

MULTI ASISTENCIA BH

Condiciones generales de prestación de los servicios



ASISTENCIA BH MASCOTAS

Condiciones generales de prestación de los servicios

Contenido

Definiciones	p. g. 3
1. ASISTENCIA HOGAR	p. g. 4
1.1. Fontanero por emergencia	p. g. 4
1.2. Electricista por emergencia	p. g. 6
1.3. Vidriero por emergencia	p. g. 7
1.4. Cerrajero por emergencia	p. g. 7
1.5. Referenciación y coordinación de técnicos para el hogar	p. g. 8
1.6. Armado de muebles	p. g. 9
1.7. Instalaciones eléctricas menores	p. g. 9
1.8. Instalación de rack de TV, lámparas y espejos	p. g. 9
1.9. Instalación de grifos y apliques de baños	p. g. 10
2. ASISTENCIA VIAL	p. g. 10
2.1. Servicio de grúa en caso de accidente	p. g. 11
2.2. Auxilio vial por emergencia (cambio de llanta, paso de corriente, abasto de combustible)	p. g. 11
2.3. Taxi en caso de accidente	p. g. 12
2.4. Referencia y coordinación de taxi en caso de ebriedad del afiliado	p. g. 12
2.5. Referencias mecánicas	p. g. 12
3. ASISTENCIA VIAL	p. g. 13
3.1. Orientación médica telefónica	p. g. 13
3.2. Dr. IGS Video Medicina (medicina general, pediatría, internista y ginecología)	p. g. 14
3.3. Interpretación telefónica de estudios de laboratorio	p. g. 14
3.4. Descuentos en consultas con médicos especialistas	p. g. 14
3.5. Ambulancia terrestre por accidente	p. g. 15
3.6. Asistencia dental (consulta inicial de evaluación)	p. g. 15
3.7. Medicamentos aplicables en caso de caries y con procesos inflamatorios	p. g. 16
3.8. Eliminación de caries dental	p. g. 16
3.9. Descuentos en tratamientos dentales	p. g. 16
¿Cómo acceden los afiliados a los servicios?	p. g. 16
Obligaciones del afiliado (garantías)	p. g. 17
Reembolsos	p. g. 17
Independencia	p. g. 18
Exclusiones generales	p. g. 18

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Definiciones

- **Afiliado:** Se entenderá como la persona natural que contrata el servicio a su titularidad.
- **IGS:** Integral Group Solution S.A de C.V
- **Dólares:** Moneda de curso legal de El Salvador
- **Beneficiarios:** Grupo familiar compuesto por cónyuge e hijos menores de 18 (dieciocho) años de edad que vivan en la misma residencia permanente del afiliado.
- **Coordinación:** Actividad administrativa provista por IGS que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del afiliado en relación a los servicios de asistencias.
- **Costo preferencial:** IGS trasladará a sus afiliados las tarifas preferenciales que maneja con todos sus prestadores y que en todos los casos intentará ser menor al precio ofrecido en el mercado local.
- **Inmueble de afiliado:** Se entiende por tal para el servicio de asistencia el inmueble propio o arrendado por el afiliado que sirve como residencia permanente del afiliado.
- **Fecha de inicio vigencia:** Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece IGS estarán a disposición de los afiliados, la cual inicia a las 24 horas del día después de contratado.
- **Periodo de vigencia:** Periodo durante el cual el afiliado tiene derecho a obtener los servicios de asistencia. Comprende desde la fecha de inicio de vigencia hasta la cancelación por cualquier motivo del plan contratado.
- **Gestión:** Es el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan y coordinan una variedad de recursos básicos para conseguir determinados objetivos en miras de la consecución de un fin específico.
- **País de residencia:** Para fines de estas condiciones generales, el territorio de El Salvador.
- **Proveedor:** Empresa o persona natural especializada en los rubros de asistencia detallados en el presente programa, que en representación de IGS asista al afiliado en cualquiera de los servicios descritos en las presentes condiciones generales.
- **Referencia:** Información actualizada y fehaciente concerniente a los servicios, que es provista por IGS telefónicamente al afiliado a su solicitud.
- **Servicios:** Los servicios de asistencia contemplados en el programa descrito en el presente anexo.
- **Evento:** Cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia y por el cual un técnico, empleado, proveedor, profesional, operador de IGS se presente ante un afiliado para proceder a la prestación del servicio de asistencia solicitado.
- **Situación de asistencia:** Cuando el afiliado se encuentre ante una situación que implique una emergencia, urgencia o demanda de asistencia y responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente anexo, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el periodo de vigencia y en el ámbito territorial de validez.
- **Accidente:** todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales al afiliado, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad). Para la asistencia vial se entenderá como accidente todo choque o colisión con el vehículo registrado por el afiliado.

