PrestaFacil
Tu préstamo ágil

CONSUELO + Fácil

Condiciones generales de prestación de los servicios

IGS | Integral Group Solution

Tabla de contenido

Definiciones ..... ***p. g.*** 2
1. Asistencia médica ..... ***p. g.*** **4**
1.1. Orientación médica telefónica ..... *p. g.* 4
1.2. Video-medicina ..... *p. g.* 4
1.3. Consejos nutricionales ..... *p. g.* 5
2. Asistencia funeraria ..... ***p. g.*** **6**
Obligaciones del afiliado (garantías) ..... ***p. g.*** **8**
Reembolsos ..... ***p. g.*** **8**
Independencia ..... ***p. g.*** **9**
Vigencia ..... ***p. g.*** **9**
Exclusiones generales ..... ***p. g.*** **9**

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Definiciones

- Afiliado: La persona natural que contrata el servicio a su titularidad.: Integral Group Solution S.A de C.V.
- Grupo familiar: Personas en primer grado de consanguinidad del afiliado que residan con el afiliado titular (cónyuge, hijos).
- IGS: Integral Group Solution S.A de C.V.
- Dólares: Moneda de curso legal de El Salvador.
- 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.
- Vivienda de afiliado: se entiende por tal para el servicio de asistencia hogar el inmueble de uso habitacional, propiedad del afiliado o de su uso habitual el cual ha registrado como lugar de domicilio, se excluyen inmuebles comerciales, oficinas, fábricas o análogos.
- Fecha de inicio vigencia: Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece IGS estarán a disposición de los afiliados, que comienzan 24 horas después del momento de afiliación al programa.
- Periodo de vigencia: Periodo durante el cual el afiliado tiene derecho a obtener los servicios de asistencia.
- 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. Todo acontecimiento casual, fortuito y súbito, independiente de la voluntad del Asegurado, del cual resulte una lesión corporal externa que pudiera ser determinada por los médicos de una manera cierta.
- 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.
- Muerte accidental: Se entiende por muerte accidental aquella producida por la acción imprevista, fortuita y/u ocasional, de una fuerza externa que obra súbitamente sobre la persona, independientemente de su voluntad y que pueda ser determinada por los médicos de una manera cierta.
- Muerte por causas naturales: es el fallecimiento que principalmente se atribuye a una enfermedad o un mal funcionamiento interno del cuerpo no directamente influenciado por fuerzas externas.
- Muerte por enfermedad terminal: fallecimiento de la persona a causa de enfermedades catalogadas como terminales.
- Enfermedades terminales: es un término médico que indica que una enfermedad no puede ser curada o tratada de manera adecuada, y se espera como resultado la muerte del paciente, dentro de un período corto de tiempo. Entre ellas cáncer, SIDA, lupus, diabetes, insuficiencia renal, etc.
- Emergencia: Para efectos se considera emergencia una situación accidental y fortuita, que ponga en riesgo la vida e integridad física del afiliado.
- 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.

- Periodo de carencia: periodo de tiempo que debe transcurrir de forma ininterrumpida a partir del inicio de la vigencia (activación) para que la cobertura contratada pueda ser gozada.

1. Asistencia médica

Asistencias	Monto máximo por evento	Máximo de eventos por año
Telemedicina	Sin límite	Sin límite
Video medicina médico general	Sin límite	3 eventos
Consejos nutricionales	Sin límite	4 eventos

1.1. Telemedicina "Orientación médica telefónica"

A través de este servicio disponible las 24 horas del día, el afiliado podrá comunicarse con un profesional médico coordinado por IGS con un tercero a través de la línea de call center dispuesta a nivel nacional; 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.

1.2. Video-medicina médico general

En caso de que el afiliado requiera una orientación médica virtual en medicina general IGS brindará de acuerdo a las condiciones de la asistencia.

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.

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 tres (3) eventos al año y tendrán un máximo de duración de veinticinco (25) minutos por evento.

1.3. Consejos nutricionales

Cuando el afiliado lo requiera, IGS prestará el servicio de asistencia nutricional telefónica. Esta asistencia se brindará por parte de especialistas en nutrición para consultas del cuadro nutricional de los alimentos (calorías, carbohidratos etc.) índice de grasa corporal, dietas y referenciación de nutricionistas, envío de información vía electrónica de lista de alimentos convenientes y no convenientes, lista de supermercado y recomendaciones para llevar una alimentación sana y estilo de vida saludable.

La asistencia se realiza con un límite de cuatro (4) eventos al año y sin límite económico. Cada evento tendrá una duración máxima de 25 minutos.

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.

