin cobertura de alguna IAFAS); o,
- (ii) Usando los siguientes garantes: Mapfre seguros, Rimac EPS, Pacífico EPS, Positiva Sanitas, La Positiva Seguros, Rimac Seguros, Mapfre EPS, La Positiva, Pacífico Seguros y Reaseguros, Auna Salud, Oncosalud y otros seguros.

## 2. Pago y plazos

**EL PACIENTE** que requiera realizar un pago para conservar LA CITA estará recibiendo un correo electrónico y WhatsApp o visualizando por medio del App las indicaciones referentes al pago de su CITA (fecha, hora, médico y deducible a pagar). En el caso de que la reserva no haya sido pagada dentro de los plazos de tiempo estipulados en el presente documento, esta será anulada automáticamente y el paciente podrá agendar otra cita por medio de cualquier canal.

**EL PACIENTE deberá pagar por su CITA antes de los plazos límite.** De ser así, recibirá una notificación de pago exitoso. Caso contrario, recibirá recordatorios sobre el pago pendiente y, de no realizar el pago, finalmente recibirá un correo notificando la anulación de su cita. Los plazos de pago varían dependiendo de la anticipación con la que se reserve la consulta médica, el canal de agendamiento y la modalidad de consulta, son los siguientes:

Anticipación de agendamiento	Canal de agendamiento	Modalidad de atención	Fecha y hora límite para realizar el pago
Mismo día	Call center, Sectoristas, Admisión, App/Web	Presencial	Pago regular en admisión
1 día	Call center, Sectoristas, Admisión, App/Web	Presencial y virtual	23:59 h del día de la <sup>(1)</sup> fecha de registro
2 o más días	Call center, Sectoristas, Admisión, App/Web	Presencial y virtual	23:59 h del día posterior a la <sup>(1)</sup> fecha de registro

# Términos y condiciones Clínicas Auna

Los días de la anticipación de agendamiento serán contabilizados independientemente de la hora en la que se efectúe el contacto con el canal de agendamiento. Es decir, se considerarán días calendario.

La fecha y hora de la consulta médica si son relevantes para computar los plazos de solicitud de reprogramación o extorno, para mayor detalle revisar el cuadro de la sección 3.

El esquema de plazos y anulaciones aplica para teleconsultas y consultas presenciales y se ejecutarán en la fecha y hora límite de pago definida según: canal de agendamiento, modalidad de atención y anticipación del agendamiento (Fecha de registro vs Fecha de cita).

Los pagos estarán sujetos a cambios en deducible y vigencia. En los casos en los que la póliza del seguro del paciente ya no se encuentre activa en el momento de la cita, así como en los casos en los cuales la tarifa que pagó el paciente como deducible haya cambiado (diferencias entre el día del pago y el día de la cita), se harán los ajustes correspondientes en el counter de admisión.

## 3. Políticas de extorno

**LAS CITAS** que hayan sido programadas con una anticipación de agendamiento menor a 2 (dos) días no contarán con la posibilidad de ser canceladas y obtener la devolución de lo pagado. **Sin embargo, AUNA evaluará las solicitudes que se encuentren enmarcadas en los siguientes eventos** para eventualmente permitirles cancelar LA CITA y obtener la devolución de lo pagado (El horario de atención del personal de AUNA es de 8:00 a.m. a las 20:00 p.m. de lunes a sábado y de 10:00 a.m. a 18:00 p.m. los domingos):

- **Accidentes acreditados que imposibiliten la asistencia a la cita**
- **Robo o asalto acreditado que imposibiliten asistencia a la cita, debidamente acreditados mediante denuncia policial**
- **Fuerza externa de la naturaleza de conocimiento común o debidamente acreditadas, que imposibiliten asistencia a la cita**
- **Fallecimiento mediante acta de defunción**
- **Hospitalización o atención por emergencia acreditadas que coincidan con la fecha y hora de la cita**
- **Otras excepciones que sean consideradas válidas a discreción AUNA**

La solicitud deberá explicar con claridad el evento que impidió la asistencia a la cita y adjuntar los medios probatorios que acrediten este evento, conforme a lo recomendado en el listado anterior y a criterio de cada paciente (o su tutor o curador). El plazo para presentar la solicitud es de máximo 30 días calendario contados desde el día siguiente de la fecha de la cita programada. Luego, AUNA contará con un plazo máximo de 30 días hábiles contados desde el día siguiente de recibida la solicitud para evaluarla y dar una respuesta la paciente (o su tutor o curador).

