



**VIDA SANA
+ Fácil**

Condiciones generales de
prestación de los servicios

Tabla de contenido

Definiciones	p. g. 3
1. Asistencia médica	p. g. 4
1.1. Orientación médica telefónica	p. g. 5
1.2. Médico a domicilio por emergencia	p. g. 5
1.3. Terapias básicas físicas a domicilio	p. g. 5
1.4. Terapias respiratorias a domicilio	p. g. 6
1.5. Recordatorio de ingesta de medicamentos	p. g. 6
1.6. Acompañamiento a citas médicas	p. g. 6
1.7. Traslado en ambulancia por accidente	p. g. 7
1.8. Exámenes básicos (hemograma, orina y heces)	p. g. 7
2. Asistencia legal	p. g. 8
2.1. Asesoría legal telefónica en temas de herencias y sucesiones	p. g. 8
2.2. Asesoría legal telefónica en temas de pensiones	p. g. 8
2.3. Asesoría legal telefónica en redacción de documentos legales	p. g. 8
3. Asistencia vial	p. g. 9
3.1. Referencia de talleres y mecánicos	p. g. 9
3.2. Referencia de vehículos de alquiler taxi	p. g. 9
3.3. Servicio de grúa en caso de accidente	p. g. 10
3.4. Auxilio vial por emergencia (cambio de llanta, paso de corriente, abasto de combustible)	p. g. 10
4. Otros servicios	p. g. 11
4.1. Cerrajero por emergencia	p. g. 11
4.2. Delivery de medicamentos y supermercado	p. g. 12
4.3. Asistencia telefónica para manejo de Smartphone	p. g. 12
4.4. Asistencia telefónica para configuración de smartTV, teléfonos e impresoras	p. g. 12
4.5. Profesional en casa	p. g. 13
5. Servicios de referencia y coordinación	p. g. 13
5.1. Referencia de establecimientos especializados de ortopedia	p. g. 13
5.2. Referencia de planes turísticos	p. g. 13
5.3. Referencia de fechas especiales	p. g. 14
5.4. Referencia de farmacias y centros de salud especializados	p. g. 14
5.5. Ayuda en la coordinación de búsqueda de personas extraviadas	p. g. 14
¿Cómo acceden los afiliados a los servicios?	p. g. 14
Obligaciones del afiliado (garantías)	p. g. 15
Reembolsos	p. g. 15
Independencia	p. g. 16
Exclusiones generales	p. g. 16

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.
- **IGS:** Integral Group Solution S.A de C.V
- **Dólares:** Moneda de curso legal de El Salvador
- **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 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. Asistencia médica

Asistencias	Monto máximo por evento	Máximo de eventos por año
Phonomed 24/7	Sin límite	Sin límite
Médico por emergencia por enfermedad a domicilio	USD \$50	2 eventos
Terapias básicas físicas a domicilio	USD \$40	2 eventos
Terapias respiratorias a domicilio	USD \$40	2 eventos
Recodar ingesta de medicamentos	Sin límite	Sin límite
Acompañamiento a citas médicas (3 horas máximo)	USD \$30	3 eventos
Ambulancia por accidente	Sin límite	3 eventos
Exámenes de laboratorio (hemograma completo, examen de orina y examen de heces)	USD \$35	2 eventos

1.1. 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. Médico a domicilio por emergencia

En caso que el afiliado lo requiera y sea procedente de acuerdo al criterio médico, 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 Martín, Soyapango, Tonacatepeque, Santa Tecla, Antigua Cuscatlán, incluyendo Nuevo Cuscatlán.

Este servicio se brindará hasta por un límite máximo de dos (2) eventos al año y con un límite de hasta cincuenta (US\$50.00) dólares por evento.

1.3. Terapias básicas físicas a domicilio

Cuando el afiliado requiera y sea por prescripción médica, IGS prestará el servicio de terapias básicas físicas 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: ortopedia. Las terapias de rehabilitación física 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 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 por evento. Este servicio se prestará en combinación con las terapias respiratorias por un máximo de dos (2) eventos y con un límite económico de cuarenta (US\$40.00) dólares por evento.

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.

1.4. Terapias respiratorias a domicilio

Cuando el afiliado requiera y sea por prescripción médica, IGS prestará el servicio de terapias respiratoria de recuperación a domicilio. La terapia respiratoria será realizada por personal de enfermería.

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 por evento. Este servicio se prestará en combinación con las terapias físicas básicas por un máximo de dos (2) eventos y con un límite económico de cuarenta (US\$40.00) dólares por evento.

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.

1.5. Recordatorio de 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 ingesta de medicamentos. La asistencia se realiza hasta tres (3) eventos al mes y sin límite económico.

