

ANEXO 1

CONDICIONES GENERALES PARA SERVICIO DE MULTIASISTENCIA PLUS



Caja de Ahorros

Contenido

1. CUADRO RESUMEN DE PRODUCTO	----- 3
2. DEFINICIONES	----- 3
3. ASISTENCIA ODONTOLÓGICA	----- 5
4. ASISTENCIA PSICOLÓGICA	----- 7
5. ASISTENCIA MÉDICA	----- 8
6. ASISTENCIA HIGIENE PARA EL HOGAR	----- 11
7. OBLIGACIONES DEL AFILIADO	----- 14
8. REEMBOLSOS	----- 14
9. GENERALIDADES	----- 15
10. CANCELACIONES	----- 15

1. CUADRO RESUMEN DE PRODUCTO

1.1. MULTIASISTENCIA PLUS (FAMILIAR)

PRODUCTO No. 2: MULTIASISTENCIA PLUS

Cobertura a nivel nacional.

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

Precio: USD\$5.35 (Incluye ITBMS)

El cliente al adquirir este plan solo sería la Multiasistencia sin modulo adicional.

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

ASISTENCIAS		COBERTURAS	VIGENCIA
ASISTENCIA ODONTOLÓGICA		MONTO MÁXIMO	EVENTOS POR AÑO
CONSULTA ODONTOLÓGICA TELEFÓNICA		\$15	2 EVENTOS
RADIOGRAFIAS PERIAPICIALES Y CORONALES		\$20	1 EVENTO
MEDICINA BUCAL :Examen clínico, diagnóstico, pronóstico y plan de tratamiento		\$30	1 EVENTO
AUXILIO ECONÓMICO POR CIRUGIA DE EMERGENCIA		\$100	1 EVENTO
REFERENCIAS DE ODONTÓLOGOS A NIVEL NACIONAL		SIN LIMITE	SIN LIMITE
REFERENCIA DE FARMACIAS Y CENTROS DE SALUD		SIN LIMITE	SIN LIMITE
REFERENCIAS DE CENTROS O CLINICAS ODONTOLÓGICAS		SIN LIMITE	SIN LIMITE
ASISTENCIA PSICOLÓGICA		MONTO MÁXIMO	EVENTOS POR AÑO
ASISTENCIA PSICOLÓGICA EN RED		\$45	2 EVENTOS
ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA 24 HORAS		\$20	SIN LIMITE
ASISTENCIA MÉDICA		MONTO MÁXIMO	EVENTOS POR AÑO
CONSULTA TELEMEDICINA		\$10	SIN LIMITE
MEDICO GENERAL POR EMERGENCIA A DOMICILIO O EN RED		\$80	2 EVENTOS
EXÁMENES BÁSICOS DE LABORATORIO A DOMICILIO O EN RED (orina y sangre).			
ACOMPAÑANTE NOCTURNO POR HOSPITALIZACIÓN		\$60	1 EVENTO
TRASLADO HOSPITALARIO TERRESTRE INTER-HOSPITALARIO		\$180	1 EVENTO
ENVÍO DE MEDICAMENTOS A DOMICILIO		\$20	2 EVENTOS
SERVICIO DE INFORMACIÓN DE MÉDICOS ESPECIALISTA Y CENTROS MÉDICOS.		SIN LIMITE	SIN LIMITE
COORDINACIÓN DE CITAS MÉDICAS		SIN LIMITE	SIN LIMITE
ASISTENCIA HIGIENE PARA EL HOGAR		MONTO MÁXIMO	EVENTOS POR AÑO
LAVADO DE COLCHONES		\$60	2 EVENTOS
LAVADO DE MUEBLES		\$60	
LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE ESPACIOS		\$50	
LAVADO DE CORTINAS Y PERSIANAS		\$50	
LIMPIEZA DE PISOS Y CERÁMICAS		\$50	

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 en cada asistencia es definido según el valor promedio establecido por los proveedores de IGS.

2.12. Áreas de Cobertura: 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 ODONTOLOGICA

3.1. Consulta Odontológica:

Cuando el AFILIADO o miembro del grupo familiar lo requiera. IGS brindará, de acuerdo a las condiciones de la asistencia; orientación dental telefónica las 24 horas, los 365 días del año. en la línea de asistencia; un profesional en odontología coordinado por IGS con un tercero realizará la orientación en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras el paciente hace contacto con un profesional en odontología de manera presencial, en caso de que lo requiera.

EXCLUSIONES:

- No se prescriben medicamentos vía telefónica.
- No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación dental telefónica.