- **Emergencia:** Para efectos se considera emergencia una situación accidental y fortuita, que ponga en riesgo la seguridad del titular y/o de sus empleados.
Enfermedad: Alteración leve o grave del funcionamiento normal de un organismo o de una de las partes de este, ya sea por una causa interna o externa.
- **Residencia permanente:** El domicilio habitual del afiliado que para los efectos del presente anexo debe ser en El Salvador dentro del ámbito de territorialidad definido.
- **Ámbito territorial:** El derecho a las prestaciones se extiende a los afiliados que se encuentran en el territorio nacional.

1. ASISTENCIA HOGAR

Estas coberturas aplican en la vivienda registrada como domicilio del afiliado, el cual no podrá ser de carácter comercial ni de ninguna otra índole que no sea habitacional.

HOGAR TRADICIONAL

ASISTENCIAS	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Envío y pago de fontanero	Hasta US\$50.00	5 eventos combinables entre Sí
Envío y pago de electricista		
Envío y pago de vidriero		
Envío y pago de cerrajero		
Servicio de Referencia y Coordinación	Sin límite	Sin limite

Las siguientes asistencias, fontanero, electricista, cerrajero y vidriero por emergencia, se prestarán hasta por un máximo de tres (3) eventos en el año (combinables entre sí) hasta por un máximo de cincuenta (US\$50.00) dólares por evento y se podrán utilizar en una misma cobertura o en cuatro coberturas diferentes, sin exceder el total de eventos definidos. Para estos servicios el monto de cobertura anterior incluye el costo de los materiales básicos (no repuestos y/o accesorios) traslado y mano de obra del técnico.

1.1. Fontanero por emergencia

Cuando a consecuencia de una avería imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento de agua potable, evacuación de aguas negras y/o residuales de la vivienda del afiliado, se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que requiera la necesidad inmediata de reparación e imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, se enviará un técnico especializado que realizará las labores necesarias para restablecer el servicio,

siempre y cuando el estado de las redes de la vivienda del afiliado lo permitan y la avería no se deba a responsabilidad de la empresa suministradora de acueductos y alcantarillados o esté dentro de la responsabilidad del mantenimiento periódico de las redes.

Para el servicio de fontanero aplica cualquier rotura imprevista de tubos de conducción de agua, fugas en elementos como grifos de pila, válvulas o llaves de paso, fugas en grifos/mezcladores de lavamanos y lavaplatos siempre y cuando el daño sea reparable (no aplica el costo de dichos elementos/accesorios en los casos que sea necesaria su sustitución), fugas en inodoros.

Las instalaciones que correspondan a bienes comunes de inmuebles o de edificios regidos por el régimen de condominio o que son de propiedad de terceros, no se consideraran como pertenecientes a la vivienda o inmueble del afiliado aun cuando puedan estar situadas en el área de la vivienda del afiliado.

Exclusiones a la cobertura de fontanería:

Además de las exclusiones generales, no habrá cobertura de fontanería y por tanto no habrá lugar a la prestación del servicio, en los siguientes casos:

- a) Se excluye todo trabajo de albañilería en cualquiera de los casos.
- b) Se excluye todo daño que sea detectado como previo a la contratación del servicio.
- c) Los daños ocasionados por término de la vida útil de cualquier elemento.
- d) Cuando el daño provenga de canales y bajantes de aguas lluvias estén o no combinadas tuberías de aguas negras o residuales.
- e) Cuando se trate de reparación de goteras, o de reparación de tejas, techos, cubiertas y/o de cielos rasos.
- f) El cambio o reposición y sus costos de grifos/llaves/mezcladores de: pilas, lavamanos, lavaplatos, tinas y lavadero o cualquier accesorio o parte de inodoros (en caso de ser necesario este tipo de elementos los aportará el afiliado a su gusto y elección).
- g) Cuando el daño se ocasione por problemas o falta de impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores de la copropiedad, por humedades o filtraciones.
- h) Cuando el daño se produzca en los siguientes elementos: cisternas, depósitos de agua, lavadoras, secadoras, calentadores de agua junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas y en general cualquier aparato o análogo conectado a tuberías de agua, así como también cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda.
- i) Cuando el daño se presente en tuberías de hierro galvanizado, y/o de hierro fundido, y/o de asbesto-cemento y/o de cerámica.
- j) Cuando el daño se presente en el mobiliario de la vivienda, incluyendo, pero no limitándose a muebles de cocinas, de baños, patio de ropas, divisiones, espejos, alfombras y/o tapetes.
- k) Cuando el daño sea resultado de errores en diseño, en construcción y/o en acabados.
- l) Cuando el daño se presente en tuberías, que, no obstante, se encuentren dentro de la vivienda, sean de uso compartido con otra vivienda ajena o propia del afiliado.
- m) Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de acueducto y alcantarillado.

