

## ANEXO 1

# CONDICIONES GENERALES PARA SERVICIO DE MULTIASISTENCIA PLUS MODULAR CON ASISTENCIA PETS



**Caja de Ahorros**

## Contenido

<b>1. CUADRO RESUMEN DE PRODUCTO</b>	<b>3</b>
<b>2. DEFINICIONES</b>	<b>3</b>
<b>3. ASISTENCIA PARA TI</b>	<b>5</b>
<b>4. ASISTENCIA HOGAR EXPRESS</b>	<b>6</b>
<b>5. HOGAR LIMPIA</b>	<b>10</b>
<b>6. COBERTURA DES MÉDICAS</b>	<b>12</b>
<b>7. COBERTURA DES BIENESTAR</b>	<b>17</b>
<b>8. MODULO (OPCION ELEGIDA POR EL CLIENTE)</b>	<b>19</b>
<b>9. OBLIGACIONES DEL AFILIADO</b>	<b>24</b>
<b>10. REEMBOLSOS</b>	<b>25</b>
<b>11. GENERALIDADES</b>	<b>25</b>
<b>12. CANCELACIONES</b>	<b>25</b>

## 1. CUADRO RESUMEN DE PRODUCTO

### 1.1. MULTIASISTENCIA PLUS MODULAR (FAMILIAR)

#### PRODUCTO No. 1: MULTIASISTENCIA PLUS MODULAR

Cobertura de a nivel nacional.

Incluye: Toda la familia que vive en la residencia del titular de 1 y 2 grado de consanguinidad.

Precio: USD\$7.49 (Incluye ITBMS).

El cliente al adquirir la multiasistencia plus modular, podrá escoger entre las tres opciones propuestas un módulo adicional, para así completar su multiasistencia.

Cualquiera que sea la combinación que escoja el cliente el precio será el mismo antes detallado (no aumenta).

Canal de comercialización: TMK - Venta outbound por call center propio IGS.

TU ASISTENCIA MODULAR CAJA DE AHORRO		
ASISTENCIAS	COBERTURAS	VIGENCIA
ASISTENCIA PARA TI	MONTO MÁXIMO	EVENTOS POR AÑO
MENSAJERÍA DE PEQUEÑOS PAQUETES	\$ 25	
TRASLADO AL AEROPUERTO	\$ 45	1 EVENTO
HOGAR EXPRESS	MONTO MÁXIMO	EVENTOS POR AÑO
ARMADO DE MUEBLES EN EL HOGAR		
INSTALACIÓN DE LÁMPARAS, LUMINARIAS Y/ APLIQUES DE LUZ		
INSTALACIÓN DE SOPORTES PARA TV O ARTÍCULOS DECORATIVOS		
INSTALACIÓN DE CANALETAS PARA COBERTURA DE CABLEADO	\$ 70	6 EVENTOS
INSTALACIÓN DE ESQUINEROS		
INSTALACIÓN DE CORTINAS O PERSIANAS		
INSTALACIÓN DE GRIFOS		
HOGAR LIMPIA	MONTO MÁXIMO	EVENTOS POR AÑO
LIMPIEZA PROFUNDA DE COCINA O BAÑO PRINCIPAL	\$ 60	1 EVENTO
SERVICIO DE DESINFECCIÓN DE COLCHONES, ALMOHADAS Y MUEBLES		
COBERTURAS MEDICAS	MONTO MÁXIMO	EVENTOS POR AÑO
ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
MÉDICO A DOMICILIO O EN RED POR EMERGENCIA	\$ 80	4 EVENTOS
DOCTOR IGS: MÉDICO VIRTUAL ADULTO Y PEDIÁTRICO	SIN LÍMITE	6 EVENTOS
EXÁMENES BÁSICOS A DOMICILIO O EN RED DE SANGRE Y ORINA	\$70	2 EVENTOS
ENFERMERA PARA INYECTOLOGÍA	\$60	2 EVENTOS
TERAPIAS FÍSICAS O RESPIRATORIAS A DOMICILIO O EN RED	\$70	1 EVENTO
MENSAJERÍA PARA ENVÍOS DE MEDICAMENTOS	\$25	2 EVENTOS
ORIENTACIÓN NUTRICIONAL VIRTUAL O TELEFÓNICA	SIN LÍMITE	4 EVENTOS
ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA VIRTUAL O TELEFÓNICA	SIN LÍMITE	4 EVENTOS
COBERTURAS BIENESTAR	MONTO MÁXIMO	EVENTOS POR AÑO
DISEÑO DE TU RUTINA DE EJERCICIOS	\$20	2 EVENTOS
CLASE VIRTUAL DE BATIDOS SALUDABLES	SIN LÍMITE	
CURSO VIRTUAL DE YOGA	SIN LÍMITE	2 EVENTOS
CURSO VIRTUAL DE COCINA SALUDABLE (ALIMENTACIÓN BALANCEADA)	SIN LÍMITE	
ASESORÍA DE ADECUACIÓN A TU PUESTO DE TRABAJO EN CASA	SIN LÍMITE	1 EVENTO
CONSULTA VIRTUAL CON ESPECIALISTA EN SALUD OCUPACIONAL PARA TELETRABAJO	SIN LÍMITE	1 EVENTO
DISEÑO DE RUTINA DE PAUSAS ACTIVAS PARA REALIZAR EN CASA	SIN LÍMITE	1 EVENTO
ASESORÍA VIRTUAL PARA LIDERAR Y SER PRODUCTIVOS EN CASA	SIN LÍMITE	1 EVENTO
ASESORÍA DE L MANEJO DE CARGA MENTAL EN EL TELETRABAJO (PREVENCIÓN, EQUILIBRIO, ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y RECOMENDACIONES EN CUANTO A FACTORES PSICOSOCIALES)	SIN LÍMITE	1 EVENTO

