



Asistencia  
**ADULTO MAYOR**

## CONDICIONES GENERALES PARA LOS SERVICIOS DE ASISTENCIAS

### Tabla de contenido

1. Glosario de términos .....	3
2. Resumen de Asistencias .....	5
2.1. Salud y vida Sana .....	5
2.2. Orientación Telefónica .....	8
2.3. Asistencia Concierge .....	9
2.4. Servicio de Referencias y Coordinación .....	10
3. ¿Cómo acceden los afiliados a los servicios? .....	10
4. Obligaciones del beneficiario (garantías) .....	11
5. Reembolsos .....	11
6. Independencia .....	11
7. Permanencia .....	11
8. Exclusiones Generales .....	11



## 1. GLOSARIO DE TERMINOS

### Definiciones

**IGS:** integral group solution S.A de C.V

**Beneficiario:** La persona natural que tiene derecho al goce de las coberturas del presente plan de asistencia contratado por él mismo o el titular. La edad de los beneficiarios deberá ser igual o mayor a los cincuenta y cinco (55) años de edad y menor de ochenta y cinco (85).

**Titular:** La persona natural que contrata el plan de asistencia a su nombre (sí aplica) o a nombre de sus padres con edad mayor de cincuenta y cinco años de edad y menor de ochenta y cinco (85)

**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 beneficiario en relación a los servicios de asistencias.

**Accidente:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales al beneficiario, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad).

**Fecha de inicio vigencia:** Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece IGS, estarán a disposición de los beneficiarios. Que comienzan 48 horas después del momento de afiliación al programa.

**Periodo de vigencia:** Periodo durante el cual el beneficiario 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 de igual manera la vigencia estará activa siempre y cuando el cargo del servicio este al día.

**Gestión:** Es el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan y coordinan una variedad de recursos básicos para conseguir determinados objetivos en miras de conseguir un fin específico.

**País de residencia:** Para fines de estas condiciones generales, el territorio de El Salvador.

**Proveedor:** Empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de IGS asista al beneficiario en cualquiera de los servicios descritos en las presentes condiciones generales.

**Referencia:** Información actualizada y fidedigna concerniente a los servicios, que es provista por IGS telefónicamente al beneficiario a su solicitud.

**Servicios:** Los servicios de asistencia contemplados en el programa descrito en el presente condicionado.

**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 beneficiario para proceder a la prestación de los servicios de asistencia solicitados.

**Situación de asistencia:** Cuando el beneficiario 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 condicionado, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el periodo de vigencia y en el ámbito territorial de validez.

**Emergencia:** Para efectos se considera emergencia una situación accidental y fortuita, que ponga en riesgo la seguridad del beneficiario.

**Ámbito territorial:** El derecho a las prestaciones se extiende a los beneficiarios que se encuentran en el territorio nacional en los lugares expresados en cada asistencia.

**Residencia permanente:** La vivienda habitual del beneficiario o grupo familiar que para los efectos del presente condicionado debe ser en El Salvador dentro del ámbito de territorialidad definido.

**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.

**Enfermedad de bajo riesgo:** Es aquella alteración leve del funcionamiento normal de un organismo o de una de sus partes que no comprometa su vida.

**Valor cubierto según evento:** El tope de cobertura en cada asistencia es definido según el valor promedio establecido por los proveedores de IGS.

**US\$:** La moneda de curso legal en El Salvador es el dólar americano.

**Línea de Call Center:** Número telefónico 24/7 donde el beneficiario podrá solicitar los servicios de acuerdo a las coberturas 2207-8520, así mismo podrá consultar cualquier inquietud sobre el plan.

## 2. Resumen de asistencias

Estas asistencias aplican para personas con una edad igual o mayor a los cincuenta y cinco (55) años y menor de ochenta y cinco (85) años.

