



Asistencia Salud

Condiciones Generales de
prestación de los servicios





I. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Siempre que se utilicen letras mayúsculas en las presentes condiciones generales, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

- A. AFILIADO(S):** Persona natural que haya contratado el PROGRAMA DE ASISTENCIA.
- B. IGS ECUADOR:** Es la empresa IGS ECUADOR IGSEC S.A.
- C. BENEFICIARIOS:** Se refiere al cónyuge e hijos dependientes menores de veintiún (21) años que vivan permanentemente con el AFILIADO, quienes podrán gozar de todos los servicios a los que tiene derecho el AFILIADO, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.
- D. COORDINACIÓN:** Actividad administrativa provista por IGS ECUADOR, que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de utilizar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del afiliado en relación a los servicios de asistencia.
- E. DÓLARES:** Dólares de los Estados Unidos de América.
- F. EQUIPO TÉCNICO:** Se refiere al personal que atiende los servicios de asistencia solicitados por el AFILIADO.
- G. SERVICIOS:** Los servicios de asistencia contemplados en el programa descrito en este condicionado.
- H. EQUIPO MÉDICO:** Personal médico y equipo de asistencia que mantiene convenio con IGS ECUADOR calificado y autorizado por las autoridades de salud pública, para prestar los servicios de ASISTENCIA MÉDICA, contemplados en el condicionado.
- I. MÉDICO GENERAL:** Profesional de la medicina que realiza la evaluación y atención médica primaria.
- J. MÉDICO A DOMICILIO:** Profesional de la medicina que realiza la evaluación y atención médica en el LUGAR DE RESIDENCIA del AFILIADO.
- K. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA:** Orientación médica básica para el cliente, donde se lo pueda ayudar y guiar para aliviar sus síntomas o prevenir complicaciones al momento de la prestación del servicio.
- L. PRESTADOR (RED DE PRESTADORES):** Es la persona natural o jurídica y demás equipo asistencial, subcontratado por IGS ECUADOR, idóneo para prestar servicios de asistencia al AFILIADO, de acuerdo a los términos y condiciones establecidos en el presente documento.
- M. FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual, los servicios de asistencia que ofrece IGS ECUADOR estarán a disposición de sus AFILIADOS, que comienzan veinte y cuatro (24) horas después de que se afilien al programa.
- N. PERIODO DE VIGENCIA:** Período durante el cual el AFILIADO tiene derecho a obtener los beneficios de asistencia, comprende la fecha desde el inicio de vigencia hasta la cancelación por cualquier motivo del plan de asistencia.
- O. PAÍS DE RESIDENCIA:** Para fines de este documento, la República del Ecuador.
- P. REFERENCIA:** Información actualizada y fehaciente concerniente a los servicios, que es provista por IGS ECUADOR telefónicamente al AFILIADO a su solicitud.
- Q. 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 ECUADOR, se presente ante un AFILIADO para proceder a la prestación de los servicios de asistencia solicitados.



II. ASISTENCIA

i. SERVICIOS:

Los servicios detallados a continuación se prestarán a beneficio del AFILIADO de acuerdo a lo establecido en el presente documento. Si los servicios excedieran el límite del monto máximo o del número máximo de eventos por el período contratado, entonces IGS ECUADOR, deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO e indicar el costo a fin de que este lo autorice y lo pague de sus propios recursos en forma inmediata y directamente al PRESTADOR del servicio y este deberá entregar la correspondiente factura por los valores de este excedente.

ii. TERRITORIALIDAD

Los servicios que a continuación se describen se prestarán única y exclusivamente en las ciudades principales dentro del territorio nacional con las limitaciones territoriales que en este documento se establecen, siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio, se excluye del servicio a la provincia de Galápagos.

iii. CUADRO DE COBERTURAS

A solicitud del AFILIADO, IGS ECUADOR coordinará y gestionará la asistencia y prestación de servicio requerido, con uno de sus PROVEEDORES. Los servicios a ser prestados y los montos máximos de eventos son los siguientes:

ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA	COBERTURA	MÁXIMO DE EVENTOS AL AÑO	COPARTICIPACIÓN DEL AFILIADO	BENEFICIARIOS
Medicina General	Sin Límite	Sin Límite	-	Titular, cónyuge e hijos menores de 21 años
Especialistas	Sin Límite	Sin Límite		
Odontólogo	Sin Límite	Sin Límite		
Psicólogo: Niños y Adultos	Sin Límite	Sin Límite		
Guía Síntomas COVID19	Sin Límite	Sin Límite		
Acompañamiento paciente COVID19	Sin Límite	Sin Límite		
WHATSAPP	COBERTURA	MÁXIMO DE EVENTOS AL AÑO	COPARTICIPACIÓN DEL AFILIADO	BENEFICIARIOS
Consejos de Medicina General	Sin Límite	Sin Límite	-	Titular, cónyuge e hijos menores de 21 años



GESTIÓN ASISTENCIAL	COBERTURA	MÁXIMO DE EVENTOS AL AÑO	COPARTICIPACIÓN DEL AFILIADO	BENEFICIARIOS
Pago de gastos hospitalarios	Hasta \$500	Hasta 5 días y con un máximo de hasta \$100 por día	-	Titular, cónyuge e hijos menores de 21 años
Envío de medicamentos a domicilio con vademécum	Sin Límite	Hasta \$100	-	
Envío de médico a domicilio	Sin Límite	Sin Límite	\$10 por evento	
Descuentos en farmacias	Sin Límite	Sin Límite	-	
Ambulancia por emergencia	Sin Límite	3 eventos	-	
Recordatorio de citas e ingesta de medicamentos	Sin Límite	Sin Límite	-	
Referencias de centros médicos	Sin Límite	Sin Límite	-	
Referencias de laboratorio para pruebas COVID19	Sin Límite	Sin Límite	-	
Referencia con profesionales de salud	Sin Límite	Sin Límite	-	

iv. ASISTENCIA MÉDICA FAMILIAR

A) ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA, MEDICINA GENERAL

Corresponde a la consulta médica telefónica, mediante profesionales en medicina general, previo conocimiento de los antecedentes médicos y síntomas del AFILIADO o BENEFICIARIO, lo que permitirá establecer una sugerencia médica, pudiendo derivarlo a la CONSULTA EXTERNA con un MÉDICO GENERAL, MÉDICO ESPECIALISTA, o sugiriendo otro tipo de atención médica, de acuerdo a la situación particular del afiliado.

IGS ECUADOR no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas orientaciones y los gastos en que incurra el AFILIADO o BENEFICIARIO, producto de las sugerencias médicas, correrán por su propia cuenta. Queda entendido que el servicio se prestará como una orientación y se recomienda el chequeo personal con un médico especialista.

El costo de la consulta, medicamentos y tratamientos derivados de la misma serán cubiertos por el AFILIADO o BENEFICIARIO en su totalidad con sus propios recursos, el servicio se prestará de acuerdo a lo estipulado en el cuadro de coberturas del presente condicionado.

B) ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA, MÉDICO ESPECIALISTA

Corresponde a la consulta médica telefónica, mediante profesionales en distintas especialidades, previo conocimiento de los antecedentes médicos y síntomas del AFILIADO o BENEFICIARIO, lo que permitirá establecer un diagnóstico presuntivo, pudiendo derivarlo a la CONSULTA EXTERNA con, MÉDICO ESPECIALISTA, o sugiriendo otro tipo de atención médica, de acuerdo al plan contratado.



IGS ECUADOR no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas orientaciones y los gastos adicionales en los que incurra el AFILIADO o BENEFICIARIO correrán por su propia cuenta. Queda entendido que el servicio se prestará como una orientación y se podrá requerir el chequeo personal con un médico especialista.

El costo de otras consultas, medicamentos y tratamientos derivados de este servicio serán cubiertos por el AFILIADO o BENEFICIARIO en su totalidad con sus propios recursos, el servicio se prestará de acuerdo a los montos máximos establecidos en el cuadro de coberturas del presente condicionado.

C) CONSULTA ODONTOLÓGICA TELEFÓNICA

Corresponde a la atención odontológica telefónica que, a solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, IGS ECUADOR, coordinará con profesionales en ODONTOLOGÍA GENERAL, para brindar una asesoría básica en la que se podrá recomendar la consulta presencial con un especialista. Adicionalmente, se podrá recomendar el uso de ciertas medicaciones sin que esto implique el otorgamiento de una receta médica. Dentro de este servicio se podrá interpretar los exámenes de laboratorio que hayan sido directamente gestionados por el AFILIADO o BENEFICIARIO. Este servicio estará disponible las veinte y cuatro (24) horas del día los siete (7) días de la semana, sin número máximo de eventos al año.