## MÓDULO COMPLEMENTARIO

ASISTENCIAS		COBERTURAS	EVENTOS POR AÑO
<b>ASISTENCIA MASCOTA</b>		<b>MONTO MÁXIMO POR EVENTO</b>	<b>MÁXIMO DE EVENTOS</b>
ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA TELEFÓNICA		SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
BAÑO CANINO DESPUÉS DE ENFERMEDAD O CIRUGÍA		\$45	2 EVENTOS
VACUNACIÓN DE REFUERZO MÉDICA VETERINARIA (CARENCIA DE 30 DÍAS)		\$50	1 EVENTO
PIPETA ANTIPULGAS			
PASEO CANINO POR HOSPITALIZACIÓN O INCAPACIDAD DEL AFILIADO		\$60	2 EVENTOS X 3 DÍAS
GUARDERÍA PARA MASCOTA POR HOSPITALIZACIÓN O INCAPACIDAD DEL AFILIADO			
<b>ASISTENCIA EXEQUIAL MASCOTAS</b>		<b>MONTO MÁXIMO POR EVENTO</b>	<b>MÁXIMO DE EVENTOS</b>
SERVICIO DE EUTANASIA POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE GRAVE		\$100	1 EVENTO
SERVICIO DE CREMACIÓN POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE			
<b>ASISTENCIA LEGAL Y DE AYUDA</b>		<b>MONTO MÁXIMO POR EVENTO</b>	<b>MÁXIMO DE EVENTOS</b>
ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA: UN ABOGADO QUE ASESORARÁ EN PROCESOS JUDICIALES O CONCILIATORIOS, CUANDO LOS MISMOS SEAN NECESARIOS POR LA RECLAMACIÓN DE DAÑOS Y PERJUICIOS SUFRIDOS POR UN TERCERO, CON OCASIÓN DE DAÑOS O LESIONES CAUSADOS POR LA MASCOTA REGISTRADA.		SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
AYUDA EN LOCALIZACIÓN POR HURTO O EXTRAVÍO DE LA MASCOTA: PUBLICACIÓN DE UN AVISO, AFICHES, FOLLETOS, FOTOS, ETC.		\$30	SIN LÍMITE

## 2. DEFINICIONES

**2.1. AFILIADO:** la persona física que contrata el servicio a su titularidad.

Grupo familiar: personas en primer y segundo grado de consanguinidad (cónyuge, padres, hijos, hermanos, abuelos y nietos) que vivan en el mismo domicilio del AFILIADO.

**2.2. IGS:** Integral Group Solution S.A.

**2.3. 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.

**2.4. Fecha de inicio vigencia:** la activación de la asistencia quedará vigente posterior al primer pago.

**2.5. Período de vigencia:** período durante el cual el AFILIADO tiene derecho a obtener los servicios de asistencia. Comprende desde la fecha de inicio de vigencia hasta la cancelación por cualquier motivo del plan contratado.

**2.6. 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.

**2.7. País de residencia:** para fines de estas condiciones generales, el territorio de Panamá.

**2.8. Proveedor:** empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de IGS asista al AFILIADO en cualquiera de los servicios descritos en las presentes condiciones generales.

**2.9. Referencia:** información actualizada y fehaciente concerniente a los servicios, que es provista por IGS telefónicamente al AFILIADO a su solicitud.

**2.10. 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 de los servicios de asistencia solicitados.

**2.11. 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 condicionado, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el período de vigencia y en el ámbito territorial de validez.

**2.12. Emergencia:** para efectos se considera emergencia una situación accidental y fortuita, que ponga en riesgo la seguridad del AFILIADO. 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. Valor cubierto según evento: el tope de cobertura de en cada asistencia es definido según el valor promedio establecido por los proveedores de IGS.

**2.12. Áreas de Cobertura de:** Servicio será brindado en el AREA METROPOLITANA, y principales provincias de Panamá hasta donde haya acceso por carretera.

Los servicios descritos en el presente condicionado son para uso exclusivamente del AFILIADO.

### 3. ASISTENCIA PARA TI

#### 3.1. Mensajería pequeños paquetes:

Cuando el AFILIADO o miembro del grupo familiar requiera el envío urgente de algún objeto y/o documento, IGS coordinará y pagará el servicio de mensajería para pequeños paquetes en horario de 8:00 a.m. a 12:00 p.m., se prestará el servicio de mensajería de tipo personal cubriendo el transporte de sobres y paquetes hasta por cinco (5) kilos y de fácil transporte dentro del baúl del mensajero. El AFILIADO deberá suministrar a IGS la información necesaria acerca del elemento que será transportado.

Las asistencias de mensajería pequeños paquetes y de traslado al aeropuerto se prestarán en bolsa por un (1) evento al año y por un límite máximo de cobertura de \$25.00 por evento para mensajería pequeños paquetes y de \$45.00 por el de traslado al aeropuerto.

### **3.2. Traslado al aeropuerto:**

Cuando el AFILIADO o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS coordinará el envío de un medio de transporte efectivo habitualmente taxi turístico o vehículos de similar característica, con un conductor profesional que lo trasladará desde el lugar que el AFILIADO indique dentro del perímetro urbano hacia el aeropuerto o desde el aeropuerto hasta el domicilio del AFILIADO dentro del perímetro urbano. Este servicio se prestará por un solo trayecto en cada evento. Exclusivo para los AFILIADO que viajen en avión y posean tiquete aéreo a su nombre al momento de solicitar el servicio. El servicio debe ser solicitado con mínimo 24 horas de anticipación.

Las asistencias de mensajería pequeños paquetes y de traslado al aeropuerto se prestarán en bolsa por un (1) evento al año y por un límite máximo de cobertura de \$25.00 por evento para mensajería pequeños paquetes y de \$45.00 por el de traslado al aeropuerto.

## **4. ASISTENCIA HOGAR EXPRESS**

### **4.1. Armado de mueble para el hogar**

Cuando el AFILIADO o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición la mano de obra para realizar el armado de algún mueble nuevo que haya adquirido; para esto IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea del armado de muebles dentro de la residencia permanente. Los muebles respecto a los cuales se puede requerir el servicio son aquellos que en su compra adjuntaron un instructivo o catálogo original de armado. Este servicio deberá ser solicitado por el AFILIADO con mínimo 24 horas de anticipación en días hábiles de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

El servicio se limita a la mano de obra de un solo técnico por evento, si el servicio del cliente requiere técnicos adicionales por las condiciones del armado del mueble, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el cliente.

