

**IGS** | Integral  
Group  
Solution

**BIENVENIDO**  
**a la nueva**  
**Asistencia**  
.....  
**SALUD**  
**INTEGRAL 360°**  
.....



Un servicio prestado por **IGS** | Integral Group Solution

para clientes

**farmasol**

## 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.

**AFILIADOS(S):** Persona natural que haya contratado el PROGRAMA DE ASISTENCIA.

**IGS ECUADOR:** Es la empresa IGS ECUADOR IGSEC S.A.

**BENEFICIARIOS:** Se refiere al cónyuge e hijos dependientes menores de 21 años que vivan permanentemente con el **AFILIADO**. A excepción del servicio exequial que solo cubre al titular.

**COORDINACIÓN:** Actividad administrativa provista por IGS ECUADOR, que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada para organizar los recursos disponibles y cumplir con la solicitud del afiliado en relación con los servicios de asistencia.

**DÓLARES:** La moneda de curso legal vigente en los Estados Unidos de América.

**EQUIPO TÉCNICO:** Se refiere al personal que atiende los servicios de asistencia solicitados por el **AFILIADO**.

**SERVICIOS:** Los servicios de asistencia contemplados en el programa descrito en este condicionado.

**EQUIPO MÉDICO:** Personal médico y equipo de asistencia que mantiene convenio con IGS ECUADOR calificado y autorizado por las autoridades de salud pública y/o Colegios Profesionales del Ecuador, para prestar los servicios contemplados en el presente documento.

**MÉDICO GENERAL:** Profesional de la medicina que realiza la evaluación y atención médica primaria.

**MÉDICO ESPECIALISTA:** Profesional de la salud, especializado en una rama de la medicina que podrá atender pacientes que necesiten de su cuidado de acuerdo con la patología que presente.

**PROFESIONALES EN ODONTOLOGÍA:** Es el personal médico independiente apropiado para prestar servicios dentales al **AFILIADO**, entendiéndose por atención el conjunto de prestaciones médicas odontológicas descritas en este documento.

**PRESTADOR (RED DE PRESTADORES):** Es la persona natural o jurídica y demás equipo asistencial, subcontratado por IGS ECUADOR, apropiado para prestar servicios de asistencia al **AFILIADO** para el programa “ASISTENCIA INTEGRAL 360° FARMASOL”, de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en el presente documento.

**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 desde que el **AFILIADO** recibe la comunicación por parte de IGS que le da a conocer el programa que tiene a su disposición.

**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.

**PAÍS DE RESIDENCIA:** Para fines de este documento, la República del Ecuador.

**REFERENCIA:** Información actualizada y fehaciente concerniente a los servicios, que es provista por IGS ECUADOR telefónicamente al AFILIADO a su solicitud.

**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

### II.1. SERVICIOS:

Los servicios detallados a continuación se prestarán a beneficio del AFILIADO de acuerdo con 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 factura por los valores de este excedente.

### II.2. TERRITORIALIDAD:

Los servicios que a continuación se describen se prestarán 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 de el servicio.

### II.3. CUADRO DE COBERTURAS:

TELEMEDICINA DR. IGS (APP)	COBERTURA	MÁXIMO DE EVENTOS AL AÑO	COPARTICIPACIÓN DEL AFILIADO
Medicina general	Sin límite	Sin límite	-
Especialistas			
Odontólogo			
Psicólogo: Niños y Adultos			
Guía de síntomas Covid19			
Acompañamiento paciente Covid19			
Nutricionista Infantil			
Nutricionista Adultos			
SERVICIOS MÉDICOS PRESENCIALES	COBERTURA	MÁXIMO DE EVENTOS AL AÑO	COPARTICIPACIÓN DEL AFILIADO
Consultas medicina general presenciales	Sin límite	Sin límite	-
Consultas ginecológicas presenciales	Sin límite	Sin límite	
Consultas pediatría presenciales	Sin límite	Sin límite	
Envío de médico a domicilio	Sin límite	Sin límite	\$10 por evento
Envío de enfermera a domicilio	Sin límite	Sin límite	\$10 por evento