ASISTENCIAS	COBERTURAS	EVENTOS POR AÑO
<b>SALUD Y VIDA SANA</b>	<b>MONTO MÁXIMO POR EVENTO</b>	<b>MÁXIMO DE EVENTOS</b>
Servicio de ambulancia	Sin límite	4 Eventos
Médico a domicilio por emergencia	\$50	4 Eventos
Enfermera a domicilio (máximo 3 horas por evento)		
Mensajería para recoger resultados de exámenes médicos	\$20	4 Eventos
Servicio de acompañamiento a citas médicas (máximo 4 horas)	\$30	4 Eventos
Terapias básicas físicas a domicilio	\$50	2 Eventos
Terapias básicas respiratorias a domicilio		
Exámenes básicos (orina y Sangre) a domicilio en red	\$30	1 Evento
Envío de medicamentos a domicilio derivado de una consulta médica	\$20	4 Eventos
<b>ORIENTACIÓN TELEFÓNICA</b>	<b>MONTO MÁXIMO POR EVENTO</b>	<b>MÁXIMO DE EVENTOS</b>
Phono Doctor	Sin límite	Sin límite
Recordación ingesta de medicamentos	Sin límite	Sin límite
Orientación Psicológica telefonica		
Coordinación telefónica de citas médicas	Sin límite	Sin límite
<b>ASISTENCIA CONCIERGE</b>	<b>MONTO MÁXIMO POR EVENTO</b>	<b>MÁXIMO DE EVENTOS</b>
Profesional en casa	\$30	2 Eventos
Recordación de fechas especiales	Sin límite	Sin límite
<b>SERVICIO DE REFERENCIAS Y CORDINACIÓN</b>	<b>MONTO MÁXIMO POR EVENTO</b>	<b>MÁXIMO DE EVENTOS</b>
Conexión con números de emergencia (policía, bomberos, etc)	Sin límite	Sin límite

### 2.1. SALUD Y VIDA SANA

#### SERVICIO DE AMBULANCIA

En caso de que el o los beneficiarios sufran 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 cuatro (4) eventos por año y sin límite en el monto de cobertura.

**Las asistencias:** médico a domicilio y enfermera a domicilio, se prestarán en bolsa por un máximo de cuatro (4) eventos hasta un límite de cincuenta (US\$50.00) dólares por evento, y se podrán utilizar en una misma cobertura o en cuatro diferentes coberturas, sin exceder el total de eventos al año.

## **MÉDICO A DOMICILIO**

En caso que el beneficiario lo requiera, IGS pagará y coordinará a través de un tercero el envío de médico hasta el domicilio que el beneficiario indique dentro de la ciudad de residencia habitual, para hacerle un chequeo, revisión o diagnóstico derivado de una emergencia médica o de una enfermedad. Este servicio aplica dentro de la zona urbana de la cabecera departamental de los siguientes departamentos: San Salvador, La Libertad, Santa Ana y San Miguel. Para los departamentos de San Salvador y La Libertad se incluyen los municipios pertenecientes al área metropolitana del Gran San Salvador: San Salvador, Apopa, Ayutuxtepeque, Cuscatancingo, Delgado, Ilopango, Mejicanos, Nejapa, San Marcos, San Martin, Soyapango, Tonacatepeque, Santa Tecla, Antiguo Cuscatlán, incluyendo Nuevo Cuscatlán.

## **ENFERMERA A DOMICILIO**

En caso que el beneficiario requiera cuidados primarios de enfermería relacionados con enfermedades de bajo riesgo, IGS enviará al domicilio del beneficiario una enfermera coordinada a través de un proveedor para la atención básica que pueda ser brindada en el domicilio como: aplicación de inyecciones y curaciones (excluyendo debridaciones). El servicio está sujeto a previa autorización telefónica del triage médico coordinado por IGS. se cubrirá por evento máximo hasta tres (3) horas de asistencia. Este servicio aplica dentro de la zona urbana de la cabecera departamental de los siguientes departamentos: San Salvador, La Libertad, Santa Ana y San Miguel. Para los departamentos de San Salvador y La Libertad se incluyen los municipios pertenecientes al área metropolitana del Gran San Salvador: San Salvador, Apopa, Ayutuxtepeque, Cuscatancingo, Delgado, Ilopango, Mejicanos, Nejapa, San Marcos, San Martin, Soyapango, Tonacatepeque, Santa Tecla, Antiguo Cuscatlán, incluyendo Nuevo Cuscatlán.