### **EXCLUSIONES:**

- Quedan excluidos muebles antiguos o viejos, es decir, que tengan más de 1 año de antigüedad o que se vean gastados o con daños visibles.
- Quedan excluidos traslados de muebles armados dentro o fuera de la casa.

- No incluye instalación, anclaje o montaje del mueble armado en algún punto de la vivienda.
- Queda excluido el armado de cocinas integrales.

Las asistencias de armado de muebles, instalación de lámparas y luminarias/apliques de luz, instalación de soporte para TV o artículos decorativos, instalación de canaleta para cobertura de cableado, instalación de esquineros, instalación de cortinas o persianas e instalación de grifos se prestarán en bolsa por seis (6) eventos al año y por un límite máximo de cobertura de \$70.00.

#### **4.2. Instalación de lámparas y luminarias**

Cuando el AFILIADO o miembro del grupo familiar lo requiera, el mismo podrá solicitar la mano de obra para efectuar la instalación de lámparas en el interior de la residencia permanente, que necesiten ser reemplazadas o instaladas, las cuales siempre deben ser provistas por el AFILIADO. La instalación de luminarias o lámparas se llevará a cabo siempre que existan las condiciones necesarias para su instalación y que estén dentro de la norma o código eléctrico. El servicio debe ser solicitado con 24 horas de anticipación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.d. Siempre debe haber en la residencia una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

Esta cobertura de tendrá el límite de uno (1) a tres (3) puntos de instalación.

Las asistencias de armado de muebles, instalación de lámparas y luminarias/apliques de luz, instalación de soporte para TV o artículos decorativos, instalación de canaleta para cobertura de cableado, instalación de esquineros, instalación de cortinas o persianas e instalación de grifos se prestarán en bolsa por seis (6) eventos al año y por un límite máximo de cobertura de \$70.00.

#### **4.3. Instalación de soportes para TV y artículos decorativos**

Cuando el AFILIADO o miembro del grupo familiar lo requiera, el mismo podrá solicitar la instalación de un soporte para RV o artículos decorativos. IGS enviará un técnico para realizar dicha tarea. El servicio sólo incluye la realización de soportes adecuados, para la instalación del TV. El servicio debe ser solicitado con 24 horas de anticipación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.d. Siempre debe haber en la residencia una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

**EXCLUSIONES:**

- Quedan excluidas las instalaciones en sitios no apropiados identificados por el técnico al momento de la visita de inspección.
- El servicio no incluye el soporte de instalación y será responsabilidad del AFILIADO proveerlo y garantizar que el soporte cumple con los requerimientos necesarios para la instalación de la pantalla plana – plasma – LCD.
- El Técnico ni la compañía prestadora, serán responsables por daño, rotura del equipo electrónico instalado (pantalla plana – plasma – LCD) o deficiencias determinadas por la compra inadecuada del soporte de instalación, en términos de resistencia, manejo de peso, material del soporte.

Las asistencias de armado de muebles, instalación de lámparas y luminarias/apliques de luz, instalación de soporte para TV o artículos decorativos, instalación de canaleta para cobertura de cableado, instalación de esquineros, instalación de cortinas o persianas e instalación de grifos se prestarán en bolsa por seis (6) eventos al año y por un límite máximo de cobertura de \$70.00.

**4.4. Instalación de canaleta para cobertura de cableado**

Cuando el AFILIADO o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición del AFILIADO el envío de un técnico a domicilio, para brindar el servicio de instalación de canales para cubrir cableado. Este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anticipación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.d. Siempre debe haber en la residencia una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

**EXCLUSIONES:**

Quedan excluidas las instalaciones en sitios no apropiados identificados por el técnico al momento de la visita de inspección

Esta asistencia solo se prestará en el lugar de residencia permanente del AFILIADO. Esta asistencia solo cubre los gastos de mano de obra, todos los materiales requeridos para esta instalación deberán correr por cuenta del AFILIADO, la instalación se realizará desde que la labor esté dentro de las normas del código eléctrico.

Las asistencias de armado de muebles, instalación de lámparas y luminarias/apliques de luz, instalación de soporte para TV o artículos decorativos, instalación de canaleta para cobertura de cableado, instalación de esquineros, instalación de cortinas o persianas e instalación de grifos se prestarán en bolsa por seis (6) eventos al año y por un límite máximo de cobertura de \$70.00

#### **4.5. Instalación de esquineros**

Cuando el AFILIADO o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a disposición y hasta el monto límite de cobertura del envío de un profesional a domicilio, para brindar servicio e instalación de esquineros. Este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad, se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.d. Siempre debe haber en la residencia una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

El servicio solo se prestará en el lugar de residencia permanente del AFILIADO dentro del perímetro urbano. esta asistencia solo cubre los gastos de mano de obra, todos los materiales requeridos para esta instalación de los esquineros deberán ser suministrados por el AFILIADO.

Las asistencias de armado de muebles, instalación de lámparas y luminarias/apliques de luz, instalación de soporte para TV o artículos decorativos, instalación de canaleta para cobertura de cableado, instalación de esquineros, instalación de cortinas o persianas e instalación de grifos se prestarán en bolsa por seis (6) eventos al año y por un límite máximo de cobertura de \$70.00.

#### **4.6. Instalación de cortinas y persianas**

Cuando el AFILIADO o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a disposición y hasta el monto límite de cobertura del servicio de mano de obra para realizar la instalación de cortinas o persianas en la vivienda del AFILIADO dentro del perímetro urbano. para esto, IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea de la instalación de cortinas previa autorización del AFILIADO. los accesorios, sistemas de funcionamiento y las cortinas, deberán ser provistos por el AFILIADO. el servicio se realizará siempre que las condiciones de la superficie permitan la instalación de la(s) cortina(s).

Este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad, se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.d. Siempre debe haber en la residencia una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

El servicio solo se prestará en el lugar de residencia permanente del AFILIADO dentro del perímetro urbano. Esta cobertura de tendrá el límite de (1) punto de instalación.

Esta asistencia solo cubre los gastos de mano de obra, todos los materiales requeridos para esta instalación de las cortinas o persianas deberán ser suministrados por el AFILIADO.

