

Para nosotros **tu tranquilidad**
es lo más importante.

ASISTENCIA TE CUIDAMOS

M É D I C O

Condiciones Generales
de los Servicios



Glosario de **Términos**

Definiciones

EL PRESTADOR: IGS ASISTENCIA S.A DE C.V.

Coordinación: actividad administrativa provista por EL PRESTADOR que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de agrupar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del afiliado en relación con los servicios de asistencias.

Fecha de inicio vigencia: fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece EL PRESTADOR, estarán a disposición del afiliado.

Periodo de vigencia: periodo durante el cual el afiliado tiene derecho a obtener los servicios de asistencia.

Afiliado: el titular de la asistencia.

Beneficiarios: Cónyuge e hijos menores de 18 años del afiliado.

País de residencia: para fines de estas condiciones generales, el territorio mexicano.

Proveedor: empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de EL PRESTADOR asista al afiliado en cualquiera de los servicios descritos en las presentes condiciones generales.

Referencia: información actualizada y fehaciente concerniente a los servicios, que es provista por EL PRESTADOR telefónicamente al afiliado a su solicitud.

Evento: cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia y por el cual un técnico, empleado, proveedor, profesional, operador de EL PRESTADOR se presente ante un afiliado para proceder a la prestación del servicio de asistencia solicitados.

Situación de asistencia: cuando el afiliado se encuentre ante una situación que implique una emergencia, urgencia o demanda de asistencia y responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente anexo, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el periodo de vigencia y en el ámbito territorial de validez.

Accidente: todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un afiliado, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad).

Descripción de los servicios incluidos

Módulo Asistencia Médica	Eventos / Coberturas
Consulta con Nutriólogo en RED	2 eventos durante la vigencia / Hasta \$1,000 pesos por evento
Consulta con Médico Oftalmólogo	1 evento durante la vigencia / Hasta \$1,000 pesos por evento
Consulta con Dentista en RED por emergencia o enfermedad	1 evento durante la vigencia / Hasta \$800 pesos por evento
Limpieza Dental Básica	1 evento durante la vigencia / Hasta \$800 pesos por evento
Check Up a elegir de las opciones: Mastografía Antígeno Prostático Química Sanguínea de 12 elementos Electrocardiograma en Reposo Factor RH y Examen general de Orina	1 evento durante la vigencia / Sin costo para el afiliado
Médico Telefónico	Sin límite / Sin costo para el afiliado Sin límite
Descuento en estudios de laboratorio	Sin límite / Sin costo para el afiliado Sin límite
Consulta con Optometrista	Sin límite / Sin costo para el afiliado Sin límite
Descuentos en armazones y micas	Sin límite / Sin costo para el afiliado Sin límite

Módulo Asistencia Médica

Consulta con Nutriólogo en RED: Por este servicio y a solicitud del afiliado, IGS a través de sus coordinadores telefónicos ubicará el especialista en red más cercano a su ubicación; servicio prestado en las ciudades principales. La presente se proporcionará hasta los eventos y monto de cobertura estipulado en el programa contratado.

Exclusiones:

- IGS no será responsable por el resultado del diagnóstico y tratamiento médico realizadas por parte del médico tratante.
- Sujeto a disponibilidad del proveedor
- No aplica reembolso

Consulta con Médico Oftalmólogo: Por este servicio y a solicitud del afiliado, IGS contactará al médico oftalmólogo más cercano a su ubicación en las ciudades principales, con quién coordinará una cita de evaluación primaria de su salud visual. La presente se proporcionará hasta los eventos y monto de cobertura estipulado en el programa contratado.

El afiliado podrá solicitar servicios adicionales con costo preferencial sin límite.

Exclusiones:

- No aplica ningún tipo de reembolso

Consulta con Dentista en RED por emergencia o enfermedad: En caso de que el afiliado presente una emergencia o una enfermedad que genere un problema agudo y requiera atención odontológica inmediata, IGS coordinará una consulta con un dentista dentro de la red de proveedores para su valoración y tratamiento de urgencia, cubriendo hasta el monto estipulado en el programa contratado.

Exclusiones:

- Cualquier servicio que sea contratado directamente por el afiliado o a través de terceros y que no haya sido coordinado a través de las líneas dispuestas.

- Autolesiones o participación del asegurado y/o integrantes de su grupo familiar en actos delictuosos ya sea culpable o dolosamente. La participación del tomador/asegurado y/o asegurados en combates, salvo en caso de defensa propia. La práctica de deportes como profesional, la participación en competiciones oficiales y en exhibiciones. La participación del tomador/asegurado y/o asegurados en carreras de caballos, de bicicletas, de coches y en cualquier clase de carreras y exhibiciones o pruebas y/o contiendas de seguridad y/o de resistencia.
- Prácticas deportivas en competencia profesional.
- Cuando el incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
- Si el afiliado no cancela con un mínimo de 24 horas o reagenda con 72 horas de anticipación el evento será agotado.
- No aplica reembolso.