Si el paciente se encuentra en las sedes podrá formular su solicitud en el PAUS (Plataforma de Atención al Usuario en Salud); de lo contrario, podrá realizar la solicitud por correo electrónico a las siguientes direcciones:

Clínica Delgado y Centro de Medicina Física y Rehabilitación (Benavides): [servicioalcliente.delgado@auna.pe](mailto:servicioalcliente.delgado@auna.pe)

Clínica Auna Guardia Civil: [servicioalcliente.guardiacivil@auna.pe](mailto:servicioalcliente.guardiacivil@auna.pe)

Clínica Bellavista: [servicioalcliente.bellavista@auna.pe](mailto:servicioalcliente.bellavista@auna.pe)

Clínica Vallesur: [servicioalcliente.vallesur@auna.pe](mailto:servicioalcliente.vallesur@auna.pe)

Clínica Camino Real: [servicioalcliente.caminoreal@auna.pe](mailto:servicioalcliente.caminoreal@auna.pe)

Clínica Miraflores: [servicioalcliente.miraflores@auna.pe](mailto:servicioalcliente.miraflores@auna.pe)

Clínica Chiclayo: [servicioalcliente.chiclayo@auna.pe](mailto:servicioalcliente.chiclayo@auna.pe)

Servimédicos: [servicioalcliente.servimedicos@auna.pe](mailto:servicioalcliente.servimedicos@auna.pe)

# Términos y condiciones Clínicas Auna

**LAS CITAS** que hayan sido programadas con una anticipación de agendamiento mayor a 2 días podrán ser canceladas solo hasta 48 horas previas a la CITA para poder obtener la devolución de lo pagado. La solicitud de cancelación de LA CITA y la devolución de lo pagado deberá ser solicitada por medio del formulario correspondiente desplegado en el portal web Auna.

Ingresa desde ([www.auna.org/pe](http://www.auna.org/pe)) haciendo clic en la opción "Reprogramar o anular una cita pagada", luego te redireccionará al formulario que debes llenar.

En todo aquel caso en que sea AUNA quien realiza una modificación de la CITA ya pagada por EL PACIENTE, este podrá solicitar su anulación y devolución de lo pagado, si es que no se encuentra conforme con la referida modificación. Antes de su cita, el paciente recibirá la recomendación de llegar con veinte (20) minutos de anticipación, para contar con tiempo suficiente para registrarse, pasar por triaje y ser atendido. Si a la hora de inicio de la cita el paciente no se encuentra en la sala de espera, el médico estará facultado para pasar a atender a otro paciente, y la cita se perderá sin lugar a extorno. El paciente deberá sacar una nueva cita conforme a la disponibilidad del médico. En caso la cita no pueda darse en el horario y fecha programados por motivos atribuibles a AUNA o al médico tratante, la cita podrá ser reprogramada o, de lo contrario, podrá solicitarse el extorno del monto pagado en la reserva.

## Ejemplo explicativo:

Solicitud Registrada	Fecha y Hora Ingreso de solicitud	Límite para Extorno	Límite para reprogramación	Fecha y Hora Consulta Médica	Validez de Solicitud
Extorno	28/01/2024 11:00 h	Hasta 31/01/2024 11:00 h	Hasta 01/02/2024 11:00 h	02/02/2024 11:00 h	Válido
Extorno	03/06/2024 15:30 h	Hasta 03/06/2024 11:00 h	Hasta 04/06/2024 11:00 h	05/06/2024 11:30 h	Inválido

# Términos y condiciones Clínicas Auna

## 4. Políticas de reprogramación de citas

**LA CITA** que haya sido pagada podrá ser reprogramada si es que ello se solicita hasta 24 horas previas a la fecha asignada. El límite de reprogramaciones para la misma cita pagada es de dos (2) veces como máximo. La solicitud de reprogramación deberá ser solicitada a por medio del formulario correspondiente desplegado en el portal web de Auna.