## **MENSAJERÍA PARA RECOGER RESULTADOS DE EXÁMENES MÉDICOS**

En caso que el o los beneficiarios lo requieran IGS se encargará de coordinar el envío de personal calificado para recoger los resultados de sus exámenes médicos. Se brindará únicamente el servicio de trayecto del laboratorio al domicilio del usuario. El servicio está sujeto a las condiciones y horario de entrega del laboratorio clínico para la entrega de los resultados los cuales deben ser suministrados por el beneficiario. Este servicio aplica dentro de la zona urbana de la cabecera departamental de los siguientes departamentos: San Salvador, La Libertad, Santa Ana y San Miguel. Para los departamentos de San Salvador y La Libertad se incluyen los municipios pertenecientes al área metropolitana del Gran San Salvador: San Salvador, Apopa, Ayutuxtepeque, Cuscatancingo, Delgado, Ilopango, Mejicanos, Nejapa, San Marcos, San Martin, Soyapango, Tonacatepeque, Santa Tecla, Antiguo Cuscatlán, incluyendo Nuevo Cuscatlán.

Este servicio debe ser coordinado con 24 horas de anterioridad.

Esta cobertura está limitada a un número de cuatro (4) eventos por año, con límite de cobertura de veinte (US\$20.00) dólares por evento.

## **SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO A CITAS MÉDICAS**

Cuando sus familiares no lo pueden acompañar por diversos motivos y si el beneficiario lo requiere, a solicitud del beneficiario, IGS se encargará de coordinar la asistencia de acompañamiento a citas médicas. Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del beneficiario, siempre y cuando sea en la cabecera departamental de los siguientes departamentos: San Salvador, La Libertad, Santa Ana y San Miguel. Para los departamentos de San Salvador y La Libertad se incluyen los municipios pertenecientes al área metropolitana del Gran San Salvador: San Salvador, Apopa, Ayutuxtepeque, Cuscatancingo, Delgado, Ilopango, Mejicanos, Nejapa, San Marcos, San Martín, Soyapango, Tonacatepeque, Santa Tecla, Antiguo Cuscatlán, incluyendo Nuevo Cuscatlán.

Este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad, debe ser informado el servicio al cual va a asistir, la dirección de origen y la dirección de destino. Para cancelar la asistencia programada, el usuario debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8 am- 5pm y los sábados de 8 am- 12 md. El beneficiario debe asumir los costos de desplazamiento y transporte.

Esta cobertura está limitada a un número de tres (3) eventos por año, con límite de cobertura de treinta (US\$30.00) dólares por evento y cada evento será de máximo 4 horas.

## **TERAPIAS BÁSICAS FÍSICAS Y RESPIRATORIAS A DOMICILIO**

Cuando el beneficiario requiera y sea por prescripción médica, IGS prestará el servicio de terapias básicas físicas o respiratorias a domicilio, su misión principal es habilitar y rehabilitar el movimiento corporal humano, brindando a los usuarios programas de prevención y rehabilitación, atención en áreas como: respiratorias, neurología, lesiones deportivas, ortopedia. Las terapias de rehabilitación física y respiratoria, las realiza un profesional de la salud graduado en fisioterapia y con conocimientos de las funciones del cuerpo humano, para así poder prestar una ayuda en los tres casos antes mencionados.

Para estas terapias se utilizarán bandas calientes y frías, bandas elásticas, balones, los cuales ayudan en la terapia y con el objetivo de que el paciente recobre su movilidad lo antes posible. El tiempo de cada terapia no excederá los 45 minutos.

Esta cobertura aplica siempre y cuando la residencia permanente del beneficiario sea en la cabecera departamental de los siguientes departamentos: San Salvador, La Libertad, Santa Ana y San Miguel. Para los departamentos de San Salvador y La Libertad se incluyen los municipios pertenecientes al área metropolitana del Gran San Salvador: San Salvador, Apopa, Ayutuxtepeque, Cuscatancingo, Delgado, Ilopango, Mejicanos, Nejapa, San Marcos, San Martín, Soyapango, Tonacatepeque, Santa Tecla, Antiguo Cuscatlán, incluyendo Nuevo Cuscatlán.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos en el año, con un límite de cobertura de cincuenta (US\$50.00) dólares por evento.

## **EXÁMENES BÁSICOS A DOMICILIO (ORINA Y SANGRE)**

IGS a solicitud del beneficiario, reconocerá los siguientes exámenes ambulatorios de diagnóstico: Orina y hemograma. Las tomas de los anteriores exámenes se prestarán por solicitud del beneficiario a domicilio o en algún laboratorio de la red de IGS que sea indicado por el call center.