Las asistencias de armado de muebles, instalación de lámparas y luminarias/apliques de luz, instalación de soporte para TV o artículos decorativos, instalación de canaleta para cobertura de cableado, instalación de esquineros, instalación de cortinas o persianas e instalación de grifos se prestarán en bolsa por seis (6) eventos al año y por un límite máximo de cobertura de \$70.00.

#### **4.7. Instalación de grifos**

Cuando el AFILIADO o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición un técnico para realizar la instalación de grifería o llaves en el domicilio del AFILIADO. los repuestos no estarán cubiertos (flexibles, manillas, gomas de corte, etc.) por el servicio de asistencia. las griferías o llaves deberán ser provistas por el AFILIADO.

Las asistencias de armado de muebles, instalación de lámparas y luminarias/apliques de luz, instalación de soporte para TV o artículos decorativos, instalación de canaleta para cobertura de cableado, instalación de esquineros, instalación de cortinas o persianas e instalación de grifos se prestarán en bolsa por seis (6) eventos al año y por un límite máximo de cobertura de \$70.00

### **5. HOGAR LIMPIA**

#### **5.1. Limpieza Profunda de Cocina y baños**

Cuando el AFILIADO lo requiera, IGS pondrá a su disposición profesionales para realizar el servicio de limpieza profunda de la cocina o del baño principal de la vivienda del AFILIADO dentro del perímetro urbano. Esta limpieza se realizará con un mecanismo especializado a vapor que ayuda a remover residuos de grasa, hongos y bacterias (este procedimiento no garantiza que no se vuelvan a presentar contaminantes). Este servicio deberá ser solicitado con 24 horas de anticipación. Para cancelar la asistencia programada, el AFILIADO debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con seis (6) horas de anticipación. Se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8am a 5pm y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.d. Siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio. En caso de requerir despejar alguna zona específica o guardar alimentos o productos, el AFILIADO será el responsable de garantizar que la zona se encuentre en las condiciones que el técnico requiera para realizar su labor.

La asistencia solo incluye mano de obra y todos los materiales e insumos que se requieran deberán ser suministrados por el afiliado y el mecanismo especializado a vapor que ayuda a remover residuos, adicional solo puede escoger una de las 2 opciones o baño principal o cocina. Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano en la ciudad de residencia del afiliado.

**EXCLUSIONES:**

- No se limpian elementos deteriorados por oxido.
- No se limpian baldosas, muebles o vidrios vencidos.

Las asistencias de Limpieza profunda de cocina y baños y desinfección de Colchones, almohadas o muebles se prestarán en bolsa por un (1) evento al año y por un límite máximo de cobertura de \$60.00.

**5.2. Desinfección de Colchones, almohadas o muebles**

Cuando el AFILIADO o miembro del grupo familiar lo requiera. IGS pondrá a su disposición profesionales para realizar el servicio de limpieza y desinfección de colchones, almohadas o muebles hasta el monto límite de la cobertura de. Esta limpieza se realizar con un mecanismo especializado a vapor que llega a lugares difíciles, elimina manchas, despercude y elimina hongos y bacterias. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.d. El servicio debe ser solicitado con 48 horas de antelación y siempre debe haber en la residencia una persona mayor de edad que se haga responsable en el inmueble.

**EXCLUSIONES:**

- Se excluyen colchones, almohadas o muebles descocidos o con la superficie rasgada.
- No se realiza limpieza en zonas de baja ventilación ya que esto no permite un secado adecuado.
- No se realiza limpieza en colchones o muebles con material orgánico como sangre, pus o material fecal.

Las asistencias de Limpieza profunda de cocina y baños y desinfección de Colchones, almohadas o muebles se prestarán en bolsa por un (1) evento al año y por un límite máximo de cobertura de \$60.00.

## 6. COBERTURA DES MÉDICAS

### 6.1. Orientación médica telefónica

Por solicitud del AFILIADO o miembro del grupo familiar, IGS brindará de acuerdo a las condiciones de asistencia, orientación médica telefónica las 24 horas, los 365 días del año.

En la línea de asistencia, un profesional médico coordinado por IGS, realizará la clasificación de la gravedad de su padecimiento y le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que deben asumir mientras el paciente hace contacto con un profesional médico de manera presencial, en caso de que así lo requiera.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

### 6.2. Médico a domicilio o en red por emergencia

Por solicitud del AFILIADO o miembro del grupo familiar, derivado de una emergencia médica repentina y que no haya sido causada por una preexistencia, IGS enviará un médico general hasta el domicilio o coordinará una consulta en red para el AFILIADO para su revisión. Exclusiones: Este servicio se prestará en el sitio autorizado a la luz de la asistencia contratada, a nivel nacional para el afiliado y en la vivienda registrada por el afiliado para el grupo familiar dentro del perímetro urbano en las principales ciudades del país; también esta exclusión los servicios están sujetos a previa evaluación, clasificación y autorización del triage médico de call center coordinado con un tercero por IGS.

### EXCLUSIONES:

- Están excluidas nuevas visitas “de seguimiento” por un mismo evento. Si por un mismo evento es necesaria una segunda visita o más, el costo será de responsabilidad del AFILIADO.
- Donde no exista infraestructura adecuada (vías de comunicación, caminos, carreteros, calles) en los lugares donde no se permita continuar, IGS coordinará dicha la asistencia médica por medio de los servicios públicos de ambulancia.
- En los lugares donde por razones de seguridad por el médico general se determinen como zonas peligrosas se estarán excluyendo de la cobertura del servicio.
- Siendo una atención de emergencia, no se enviará en ningún caso, médicos especialistas.
- No se presta el servicio de visita médica domiciliar para personas menores de 2 (dos) años.

- El costo de los exámenes que deba realizarse el AFILIADO, así como los medicamentos y demás gastos que se deriven de la visita médica, serán cubiertos directamente por el AFILIADO, el servicio no opera bajo modalidad de reembolso sin previa autorización de IGS.

Este servicio será prestado con un límite máximo de cobertura de \$80.00 por evento y límite 4 eventos al año.