Ingresa desde ([www.auna.org/pe](http://www.auna.org/pe)), haciendo clic en la opción "Reprogramar o anular una cita pagada", luego te redireccionará al formulario que debes llenar. En todo aquel caso en que sea AUNA quien realiza una modificación de la CITA ya pagada por EL PACIENTE, este podrá solicitar su anulación y devolución de lo pagado, si es que no se encuentra conforme con la referida modificación.

**EL PACIENTE** deberá escoger entre los horarios disponibles que le indique el personal de AUNA con el que se encuentre realizando la reprogramación de cita (El horario de atención del personal de AUNA es de 8:00 a.m. a las 20:00 p.m. de lunes a sábado y de 10:00 a.m. a 18:00 p.m. los domingos).

**EL PACIENTE** podrá seleccionar la nueva CITA modificando la fecha, hora y médico de la misma especialidad, inclusive. Si la nueva CITA tiene un deducible mayor a lo previamente pagado, EL PACIENTE deberá abonar la diferencia.

**LAS CITAS** cuya solicitud de reprogramación haya sido solicitada con una anticipación menor a 24 horas, no contarán con la posibilidad de ser reprogramadas. Sin embargo, AUNA evaluará las solicitudes que se encuentren enmarcadas en los eventos detallados en la sección 3. Políticas de extorno para eventualmente permitirles reprogramar LA CITA (El horario de atención del personal de AUNA es de 8:00 a.m. a las 20:00 p.m. de lunes a sábado y de 10:00 a.m. a 18:00 p.m. los domingos):

La presentación y proceso de atención de estas solicitudes se rige por el mismo procedimiento y plazos que se detallan en la sección 3. Políticas de Extorno.

**EL PACIENTE** podrá realizar una reprogramación de su consulta médica sin que los términos previamente descritos en el inciso de "Políticas de reprogramación" apliquen, si es que se cumple cada una de las siguientes condiciones:

- (i) Fue Auna quien propuso al paciente la modificación de LA CITA.
- (ii) La nueva CITA seleccionada por el paciente se encuentra en un turno libre.

# Términos y condiciones Clínicas Auna

## 5. Glosario de términos

**Fecha de registro:** Fecha en la que EL PACIENTE contacta al canal de agendamiento, le manifiesta la intención de reservar una CITA y concreta el agendamiento.

**Fecha de cita:** Fecha para la cual EL PACIENTE ha programado LA CITA.

**Consulta médica:** Servicio en el que el médico atiende al paciente resolviendo sus inquietudes. Este puede ser un proceso complejo y multidimensional, centrado en la relación médico-paciente, pero además es pieza clave para brindar el apoyo en cuanto a las necesidades de salud-enfermedad, sufrimiento e incertidumbre que tiene un sujeto cuando se ve afectada su integridad física, humana y emocional. Este se realiza a una fecha y hora previamente definida por EL PACIENTE.

**Canal de agendamiento:** Medio que usa EL PACIENTE para agendar una consulta médica. Puede ser Call center, App/Web, Sectoristas o Admisión.

**Anticipación del agendamiento:** Diferencia entre la Fecha de registro y la Fecha de cita. La anticipación de agendamiento será contabilizada independientemente de la hora en la que se efectúe el contacto con el canal de agendamiento. Es decir, se considerarán días calendario. Así, si EL PACIENTE se comunica con cualquiera de nuestros canales de agendamiento el día 13/04/2024 y reserva una consulta médica para el día 16/04/2024, entonces:

Fecha de registro	13/04/2024
Fecha de cita	16/04/2024
Anticipación del agendamiento	3 días calendarios

**Deducible (copago fijo):** Monto fijo que el paciente debe pagar cada vez que asiste al proveedor médico afiliado de la red detallada en el Plan de Salud, en el momento en que se le brindan los servicios cubiertos, ya sea en una atención ambulatoria o en un tratamiento hospitalario.

# Términos y condiciones Clínicas Auna

**Formulario para reprogramaciones y/o anulaciones:** La solicitud de reprogramación o anulación deberá ser solicitada por medio del formulario correspondiente desplegado en el portal web de Auna.