SERVICIOS ODONTOLÓGICOS	COBERTURA	MÁXIMO DE EVENTOS AL AÑO
Examen clínico, diagnóstico, pronóstico y plan de tratamiento	100%	2 eventos al año por miembro familiar
Profilaxis (limpieza bucal)	100%	2 eventos al año por miembro familiar
Resina en carie de (1 sup- 4 sup)	100%	2 eventos al año por miembro familiar
Urgencia-odontalgia	100%	2 eventos al año por miembro familiar
Educación para higiene bucal	100%	Sin límite
Extracciones simples	100%	2 eventos al año por miembro familiar
COBERTURAS MÉDICAS VARIAS	COBERTURA	MÁXIMO DE EVENTOS AL AÑO
Pago de gastos hospitalarios	Hasta \$500	Hasta 5 días y con un máximo de hasta \$100 por día
Sala de emergencia	Hasta \$500	2 eventos
Envío de medicamentos a domicilio con vademécum	Sin límite	Sin límite
Ambulancia por emergencia	Sin límite	3 eventos
Recordatorio de citas e ingesta de medicamentos	Sin límite	Sin límite
Referencias y descuentos en laboratorios para pruebas COVID19	Sin límite	Sin límite
Referencia con profesionales de la salud	Sin límite	Sin límite

COBERTURAS EXEQUIALES	COBERTURA	BENEFICIARIOS
Sala de velación 24 horas a nivel nacional o colocación de capilla ardiente en el domicilio o en el lugar que deseen velar el cuerpo los familiares	Muerte por cualquier causa, sin importar costo de servicios descritos	Titular
Trámites legales		
Traslados a salas de velación y Camposanto		
Traslados vía aérea o terrestre a nivel nacional		
Tanatopraxia		
Formolización		
Cofre de mortuorio		
Servicio de cafetería		
Servicio telefónico local		
Libro de oraciones		
Libro de condolencias		
Rosario		
Servicio religioso de acuerdo al culto		
Arreglos Florales		
Nicho en un Camposanto en arrendamiento por 4 años		
Cremación		
Urna y columbario en arrendamiento en compañías afiliadas a nivel nacional		

### II.3.1. SERVICIOS DE TELEMEDICINA:

Corresponde a la consulta médica telefónica o consulta mediante el aplicativo habilitado para tal efecto, en la cual el AFILIADO o BENEFICIARIO deberá previamente poner en conocimiento del profesional de IGS sus antecedentes médicos y síntomas. Posterior a esto se establecerá un diagnóstico presuntivo, pudiendo derivarlo a la CONSULTA PRESENCIAL con un MÉDICO GENERAL, MÉDICO ESPECIALISTA, o sugiriendo otro tipo de atención. Queda entendido que el servicio se prestará como una orientación y se podrá requerir el chequeo personal con un profesional.

El servicio se prestará de acuerdo con lo estipulado en el cuadro de beneficios del presente condicionado.

Los servicios de telemedicina a ser prestados son:

- Medicina general
- Especialistas
- Odontólogo
- Psicólogo: niños y adultos
- Guía de síntomas COVID-19
- Acompañamiento paciente con COVID-19

- Nutricionista infantil
- Nutricionista de adultos

### **II.3.2. CONSULTAS MEDICINA GENERAL**

Corresponde a la atención médica en consulta con un médico general. La consulta médica se dará en los centros médicos de la RED DE PRESTADORES de IGS ECUADOR, siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada que lo permita. El servicio se prestará de acuerdo a lo estipulado en el cuadro de beneficios del presente condicionado.

### **II.3.3. CONSULTAS PEDIATRÍA**

Corresponde a la atención médica en consulta con un médico pediatra. La consulta médica se dará en los centros médicos de la RED DE PRESTADORES de IGS ECUADOR, siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada que lo permita, el servicio se prestará de acuerdo a lo estipulado en el cuadro de beneficios del presente condicionado.