D) CONSULTA PSICOLÓGICA TELEFÓNICA NIÑOS Y ADULTOS

Por solicitud del AFILIADO O BENEFICIARIO, IGS ECUADOR coordinará una orientación telefónica básica con uno de sus profesionales de su RED DE PRESTADORES, con la finalidad de brindar un apoyo psicológico y emocional al AFILIADO. Este beneficio se otorgará por el tiempo y número de eventos descritos en el cuadro de coberturas del presente documento.

IGS ECUADOR no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas orientaciones y los gastos adicionales en los que incurra el AFILIADO o BENEFICIARIO correrán por su propia cuenta. Queda entendido que el servicio se prestará como una orientación y se podrá requerir el chequeo personal con un médico especialista.

El costo de otras consultas, medicamentos y tratamientos derivados del servicio serán cubiertos por el AFILIADO o BENEFICIARIO en su totalidad con sus propios recursos, el servicio se prestará de acuerdo a los montos máximos establecidos en el cuadro de coberturas del presente documento.

E) GUÍA DE SÍNTOMAS COVID

Por solicitud del AFILIADO O BENEFICIARIO, cuando tengan una sospecha de padecer COVID-19, IGS ECUADOR coordinará una orientación telefónica básica con uno de sus profesionales en medicina, para que pueda guiar al AFILIADO o BENEFICIARIO en lo relacionado a los síntomas del COVID-19, con la finalidad de evaluar la necesidad de una prueba para el AFILIADO o BENEFICIARIO.



IGS ECUADOR no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas orientaciones y los otros gastos en que incurra el AFILIADO o BENEFICIARIO correrán por su propia cuenta. Queda entendido que el servicio se prestará como una orientación y se podrá requerir el chequeo personal con un médico especialista.

El costo de los exámenes para descartar el contagio de COVID-19, serán cubiertos por el AFILIADO o BENEFICIARIO en su totalidad con sus propios recursos, el servicio se prestará de acuerdo a lo estipulado en el cuadro de coberturas del presente condicionado.

F) ACOMPAÑAMIENTO PACIENTES COVID

Por solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, cuando este tenga COVID-19, IGS ECUADOR coordinará una orientación telefónica para que una persona acompañe al paciente y lo oriente en lo relacionado a evitar el contagio a otras personas y mejorar sus síntomas.

IGS ECUADOR no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas orientaciones ni de los gastos adicionales en los que incurra el AFILIADO o BENEFICIARIO. Queda entendido que el servicio se prestará como una orientación y siempre será requerido el chequeo personal con un médico especialista del AFILIADO o BENEFICIARIO.

G) CONSEJOS DE MEDICINA GENERAL VÍA WHATSAPP

Por solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, IGS ECUADOR coordinará una asesoría de consejos en MEDICINA GENERAL, vía Whatsapp donde un profesional de la salud de la RED DE PRESTADORES, pueda ayudarle con consejos prácticos al AFILIADO o BENEFICIARIO, para cuidar, mejorar y prevenir enfermedades. Para la prestación de este servicio el AFILIADO o BENEFICIARIO, deberá tener conexión a internet y activo su plan de Whatsapp en su dispositivo móvil.

IGS ECUADOR no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas orientaciones y los gastos adicionales en los que incurra el AFILIADO o BENEFICIARIO correrán por su propia cuenta. Queda entendido que el servicio se prestará como una orientación y se podrá requerir el chequeo personal con un médico especialista.

v. GESTIÓN ASISTENCIAL

A) PAGO DE GASTOS HOSPITALARIOS

Por solicitud del AFILIADO O BENEFICIARIO, cuando a consecuencia de una emergencia o un accidente deba ser internado en un hospital o clínica, IGS ECUADOR cubrirá los gastos hospitalarios hasta \$100,00 por un máximo de cinco (5) días, si el AFILIADO o BENEFICIARIO disponen de un seguro médico privado, esta cobertura se aplicará posterior a la del seguro que disponga el AFILIADO o BENEFICIARIO, de no ser el caso se aplicará inmediatamente.