Este servicio será prestado con un límite máximo de cobertura de \$15.00 y con límite de 2 eventos al año.

3.2. Radiografía periapicales y coronales

Cuando el AFILIADO o miembro del grupo familiar lo requiera. IGS prestará a través de un proveedor el servicio de asistencia de radiografía periapicales y coronales, hasta el monto límite de cobertura. Este servicio debe ser solicitado con un mínimo de 48 horas sujeto a disponibilidad de horario, hasta el monto límite de cobertura. IGS brindará al afiliado la coordinación para el servicio de radiografía periapicales y coronales, el desplazamiento correrá a cargo del afiliado. El afiliado debe presentar la valoración por el odontólogo y orden médica para realización de la radiografía.

Este servicio será prestado con un límite máximo de cobertura de \$20.00 y con límite de 1 evento al año.

3.3. Medicina Bucal: Examen clínico, diagnostico, pronostico y plan de tratamiento

Cuando el AFILIADO o miembro del grupo familiar lo requiera. IGS coordinará la realización de una revisión clínica por parte de un facultativo calificado en odontología, adscrito a la RED DE PROVEEDORES DE IGS. Los servicios en cobertura se otorgarán previo Examen Clínico y Diagnóstico autorizado por IGS. El trabajo a realizarse quedará a criterio del profesional Odontólogo y se realizará en una cita subsecuente; el AFILIADO accederá a la asistencia dentro de las condiciones descritas en este documento.

Este servicio tendrá un período de carencia de dos (2) meses.

Este servicio será prestado con un límite máximo de cobertura de \$30.00 y con límite de 1 evento al año.

3.4. Auxilio económico para cirugía de emergencia

Cuando el AFILIADO o miembro del grupo familiar que por consecuencia de una enfermedad o condición de salud necesite realizarse alguna cirugía de emergencia. IGS brindará un auxilio económico para dicho procedimiento.

Este servicio no tendrá costo para el afiliado, siempre y cuando sea coordinado con la RED de IGS.

Este servicio será prestado con un límite máximo de cobertura de \$100.00 por evento y límite 1 evento al año.

3.5. Referencias de odontólogos a nivel nacional

Cuando el AFILIADO o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS buscará información de interés para que pueda solicitar servicios de odontología, el costo del mismo será lo asumirá el AFILIADO con sus propios recursos. IGS quedará excluida de responsabilidad de cualquier determinación que adopte el AFILIADO por la orientación telefónica.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

3.6. Referencias de farmacias y centros de salud

Por previa solicitud del AFILIADO, IGS proporcionará vía telefónica información general sobre los mejores precios y los comercios (Farmacias Autorizadas) su ubicación y horarios de atención.

Los gastos derivados por la compra y/o atención serán cubiertos por cuenta y riesgo del AFILIADO.

La disponibilidad de los productos es responsabilidad 100% del comercio (Farmacia Autorizada).

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

3.7. Referencias de centros y clínicas odontológicas

Cuando el AFILIADO o miembro del grupo familiar lo requiera. IGS pone a disposición los servicios de referenciación con centros y clínicas odontológicas para la realización de citas de procedimientos seleccionados. Esta cobertura es únicamente de referencia los costos generados de la misma correrán por cuenta del afiliado.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

4. ASISTENCIA PSICOLÓGICA

4.1. Asistencia psicológica en red

Cuando el AFILIADO o miembro del grupo familiar lo requiera. IGS pondrá en contacto al solicitante con un profesional en Psicología, para que le brinde una orientación profesional, en consulta presencial en consultorio sobre situaciones de:

Crianza

Comunicación

Relación de Pareja

Manejo de Emociones

Manejo de Estrés

Auto Cuidado

En caso que el AFILIADO requiera ayuda sobre otro tema, se le estará canalizando la consulta al profesional por medio del Call Center, para validar la posibilidad del cambio.

Este servicio será prestado con un límite de tiempo de aproximadamente 45 minutos por sesión.

Este servicio será prestado con un límite máximo de cobertura de \$45.00 por evento y límite 2 eventos al año.

4.2. Orientación psicológica telefónica 24 horas

Cuando el AFILIADO o miembro del grupo familiar lo requiera, gestionará la prestación del 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 con un límite máximo de cobertura de \$20.00 por evento y sin límite de eventos al año.

5. ASISTENCIA MÉDICA

5.1. Telemedicina Médico General / Atención Primaria

Cuando el AFILIADO o miembro del grupo familiar lo requiera, 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 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 con un límite máximo de cobertura de \$10.00 por evento y sin límite de eventos al año.