Limpieza dental básica: IGS ofrecerá, si el afiliado lo requiere, una limpieza dental a través de nuestra red de odontólogos, que contempla la remoción de cálculo “supra gingival”, placa dental y manchas que se depositan sobre los dientes, y no requieran anestesia dental. No aplica en inflamación de encías, sangrado y zonas con pérdida dental, pérdida de hueso, movilidad dental, inflamación, bolsas periodontales y sangrado, uso de anestesia y medicamentos.

Exclusiones:

- No aplica ningún tipo de reembolso

Check up médico: Si el afiliado lo requiere, IGS pone a disposición un check médico a elegir de alguno de los siguientes estudios: Mastografía, Antígeno Prostático, Química sanguínea de 12 elementos, Electrocardiograma en Reposo o Factor RH con estudio de orina, este se coordinará a través del Call center de IGS con 72 horas de anticipación. El presente se proporcionará hasta los eventos y monto de cobertura estipulado en el programa contratado.

IGS ofrece al afiliado la interpretación y seguimiento de sus estudios con nuestro médico del call center.

Beneficio aplicable únicamente para el afiliado.

Exclusiones:

- Sujeto a disponibilidad del proveedor.
- Los estudios adicionales que el afiliado requiera o necesite tendrán un costo adicional.
- Si el afiliado no acude a la cita programada, el presente servicio se considerará redimido y se habilitará hasta el siguiente aniversario.
- El afiliado deberá solicitar el presente servicio con una antelación de 74 horas.
- No aplica ningún tipo de reembolso

Médico telefónico: El afiliado tiene acceso las 24 horas al día 365 día del año, al servicio de médico telefónico, donde un médico le atenderá la llamada y orientará en cual procedimiento seguir según la sintomatología manifestada, orientará las conductas provisionales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional médico-paciente.

Exclusiones:

- El médico telefónico no modificará tratamientos médicos de uso crónico y/o especializado.
- No se recetará medicamentos de uso controlado.

Descuento en estudios de laboratorio: Si el afiliado lo requiere, IGS colocará a su disposición estudios de laboratorio con costo preferencial. Aplica en ciudades principales.

El afiliado deberá comunicarse al call center especializado de IGS.

Exclusiones:

- IGS sólo asumirá responsabilidad por la gestión telefónica, asignado en los límites descritos de la asistencia prestada, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

Consulta con Optometrista: Por este servicio y a solicitud del afiliado, IGS contactará al optometrista más cercano a su ubicación en las ciudades principales, con quién coordinará una cita de evaluación de agudeza visual. La presente se proporcionará hasta los eventos y monto de cobertura estipulado en el programa contratado.

El afiliado podrá solicitar servicios adicionales con costo preferencial sin límite.

Exclusiones:

- No aplica ningún tipo de reembolso

Descuentos en armazones y micas: IGS ofrecerá si el afiliado lo requiere descuentos en armazones y micas graduadas para resolver/tratar todos los problemas de refracción para su bienestar, esta asistencia se ofrecerá sin límite de eventos.

Exclusiones

- Se excluyen problemas crónicos como la catarata, tumores, glaucoma (Angulo abierto y Angulo cerrado) o todas las enfermedades crónicas que ocasionan alteraciones visuales.
- Sin el número de expediente otorgado por el médico de IGS, los descuentos no podrán ser aplicados.
- No aplican reembolsos

Obligaciones del afiliado (garantías):

El afiliado estará obligado en todos los casos y para todos los servicios que le serán brindados a:

- A. Obtener la autorización expresa del proveedor del servicio, a través de la central operativa en México, antes de comprometer cualquier tipo de servicio por iniciativa propia.
- B. El afiliado deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por el proveedor, frente a los servicios solicitados.
- C. Identificarse como afiliado ante los funcionarios del proveedor o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

Exclusiones generales:

Además de las exclusiones indicadas en algunas de las coberturas, la compañía no cubrirá los siguientes casos:

- Los servicios serán prestados en las ciudades definidas en "ámbito territorial" del presente documento, siempre y cuando la zona no esté enmarcada como territorio de conflicto interno (zonas rojas) o zonas de tolerancia o zonas de difícil acceso vehicular, peatonal y de tránsito libre.
- Los servicios que el afiliado haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada por la compañía.
- Los servicios adicionales que el afiliado haya contratado directamente con el técnico especialista y/o profesionales bajo su cuenta y riesgo.
- Daños causados por mala fe del afiliado.
- Se exceptúan aquellos lugares en donde exista inconveniente o riesgo de seguridad de los recursos por cualquier fuerza al margen de la ley, guerrilla, autodefensas o cualquier otro.
- Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público. Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de cuerpos de seguridad. Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en, pruebas falsas.