B) ENVÍO DE MEDICAMENTOS A DOMICILIO CON VADEMÉCUM

Por solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, cuando requiera el envío de medicamentos a su domicilio, IGS ECUADOR, coordinará con el personal de la RED DE PRESTADORES el envío del medicamento al domicilio registrado del AFILIADO o BENEFICIARIO, este servicio se brindará siempre y cuando en la localidad que se requiera del mismo, exista la infraestructura privada que lo permita y los medicamentos sean para el AFILIADO o BENEFICIARIO. La compra y pago de los medicamentos correrán por parte del AFILIADO.

C) MÉDICO A DOMICILIO POR EMERGENCIA

En caso de una emergencia que tenga el AFILIADO o BENEFICIARIO, IGS ECUADOR, gestionará y coordinará el servicio de MÉDICO A DOMICILIO a través de su RED DE PRESTADORES. El servicio se brindará siempre y cuando exista previamente una consulta telefónica con uno de los médicos del servicio ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA. Dentro de la consulta médica telefónica se evaluará la situación y se podrá autorizar el envío de un MÉDICO A DOMICILIO. Así mismo el servicio se brindará siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita, el servicio se prestará de acuerdo con lo estipulado en el cuadro de coberturas del presente condicionado.

D) DESCUENTO EN FARMACIAS

En caso de que el AFILIADO o BENEFICIARIO requieran realizar compras de medicamentos, IGS ECUADOR, proporcionará los datos de las FARMACIAS que brindan descuentos para clientes afiliados al plan, donde podrán acercarse y adquirir sus medicamentos.

Este servicio se prestará únicamente para el AFILIADO o BENEFICIARIO, de acuerdo a los lineamientos y condiciones establecidos por IGS y la Farmacia.

E) TRASLADO MÉDICO TERRESTRE LOCAL POR EMERGENCIA

En caso que el AFILIADO o BENEFICIARIO lo requiera, IGS ECUADOR gestionará y cubrirá el servicio de traslado médico en ambulancia terrestre a través de su RED DE PRESTADORES, hasta el centro hospitalario más cercano, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existir, IGS ECUADOR podrá coordinar el traslado por medio de los servicios médicos públicos de la localidad. El servicio se prestará de acuerdo a lo estipulado en el cuadro de coberturas del presente condicionado.

F) RECORDATORIO DE CITAS E INGESTA DE MEDICAMENTOS

En caso de que un AFILIADO o BENEFICIARIO, haya solicitado un servicio de CITA MÉDICA a través de IGS ECUADOR con un MÉDICO GENERAL o un MÉDICO ESPECIALISTA, el personal designado para tal efecto por IGS ECUADOR recordará al AFILIADO o BENEFICIARIO, la hora y el lugar de su CITA MÉDICA. Adicionalmente, previa solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, se realizará el recordatorio de la INGESTA DE MEDICAMENTOS



que deba ingerir el AFILIADO o BENEFICIARIO, de acuerdo a la receta que deberá ser enviada por correo electrónico, al personal de IGS ECUADOR encargado de este servicio.

G) REFERENCIA DE CENTROS MÉDICOS

Previa solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, IGS ECUADOR, brindará referencias de CENTROS MÉDICOS, CLÍNICAS Y HOSPITALES, donde pueden asistir para que sean atendidos por alguna enfermedad o emergencia que se les presente, el servicio se prestará de acuerdo a lo estipulado en el cuadro de coberturas del presente condicionado. El costo derivado de la atención médica deberá ser asumido directamente por la persona que reciba la atención.

H) REFERENCIA DE LABORATORIOS PARA PRUEBAS DE COVID

Previa solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, IGS ECUADOR, brindará referencias de LABORATORIOS CLÍNICOS, donde pueden acudir a realizarse las pruebas de COVID -19, los costos de las pruebas deberán ser asumidos directamente por la persona que se está realizando el examen, el servicio se prestará de acuerdo a lo estipulado en el cuadro de coberturas del presente condicionado.

I) REFERENCIA CON PROFESIONALES DE LA SALUD

Previa solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, IGS ECUADOR, brindará referencias de PROFESIONALES DE LA SALUD disponibles cerca de la zona donde se encuentre el AFILIADO o BENEFICIARIO. Esta referencia será realizada siempre y cuando en la zona requerida exista la infraestructura pública o privada que lo permita. El servicio se prestará de acuerdo a lo estipulado en el cuadro de coberturas del presente condicionado.