### **6.3. Dr. IGS: Médico virtual adulto y pediátrico**

Por previa solicitud del AFILIADO o miembro del grupo familiar, IGS pondrá en contacto al solicitante con un profesional de la salud (Médico General) para que le brinde una orientación médica, ante cualquier emergencia, utilización de medicamentos para la prevención de automedicación, orientación sobre síntomas o molestias que estén aquejando al AFILIADO, recomendaciones médicas en general, farmacéutica e interpretación de exámenes de laboratorio, guardando un historial clínico.

A través de videollamada o llamada telefónica el afiliado o miembro del grupo familiar podrá ponerse en contacto vía telefónica o por videollamada, con un profesional de la salud en Medicina General para que le brinde la orientación médica.

El servicio busca brindar orientación médica al AFILIADO, a través de videollamada o llamada telefónica, con el fin de apoyar en la solución más adecuada dependiendo del caso.

Este servicio será prestado sin límite máximo de cobertura de por evento y límite 6 eventos al año.

### **6.4. Exámenes básicos a domicilio o en red (sangre y orina)**

Por previa solicitud del AFILIADO o miembro del grupo familiar, IGS reconocerá los siguientes exámenes ambulatorios de diagnóstico: hemograma completo, glucosa, grupo sanguíneo, emo (elemental y microscópico de orina, parcial de orina). la toma de los anteriores exámenes se prestará por solicitud del AFILIADO a domicilio o en la red de proveedores a nivel nacional. El servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación. IGS solicitará la orden médica del examen con un máximo de 3 meses de vigencia requerido por el AFILIADO y grupo familiar.

Este servicio será prestado en días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 10:00 a.m. los resultados de los exámenes se enviarán a través de correo electrónico suministrado por el AFILIADO, 24 horas después de haber sido tomada la muestra.

Este servicio será prestado con un límite máximo de cobertura de \$70.00 por evento y límite 2 eventos al año.

### **6.5. Enfermera para curaciones básicas e inyectología**

Por previa solicitud del AFILIADO o miembro del grupo familiar, IGS pondrá a su disposición una enfermera para realizar curaciones básicas y en caso de ser necesario podrá aplicar medicamentos, si y solo sí; se justifica la necesidad, se cuenta con una orden médica y con previa firma de un documento que constate el consentimiento y comprensión por parte del AFILIADO y/o paciente acerca del medicamento que se administrará (medio, vía y técnica de administración, propósito, efectos adversos y reacciones principales y secundarios, así como el actuar en caso de presentarse estos efectos y/o reacciones).

Los únicos medicamentos autorizados por IGS para la aplicación en sitio son: antiinflamatorios, analgésicos, antiespasmódicos, antipiréticos, antihistamínicos, aplicados por vía oral, intramuscular o endovenosa, siempre bajo la autorización comprobable de un médico. Este servicio se prestará en el sitio autorizado a la luz de la asistencia contratada, a nivel nacional para el AFILIADO y en la vivienda registrada por el AFILIADO para el grupo familiar dentro del perímetro urbano en las principales ciudades del país. Bajo criterio médico se podrá realizar la formulación de tratamiento.

### **EXCLUSIONES:**

- Este servicio se brindará según las indicaciones dadas por el médico y límites de la asistencia contratada.
- Para la coordinación del servicio de inyectología, es necesario que el AFILIADO presente la documentación médica certificada del paciente, la cual debe ser reciente (máximo 3 meses desde su expedición) y describir la siguiente información:
  - Membrete de la institución médica.
  - Nombre, edad y diagnóstico(s) definitivos del paciente.
  - Cuidados necesarios para el paciente.
  - Nombre, firma y cédula del médico.
- Los insumos que se requieran para las curaciones deben ser suministrados por el AFILIADO. IGS no cubre el valor de los medicamentos.
- Este servicio se prestará a nivel nacional dentro del perímetro urbano.
- Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico de la cal center de IGS.

- No incluye curaciones complejas o debridaciones.
- No incluye el costo o el envío de ningún tipo de medicamento.
- No incluye toma de muestras de laboratorios.
- No incluye la asistencia por especialistas.
- No incluye movilización del paciente.
- No incluye la asistencia para pacientes con diagnósticos psiquiátricos o postquirúrgicos de alta complejidad (no neurológica, no cardiológica, no estética).

Este servicio será prestado por un límite máximo de cobertura de \$60.00 por evento y límite 2 eventos al año.

### **6.6. Terapias físicas o respiratorias en red o a domicilio**

Previa solicitud del AFILIADO o miembro del grupo familiar. IGS prestará el servicio de terapias básicas físicas a domicilio o en la red. Su misión principal es habilitar y rehabilitar el movimiento corporal humano, brindando a los usuarios programas de prevención y rehabilitación. Tención en áreas como: Lesiones deportivas y ortopedia. Las terapias de rehabilitación física las realiza un profesional de la salud, graduado en fisioterapia y con conocimiento de las funciones del cuerpo humano, para así poder prestar una ayuda en los casos antes mencionados. Para estas terapias se utilizan bandas calientes y frías, bandas elásticas, balones, lo cuales ayudan en la terapia y con el objetivo de que el paciente recobre su movilidad lo antes posible. Para acceder a este servicio el AFILIADO o miembro del grupo familiar debe presentar orden médica vigente y debe solicitar el servicio con mínimo 12 horas de anticipación, el tiempo de cada terapia no excederá los 45 minutos.

Previa solicitud del AFILIADO, IGS prestará el servicio de terapias básicas respiratorias a domicilio o en la red de proveedores a nivel nacional, dentro del perímetro urbano, con previa presentación de orden médica. Este servicio encargado de promover, mejorar, acondicionar, prevenir, rehabilitar y brindar tratamiento a personas que presenten enfermedades agudas, crónicas o degenerativas que comprometan el sistema cardiovascular y pulmonar, o personas que, con motivo de los climas variantes, sufran de problemas respiratorios. Las terapias respiratorias las realiza un profesional de la salud fisioterapeuta, con experiencia en problemas pulmonares. Para las terapias respiratorias el profesional cuenta y dependiendo el caso con un nebulizador, bromuro para cumplir con el objetivo de mejorar la condición respiratoria del AFILIADO. En otros casos la terapia se hace con masajes, los cuales ayudan a la persona a expulsar de manera más rápida y mejorar su respiración. El paciente de requerir las terapias respiratorias y dependiendo de su condición debe aportar la careta para realizar la misma. El tiempo de cada terapia no excederá los 45 minutos.