5.2. Médico General por emergencia a domicilio o en red

Cuando el AFILIADO o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pagará y coordinará a través de un tercero el envío de médico hasta el lugar que el afiliado o persona del grupo familiar indique, a nivel nacional dentro del perímetro urbano, para hacerle un chequeo, revisión o diagnóstico derivado de una emergencia médica. El médico deberá identificar correcta y rápidamente la necesidad del afiliado determinando la respuesta más adecuada para resolverla, en función del contexto y de las disponibilidades. este servicio integra revisión médica y diagnóstico. El seguimiento pertinente del tratamiento debe ser realizado por el afiliado o grupo familiar. este servicio se prestará en el sitio autorizado a la luz de la asistencia contratada. para el afiliado o grupo familiar en la

vivienda registrada y a nivel nacional siempre y cuando estas estén dentro del perímetro urbano en las principales ciudades del país.

- Bajo criterio médico se podrá realizar la formulación de tratamiento
- No incluye el costo o la aplicación de tratamientos, aplicación de medicamentos, curaciones o tratamientos quirúrgicos de ningún tipo.
- El médico coordinado por Integral Group Solution Panamá para brindar el servicio no está obligado a portar, proveer o administrar medicamentos.
- No incluye toma de muestras de laboratorios.
- No incluye la asistencia por especialistas.
- No incluye movilización del paciente.
- Las incapacidades se generarán a criterio del médico tratante

Las asistencias de Médico General por emergencia a domicilio o en red y de Exámenes básicos de laboratorio a domicilio o en red (orina y sangre) se prestarán en bolsa por dos (2) eventos al año y por un monto de hasta por \$80.00.

5.3. Exámenes básicos de laboratorio a domicilio o en red (orina y sangre)

Cuando el AFILIADO o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS reconocerá los siguientes exámenes ambulatorios de diagnóstico: orina y sangre. 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 requerido por el afiliado y grupo familiar. Este servicio será prestado horario hábil 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.

Las asistencias de Médico General por emergencia a domicilio o en red y de Exámenes básicos de laboratorio a domicilio o en red (orina y sangre) se prestarán en bolsa por dos (2) eventos al año y por un monto de hasta por \$80.00.

5.4. Acompañante Nocturno por hospitalización

Cuando el AFILIADO o miembro del grupo familiar mayor de 60 años lo requiera, a su solicitud IGS se encargará de coordinar la asistencia de acompañamiento nocturno por hospitalización por parte de una persona con conocimientos en cuidado geriátrico, quien brindará apoyo presencial en (lectura de libros / juegos / acompañamiento para diligencias / caminatas). este servicio se prestará en la residencia del afiliado y en lugares

cercanos al mismo, dentro del perímetro urbano del ámbito territorial definido. Este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad, para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. El servicio se prestará de lunes a sábados de 9:00 p.m. a 6:00 a.m. el servicio de acompañamiento no incluye cargar equipajes, maletas, tanques de oxígeno, etc. El servicio de acompañamiento no incluye ningún tipo de gestión médica, administración de medicamentos, primeros auxilios, curaciones, ni cuidados paliativos. no se presta el servicio a pacientes con trastornos psicológicos, ni episodios de agresividad. cada evento se prestará por un tiempo máximo de cuatro (4) horas.

Este servicio será prestado con un límite máximo de cobertura de \$60.00 y con límite de 1 evento al año.

5.5. Traslado terrestre hospitalario – inter hospitalario

Cuando el AFILIADO o miembro del grupo familiar, que dentro del territorio panameño a consecuencia de una hospitalización requiera un traslado médico inter hospitalario vía terrestre, IGS coordinará dependiendo de la situación el traslado en ambulancia básica o ambulancia medicalizada y hará seguimiento hasta el arribo de unidades médicas para trasladar al afiliado hasta el centro médico asistencial más cercano aprobado.

Este servicio será prestado con un límite máximo de cobertura de \$180.00 y con límite de 1 evento al año.

5.6. Envío de medicamentos a domicilio

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 un límite máximo de cobertura de \$20.00 por evento y límite 2 eventos al año.

5.7. Servicio de información de médicos especialistas y centros médicos

Por previa solicitud del AFILIADO, IGS proporcionará vía telefónica información general sobre los servicios, la ubicación, sucursales y horarios de atención.