Ingresa desde ([www.auna.org/pe](http://www.auna.org/pe)), haciendo clic en la opción "Reprogramar o anular una cita pagada", luego te redireccionará al formulario que debes llenar. En todo aquel caso en que sea AUNA quien realiza una modificación de la CITA ya pagada por EL PACIENTE, este podrá solicitar su anulación y devolución de lo pagado, si es que no se encuentra conforme con la referida modificación.



## Formulario:

The screenshot shows the top part of the form. It features the AUNA logo and a heart icon. The title is 'Reprogramación y anulación de citas pagadas'. Below the title, there is a section titled 'Ten en cuenta' with two bullet points:
 

- Para reprogramaciones:** La solicitud será válida si la registras hasta 24 horas previas a la consulta médica. La nueva fecha estará sujeta a la disponibilidad del médico y la cita no es transferible a otro paciente.
- Para anulaciones:** La solicitud de anulación (consecuente extorno del monto pagado) será válida si la registras hasta 48 horas previas a la consulta médica.

 Below this, there is a contact email 'catalina.alva@lavena.pe' with a 'Cambiar de cuenta' link and a 'No compartido' status. A red asterisk indicates that the following question is mandatory. The first field is 'Selecciona tu sede \*' with a dropdown menu. The second field is 'Ingresa tu nombre completo \*' with a text input box.

The screenshot shows the continuation of the form. The first field is 'Selecciona tu tipo de documento de identidad \*' with a dropdown menu. The second field is 'Ingresa tu número de documento de identidad \*' with a text input box. The third field is 'Fecha de la consulta médica \*' with a sub-label 'Es la fecha de la consulta médica que deseas reprogramar o anular' and a date picker. The fourth field is 'Tipo de solicitud \*' with three radio button options: 'Anulación de consulta médica pagada', 'Reprogramación de consulta médica pagada', and 'Reenvío de Link de Pago Web'. The final field is 'Ingresa un número de teléfono de contacto \*' with a sub-label 'Por este medio nos comunicaremos contigo' and a text input box.

# Términos y condiciones Clínicas Auna

## 6. Preguntas y respuestas frecuentes

### 1. ¿Puede el paciente pagar el mismo día de su cita?

No, EL PACIENTE que requiera realizar un pago para conservar LA CITA estará recibiendo un correo electrónico y whatsapp o visualizando por medio del App las indicaciones referentes al pago de su CITA (fecha, hora, médico y deducible a pagar). En el caso de que la reserva no haya sido pagada dentro de los plazos de tiempo estipulados en el presente documento, esta será anulada automáticamente.

### 2. ¿Qué notificaciones/avisos recibirá el paciente antes de anular su cita?

Se tiene contemplado enviar 2 correos electrónicos antes de la anulación de la cita:

### Correo electrónico:

**01. Correo de reserva de cita exitosa:**

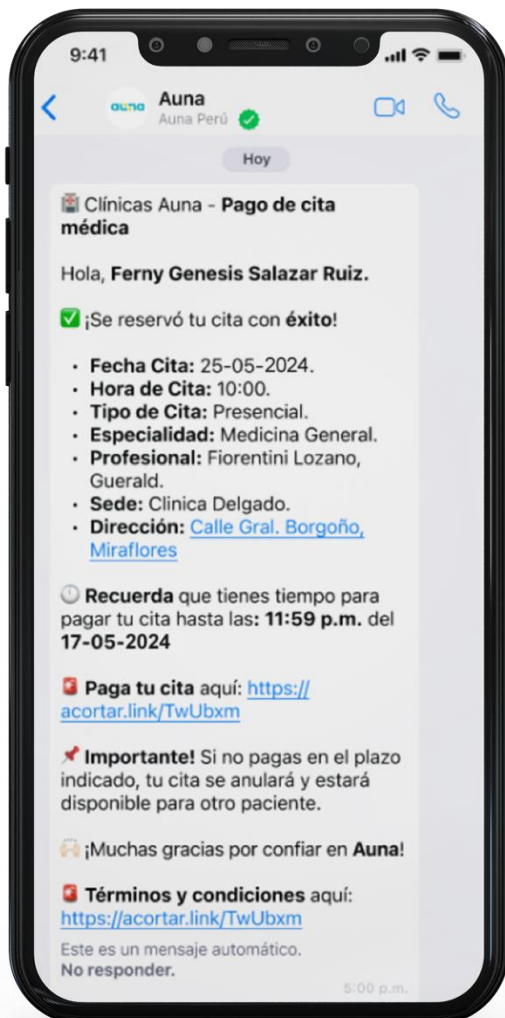
**02. Correo de recordatorio de pago:**

**03. Correo de anulación de cita por falta de pago:**

# Términos y condiciones Clínicas Auna

WhatsApp

## Cita médica



## Pago confirmado



# Términos y condiciones Clínicas Auna

WhatsApp

## Recordatorio de pago



## Anulación de cita



# Términos y condiciones Clínicas Auna

### 3. ¿Qué pasa si agendo para mañana o “pasado mañana” y quiero un extorno?

No se tiene habilitada la opción para pedir extorno, desde el momento en que se reserva la cita. La opción de reprogramación dependería de la hora de la consulta médica reservada.

### 4. ¿Cuáles son los límites para reprogramación?

**LAS CITAS** que hayan sido programadas con una anticipación de agendamiento mayor a 2 días podrán ser canceladas solo hasta 48 horas previas a la CITA para poder obtener la devolución de lo pagado. La solicitud de cancelación de LA CITA y la devolución de lo pagado deberá ser solicitada por medio del formulario correspondiente desplegado en el portal web Auna.

Ingresar desde ([www.auna.org/pe](http://www.auna.org/pe)), haciendo clic en la opción “Reprogramar o anular una cita pagada”, luego te redireccionará al formulario que debes llenar. En todo aquel caso en que sea AUNA quien realiza una modificación de la CITA ya pagada por EL PACIENTE, este podrá solicitar su anulación y devolución de lo pagado, si es que no se encuentra conforme con la referida modificación.

Brecha de tiempo	Reprogramación	Devolución
Hasta 48 h previas a la cita	✓	✓
Hasta 24 h previas a la cita	✓	✗
Luego de las 24 h previas a la cita	✗	✗

Solicitud Registrada	Fecha y Hora Ingreso de solicitud	Límite para Extorno	Límite para reprogramación	Fecha y Hora Consulta Médica	Validez de Solicitud
Reprogramación	14/03/2024 15:48 h	Hasta 13/03/2024 16:00 h	Hasta 14/03/2024 16:00 h	15/03/2024 16:00 h	Válido
Reprogramación	20/04/2024 18:08 h	Hasta 19/04/2024 18:00 h	Hasta 20/04/2024 18:00 h	21/04/2024 18:00 h	Inválido

# Términos y condiciones Clínicas Auna

## 5. ¿Cuáles son los límites para extorno?

**LAS CITAS** que hayan sido programadas con una anticipación de agendamiento mayor a 2 días podrán ser canceladas solo hasta 48 horas previas a la CITA para poder obtener la devolución de lo pagado. La solicitud de cancelación de LA CITA y la devolución de lo pagado deberá ser solicitada por medio del formulario correspondiente desplegado en el portal web Auna.

Ingresa desde ([www.auna.org/pe](http://www.auna.org/pe)), haciendo clic en la opción "Reprogramar o anular una cita pagada", luego te redireccionará al formulario que debes llenar. En todo aquel caso en que sea AUNA quien realiza una modificación de la CITA ya pagada por EL PACIENTE, este podrá solicitar su anulación y devolución de lo pagado, si es que no se encuentra conforme con la referida modificación.

Brecha de tiempo	Reprogramación	Devolución
Hasta 48 h previas a la cita	✓	✓
Hasta 24 h previas a la cita	✓	✗
Luego de las 24 h previas a la cita	✗	✗

Solicitud Registrada	Fecha y Hora Ingreso de solicitud	Límite para Extorno	Límite para reprogramación	Fecha y Hora Consulta Médica	Validez de Solicitud
Reprogramación	14/03/2024 15:48 h	Hasta 13/03/2024 16:00 h	Hasta 14/03/2024 16:00 h	15/03/2024 16:00 h	Válido
Reprogramación	20/04/2024 18:08 h	Hasta 19/04/2024 18:00 h	Hasta 20/04/2024 18:00 h	21/04/2024 18:00 h	Inválido