- n) Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa suministradora de acueducto y alcantarillado.

1.2. Electricista por emergencia

Por el presente servicio, IGS enviará a la vivienda declarada como residencia del afiliado, un técnico especializado que realizará la asistencia de reparación de daños súbitos e imprevistos en las instalaciones eléctricas de la vivienda del afiliado exclusivamente en los siguientes casos:

- A. Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la vivienda del afiliado, se produzca una falta de energía eléctrica ya sea de forma total o parcial (corto circuito), se enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. El valor indicado para esta cobertura incluye el costo de los materiales (no accesorios y/o repuestos) traslado del técnico y mano de obra.
- B. Cuando se trate de reparación y/o sustitución de los siguientes elementos accesorios: toma corriente, interruptores y rosetas que presenten algún falso contacto, IGS enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para realizar la respectiva reparación.

IGS deja expresa constancia que la compañía no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en el país, o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

Exclusiones a la cobertura de electricidad:

Además de las exclusiones generales, no habrá cobertura de electricista, y por tanto no habrá lugar a la prestación del servicio, en los siguientes casos:

- a) Cuando el daño se presente en los elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas, halógenos, balastos y análogos.
- b) Cuando el daño se presente en electrodomésticos y/o maquinaria, tales como equipos de aire acondicionado, ascensores, motores, compresores, inversores, motobombas, tanques, calentadores, estufas, hornos, lavadoras, secadoras de ropa, neveras, circuitos cerrados de seguridad o sistemas de seguridad privada y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- c) Cuando el daño se produzca en la acometida de la vivienda del afiliado.
- d) Cuando el daño sea resultado de errores en diseño y/o en construcción.
- e) Cuando el daño se presente en instalaciones eléctricas, que, no obstante, se encuentren dentro de la vivienda, sean de uso compartido con otra vivienda ajena o propia del afiliado.
- f) Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de energía.
- g) Cuando el daño se genere en los tableros de controles del sistema de bombeo.

1.3. Vidriero por emergencia

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de los vidrios de las ventanas de cristal que formen parte de la fachada de la vivienda y que comprometan la seguridad de la misma, IGS enviará, previo acuerdo con el afiliado, un técnico especializado para realizar la asistencia de sustitución de los vidrios en la(s) ventana(s) de la fachada de la vivienda.

Se deja expresa constancia que IGS no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en El Salvador, o que hayan sido descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

Queda establecido que en caso de que el afiliado no hubiere llamado a los números telefónicos indicados, antes de 48 horas de presentado el daño o la avería no tendrá derecho a la prestación del servicio de asistencia ni a ningún reembolso.

Se deja expresamente claro que este servicio no es objeto de garantía.

Exclusiones a la cobertura de vidrios:

Quedan excluidas de la presente cobertura:

- a) Todo tipo de vidrios que, a pesar de hacer parte de la edificación, en caso de una rotura no comprometa el cerramiento de la vivienda, como marquesinas, claraboyas, vidrios de cubierta, vidrios de ventanas del traspatio y/o ventanas con vidrios al interior de la vivienda como habitaciones, puertas o divisiones de vidrio, etc.
- b) Cualquier clase de espejos, divisiones de baño.
- c) Roturas de vidrios por fenómenos naturales: Terremotos, Inundaciones, Temporales, Maremotos, Erupciones volcánicas, Caída de árboles o ramas, etc.
- d) Vidrios con sistema audio aislante, blindados y/o con sistema térmico.
- e) El servicio no incluye modificaciones ni mejoras a las instalaciones tales como bisagras, marcos u otro elemento ajeno al propio vidrio.
- f) El servicio no incluye instalación de vidrio en altura. Sólo se brindará esta asistencia en casos donde el vidrio pueda ser transportado e instalado por el interior de la edificación.
- g) Este servicio no cuenta con garantía.