Este servicio debe ser solicitado con mínimo con 48 horas y orden médica con un máximo de 3 meses de vigencia.

Este servicio será prestado por un límite máximo de cobertura de \$70.00 por evento y límite 1 evento al año.

### **6.7. Mensajería para envío de medicamentos**

En el caso que el AFILIADO o miembro del grupo familiar lo requiera. IGS se encargará de coordinar el envío de personal calificado para recoger sus medicamentos. Se brindará únicamente el servicio de trayecto de la farmacia o centro médico al domicilio del AFILIADO. E servicio está sujeto a las condiciones y horarios de entrega de las farmacias para la entrega de medicamentos, los cuales deben ser suministrados por el AFILIADO o miembro del grupo familiar. Este servicio se brindará en la ciudad de residencia del AFILIADO, a nivel nacional dentro del perímetro urbano. Este servicio debe ser coordinado con 24 horas de anticipación. Para cancelar la asistencia programada, el AFILIADO debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

Este servicio será prestado con por un límite máximo de cobertura de \$25 por evento y límite 2 eventos al año.

### **6.8. Orientación nutricional virtual o telefónica**

Previa solicitud del AFILIADO o miembro del grupo familiar, IGS prestará el servicio de orientación nutricional vía Telefónica para consultas, dudas o problemas, sobre temas de Nutrición según el perfil del solicitante.

El servicio se limita a la orientación telefónica respecto a la situación que se plantee, sin emitir dictamen por escrito.

IGS deja constancia que esta cobertura de 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.

La asistencia se prestará previa coordinación de cita según horario suministrado por el proveedor.

Este servicio será prestado sin límite máximo de cobertura de y límite 4 eventos al año.

## **6.9. Orientación psicológica virtual o telefónica**

Previa solicitud del AFILIADO o miembro del grupo familiar, IGS prestará el servicio de orientación psicológica telefónica. Este servicio ofrece un apoyo puntual, no de urgencia. El objetivo principal es recuperar la autonomía del paciente en el menor tiempo posible, después de un "shock" emocional, estrés, post – traumático, etc.

Este servicio será prestado sin límite máximo de cobertura de y límite 4 eventos al año.

## **7. COBERTURA DES BIENESTAR**

### **7.1 Diseño de rutina de ejercicios**

Cuando el AFILIADO o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición virtualmente un especialista en entrenamiento deportivo para realizar el diseño de rutinas según el objetivo del AFILIADO (reducción de medidas, tonificación, etc.), este servicio únicamente incluye el diseño de la rutina, no entrenamientos personalizados. este servicio deberá ser solicitado con 48 horas de anticipación, para cancelar la asistencia programada, el AFILIADO debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

Este servicio será prestado con un límite máximo de cobertura de \$20 por evento y límite 2 eventos al año.

### **7.2 Clase virtual de batidos saludables**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición un nutricionista especializado en la elaboración de batidos saludables, quien le brindará información sobre ingredientes a utilizar y beneficios de los mismos. este servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8am a 5pm y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.d.

Las asistencias de curso virtual de batidos saludables, curso virtual de yoga y curso virtual de cocina saludable (alimentación balanceada) se prestarán en bolsa sin límite máximo de cobertura de y límite 2 eventos al año.

### **7.3. Curso virtual de yoga**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición un instructor especializado en yoga quien brindará una clase virtual, este servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. o sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.d.

Las asistencias de curso virtual de batidos saludables, curso virtual de yoga y curso virtual de cocina saludable (alimentación balanceada) se prestarán en bolsa sin límite máximo de cobertura de y límite 2 eventos al año.

#### **7.4. Curso virtual de cocina saludable (alimentación balanceada)**

Cuando el afiliado o miembro de su grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición un profesional en clases de cocina saludable, quien le brindará clases de acuerdo a su elección, de manera virtual, con el fin de aprender a realizar recetas para toda la familia de manera fácil y con productos fácilmente asequibles de la canasta familiar con la cual puede llevar una alimentación balanceada, este servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. o sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.d.

Las asistencias de curso virtual de batidos saludables, curso virtual de yoga y curso virtual de cocina saludable (alimentación balanceada) se prestarán en bolsa sin límite máximo de cobertura de y límite 2 eventos al año.

#### **7.5. Asesoría de adecuación a tu puesto de trabajo en casa**

Cuando el afiliado o miembro de su grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición un profesional en salud ocupacional quien realizara una revisión de su puesto de trabajo en casa, y le brindara asesoría sobre las posibles mejoras que deberá realizar para mantener el bienestar físico. IGS asumirá únicamente los costos de la asesoría hasta el monto límite de cobertura de, los posibles costos derivados de la misma correrán por cuenta del afiliado. Este servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. o sábados de 8:00 a.m. a 12 m.d.

Este servicio será prestado sin límite máximo de cobertura de y límite 1 evento al año.

#### **7.6. Consulta virtual con especialista en salud ocupacional para teletrabajo**

Cuando el afiliado o miembro de su grupo familiar lo requiera, IGS prestara el servicio de una asesoría virtual con un profesional de salud ocupacional quien le asesorara para establecer condiciones del medio ambiente adaptadas a las condiciones y capacidades físicas y psicológicas del afiliado durante la realización de teletrabajo. Este servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. o sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.d.

Este servicio será prestado sin límite máximo de cobertura de y límite 1 evento al año.

### **7.7. Diseño de rutina de pausas activas para realizar en casa**

Cuando el afiliado o miembro de su grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición un profesional en salud ocupacional y actividad física quien de acuerdo a sus necesidades le diseñara una rutina de pausas activas para realizar en casa. Este servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. o sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.d.

Este servicio será prestado sin límite máximo de cobertura de y límite 1 evento al año.