### **II.3.4. CONSULTAS GINECOLOGÍA:**

Corresponde a la atención médica en consulta con un médico ginecólogo. La consulta médica se dará en los centros médicos de la RED DE PRESTADORES de IGS ECUADOR, siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada que lo permita, el servicio se prestará de acuerdo a lo estipulado en el cuadro de beneficios del presente condicionado.

### **II.3.5. MÉDICO A DOMICILIO**

En caso de que el AFILIADO o BENEFICIARIO lo requiera, IGS ECUADOR, gestionará y coordinará el servicio de MÉDICO A DOMICILIO a través de su RED DE PRESTADORES. Por la prestación de este servicio el AFILIADO o BENEFICIARIO deberá realizar un copago de \$10,00, este pago deberá ser realizado en la manera indicada por el operador de IGS que coordine el servicio. Así mismo, el servicio se brindará siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada que lo permita, el servicio se prestará de acuerdo con lo estipulado en el cuadro de coberturas del presente condicionado.

### **II.3.6. ENFERMERA A DOMICILIO**

En caso de que el AFILIADO o BENEFICIARIO lo requiera, IGS ECUADOR, gestionará y coordinará el servicio de ENFERMERA A DOMICILIO a través de su RED DE PRESTADORES. Por la prestación de este servicio el AFILIADO o BENEFICIARIO deberá realizar un copago de \$10,00, este pago deberá ser realizado en la manera indicada por el operador de IGS que coordine el servicio. Así mismo, el servicio se brindará siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada que lo permita, el servicio se prestará de acuerdo con lo estipulado en el cuadro de coberturas del presente condicionado.

## **SERVICIOS ODONTOLÓGICOS**

### **II.3.7. EXAMEN CLÍNICO, DIAGNÓSTICO Y PLAN DE TRATAMIENTO:**

Corresponde a la atención odontológica en consulta con un odontólogo de la red de IGS. El examen clínico, diagnóstico y plan de tratamiento se dará en los centros odontológicos de la RED DE PRESTADORES de IGS ECUADOR. El servicio comprende un primer diagnóstico por parte del odontólogo y no incluye tratamientos específicos que sean requeridos por parte del AFILIADO o BENEFICIARIO. El servicio será prestado siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita, el servicio se prestará de acuerdo a lo estipulado en el cuadro de beneficios del presente condicionado.

### **II.3.8. PROFILAXIS:**

Corresponde a la limpieza dental utilizando una pasta especial, acompañada de un cepillo profiláctico, que utiliza el MÉDICO ODONTÓLOGO para la limpieza de la placa bacteriana adherida en la superficie de los dientes, este procedimiento se realizará al AFILIADO o BENEFICIARIO, de acuerdo con la recomendación del profesional en odontología. Este servicio se brindará de acuerdo con los beneficios descritos en este documento y siempre que exista la infraestructura pública o privada que lo permita.

### **II.3.9. EXTRACCIONES SIMPLES:**

Corresponde al procedimiento que utiliza el MÉDICO ODONTÓLOGO, para sacar una pieza dental de una forma sencilla y que no necesite de ningún procedimiento quirúrgico extra para lograr la extracción, este procedimiento estará sujeto a la recomendación que emita el MÉDICO ODONTÓLOGO. Este servicio se brindará de acuerdo con los límites descritos en el cuadro de coberturas del presente documento y estará sujeto a la existencia de infraestructura pública o privada que permita la prestación del servicio.

### **II.3.10. RESINA EN CARIE (1 SUP- 4 SUP):**

Corresponde al procedimiento de calza para curar y cubrir las piezas 1 sup- 4 sup, que han sido afectadas por la presencia de caries, este procedimiento estará sujeto a la recomendación que emita el MÉDICO ODONTÓLOGO. Este servicio se brindará de acuerdo con los límites descritos en el cuadro de coberturas del presente documento y estará sujeto a la existencia de infraestructura pública o privada que permita la prestación del servicio.