1.4. Cerrajero por emergencia

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o hurto de las llaves o inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de las puertas de ingreso a la vivienda, IGS enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el acceso a la vivienda y el correcto cierre de la puerta de la misma. En caso de que sea necesario sustituir la cerradura/chapa IGS no cubrirá los gastos generados por las labores de sustitución.

Esta cobertura aplica únicamente para la puerta de acceso a la vivienda del afiliado.

Exclusiones a la cobertura de cerrajería:

Además de las exclusiones generales, no habrá cobertura de cerrajería, y por tanto no habrá lugar a la prestación del servicio en los siguientes casos:

- a) Cuando se trate de reparación y/o reposición de cerraduras que impidan el acceso a partes internas de la vivienda a través de puertas interiores.
- b) Cuando se trate de la apertura y/o reparación de cerraduras de guardarropas, closet, alacenas y todo elemento que contenga algún tipo de cerraduras.
- c) Cuando se trate de puertas o accesos que se manejen a través de sistemas especiales electrónicos, magnéticos, hidráulicos y en general cualquier sistema especial de apertura o control de acceso como tarjetas magnéticas de aproximación, de ranura o simulares.
- d) Igualmente se excluye la reparación y/o reposición de cualquier tipo de puerta (incluyendo hojas y marcos).
- e) Queda fuera de cobertura el cambio de combinación de la cerradura.

1.5. Referenciación y coordinación de técnicos para el hogar

Cuando el afiliado requiera de servicios de conexión en el hogar con técnicos profesionales, distintos a los ofrecidos dentro de la cobertura de asistencia hogar, IGS a su solicitud podrá enviar un profesional que le atienda estos servicios, el costo de estos servicios correrá por cuenta del afiliado.

Los servicios por conexión con especialistas en temas de hogar, como albañilería, carpintería, pintores, fumigadores, electricistas y otros.

Este servicio se brindará las 24 horas los 365 días del año, sin límite de eventos y sin límite de monto por evento. IGS no asume responsabilidad alguna por el servicio prestado por dichos técnicos o profesionales.

HOGAR A LA MANO

ASISTENCIAS	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Armado de muebles en el hogar	Hasta US\$50.00	2 eventos combinables entre Sí
Instalaciones eléctricas menores		
Instalación de soportes de TV, lámparas y espejos		
Instalación de grifos y apliques de baño		

Las asistencias Armado de muebles, Instalaciones eléctricas menores, Instalación de soportes de TV e instalación de grifos y apliques de baño se prestarán en bolsa por un máximo de dos (2) eventos y un límite de hasta cincuenta dólares (US\$50.00) por evento.

1.6. Armado de muebles

El titular o beneficiario podrá solicitar la mano de obra para realizar el armado de algún mueble nuevo que haya adquirido, para esto IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea del armado de muebles dentro de la residencia permanente. Los muebles respecto de los cuales se puede requerir el servicio son aquellos que en su compra adjuntaron un instructivo o catálogo original de armado.

El servicio se limita a la mano de obra de un solo técnico por evento, si el servicio del cliente requiera técnicos adicionales por las condiciones de armado de mueble, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el cliente.

Exclusiones:

- a) Quedan excluidos muebles antiguos o usados, es decir, solamente aplica el armado de muebles nuevos.
- b) Quedan excluidos traslados de muebles armados dentro o fuera de la casa.
- c) No incluye instalación, anclaje o montaje del mueble armado en algún punto de la vivienda.

1.7. Instalaciones eléctricas menores

El titular o beneficiario podrá solicitar la mano de obra para realización de trabajos de electricidad menor en su residencia permanente, tales como colocación de tomas corriente, cableado para enchufes adicionales, interruptores; todos los materiales y accesorios deberán ser provistos por el afiliado, para ello IGS enviara un técnico especialista para realizar las tareas antes mencionadas. No se realizarán trabajos a más de 2.5 metros de altura desde el piso.

1.8. Instalación de rack de TV, lámparas y espejos

El Afiliado podrá solicitar la mano de obra de un técnico para realizarla instalación de soportes de pantallas de televisión o instalación de lámparas o instalación de espejos, todos los elementos mencionados anteriormente deberán ser provistos por el Afiliado con todos sus componentes. IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea de perforación menor y que esté dentro los montos y límites que se señalaron anteriormente. El servicio se llevará a cabo siempre que existan las condiciones necesarias para su instalación.

