



**MEDIPROTECCIÓN  
+ Fácil**

Condiciones generales de  
prestación de los servicios

## Tabla de contenido

Definiciones .....	<i>p. g. 2</i>
<b>1. Coberturas Médicas .....</b>	<b><i>p. g. 4</i></b>
1.1. Consultas Médicas Generales en las clínicas de red de IGS .....	<i>p. g. 4</i>
1.2. Video medicina general .....	<i>p. g. 5</i>
1.3. Traslado en ambulancia por accidente .....	<i>p. g. 5</i>
1.4. Orientación médica telefónica .....	<i>p. g. 6</i>
1.5. Enfermera a domicilio para atención básica .....	<i>p. g. 6</i>
1.6. Examen de glucosa y colesterol .....	<i>p. g. 7</i>
1.7. Empleada doméstica por internación .....	<i>p. g. 7</i>
1.8. Recordatorio de citas e ingesta de medicamentos .....	<i>p. g. 7</i>
<b>2. Beneficios Mediprotección .....</b>	<b><i>p. g. 7</i></b>
2.1. Descuentos en Vacunación .....	<i>p. g. 7</i>
2.2. Descuentos en Citologías .....	<i>p. g. 8</i>
2.3. Descuentos en ultrasonografías .....	<i>p. g. 8</i>
2.4. Descuentos en red médica con especialistas .....	<i>p. g. 8</i>
¿Cómo acceden los afiliados a los servicios? .....	<b><i>p. g. 8</i></b>
Obligaciones del afiliado (garantías) .....	<b><i>p. g. 9</i></b>
Reembolsos .....	<b><i>p. g. 9</i></b>
Independencia .....	<b><i>p. g. 10</i></b>
Exclusiones generales .....	<b><i>p. g. 10</i></b>

## 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.
- **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.

## 1. Coberturas médicas

Asistencias	Coberturas	Eventos por año
<b>Coberturas médicas</b>	<b>Monto máximo Por evento</b>	<b>Máximo de Eventos</b>
Consultas médicas: pediatría, ginecología y medicina general para el titular, cónyuge e hijos menores de 18 años que residan con el titular.	Sin límite	24 consultas (2 al mes)
Video medicina general		
Traslado por emergencia (ambulancia). Código rojo	USD \$120	4 eventos
Phono doctor	Sin límite	Sin límite
Envío de enfermera a domicilio para colocación de inyecciones	Hasta \$40	2 eventos
Examen de glucosa y colesterol	Sin límite	2 eventos
Empleada doméstica en caso de internación	USD \$40	2 eventos
Recordatorio de citas e ingesta de medicamentos	Sin límite	Sin límite
<b>Beneficios medi proteccion</b>	<b>Monto máximo Por evento</b>	<b>Máximo de Eventos</b>
10% de descuento en vacunación	Sin límite	Sin límite
15% de descuento en procedimientos menores	Sin límite	Sin límite
15% de descuento en citologías	Sin límite	Sin límite
15% de descuento en ultrasonografías	Sin límite	Sin límite
20% de descuento en citas con especialistas (oftalmología, cardiología, otorrinolaringólogo)	Sin límite	Sin límite

### 1.1. Consultas Médicas Generales y con especialitas en las clínicas de red de IGS

Cuando el afiliado o sus beneficiarios requiera realizar consultas médicas generales o con especialistas en pediatría o ginecología, IGS coordinará con los centros médicos afiliados a IGS las citas para que el afiliado sea atendido. El costo de la consulta correrá por cuenta de IGS. Este servicio aplica para el titular del servicio, su cónyuge y sus hijos menores de dieciocho (18) años que residan con el titular, además se brindará hasta por un máximo

de hasta veinticuatro (24) consultas en el año y con un máximo de dos (2) por mes. La cantidad de eventos (24) será combinada con el servicio de video medicina general.

Queda expresamente indicado que no se cubren los medicamentos prescritos por el médico, ni ningún otro procedimiento como exámenes, cirugías, etc., derivados de la consulta médica. Será el call center de IGS el que indique la información de las clínicas dispuestas para las consultas al afiliado.

## **1.2. Video medicina general o con especialistas en pedriatia o ginecología**

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar requiera una orientación médica virtual en medicina general, pediatría o ginecología; 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.

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 veinticuatro (24) eventos combinados con las consultas presenciales en clínica IGS (2 máximo por mes) y tendrán un máximo de duración de treinta (30) minutos por evento.

## **1.3. Traslado en ambulancia por código rojo**

En caso que el afiliado requiera un servicio de ambulancia dentro del territorio salvadoreño a consecuencia de una lesión súbita o traumatismo que constituya una emergencia vital y que requiera un traslado médico en ambulancia, IGS coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de unidades médicas para trasladar al afiliado o persona del grupo familiar hasta el centro médico asistencial más cercano, a nivel nacional dentro del perímetro urbano. Esta cobertura está limitada a un número de cuatro (4) eventos por año hasta un límite de ciento veinte (US\$120.00) dólares por evento.