III. EXCLUSIONES GENERALES

Quedan excluidos de los servicios establecidos, las reclamaciones o solicitudes de servicios por los siguientes conceptos:

1. Cuando el AFILIADO Y BENEFICIARIO no se identificado como tal del programa, o no se encuentre registrado en la base de datos.
2. Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los servicios.
3. Los actos realizados por el AFILIADO Y BENEFICIARIO con dolo o mala fe.
4. Los servicios que el AFILIADO Y BENEFICIARIO haya contratado de forma directa sin la coordinación y gestión de IGS ECUADOR.
5. Cuando el AFILIADO Y BENEFICIARIO se niegue a colaborar con el personal designado por IGS ECUADOR para la prestación de la coordinación de los servicios descritos en el presente documento.
6. Cuando el AFILIADO Y BENEFICIARIO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el requerimiento.



7. Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad.
8. Cuando el AFILIADO o BENEFICIARIO incumplan cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento o con sus correspondientes obligaciones de pago por el servicio objeto del presente documento.
9. Por caso fortuito o fuerza mayor que impida la prestación del servicio.

IGS ECUADOR no prestará los servicios descritos en el presente documento, cuando en el lugar donde sean solicitados dichos servicios: no existan profesionales calificados; la infraestructura pública o privada no lo permita; o, las condiciones del lugar o no permitan llevar a cabo la prestación de determinado servicio. IGS ECUADOR pondrá en conocimiento del AFILIADO tales circunstancias.

IV. OBLIGACIONES DEL AFILIADO

Con el fin de que el AFILIADO, pueda disfrutar de los servicios contemplados, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Identificarse como AFILIADO ante los empleados y/o dependientes de IGS ECUADOR o ante las personas que esta contrate con el propósito de coordinar y gestionar la prestación de los servicios contemplados en el presente documento.
2. Abstenerse de realizar gastos de forma directa, en relación con uno de los servicios descritos en el presente documento sin haber sido autorizados para el efecto por IGS ECUADOR.
3. Pagar puntualmente los valores generados por la prestación del presente servicio.

V. RESPONSABILIDAD

1. Limitación: En cuanto se produzca un incidente que pueda motivar la prestación de un servicio, el AFILIADO deberá tomar todas las medidas necesarias para limitar sus consecuencias.
2. IGS ECUADOR, no será responsable de los retrasos, incumplimientos de las obligaciones o prestaciones deficientes del servicio; siempre que estas se produzcan por causas atribuibles a los PRESTADORES.
3. Los médicos, odontólogos y demás prestadores son profesionales independientes debidamente autorizados y no empleados de IGS ECUADOR, por tal razón no será responsable de los actos u omisiones por parte de dichos profesionales.

VI. PROCESO DE SOLICITUD DEL SERVICIO

En caso de que un AFILIADO requiera de los servicios contemplados, se procederá de la siguiente forma:



1. En caso de que un AFILIADO o BENEFICIARIO requiera del servicio, este tendrá derecho a partir de las veinte y cuatro (24) horas de haber contratado el plan y se comunicará con IGS ECUADOR al número telefónico asignado, para atender las solicitudes de los servicios.
2. El AFILIADO o BENEFICIARIO procederá a suministrarle al personal de IGS ECUADOR que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como AFILIADO del plan de asistencia. Así mismo deberá proporcionar todos los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como un número telefónico en el cual localizarlo, descripción del problema y el tipo de servicio o ayuda que requiera.
3. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, IGS ECUADOR coordinará y gestionará para el AFILIADO los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.

En caso de que no se cumplan adecuadamente con los requisitos indicados por IGS ECUADOR, este último no asumirá responsabilidad alguna en lo relacionado con la no prestación de los servicios.

VII. EXCEDENTES

Cualquier costo que supere los montos establecidos en este condicionado, deberá ser pagado por parte del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO con sus propios recursos antes de la prestación del servicio, previa coordinación con IGS ECUADOR.

VIII. TERMINACIÓN DEL SERVICIO

Si el AFILIADO no cancela tres (3) cuotas correspondientes al pago por los servicios objeto del presente documento, IGS ECUADOR, dará lugar a la suspensión y terminación del servicio de Asistencia.