Exclusiones para la cobertura de instalación de soportes de TV:

- a) Quedan excluidas las perforaciones que el cliente requiera en superficies con alturas mayores a 2.5 metros.
- b) Quedan excluidos la mano de obra de más de un (1) técnico, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el cliente.
- c) Quedan excluidas las instalaciones de muebles tales como: estantería, muebles de cocina colgantes.

1.9. Instalación de grifos y apliques de baños

En caso que el afiliado requiera en su residencia permanente la instalación de alguna grifería o aplique de accesorios en baños, previa solicitud, IGS gestionará el envío de un técnico para realizar el trabajo correspondiente, donde el traslado del técnico y la mano de obra serán en cobertura hasta los límites establecidos. Las griferías deben ser provistas por el afiliado. El servicio incluye el desmontaje de la grifería antigua y el montaje de la nueva grifería, las perforaciones o método de fijación necesario para la instalación del accesorio.

2. ASISTENCIA VIAL

ASISTENCIAS	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Remolque por accidente	US\$100	2 eventos
Auxilio Vial (cambio de llanta, paso de corriente, envío de gasolina)	US\$70	3 eventos
Taxi en caso de accidente automovilístico	US\$50.00	1 evento
Referencia y/o coordinación de Taxis en caso de estado de Ebriedad (Titular o cónyuge mayor de 18 años)	Sin límite	Sin limite
Referencias Mecánicas	Sin límite	Sin limite

Estas coberturas aplican a dos (2) vehículos con placas registradas dentro del territorio salvadoreño en el momento de la adquisición del servicio. Estas podrán cambiarse máximo una (1) vez en el año de contratación. Los vehículos registrados no podrán ser de uso comercial, ni de carga y/o transporte. Solamente aplican vehículos con un máximo de veinte (20) años de antigüedad. No serán parte de estas coberturas: Vehículos de 3.5 toneladas de capacidad en adelante, vehículos destinados a transporte público de carga o de personas, transporte público, taxis, microbuses, autobuses de turismo y vehículos rentados a una empresa de alquiler de autos. Aplican motocicletas con las mismas condiciones.

2.1. Servicio de grúa en caso de accidente

En caso de accidente de tránsito (choque o colisión) que no permita la circulación autónoma del automóvil o motocicleta, IGS enviará y pagará por los servicios de grúa para que el vehículo cubierto sea removido de la vía o sitio donde se encuentre y trasladado hasta el taller u otro lugar escogido por el afiliado, siempre y cuando se encuentre ubicado en la misma ciudad del evento o en la ciudad más cercana al lugar donde haya ocurrido el accidente. Solamente aplica un servicio por evento.

En todo caso el afiliado o su representante deberá acompañar a la grúa durante el traslado a menos que su estado no lo permita y que no haya nadie para representarlo. IGS no tendrá ninguna responsabilidad en caso de reclamo del afiliado por daños eventuales sufridos en el vehículo y/o moto durante su traslado.

En caso de ser necesaria alguna maniobra para poder trasladar el vehículo o motocicleta el costo de esta deberá ser asumido por el afiliado al momento de la prestación del servicio con el proveedor designado por IGS.

IGS se compromete que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al afiliado el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata por el afiliado con sus propios recursos en efectivo al proveedor. Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año hasta un límite de cien (US\$100.00) dólares por evento.

2.2. Auxilio vial por emergencia (cambio de llanta, paso de corriente, abasto de combustible)

En caso que el automóvil requiera cambio de llanta por pinchadura, abasto de combustible o paso de corriente, IGS enviará un técnico hasta el límite de cobertura para solucionar las eventualidades mencionadas, de tal forma que el automóvil pueda movilizarse por sus propios medios. En todos los casos el usuario deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios.

- A. El servicio de cambio de llanta aplica solo para vehículos y este debe tener llanta de repuesto en buen estado.
- B. El servicio de suministro de gasolina es en unidades monetarias que pueden ser desde \$3.00 hasta \$10.00 y el costo del combustible debe ser asumido por el afiliado al momento que el proveedor se lo suministre.
- C. El servicio de paso de corriente se realizará siempre y cuando sea posible reiniciar sin causar daños.

Esta cobertura está limitada a un número de tres (3) eventos combinados por año hasta un límite máximo de setenta (US\$70.00) dólares por evento. Aplica a nivel nacional. Estos servicios no aplican para motocicletas excepto el servicio de abasto de combustible.