### **7.8. Asesoría virtual para liderar y ser productivos en casa**

Cuando el afiliado o miembro de su grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición un profesional quien de forma virtual le brindara a el afiliado asesoría para crear una rutina (manejo de tiempo, manejo de roles en casa, y aprovechamiento del espacio) que lo ayude a mantener ser productivo en casa y lo lleve a liderar cada actividad y/o propósito que quiera emprender. Este servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. o sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.d.

Este servicio será prestado sin límite máximo de cobertura de y límite 1 evento al año.

### **7.9. Asesoría del manejo de carga mental en el Teletrabajo (Prevención, Equilibrio, Organización Del Trabajo y Recomendaciones en cuanto a factores Psicosociales).**

Cuando el afiliado o miembro de su grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición un profesional de psicología quien le brindara a el afiliado asesoría sobre actividades y recomendaciones, para prevenir y manejar el estrés y/o depresión y mantener equilibrio en los roles y actividades que desempeña desde su hogar. Este servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. o sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.d.

Este servicio será prestado sin límite máximo de cobertura de y límite 1 evento al año.

## **8. MODULO (OPCION ELEGIDA POR EL CLIENTE)**

### **ASISTENCIA PETS**

#### **8.1. Orientación médica veterinaria telefónica**

Cuando el AFILIADO lo requiera, IGS brindará el servicio de orientación médica veterinaria telefónica el afiliado tendrá acceso a información sobre el cuidado de la mascota amparada, contando con la atención telefónica directa de un veterinario coordinado por IGS con un tercero, el cual orientará en las conductas temporales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional veterinario- mascota.

El AFILIADO o miembro del grupo familiar podrá hacer las consultas necesarias sobre:

- Molestias, síntomas y enfermedades de la mascota amparada.
- Primeros auxilios en caso de emergencia por accidente o enfermedad de la mascota amparada.
- Manejo y cuidado en caso de viaje de la mascota.
- IGS no se hace responsable por sucesos posteriores a la asesoría telefónica ya que se entiende que es un servicio de medio y no de resultado, por ende, no se puede garantizar el resultado final seguido de la consulta telefónica.

Este servicio será prestado sin límite máximo de cobertura y sin límite de eventos al año.

### **8.2. Baño canino después de enfermedad o cirugía**

Cuando el AFILIADO lo requiera. IGS asumirá los servicios de baño y peluquería después de enfermedad o cirugía. Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del propietario de la mascota, dentro del perímetro urbano, en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

- El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas sujeto a disponibilidad de horario de los proveedores. Los costos correspondientes del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota. El servicio solamente se prestará a mascotas que cuenten con carnet de vacunas al día y que estén desparasitados en un tiempo no menor a un mes de antelación antes del baño.

Este servicio será prestado con un límite máximo de cobertura de \$45 por evento y límite 2 eventos al año.

### **8.3. Vacunación de refuerzo médica veterinaria**

Cuando el AFILIADO lo requiera. IGS prestará el servicio de asistencia de vacunación de refuerzo médica veterinaria a la mascota vinculada, en red veterinaria, incluyendo

costo de la vacuna. Este servicio solo aplica para vacunas de refuerzo. Esta asistencia solo será prestada para mascotas mayores de un año que cuenten con un carnet de vacunas al día situación que deberá acreditarse mediante la presentación del carnet de vacunación, certificación expedida por profesional veterinario o historia clínica donde se refrende tal condición. Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario coordinado por IGS a través de un tercero.

El servicio se brindará con carencia de 30 días.

Las asistencias de vacunación de refuerzo médica veterinaria y de pipeta antipulgas se prestarán en bolsa por 1 evento al año y por un monto límite de cobertura de \$50.00 por evento.

#### **8.4. Pipeta antipulgas**

Cuando el AFILIADO lo requiera. IGS prestará el servicio de colocación de la pipeta antipulgas a la mascota vinculada, en red veterinaria, incluyendo costo de la misma. Esta asistencia solo será prestada para mascotas mayores de un año que cuenten con un carnet de vacunas al día situación que deberá acreditarse mediante la presentación del carnet de vacunación, certificación expedida por profesional veterinario o historia clínica donde se refrende tal condición. Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario coordinado por IGS a través de un tercero.

El servicio se brindará con carencia de 30 días.

Las asistencias de vacunación de refuerzo médica veterinaria y de pipeta antipulgas se prestarán en bolsa por 1 evento al año y por un monto límite de cobertura de \$50.00 por evento.

#### **8.5. Paseo canino en caso de hospitalización del afiliado**

Cuando el AFILIADO lo requiera por que se encuentra hospitalizado o incapacitado por un período superior a tres (3) días. IGS brindará y coordinará el envío hasta su domicilio de un paseador para perros por un máximo de dos (2) horas. hasta por tres (3) días continuos. El responsable de la mascota deberá entregar información sobre aspectos de la condición física y el temperamento del canino. Este servicio se prestará en el lugar de residencia de la mascota, a nivel nacional dentro del perímetro urbano, en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. Para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en vacunas situación que deberá acreditarse mediante la presentación del carnet de vacunación, certificación expedida por profesional veterinario o historia clínica donde se refrende tal condición y adicionalmente el afiliado deberá remitir a IGS resumen de historia clínica, incapacidad

y/o certificación médica. el servicio debe ser solicitado mínimo con 24 horas de antelación.

Las asistencias de Paseo canino en caso de hospitalización del afiliado y de guardería para mascotas por hospitalización del afiliado se prestarán en bolsa por dos (2) eventos al año y por un monto limite \$60.00 por evento (3 días cada evento).

### **8.6. Guardería para mascotas por hospitalización del afiliado**

Cuando el AFILIADO lo requiera por que se encuentra hospitalizado o incapacitado por un período superior a tres (3) días. IGS brindará y coordinará el servicio de guardería para mascotas hasta por tres (3) días continuos en un centro designado y autorizado por IGS. El propietario de la mascota debe llevar la comida de la mascota, pues el cambio brusco de alimentación produce trastornos gastrointestinales. Para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en vacunas situación que deberá acreditarse mediante la presentación del carnet de vacunación, certificación expedida por profesional veterinario o historia clínica donde se refrende tal condición y adicionalmente el afiliado deberá remitir a IGS resumen de historia clínica, incapacidad y/o certificación médica. el servicio debe ser solicitado mínimo con 24 horas de antelación.