1.6. Acompañamiento a citas médicas

Cuando al afiliado sus familiares no lo pueden acompañar por diversos motivos y si el afiliado lo requiere, IGS se encargará de coordinar la asistencia de acompañamiento a citas

médicas el cual consiste en que IGS enviará personal experto en el manejo y cuidado de adulto mayor a la vivienda del afiliado para desde allí poder acompañar a su cita al afiliado.

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 afiliado 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 de tres (3) horas.

1.7. Traslado en ambulancia por accidente

En caso de que el afiliado 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. Este servicio se brindará hasta por un límite máximo de cuatro (4) eventos al año y con un límite de ciento veinte (US\$120.00) dólares por evento.

1.8. Exámenes básicos (hemograma, orina y heces)

IGS a solicitud del afiliado titular y por orden médica, reconocerá los siguientes exámenes ambulatorios de diagnóstico: hemograma completo, general de orina y general de heces. Las tomas de los anteriores exámenes se realizarán en los laboratorios asignados por el call center de IGS. 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 hasta un máximo de treinta y cinco (US\$35.00) dólares por evento. Las tres muestras comprenden como un evento. En caso que el afiliado no tome las tres muestras siempre se tomará como un evento.

2. Asistencia legal

Asistencias	Monto máximo por evento	Máximo de eventos por año
Asesoría legal telefónica en temas de herencias y sucesiones	Sin límite	
Asesoría legal telefónica en tema de pensiones	Sin límite	4 eventos
Asesoría en redacción de documentos legales: contratos de trabajo, derechos de petición, arrendamientos, contratos de compra venta de inmuebles	Sin límite	

IGS pone a disposición del afiliado cuando así lo requiera la asesoría telefónica con un abogado de la república para que le oriente en aspectos legales de interés del afiliado. Estos servicios se prestan en combinación por un máximo de cuatro (4) eventos al año.

2.1. Asesoría legal telefónica en temas de herencias y sucesiones

IGS a solicitud del afiliado prestará los servicios de asesoría legal telefónica para cualquier consulta relacionada con asuntos de herencias y sucesiones.

De cualquier manera, IGS deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que la compañía no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él, como tampoco por los honorarios de abogados generados por demandas en que participe el afiliado.

2.2. Asesoría legal telefónica en temas de pensiones

IGS a solicitud del afiliado prestará los servicios de asesoría legal telefónica para cualquier consulta relacionada con el tema de las pensiones.

De cualquier manera, IGS deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que la compañía no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él, como tampoco por los honorarios de abogados generados por demandas en que participe el afiliado.

2.3. Asesoría legal telefónica en redacción de documentos legales

IGS a solicitud del afiliado prestará los servicios de asesoría telefónica mediante opiniones verbales en relación al asunto indicado para la elaboración de documentos legales como:

contratos de trabajo, derechos de petición, arrendamientos, compraventa de bienes muebles e inmuebles, etc.

De cualquier manera, IGS deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que la compañía no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él, como tampoco por los honorarios de abogados generados por demandas en que participe el afiliado.

3. Asistencia vial

Asistencias	Monto máximo por evento	Máximo de eventos por año
Referencia de talleres y mecánicos	Sin límite	Sin límite
Referencia de vehículos en alquiler o taxi	Sin límite	Sin límite
Grúa en caso de accidente	USD \$80	2 eventos
Auxilio vial (paso de corriente abasto de combustible y cambio de llanta)	USD \$60	3 eventos

3.1. Referencia de talleres y mecánicos

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.

3.2. Referencia de vehículos de alquiler taxi

Cuando el afiliado necesite referencias de vehículos de alquiler como taxi o transporte privado, IGS le proporcionará información de empresas y profesionales del rubro, indicándole números de contactos, sin que IGS asuma responsabilidad alguna por los servicios y atención allí prestada.

Este servicio se brindará sin límite de eventos y sin límite de cobertura.

3.3. Servicio de grúa en caso de accidente

En caso de accidente de tránsito (choque o colisión) que no permita la circulación autónoma del automóvil, 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 o concesionario 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.

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 ochenta (US\$80.00) dólares por evento.

3.4. 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 sesenta (US\$60.00) dólares por evento. Aplica a nivel nacional.

4. Otros servicios

Asistencias	Monto máximo por evento	Máximo de eventos por año
Servicio de cerrajero en le vivienda	USD \$40	2 eventos
Llevar a domicilio: supermercado, farmacia, exámenes médicos y comida	USD \$20	2 eventos
Asistencia telefónica para manejo de Smartphone/Tablet/Notebook	Sin límite	Sin límite
Asistencia telefónica para configuración de tv, teléfonos e impresoras	Sin límite	4 eventos
Profesional en casa	USD \$50	2 eventos

4.1. 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. Este servicio será brindado por un máximo de 2 eventos y con un límite de cuarenta (US\$40.00) dólares por evento.