Los gastos derivados por la atención y el traslado serán cubiertos por cuenta y riesgo del AFILIADO.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

5.8. Coordinación de citas médicas

IGS pone a disposición del afiliado, expertos en servicios de orientación telefónica las 24 horas del día los 365 días del año para la asesoría y coordinación de citas médicas. Cuando el afiliado necesite que se le coordinen telefónicamente citas médicas con especialistas o médico general. La compañía y el proveedor de asistencia no serán responsables del diagnóstico o tratamiento que realice el especialista. Los costos de consulta, medicamentos y tratamientos derivados de la misma serán cubiertas por el solicitante en su totalidad.

La coordinación de consulta y citas será dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes de la solicitud, dependiendo de la especialidad y la ciudad donde se solicite el servicio.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

6. ASISTENCIA HIGIENE PARA EL HOGAR

6.1. Lavado de colchones

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, hasta el monto límite de la cobertura. Esta limpieza se realizará con un mecanismo especializado a vapor que llega a lugares difíciles, elimina manchas, desmenuza 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 o almohadas descocidas 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 con material orgánico como sangre, pus o material fecal.

Las asistencias de lavado de colchones, lavado de muebles, limpieza y desinfección de espacios, lavado de cortinas y persianas, y limpieza de pisos y cerámicas se prestarán en bolsa por dos (2) eventos al año y por un monto de hasta por \$60.00 y para los de limpieza y desinfección de espacios, lavado de cortinas y persianas, y limpieza de pisos y cerámicas \$50.00.

6.2. Lavado de 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, hasta el monto límite de cobertura. Esta limpieza se realizará 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 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 de muebles con material orgánico como sangre, pus o material fecal.

Las asistencias de lavado de colchones, lavado de muebles, limpieza y desinfección de espacios, lavado de cortinas y persianas, y limpieza de pisos y cerámicas se prestarán en bolsa por dos (2) eventos al año y por un monto de hasta por \$60.00 y para los de limpieza y desinfección de espacios, lavado de cortinas y persianas, y limpieza de pisos y cerámicas \$50.00.

6.3. Limpieza y desinfección de espacios

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición una empleada doméstica que realizará limpieza y desinfección de espacios como sala, comedor, cocina y baño principal por un tiempo máximo de cuatro (4) horas. Esta

cobertura incluye el valor del traslado y mano de obra, los productos de aseo y desinfección requeridos corren por cuenta del afiliado. Esta asistencia no se prestará en caso de que en la vivienda del afiliado no haya ningún familiar que pueda hacerse cargo del servicio. 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.

Las asistencias de lavado de colchones, lavado de muebles, limpieza y desinfección de espacios, lavado de cortinas y persianas, y limpieza de pisos y cerámicas se prestarán en bolsa por dos (2) eventos al año y por un monto de hasta por \$60.00 y para los de limpieza y desinfección de espacios, lavado de cortinas y persianas, y limpieza de pisos y cerámicas \$50.00.

6.4. Lavado de cortinas y persianas

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición profesionales para el servicio de lavado de cortinas y persianas a través de un técnico especializado que adelantará dichas labores hasta el monto límite de cobertura. Esta cobertura incluye el traslado del técnico, el costo de alquiler de las máquinas y la mano de obra. 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 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.

Las asistencias de lavado de colchones, lavado de muebles, limpieza y desinfección de espacios, lavado de cortinas y persianas, y limpieza de pisos y cerámicas se prestarán en bolsa por dos (2) eventos al año y por un monto de hasta por \$60.00 y para los de limpieza y desinfección de espacios, lavado de cortinas y persianas, y limpieza de pisos y cerámicas \$50.00.

6.5. Limpieza de pisos y cerámicas

Cuando el afiliado lo requiera, IGS pondrá a su disposición profesionales para realizar el servicio de limpieza profunda de los pisos y cerámicas del baño principal o de la cocina, esta limpieza se realizará con un mecanismo especializado a vapor que ayuda a remover residuos de grasa, hongos y bacterias. Este servicio deberá ser solicitado con 24 horas de anticipación y cancelar el servicio con seis (6) horas de anticipación. 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. 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:

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

Las asistencias de lavado de colchones, lavado de muebles, limpieza y desinfección de espacios, lavado de cortinas y persianas, y limpieza de pisos y cerámicas se prestarán en bolsa por dos (2) eventos al año y por un monto de hasta por \$60.00 y para los de limpieza y desinfección de espacios, lavado de cortinas y persianas, y limpieza de pisos y cerámicas \$50.00.

7. 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.

8. 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.

9. 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.

10. 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.