## 1.4. Phono Doctor. “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.

## 1.5. Enfermera a domicilio para colocación de inyecciones

En caso que el afiliado lo requiere IGS enviará hasta la residencia permanente del afiliado una enfermera coordinada a través de un proveedor para la aplicación de inyecciones siempre y cuando el afiliado cuente con la receta firmada y sellada extendida por un médico debidamente autorizado. El afiliado debe presentar la orden médica al momento de la prestación del servicio.

### Exclusiones específicas del servicio:

- a) No incluye curaciones complejas o debridaciones.
- b) No incluye el costo o el envío de ningún tipo de medicamento.
- c) No incluye toma de muestras de laboratorios.
- d) No incluye la asistencia por especialistas.
- e) No incluye movilización del paciente.
- f) No incluye la asistencia para pacientes con diagnósticos psiquiátricos o postquirúrgicos de alta complejidad (no neurológicos, no cardiológicos, no estéticos).
- g) Verificar exclusiones generales de asistencia médica.

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.

Este servicio tiene un límite de dos (2) eventos y un límite económico de hasta cuarenta (US\$40.00) dólares por evento.

### **1.6. Examen de glucosa y colesterol**

IGS a solicitud del afiliado titular, coordinará con un laboratorio de red para que el afiliado se presente y se le pueda tomar muestra de sangre para realizar exámenes de glucosa y colesterol. El retiro de los resultados es a cuenta del afiliado y será a partir de 24 horas después de tomada la muestra. La prestación de este servicio se limita a dos (2) eventos por año y sin límite económico por evento.

### **1.7. Empleada doméstica por internación**

En caso que el afiliado esté internado en centro hospitalario por accidente y que la estadía en el centro médico sea superior a tres (3) días, IGS asignará una empleada de hogar que realizará la limpieza interna de mantenimiento básico del domicilio (limpieza de sala, comedor, cocina, baños y habitaciones) por un periodo máximo de cuatro (4) horas por evento.

Este servicio debe ser solicitado con 24 horas de anticipación. Previo al envío del proveedor IGS solicitará al afiliado el soporte médico que valide su internación al centro médico en el momento de la solicitud del servicio, siempre deberá estar alguna persona responsable en la vivienda al momento de la prestación del servicio.

Este servicio no incluye material de limpieza ni trabajos especiales de limpieza como lavado de muebles, alfombras, techos y todo lo que no sea lo arriba detallado.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año, con un límite de cobertura máximo de cuarenta (US\$40.00) dólares por evento.

### **1.8. Recordatorio de citas e ingesta de medicamentos**

IGS pone a disposición del usuario, expertos en servicios de orientación telefónica, las 24 horas del día, los 365 días del año para la asesoría y recordación de citas médicas e ingesta de medicamentos. La asistencia se realiza hasta tres (3) eventos al mes y sin límite económico.

## **2. BENEFICIOS MEDIPROTECCIÓN**

### **2.1. Descuentos en Vacunación**

IGS por medio de su red de clínicas pone a disposición del afiliado opciones de descuentos en el suministro y aplicación de diversas vacunas que este llegara a necesitar. El afiliado

accede a este beneficio llamando al call center dispuesto por IGS para programar la respectiva cita.

## **2.2. Descuentos en Citologías**

IGS por medio de su red de clínicas pone a disposición del afiliado opciones de descuentos en la realización de citologías. En el caso de que el afiliado sea del sexo masculino tendrá opción de descuento para su cónyuge. El afiliado accede a este beneficio llamando al call center dispuesto por IGS para programar 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.

## **2.3. Descuentos en ultrasonografías**

IGS por medio de su red de clínicas pone a disposición del afiliado opciones de descuentos en el servicio de ultrasonografías siguientes: abdomen, cuello, doppler venoso mif, vesícula, hernia inguinal, mama, páncreas, pelvis, renal, tejidos blandos, testicular, tiroides, transvaginal/obstétrica, vejiga, etc. El afiliado accede a este beneficio llamando al call center dispuesto por IGS para programar 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.

## **2.4. Descuentos en red médica con especialistas**

IGS pondrá a disposición del afiliado la red médica de proveedores integrada por especialistas en las siguientes ramas: reumatología, oftalmología, pediatría/neonatología, cirugía, neumología, ortopedia, coloproctología, medicina interna, neumología, otorrinolaringología, medicina familiar, fisioterapia, urología, ginecología, dermatología y cardiología, 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.

## **¿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:

- 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 2 para la atención de emergencias y opción 0 para atención al cliente (reclamos, inquietudes).**

- B) El afiliado, procederá a suministrarle al funcionario del proveedor 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.
- C) El proveedor confirmará si el afiliado 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 afiliado, 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 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, 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 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.

## **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 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.