

LA MEJOR ASISTENCIA

con la mejor

**COBERTURA
ASISTENCIASALUD
INTEGRAL**



I. GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

- A. AFILIADOS(S):** Persona natural que haya contratado el PROGRAMA DE ASISTENCIA.
- B. IGS ECUADOR:** Es la empresa IGS ECUADOR IGSEC S.A.
- C. BENEFICIARIOS:** Se refiere al cónyuge e hijos dependientes menores de 21 años que vivan permanentemente con el **AFILIADO**.
- D. 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 a los servicios de asistencia.
- E. DÓLARES:** La moneda de curso legal vigente en los Estados Unidos de América y en el Ecuador.
- F. EQUIPO TÉCNICO:** Se refiere al personal que atiende los servicios de asistencia solicitados por el **AFILIADO**.
- G. SERVICIOS:** Los servicios de asistencia contemplados en el programa descrito en este condicionado.
- H. EQUIPO MÉDICO:** Personal médico y equipo de asistencia que mantiene convenio con IGS ECUADOR calificado y autorizado para prestar los servicios de **ASISTENCIA**, contemplados en el presente documento.
- I. MÉDICO GENERAL:** Profesional de la medicina que realiza la evaluación y atención médica primaria.
- J. 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.
- K. 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.
- L. 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 SALUD 360”, de acuerdo a los términos y condiciones establecidos en el presente documento.
- M. FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual, los servicios de asistencia que ofrece IGS ECUADOR estarán a disposición de sus **AFILIADOS** que comienzan 48 horas después de que se afilien al programa.
- N. PERIODO DE VIGENCIA:** Período durante el cual el **AFILIADO** tiene derecho a obtener los beneficios de asistencia, comprende la fecha desde el inicio de vigencia hasta la cancelación por cualquier motivo del plan de asistencia.
- O. PAÍS DE RESIDENCIA:** Para fines de este documento, la República del Ecuador.
- P. REFERENCIA:** Información actualizada y fehaciente concerniente a los servicios, que es provista por IGS ECUADOR telefónicamente al **AFILIADO** a su solicitud.
- Q. EVENTO:** Cada suceso que implique una emergencia, urgencia o solicitud de prestación de un servicio de asistencia y por el cual un técnico, empleado, proveedor, profesional, operador de IGS ECUADOR, se presente ante un **AFILIADO** para proceder a la prestación de los servicios de asistencia solicitados.

II. ASISTENCIA.

i. SERVICIOS:

Los servicios detallados a continuación se prestarán a beneficio del **AFILIADO** de acuerdo 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. TERRITORIALIDAD:

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

iii. CUADRO DE COBERTURAS:

Asistencia	Cobertura	Máximo de Eventos Mensual
Telemedicina	Sin límite	Sin límite
Consulta Médica General (presencial)	Sin límite	2 eventos al mes por miembro familiar
Consulta Médica con especialista (ginecología, pediatría, dermatología y traumatología) (presencial)	Sin límite	1 evento al mes por miembro familiar por cada especialidad
Entrega de medicamentos en domicilio o en farmacia de acuerdo a receta (Solo en Medicity)	Sin límite	Sin límite
Ambulancia por emergencia	Sin límite	Sin límite
Renta hospitalaria	Hasta \$500 (Hasta \$100 por día, máximo 5 días)	1 evento
Gastos de sala de emergencia	Hasta \$800	2 eventos
Médico o enfermera a domicilio	Coparticipación de \$10 por evento	Sin límite
Descuentos en laboratorios para exámenes médicos	Sin límite	Sin límite
Odontología (Examen clínico, plan de tratamiento, limpieza bucal, resina en carie, urgencia-odontalgia, extracciones simples)	Sin límite	4 eventos
Nutricionista	Sin límite	1 evento al mes por miembro familiar
Asistencia Exequial por muerte accidental para titular más familia	Sin límite	1 evento

a. TELEMEDICINA:

Corresponde a la consulta médica telefónica o mediante aplicativo móvil, mediante profesionales en medicina general, previo conocimiento de los antecedentes médicos y síntomas del AFILIADO, para asesorar, orientar sobre inquietudes médicas, síntomas o molestias que le estén aquejando o sugiriendo otro tipo de atención médica, de acuerdo al plan contratado. Queda entendido que el servicio se prestará como una orientación y se podrá requerir el chequeo personal con un médico presencial.