### **II.3.11. URGENCIA-ODONTALGIA:**

Corresponde a la atención emergencial que se le dé al AFILIADO o BENEFICIARIO en caso de dolor orofacial que tenga como consecuencia la odontalgia, el proceso para mitigar este dolor estará sujeto a la recomendación que emita el MÉDICO ODONTÓLOGO. Este servicio se brindará de acuerdo con los límites descritos en el cuadro de coberturas del presente documento y estará sujeto a la existencia de infraestructura pública o privada que permita la prestación del servicio.

### **II.3.12. EDUCACIÓN PARA LA HIGIENE BUCAL:**

En caso de requerirlo el AFILIADO o BENEFICIARIO podrá comunicarse con el centro de operaciones de IGS para que se le envíe una guía con consejos para mantener la buena higiene bucal. El servicio se prestará de acuerdo a lo estipulado en el cuadro de beneficios del presente condicionado.

**COBERTURAS MÉDICAS VARIAS:**

**II.3.13. PAGOS 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 que sea parte de la RED de IGS, se le cubrirá los gastos hospitalarios hasta \$100,00 diarios 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.

**II.3.14. SALA DE EMERGENCIA:**

Por solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, cuando a consecuencia de una emergencia o un accidente deba ser atendido en una Sala de Emergencia que sea parte de la RED de IGS, se le cubrirá hasta un monto máximo de gastos de \$500,00 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.

**II.3.15. ENTREGA DE MEDICAMENTOS DE ACUERDO CON VADEMÉCUM:**

Este servicio se prestará únicamente para el AFILIADO o BENEFICIARIO, de acuerdo al vademécum autorizado previamente por IGS. Para la entrega de medicamentos autorizados, el afiliado previamente deberá comunicarse con el centro de operaciones de IGS a quienes indicará los medicamentos que le han sido recetados en una consulta médica amparada por el servicio descrito en el presente documento. El personal de IGS verificará la receta e indicará al AFILIADO o BENEFICIARIO en que farmacia debe retirar los medicamentos o si es posible que los medicamentos sean enviados a su domicilio. El servicio será prestado hasta por el monto máximo descrito en el cuadro de beneficios del presente documento.

**II.3.16. AMBULANCIA EN CASO DE EMERGENCIA:**

En caso de emergencia y 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.

**II.3.17. REFERENCIA Y DESCUENTOS EN LABORATORIOS PARA PRUEBAS COVID-19:**

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. Se procurará que el AFILIADO o BENEFICIARIO reciba un descuento al momento de la realización de estas pruebas. El servicio se prestará de acuerdo a lo estipulado en el cuadro de coberturas del presente condicionado.



### **II.3.18. RECORDATORIO DE CITAS E INGESTA DE MEDICAMENTOS:**

En caso de que un AFILIADO o BENEFICIARIO, haya solicitado un servicio de cita médica a través del centro de operaciones de IGS, el personal de IGS recordará al AFILIADO o BENEFICIARIO, la hora y el lugar de su cita médica. De igual manera, previa solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, IGS ECUADOR, realizará el seguimiento de la ingesta de medicamentos que deba consumir el AFILIADO o BENEFICIARIO, de acuerdo a la receta la cual deberá ser enviada a IGS, por parte del AFILIADO.

### **II.3.19. REFERENCIA MÉDICOS ESPECIALISTAS A NIVEL NACIONAL CON PROFESIONALES DE LA SALUD:**

Previa solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, IGS ECUADOR, a través de su centro de operaciones, brindará referencias de profesionales de la salud y centros médicos disponibles en la zona que requiera el AFILIADO o BENEFICIARIO, siempre y cuando en la zona requerida exista la infraestructura pública o privada que lo permita. Los costos derivados de dicha atención médica serán directamente asumidos por el afiliado.