Las asistencias de Paseo canino en caso de hospitalización del afiliado y de Guardería para mascotas por hospitalización del afiliado se prestarán en bolsa por dos (2) eventos al año y por un monto limite \$60 por evento (3 días cada evento).

### **8.7. Servicio de eutanasia por enfermedad o accidente grave**

Cuando el AFILIADO lo requiera se cubre el costo del servicio de eutanasia de la mascota, por accidente o enfermedad grave comprobada. IGS realizará el pago hasta el monto límite de cobertura de a través de un tercero, que para efectos de esta asistencia en adelante se llamará simplemente el tercero, el cual asume la obligación de suministrar y prestar el servicio de eutanasia, siempre y cuando el propietario de la mascota haya solicitado el servicio y obtenido el visto bueno del tercero. esta cobertura de no opera por reembolso. dichos servicios estarán sujetos a la normatividad legal actual, y solo serán prestados a través de la red de proveedores de IGS. En caso contrario no habrá obligación para IGS por los servicios tomados directamente por el afiliado. la asistencia se prestará en la ciudad de residencia permanente de la mascota dentro del perímetro urbano. En los casos que el afiliado se encuentre domiciliado en municipio o población cercana podrá acceder al servicio de cremación siempre y cuando asuma el traslado de la mascota hasta el proveedor más cercano autorizado por IGS.

Las asistencias de Servicio de eutanasia por enfermedad o accidente grave y de Servicio de cremación por enfermedad o accidente se prestarán en bolsa por 1 evento al año y por un monto milite de cobertura de \$100 por evento.

### **8.8. Servicio de cremación por enfermedad o accidente**

Cuando el AFILIADO lo requiera. Si la mascota muere como resultado de un accidente o enfermedad grave inesperada y comprobada. IGS prestará servicio de cremación en donde se incluyen los siguientes servicios:

- Retiro de la mascota en el lugar del fallecimiento
- Auxilio y coordinación de servicio de cremación

Así mismo se deja claro que esta asistencia opera únicamente cuando el afiliado ha solicitado y obtenido el visto bueno de la asistencia a través de la central telefónica autorizada por IGS. se deja establecido que el servicio que prestará IGS a través de sus proveedores es de medio y no de resultado, y estará sujeto a las circunstancias de modo, tiempo y lugar.

### **EXCLUSIONES**

- a) la mascota que tenga menos de tres (3) meses cumplidos al momento del fallecimiento o más de doce (12) años, al momento de ingresar a la asistencia.
- b) El fallecimiento de la mascota amparada, ocurrido durante el período de carencia de la asistencia.

Las asistencias de Servicio de eutanasia por enfermedad o accidente grave y de Servicio de cremación por enfermedad o accidente se prestarán en bolsa por 1 evento al año y por un monto límite de cobertura de \$100.00 por evento.

**8.9. Asistencia legal telefónica:** Un abogado que asesorará en procesos judiciales o conciliatorios, cuando los mismos sean necesarios por la reclamación de daños y perjuicios sufridos por un tercero, con ocasión de daños o lesiones causados por la mascota registrada.

Cuando el AFILIADO lo requiera. IGS a través del servicio de orientación legal, atenderá telefónicamente las consultas, dudas o problemas, sobre temas legales por la reclamación de daños y perjuicios sufridos por un tercero, con ocasión de daños o lesiones causados por la mascota registrada. el servicio se limita a la orientación telefónica respecto a la situación que se plantee, sin emitir dictamen escrito.

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.

Este servicio será prestado sin límite máximo de cobertura y sin límite de eventos al año.

**8.10. Ayuda en localización por hurto o extravío de la mascota:** Publicación de un aviso, afiches, folletos, fotos, etc.

Cuando el AFILIADO lo requiera. IGS le brindará asistencia en la localización de mascotas extraviadas. Este servicio se prestará en la localidad de residencia del propietario de la mascota, dentro del perímetro urbano. IGS ayudará en la búsqueda y localización de mascotas perdidas a través de la distribución de folletos, afiches y fotografías en vía pública de la mascota.

Este servicio será prestado con un límite máximo de cobertura de \$30 por evento y sin límite de eventos al año.

## 9. OBLIGACIONES DEL AFILIADO

Con el fin de que el AFILIADO pueda disfrutar de los servicios contemplados, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con IGS.

Identificarse como AFILIADO ante los colaboradores de IGS o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

Ser AFILIADO activo de los servicios prestados y permanecer al día en los pagos asociados a tal servicio.

Brindar la información solicitada por el personal de atención al cliente de IGS. Para solicitar cualquiera de los servicios de Asistencia anteriormente descritos nuestra línea de atención 24/7 es: (507) 378-3543.

## 10. REEMBOLSOS

Exclusivamente para los servicios solicitados en ciudades donde no se tenga disponibilidad de proveedores, 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.

## 11. GENERALIDADES

IGS se compromete a prestar la asistencia médica, siempre y cuando sean brindados y coordinados para beneficio del AFILIADO y miembro de su grupo familiar de primer grado de consanguinidad y sujeto a la disponibilidad del proveedor en las provincias de Panamá. Así como su disponibilidad de horario. No incluyen traslado ni gastos.

IGS no se responsabiliza por ningún servicio coordinado directamente por el AFILIADO con un proveedor dentro o fuera de la red y en ningún caso realizará reembolso de los gastos incurridos.

IGS no asumirá ninguna responsabilidad en relación con la atención prestada, mala práctica o negligencia por parte del proveedor del servicio subcontratado.

IGS quedará sin responsabilidad alguna con las decisiones o acciones que el AFILIADO pueda llegar a realizar.

## 12. CANCELACIONES

Si el AFILIADO desea cancelar el producto de la Multiasistencia deberá llamar a la línea directa del Programa de Multiasistencia con Caja de Ahorros en alianza con IGS al (507) 378-3543 y pulsar la opción No. 2., dónde será remitido al departamento de servicio al cliente, quienes le atenderán e indicarán los pasos a seguir para hacer efectiva su cancelación.