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:

- 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.
- Cuando se trate de la apertura y/o reparación de cerraduras de guardarropas, closet, alacenas y todo elemento que contenga algún tipo de cerraduras.
- 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.
- 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.

4.2. Delivery de medicamentos y supermercado

En caso que el afiliado titular lo requiera, IGS pagará y coordinará a través de un tercero la realización de pequeños mandados exprés a su residencia permanente como:

- Compra de medicamentos con receta autorizada por médico.
- Compra de supermercado (alimentos, aseo personal y artículos de limpieza).

Para los mandados de compra de medicamentos y compra de supermercado, el servicio únicamente incluye el traslado de las compras, el costo de estos debe ser asumido por el afiliado en su totalidad y en efectivo al proveedor contra entrega de los medicamentos/productos y comprobante como facturas o tickets del establecimiento. Para ambos servicios se establece un límite de \$35.00 (treinta y cinco dólares) en el monto a solicitar para que el proveedor de su efectivo haga el respectivo pago y el afiliado reembolsa al proveedor contra entrega del producto.

Para la compra del supermercado deberá solicitarlo con 2 horas de anticipación y deberá proporcionar un listado con los productos detallados con cantidades, tipo de presentación, marcas, etc. En caso de no encontrar los productos solicitados por el afiliado se le informará por medio del call center y que este decida lo pertinente.

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, Soyapango, Santa Tecla, Antiguo Cuscatlán, incluyendo Nuevo Cuscatlán. Servicio no aplica de forma interdepartamental y en zonas consideradas de alto riesgo.

Este servicio cuenta con un límite de dos (2) eventos al año con límite económico de veinte (US\$20.00) por evento.

4.3. Asistencia telefónica para manejo de Smartphone

En caso de que el afiliado lo requiera, se dará soporte telefónico para orientarle en el manejo de aparatos tecnológicos como Smartphone, Tablet y notebook. La asistencia se prestará sin límite de eventos y sin límite de monto económico.

4.4. Asistencia telefónica para configuración de smartTV, teléfonos e impresoras

En caso de que el afiliado / beneficiario lo requiera, se dará soporte telefónico en problemas para la configuración de televisores, impresoras y periféricos, a su vez asesoría para cualquier problema en general. La asistencia se prestará sin límite de eventos y sin límite de cobertura.

4.5. Profesional en casa

Si el afiliado 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, instalación de 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 cincuenta (US\$50.00) 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.

5. Servicios de referencia y coordinación

Asistencias	Monto máximo por evento	Máximo de eventos por año
Referencia de almacenes especializados en ortopedia	Sin límite	Sin límite
Referencia de planes turísticos	Sin límite	Sin límite
Recordación de echas especiales	Sin límite	Sin límite
Referencia de farmacias de turno y centros de salud especializados	Sin límite	Sin límite
Ayuda en coordinación de personas extraviadas	USD\$60	1 evento

5.1. Referencia de establecimientos especializados de ortopedia

Cuando el afiliado necesite referencia y coordinación de establecimientos especializados en ortopedia como venta, alquiler de equipo ortopédico, así como también sobre servicios relacionados, IGS le proporcionará información de lugares especializados, le indicará las direcciones y números de teléfonos, sin que IGS asuma responsabilidad ni costos por los servicios y atención allí prestada. La asistencia se realiza sin límite de eventos y sin límite económico.

5.2. Referencia de planes turísticos

IGS informará al afiliado cuando este así lo requiera, información turística nacional, sitios

turísticos, restaurantes, teatros, museos, entre otros, a través de nuestros asesores especializados de call center, informando sus horarios y ubicaciones. La asistencia se realiza sin límite de eventos y sin límite económico.

5.3. Referencia de fechas especiales

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

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

5.4. Referencia de farmacias y centros de salud especializados

IGS brindará al afiliado cuando este así lo requiera, información sobre farmacias y centros médicos que ofrezcan servicios 24/7 de tal manera que el afiliado pueda hacer uso de ellos en el momento que los necesite, a través de nuestros asesores especializados de call center, informando sus horarios y ubicaciones. La asistencia se realiza sin límite de eventos y sin límite económico.

5.5. Ayuda en la coordinación de búsqueda de personas extraviadas

IGS le brindará asistencia en la localización de personas extraviadas por medio de redes sociales, publicación de anuncios en periódicos, etc. Con una cobertura máxima de sesenta (US\$60.00) dólares y con un máximo de un (1) evento al año.

¿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 3 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.