El servicio a domicilio de toma de muestras se prestará siempre y cuando la residencia permanente del beneficiario sea en la cabecera departamental de los siguientes departamentos: San Salvador, La Libertad, Santa Ana y San Miguel. Para los departamentos de San Salvador y La Libertad se incluyen los municipios pertenecientes al área metropolitana del Gran San Salvador: San Salvador, Apopa, Ayutuxtepeque, Cuscatancingo, Delgado, Ilopango, Mejicanos, Nejapa, San Marcos, San Martín, Soyapango, Tonacatepeque, Santa Tecla, Antiguo Cuscatlán, incluyendo Nuevo Cuscatlán.

La asistencia se brindará por un (1) evento al año, y con un límite de cobertura de veinte (US\$20.00) dólares por evento.

## **ENVÍO DE MEDICAMENTOS A DOMICILIO DERIVADO A UNA CONSULTA MÉDICA**

IGS a solicitud del beneficiario podrá solicitar el envío de medicamentos hasta su domicilio siempre y cuando sean medicamentos prescritos por un médico. El beneficiario deberá enviar por el medio que el call center lo solicite, una copia de la receta. El servicio únicamente incluye el traslado de los medicamentos, el costo de los medicamentos debe ser cancelado por el beneficiario en su totalidad y en efectivo. Este servicio aplica dentro de la zona urbana de la cabecera departamental de los siguientes departamentos: San Salvador, La Libertad, Santa Ana y San Miguel. Para los departamentos de San Salvador y La Libertad se incluyen los municipios pertenecientes al área metropolitana del Gran San Salvador: San Salvador, Apopa, Ayutuxtepeque, Cuscatancingo, Delgado, Ilopango, Mejicanos, Nejapa, San Marcos, San Martín, Soyapango, Tonacatepeque, Santa Tecla, Antiguo Cuscatlán, incluyendo Nuevo Cuscatlán.

## **2.2. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA**

### **PHONO DOCTOR**

A través de este servicio disponible las 24 horas del día, el beneficiario podrá comunicarse con un profesional médico coordinado por IGS con un tercero a través de la línea de call center dispuesta a nivel nacional 2207 - 8521; línea en la cual se brindará orientación médica sobre alguna patología específica o podrá aclarar diferentes inquietudes asociadas a temas de salud. En la línea de asistencia, un profesional médico coordinado con un tercero por IGS realizará la orientación sobre 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.

- El servicio no incluye el costo o garantiza el envío de un médico a domicilio.
- Verificar exclusiones generales de asistencia médica.

Este servicio se prestará sin límite de monto de cobertura y sin límite de eventos.

### **RECORDACIÓN INGESTA DE MEDICAMENTOS**

IGS pone a disposición del beneficiario, expertos en servicios de orientación telefónica, las 24 horas del día, los 365 días del año para la asesoría y recordación de ingesta de medicamentos. Cuando el beneficiario necesite que se le recuerden telefónicamente ingesta de medicamentos a su solicitud IGS armará el calendario de llamadas y se comunicará con el beneficiario para hacer el recordatorio. Este servicio se realiza sin límite de eventos y sin límite de cobertura.

### **ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA**

En caso que el beneficiario lo requiera, IGS gestionará la prestación de servicio de orientación psicológica telefónica. Este servicio ofrece un apoyo puntual, no de urgencia, el objetivo principal es recuperar la autonomía del paciente en el menor tiempo posible, después de un “shock” emocional, estrés post-traumático, etc.

La asistencia se realiza sin límite de económico hasta 5 eventos. Cada llamada telefónica podrá tener la duración máxima de 15 minutos.

### **COORDINACIÓN TELEFÓNICA DE CITAS MÉDICAS**

IGS pone a disposición del beneficiario, expertos en servicios de orientación telefónica, las 24 horas del día, los 365 días del año para la asesoría y coordinación de citas médicas.

Cuando el beneficiario necesite, IGS coordinará telefónicamente citas médicas únicamente con centros médicos privados o médicos particulares. El beneficiario debe indicar los datos básicos para la solicitud de la cita; si es médico particular, debe indicar los datos del mismo. Este servicio se brindará sin límite de eventos y sin límite de monto por evento.