2.3. Taxi en caso de accidente

En caso de que por accidente del vehículo registrado del afiliado sea necesario su inmovilización y este tenga que ser trasladado en grúa, IGS gestionará y asumirá siempre que el afiliado o beneficiario lo solicite, los costos de traslado para él y sus acompañantes hasta su destino final siempre y cuando sea dentro de la misma ciudad donde ocurrió el accidente. Este servicio tiene un límite de hasta cincuenta dólares (US\$50.00) por evento y un máximo de un (1) evento durante el año.

2.4. Referencia y coordinación de taxi en caso de ebriedad del afiliado

En caso de que el afiliado debido a su estado de embriaguez requiere los servicios de transporte hasta su residencia, IGS le ayudará con referencias y la coordinación de un servicio de taxi para su traslado. Este servicio es de referencia y será el afiliado quien asuma los costos del mismo y/o relacionados. Para este servicio no hay límite económico ni límite de eventos.

2.5. Referencias mecánicas

Cuando el afiliado necesite referencias de talleres mecánicos, IGS le proporcionará información de centros especialistas, le indicará las direcciones y números de teléfonos, sin que IGS asuma responsabilidad por los servicios y atención allí prestada. Este servicio se brindará sin límite de eventos y sin límite de cobertura.



3. ASISTENCIA MÉDICA Y DENTAL

COBERTURAS BIENESTAR Y SALUD

Aplican para titular, conyuge e hijos menores de 18 años que resedan con el titular.

ASISTENCIAS	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Orientación Médica Telefónica	Sin límite	Sin límite
Dr. IGS vídeo medicina (medicina general, pediatría, internista y ginecología)	Sin límite	6 eventos
Interpretación telefónica de estudios de laboratorio	Ilimitado	Ilimitado
Descuentos en consultas con médicos especialistas	Sin límite	Sin límite
Ambulancia en caso de accidente	Sin límite	3 eventos
Enfermera a domicilio para curaciones básicas	USD\$40	2 eventos
Segunda opinión Médica	Sin límite	1 evento
Médico a domicilio por emergencia	USD\$50	3 eventos
Examen de Glucosa y Colesterol	Sin límite	2 eventos

3.1. Orientación médica telefónica

En caso de que el afiliado titular requiera una orientación médica telefónica, IGS brindará de acuerdo a las condiciones de la asistencia la orientación médica telefónica las 24 horas, los 365 días del año.

En la línea de asistencia; un profesional médico coordinado con un tercero por IGS realizará la clasificación de la gravedad de su padecimiento y le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras el paciente hace contacto con un profesional médico de manera presencial, en caso de que lo requiera:

- No se prescriben medicamentos vía telefónica.
- No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación telefónica.
- No se cambian protocolos de tratamiento vía telefónica.
- Verificar exclusiones generales de asistencia médica.

La asistencia se prestará sin límite de económico por evento y sin límite de eventos.

3.2. Dr. IGS Video Medicina (medicina general, pediatría, internista y ginecología)

En caso de que el afiliado requiera una orientación médica virtual en medicina general IGS brindará de acuerdo a las condiciones de la asistencia; orientación médica virtual las 24 horas, los 365 días del año.

En la línea de asistencia recibirá las instrucciones para acceder al servicio de médico virtual por medio de una aplicación o por WhatsApp o por otro medio digital designado por IGS, para que un profesional médico coordinado con un tercero por IGS realice la orientación médica sobre alguna patología específica o podrá aclarar diferentes inquietudes asociadas a temas de salud, donde se le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras el paciente hace contacto con un profesional médico de manera presencial en caso de que lo requiera. Este servicio será brindado únicamente por cita y se le notificará al afiliado su fecha y hora de cita.

Se deberán tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

- Se realizará una interpretación de resultados médicos.
- Prescripción de medicamentos por medio de la consulta virtual, siempre y cuando sea esto posible
- basado en el diagnóstico.
- No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación virtual.
- No se cambian protocolos de tratamiento vía virtual.

La asistencia se prestará sin límite de económico por evento y con un límite de seis (6) eventos y tendrán un máximo de duración de veinticinco (25) minutos por evento.