b. CONSULTAS MÉDICAS PRESENCIALES

a. Consultas presenciales en 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 hasta por 5 eventos por núcleo familiar de acuerdo a lo estipulado en el cuadro de beneficios del presente condicionado.

b. Consultas presenciales con especialistas:

Corresponde a la atención médica en consulta con un médico especialista en las ramas de ginecología, pediatría, dermatología y traumatología. 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 por 5 eventos por núcleo familiar de acuerdo a lo estipulado en el cuadro de beneficios del presente condicionado.

c. SERVICIOS ODONTOLÓGICOS:

a. EXTRACCIONES SIMPLES:

Corresponde al procedimiento que utiliza el 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 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.

b. 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 un proceso por evento y/o a la recomendación que emita el odontólogo. Se excluye del servicio piezas tratadas. 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.

c. URGENCIA-ODONTALGIA

Corresponde a la atención emergencial que se le dé al AFILIADO en caso de dolor oro facial 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.

d. PROFILAXIS:

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

e. 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. El servicio comprende un primer diagnóstico por parte del odontólogo y no incluye tratamientos específicos que sean requeridos por parte del AFILIADO. 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.

d. GESTIÓN ASISTENCIAL:

a. Pago de gastos hospitalarios:

Por solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, cuando a consecuencia de una emergencia o un accidente deba ser internado en un hospital o clínica 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. 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.

b. 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 \$800,00 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. 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.

c. Entrega de Medicamentos a domicilio o en farmacia:

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. 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.

d. Envío de médico o enfermera a domicilio:

En caso de que el AFILIADO o BENEFICIARIO lo requiera, IGS ECUADOR, gestionará y coordinará el servicio de médico o enfermera a domicilio a través de su RED DE PRESTADORES. El servicio se brindará siempre y cuando exista previamente una consulta telefónica con uno de los médicos del servicio orientación médica telefónica y por recomendación de este se solicite el envío de un médico o enfermera a domicilio. Por la prestación de este servicio el AFILIADO o BENEFICIARIO deberá realizar un copago de \$10,00, este pago deberá ser de manera directa al prestador de IGS. 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.

e. Ambulancia por emergencia:

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

f. Descuentos en laboratorios para exámenes médicos:

Previo solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, IGS ECUADOR, brindará referencias de LABORATORIOS CLÍNICOS, donde pueden acudir a realizarse exámenes de laboratorio, 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.

g. Asistencia exequial por muerte accidental:

ASISTENCIA EXEQUIAL	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 accidental, sin importar costo de servicios descritos	Titular + Cónyuge e Hijos dependientes, menores de 21 años.
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		
Creación		
Urna y columbario en arrendamiento en compañías afiliadas a nivel nacional		

Los servicios de Asistencia exequial se coordinarán a consecuencia del fallecimiento del AFILIADO O BENEFICIARIO, exclusiva por muerte accidental, siempre y cuando ocurra dentro de la vigencia del servicio. Los servicios serán prestados en el CAMPO SANTO o CEMENTERIO coordinado y gestionado por IGS. En ningún caso se hará devoluciones de dinero o reembolsos por servicios exequiales contratados directamente por el FAMILIAR. Se prestará el servicio 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.

- Sala de velación y/o capilla
- Trámites legales y sanitarios
- Traslados
- Tanatopraxia
- Formolización
- Servicios de cafetería y arreglos florales
- Libro de recordatorio
- Libro de oraciones y condolencias
- Servicio religioso
- Arrendamiento bóveda de alquiler (4 años)
- Urna y columbario en arriendo
- Cofre mortuario sin herrajes

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 sea identificado como tal del programa, o no se encuentre al día con su obligación de pago por el servicio.
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 percibir 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.

VI. 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.

VII. 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 tendrá derecho a partir de las 48 horas de haber contratado el plan y se comunicará con IGS ECUADOR al número telefónico asignado (0963150498), para atender las solicitudes de los servicios.
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.

VIII. EXCEDENTES

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