2. Asistencia funeraria

Objeto del servicio

En virtud del presente, IGS garantiza suministrar los servicios que se detallan más adelante, para los casos del fallecimiento del afiliado, con los límites, coberturas y beneficios que se garantizan en este anexo.
Los servicios se prestarán las veinticuatro (24) horas del día, durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año a través de su centro de atención telefónica.

Ámbito territorial

Las coberturas referidas se extenderán a todo el territorio de la república de El Salvador.

Límite de cobertura

El límite de la cobertura será otorgado en servicios con un monto máximo de hasta US$1,300.00

Se consideran elegibles para tener derecho a las coberturas de este servicio todas las personas que cumplan las condiciones de elegibilidad indicadas a continuación:

- Edad: 18-70 años.
- Edad máxima de permanencia para la cobertura: setenta (70) años, fecha en que termina la cobertura de forma automática sin necesidad de notificación por parte del prestador.

Periodo de carencia

Los servicios aquí descritos cuentan con periodo de carencia según el siguiente detalle:

1. Veinticuatro (24) horas después la activación del servicio si el fallecimiento es por muerte accidental o violenta.
2. Noventa (90) días después de la activación si el fallecimiento es a causa de una enfermedad natural.
3. Trescientos sesenta (360) días después de la activación si el fallecimiento es por enfermedad terminal.

A continuación, se describen a modo general, los distintos servicios ofrecidos, así como las características y condiciones de uso de cada uno de ellos. Para hacer uso de estos beneficios, el afiliado/beneficiario deberá tener en cuenta, además de las condiciones generales, las condiciones particulares y las exclusiones.

Asistencia funeraria	Monto máximo por evento	Máximo de eventos por año
Acompañamiento angelito	Hasta USD$1,300	1 evento
Recolección y traslado del cuerpo a la sala de velación		
Arreglo estético del cuerpo		
Ataúd estándar		
Sala de velación en funeraria o servicio de velación a domicilio		
Trámites legales necesarios para el traslado, inhumanación o cremación del cuerpo		
Asesoría legal funeraria		
Cremación (incluye urna para cenizas)		
Carroza fúnebre al cementerio		

Obligaciones del beneficiario y/o beneficiarios

Con el fin de que el beneficiario pueda gozar de los servicios contemplados en este anexo, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

i) Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con IGS.
ii) Identificarse como beneficiario o persona autorizada ante IGS con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

Proceso general de solicitud del servicio de asistencia funeraria

A. El afiliado, que requiera del servicio, se comunicará las 24 horas del día los 365 días del año, a nivel nacional a la línea 2207-8502 o 2250-9015 opción 4 para la atención de emergencias y opción 0 para atención al cliente (reclamos, inquietudes).
B. Nombre del beneficiario y número de DUI.
C. Indicar el tipo de asistencia que solicita, información de la asistencia funeraria, referencias o servicio funerario de inhumación o cremación.
D. Indicar el número telefónico donde se le puede contactar
E. Nombre del afiliado (fallecido), DUI, edad, talla (estatura) y peso aproximado.
F. Datos del lugar donde se encuentra el cuerpo, hospital, domicilio particular o autoridad competente.
G. Causa de la muerte, muerte accidental o muerte natural y estatus legal de la defunción.
H. Lugar del fallecimiento y en su caso destino final a nivel nacional.

Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, IGS le prestará al beneficiario los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente anexo.

En caso de que el beneficiario no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, IGS no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados con el presente documento.

Obligaciones del afiliado (garantías)

El beneficiario o grupo familiar 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 beneficiario o grupo familiar si es el caso, deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por el proveedor, frente a los servicios solicitados.
C) Identificarse como beneficiario o grupo familiar si es el caso ante los funcionarios del proveedor o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

Reembolsos

Exclusivamente para los servicios solicitados en las zonas consideradas de alto riesgo, 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:

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

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 remitido las facturas originales correspondientes y estas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley.
Para hacer efectivo el reembolso el afiliado cuenta con 30 días calendario desde el momento de tener la aprobación de IGS para radicar los documentos.

El proceso de reembolsos y documentos necesarios para radicar la solicitud le serán indicados al afiliado en el momento de tener la aprobación por parte de IGS.

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.

Vigencia

Estas asistencias tienen una vigencia indefinida.

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 riego 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) Cambio de vidrios de ventanas y puertas que den a patios posteriores e interiores o hacia el interior de conjuntos cerrados de habitación.
p) No se prestarán traslados médicos, cuando se trate de chequeos médicos de rutina o correspondientes a enfermedades crónicas ni traslados interhospitalarios.