3.3. Interpretación telefónica de estudios de laboratorio

En caso de que el afiliado requiera de la lectura o interpretación de resultados de pruebas de laboratorio que se haya realizado, IGS coordinará con un médico para que con base a lo descrito por el afiliado pueda brindar una orientación vía telefónica. El servicio se limita a la información que el afiliado brinde. IGS deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que IGS no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de realizar por él.

Este servicio se brinda sin límite de eventos ni límite en el monto económico.

3.4. Descuentos en consultas con médicos especialistas

IGS pondrá a disposición del afiliado la red médica de proveedores integrada por

especialistas médicos, así como también red de laboratorios clínicos, en la cual obtendrán descuentos por uso de sus servicios. Para aplicar a este beneficio el afiliado deberá llamar al call center de IGS para que se le realice la respectiva cita. Queda estipulado que los costos en que incurra el afiliado en la consulta y otros costos derivados de ella son a cuenta de él.

3.5. Ambulancia terrestre por accidente

En caso de que el titular sufra un accidente que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran de una atención médica inmediata o su hospitalización, IGS gestionará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita hasta el centro asistencial más cercano. En caso de no existir infraestructura, IGS coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad.

Esta cobertura está limitada a un número de 4 (cuatro) eventos por año y sin límite económico por cada evento. No se prestarán traslados médicos, cuando se trate de chequeos médicos de rutina o correspondientes a enfermedades crónicas ni traslados interhospitalarios ni de centro asistencial al domicilio.

ASISTENCIA DENTAL

ASISTENCIAS	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Asistencia Dental. Consulta Inicial en médicos de red	Sin Limite	3 eventos
Medicamentos aplicables en el interior del diente en caso de caries extensas y con procesos inflamatorios	Sin límite	2 eventos
Eliminación de caries	US\$ 30	2 evento
Descuentos en tratamientos dentales	del 10% - al 30%	Sin límite
Referencia con especialistas	Sin límite	Sin límite

3.6. Asistencia dental (consulta inicial de evaluación)

IGS a solicitud del afiliado, prestará a través de un tercero el servicio de diagnóstico general odontológico (consulta de evaluación), hasta el valor indicado. El servicio de consulta debe ser solicitado con 48 horas de antelación y el call center IGS procederá a buscar cupo con el proveedor y le informará al afiliado día y hora de la cita. El servicio únicamente se limita a la consulta odontológica. Cualquier procedimiento que se determine a realizar por el proveedor será a cuenta del afiliado. Este servicio se prestará hasta por un máximo de tres eventos sin límite económico por cada evento.

3.7. Medicamentos aplicables en caso de caries y con procesos inflamatorios

En caso que el afiliado requiera la atención de una “Emergencia dental”, a causa de presentar cuadros agudos dentales, IGS cubrirá el costo de la atención médica odontológica en los términos y con las limitaciones previstas en este documento. Se atenderá como una consulta de emergencia con el único objetivo de calmar el dolor con la aplicación de algún medicamento, en caso de ser necesario algún procedimiento como extracción de piezas dentales, endodoncias, ortodoncias u otro procedimiento o radiografías derivados será a cuenta del afiliado.

Este servicio se prestará hasta por un máximo de dos eventos al año y sin límite económico por evento.

3.8. Eliminación de caries dental

IGS a solicitud del afiliado, prestará a través de un tercero el servicio eliminación de caries o relleno de una pieza dental hasta el valor indicado en el cuadro de cobertura. El servicio de consulta debe ser solicitado con 48 horas de antelación y el call center IGS procederá a buscar cupo con el proveedor y le informará al afiliado día y hora de la cita. El servicio únicamente se limita a un relleno en una pieza dental. En caso que sean más de una pieza la afectada será el afiliado si accede a que el proveedor le realice los demás rellenos a costo preferencial. Este servicio se prestará hasta por un máximo de un evento al año y con límite económico de treinta dólares (US\$30.00) por evento.

3.9. Descuentos en tratamientos dentales

El afiliado podrá optar a tratamientos dentales con la red de odontólogos bajo precios preferenciales y/o con descuento. Para que el afiliado pueda hacer uso de este servicio deberá comunicarse con el call center IGS para que se le asigne la cita respectiva. Este servicio se prestará sin límite de eventos.

¿CÓMO ACCEDEN LOS AFILIADOS A LOS SERVICIOS?