### **COBERTURAS EXEQUIALES:**

#### **II.3.20. ASISTENCIA EXEQUIAL EN CASO FALLECIMIENTO:**

Los servicios de asistencia exequial se coordinarán y prestarán a consecuencia del fallecimiento del TITULAR de acuerdo con las condiciones establecidas en el presente documento. Los servicios serán prestados en el Camposanto o Cementerio coordinado y gestionado por IGS en la ciudad donde los familiares soliciten que se lleve a cabo el servicio, con la limitación que para la prestación de este exista la infraestructura pública y/o privada que lo permita. En ningún caso se hará devoluciones de dinero o reembolsos por servicios exequiales contratados directamente por el FAMILIAR. Una vez que haya sido presentada la solicitud de cobertura por parte de un familiar del fallecido, IGS verificará que el suceso se haya producido cuando este tenía el servicio activo y se encontraba al día con los pagos del mismo.

- Sala de velación 24 horas a nivel nacional o colocación de capilla ardiente en el domicilio o en el lugar que deseen velar el cuerpo los familiares
- Trámites legales y sanitarios.
- Traslados a sala de velación y Camposanto.
- Traslado terrestre o aéreo en caso de encontrarse en otra ciudad.
- Tanatopraxia
- Formolización
- Cofre mortuario sin herrajes
- Servicios de cafetería y arreglos florales.
- Servicio telefónico local.
- Libro de recordatorio
- Libro de oraciones y condolencias
- Rosario
- Servicio religioso de acuerdo al culto
- Cremación
- Arrendamiento de un nicho en Camposanto por 4 años

- Urna y columbario en arriendo.

### **III. EXCLUSIONES GENERALES:**

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

1. Cuando el AFILIADO o BENEFICIARIO no se ha 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 o BENEFICIARIO con dolo o mala fe.
4. Los servicios que el AFILIADO o BENEFICIARIO haya contratado de forma directa sin la coordinación y gestión de IGS ECUADOR.
5. Cuando el AFILIADO o BENEFICIARIO se niegue a colaborar con el personal designado por IGS ECUADOR para la prestación y coordinación de los servicios descritos en el presente documento.
6. Cuando el AFILIADO o 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 incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
9. Por caso fortuito o fuerza mayor que impida la prestación del servicio.

IGS ECUADOR no prestará los servicios de coordinación y gestión de los servicios descritos en el presente documentos, cuando en el lugar donde sean solicitados dichos servicios, no existan profesionales adecuados, la infraestructura pública o privada o las condiciones del lugar o de seguridad no permitan llevar a cabo la prestación de dicho servicio. IGS ECUADOR pondrá en conocimiento al AFILIADO tales circunstancias.

### **IV. OBLIGACIONES DEL AFILIADO**

Con el fin de que el AFILIADO, pueda gozar 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 última compañía contrate con el propósito de coordinar y gestionar la prestación de los servicios contemplados en el presente documento.
2. Abstenerse de realizar gastos o arreglos de forma directa, en relación con uno de los servicios descritos en el presente documento sin haber sido autorizados por IGS ECUADOR.
3. Ser suscriptor activo de los servicios y permanecer al día en los pagos asociados a tal 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. Responsabilidad: 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 requiera del servicio, este se comunicará con IGS ECUADOR al número telefónico asignado, para atender las solicitudes de los servicios. El número telefónico al cual debe comunicarse es el: 0222 14819.
2. El AFILIADO procederá a suministrarle al empleado y/o dependiente de IGS que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como AFILIADO del plan de asistencia activo, y 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 en el presente documento, IGS ECUADOR no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no prestación de los servicios.

## **VII. VALOR DEL SERVICIO Y CANCELACIÓN:**

El servicio tiene un costo mensual para el cliente de USD\$ 5,35 sin IVA que es igual a USD\$ 5,99 incluido IVA. El presente servicio podrá darse por terminado en caso de que el cliente lo cancele, no haya pagado por el servicio o deje de ser parte de la RED AMIGO FARMASOL. La cancelación podrá ser hecha libremente a discreción del cliente, llamando al número telefónico 0222 14819. En caso de cancelar el servicio el cliente será cobrado por los valores del servicio hasta el mes en que realizó la cancelación, incluyendo este último.