## **2.3. ASISTENCIA CONCIERGE**

### **PROFESIONAL EN CASA**

Si el beneficiario requiere un técnico en arreglos menores de la vivienda registrada como residencia permanente, IGS coordinará el envío de un profesional que podrá ayudarle en labores como: traslado de muebles dentro de la vivienda, cambio de bombillos y sustitución de interruptores de luz o enchufes por otros, fijación de cuadros, figuras decorativas o espejos, sustitución de grifos, fijación de accesorios de baño y cocina y hasta la instalación de cortinas.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos en el año, con un límite de cobertura de treinta (US\$30.00) dólares por evento. En caso de que sea necesaria la presencia de más de un técnico el costo de este deberá ser asumido por el beneficiario.

### **RECORDATORIO DE FECHAS ESPECIALES**

IGS pone a disposición del beneficiario, expertos en servicios de orientación telefónica, las 24 horas del día, los 365 días del año para la recordación de fechas especiales.

Cuando el beneficiario necesite que se le recuerden telefónicamente fechas especiales, a su solicitud IGS armará el calendario de llamadas y se comunicará con el beneficiario para hacer el recordatorio. La asistencia se realiza sin límite de eventos y sin límite de cobertura.

## **2.4. SERVICIO DE REFERENCIAS Y COORDINACIÓN**

### **CONEXIÓN CON NÚMEROS DE EMERGENCIA (POLICÍA, BOMBEROS, ETC...)**

A solicitud del beneficiario, la compañía hará conexión o comunicará los números de teléfonos de emergencia de las instituciones pertinentes en el territorio nacional. Este servicio se brindará sin límite de eventos y sin límite de monto por evento.

### **3. ¿Cómo acceden los beneficiarios a los servicios?**

Procedimiento para la prestación del servicio de asistencia:

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

- A)** El o los beneficiarios que requieran del servicio, se comunicará las veinticuatro (24) horas del día los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, a nivel nacional a la línea 2207-8520 opción dos (2).
- B)** El o los beneficiarios procederá a suministrarle al funcionario del proveedor que atiende 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 beneficiario; número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el beneficiario del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise, etc.
- C)** El proveedor confirmará si el o los beneficiarios de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de los mismos.
- D)** Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, el proveedor le prestará al beneficiario, 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.
- E)** En caso de que el o los beneficiarios no cumplan 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.

### **Procedimiento para aclaraciones, reclamos o solicitud de cancelación del servicio**

En caso que el beneficiario tenga alguna duda sobre las coberturas del plan, reclamación sobre la prestación del servicio o solicitud de cancelación, debe proceder de la siguiente manera:

- A)** El o los beneficiarios se comunicarán al 2207-8520, opción cero (0), en horario de lunes a viernes de 9:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm.
- B)** El o los beneficiarios suministrará al funcionario del proveedor que atiende la llamada la inquietud, reclamo o solicitud de cancelación.
- C)** Una vez el funcionario valide la información, procederá a dar la solución dentro de las siguientes 48 horas hábiles.

#### 4. Obligaciones de los beneficiarios

El o los beneficiarios estarán 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 beneficiario deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por el proveedor, frente a los servicios solicitados.
- C)** Identificarse como beneficiario, ante los funcionarios del proveedor o ante las personas que IGS contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.
- D)** Queda implícito que al momento de la utilización del servicio de la “asistencia”, el beneficiario autoriza a la clínica a entregar toda documentación (historia clínica) que requiera el proveedor e IGS.

#### 5. Reembolsos

Exclusivamente para los servicios solicitados en las zonas de alto riesgo, IGS reembolsará al beneficiario/titular 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 beneficiario cumpla con las obligaciones y procedimiento indicados a continuación:

Haber solicitado antes de contratar un servicio cubierto por el presente condicionado, una autorización de IGS la cual se deberá realizar vía telefónica, a cualquiera de los números indicados para prestar la asistencia.

Una vez recibida la solicitud previa, se le dará al beneficiario/titular 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 beneficiario/titular haya remitido las facturas originales correspondientes y estas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley.

#### 6. 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.

#### 7. Permanencia

Estas asistencias no cuentan con cláusula de permanencia.

#### 8. Exclusiones generales

Además de las exclusiones indicadas en algunas de las coberturas, la compañía no cubrirá los siguientes casos:

- A.** Los servicios serán prestados en las ciudades definidas en “ámbito territorial” del presente documento, siempre y cuando la zona no esté 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 HOGAR 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 su voluntad.
- D.** Los servicios que el titular haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada 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. (nota: se deben prestar los traslados de emergencia para los pacientes con enfermedades crónicas, cuando está comprometida la vida del paciente y este no hubiese podido procurarse para si el servicio