Procedimiento para la prestación del servicio de asistencia:

En caso que el afiliado requiera de los servicios contemplados en el presente documento, se procederá de la siguiente forma:

- 1) El afiliado, que requiera del servicio, se comunicará las 24 horas del día los 365 días del año, a nivel nacional a la línea 2207-8535 o 2250-9050 Opción 1 para atención de emergencias y opción 0 para atención al cliente (Cancelaciones/reclamos/ inquietudes)
- 2) El afiliado, procederá a suministrarle al operador telefónico de IGS que atienda la

llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como afiliado, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como: la ubicación exacta del afiliado; número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el afiliado del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise, etc.

- 3) El proveedor confirmará si el afiliado de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de los mismos.
- 4) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, el proveedor le prestará al afiliado, o grupo familiar si es el caso, los servicios solicitados por medio de la coordinación de los servicios a la red de prestadores médicos del proveedor, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.
- 5) En caso de que el afiliado, no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, ni el proveedor ni IGS asumirán responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados en el presente documento.

OBLIGACIONES DEL AFILIADO (GARANTÍAS)

El afiliado, o beneficiario si es el caso, estará obligado en todos los casos y para todos los servicios que le serán brindados a:

- A) Obtener la autorización expresa del proveedor del servicio, a través de la central operativa en El Salvador, antes de comprometer cualquier tipo de servicio por iniciativa propia.
- B) El afiliado, deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por el proveedor, frente a los servicios solicitados.
- C) Identificarse como afiliado, ante los funcionarios del proveedor o ante las personas que IGS contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

REEMBOLSOS

Exclusivamente para los servicios solicitados en las zonas de alto riesgo o cuando sea determinado por IGS, IGS reembolsará al afiliado el valor que este hubiese pagado por la ocurrencia de cualquiera de los eventos amparados en el presente condicionado y hasta por los límites allí indicados, siempre y cuando el afiliado cumpla con las obligaciones y procedimiento indicados a continuación:

1. Haber solicitado a la cabina de IGS la autorización antes de contratar un servicio cubierto por el presente condicionado, al número de teléfono indicado.
2. Una vez recibida la solicitud previa, se le dará al afiliado un código de autorización con el cual deberá remitir las facturas originales de los desembolsos realizados, a la dirección que le sea informada en el momento de recibir dicha autorización.

En ningún caso IGS realizará reembolso sin que el afiliado haya solicitado la respectiva autorización previa y/o remitido las facturas originales correspondientes y estas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley.

INDEPENDENCIA

La prestación de cualquiera de los servicios, o el pago de cualquier suma de dinero, derivada de la asistencia descrita en el presente condicionado, no implica ninguna clase de aceptación de responsabilidad por parte de IGS, respecto del servicio a la que accede el presente condicionado de asistencia.

EXCLUSIONES GENERALES

- a) Los servicios serán prestados en las ciudades definidas en “ámbito territorial” del presente documento, siempre y cuando la zona no este enmarcada como territorio de conflicto interno (zonas rojas) o zonas de tolerancia o consideradas de alto riesgo en la cual se pueda poner en peligro la seguridad del personal prestador del servicio o en caso que el acceso vial no impida.
- b) Territorialidad: Los servicios de asistencia presenciales serán prestados en todo el territorio de El Salvador, salvo las zonas consideradas de alto riesgo en la cual se pueda poner el peligro la seguridad del personal prestador del servicio o en caso que el acceso vial lo impida.
- c) Se excluye la prestación de los servicios cuando lo impidan razones de fuerza mayor u otras situaciones similares, por contingencias de la naturaleza o por otras razones ajenas a la voluntad de cualquiera de las partes.
- d) Los servicios que el titular haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización brindada por IGS.
- e) Los servicios adicionales que el titular haya contratado directamente con el técnico especialista y/o profesionales bajo su cuenta y riesgo.
- f) Daños causados por mala fe del titular o beneficiario.
- g) Se exceptúan aquellos lugares en donde exista inconveniente o riesgo de seguridad de los recursos por cualquier fuerza al margen de la ley, pandillas, o cualquier otro.
- h) Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.
- i) Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de cuerpos de seguridad.
- j) Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- k) Daños preexistentes al inicio de contrato.
- l) Eventos catastróficos de la naturaleza tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.

- m) Expropiación, requisa o daños producidos en los bienes del titular por orden del gobierno, de derecho o de facto, o de cualquier autoridad instituida.
- n) Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en pruebas falsas.
- o) No se prestarán traslados médicos, cuando se trate de chequeos médicos de rutina o correspondientes a enfermedades crónicas ni traslados interhospitalarios.