

Tu salud siempre será
nuestra **prioridad.**

ASISTENCIA SALUD

PLAN ANUAL

Condiciones Generales
del Servicio



ASISTENCIA SALUD

1. INTRODUCCIÓN

INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A. (IGS) con ASISTENCIA SALUD, le acerca asistencia, las 24 horas del día, los 365 días del año. El mismo es prestado en forma directa y garantizado por **INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A.** Con tan sólo una llamada al **0810-333-1426** o al **4324-6429**, **IGS** dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier problema emergente, sujetándose para ello a las siguientes condiciones generales.

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS

DEFINICIONES

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

- A) IGS:** INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A.
- B) CLIENTE:** Es la persona física que tenga adherido al momento de la ocurrencia del evento cubierto por el presente, la ASISTENCIA SALUD
- C) BENEFICIARIO:** Son **BENEFICIARIOS** del CLIENTE el/la cónyuge, hijos y/o dependientes menores de 18 años que vivan permanentemente bajo su dependencia económica en una misma vivienda.
- D) PESOS:** La moneda de curso legal vigente en la República Argentina.
- E) SERVICIOS:** Los servicios de asistencia prestados en forma directa por **IGS**, o a través de terceros a quienes dicha compañía contrate bajo su exclusiva responsabilidad.
- F) SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Todo hecho ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en las condiciones generales, que den derecho a la prestación de los **SERVICIOS**.
- G) ACCIDENTE:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un CLIENTE, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad) que ocurra a un CLIENTE durante la vigencia de las condiciones generales y que dé lugar a la prestación de servicios de asistencia.
- H) EVENTO:** Cada suceso que implique una emergencia o urgencia y por el cual un técnico, empleado, médico, profesional, operador y/o ambulancia de **IGS** se presente ante un CLIENTE para proceder a la prestación de los **SERVICIOS**.
- I) AVERÍA:** Daño o rotura que impide el correcto funcionamiento de cualquier artefacto, o mecanismo, así como sus elementos componentes.
- J) REFERENCIA:** Información actualizada y fehaciente concerniente a los rubros detallados en el presente, que es provista por IGS telefónicamente al CLIENTE a su solicitud.



- K) 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 CLIENTE en relación con los rubros detallados en el presente.
- L) 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.
- M) COSTO PREFERENCIAL:** **IGS** trasladará a sus CLIENTES las tarifas preferenciales que maneja con todos sus prestadores y que en todos los casos intentará ser menor al precio ofrecido en el mercado local.
- N) MATERIALES:** Son aquellos aditamentos necesarios para la reparación de un daño comprendido en los límites de la cobertura. No implica repuestos.
- O) REPUESTOS:** Recambio, sustitución o reposición de artefactos ni de sus partes o piezas básicas. Por ejemplo: cerraduras, griferías, calefones, lámparas, ventiladores, etc.
- P) PROVEEDOR:** Empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de **IGS** asista al CLIENTE en cualquiera de los servicios descritos en las presentes condiciones generales.
- Q) FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece **IGS** estarán a disposición del CLIENTE.
- R) PERSONAL:** Es todo personal, permanente o transitorio, en relación de dependencia y/o contratado y/o bajo cualquier otra modalidad que destine **IGS** al cumplimiento del contrato, anexos y adendas, siendo a su exclusivo cargo la observancia de todas las obligaciones laborales y previsionales que correspondan al efecto.
- S) PAÍS DE RESIDENCIA:** Para fines de estas condiciones generales, el territorio de la República Argentina.
- T) REPRESENTANTE:** Cualquier persona, sea o no acompañante del CLIENTE que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los servicios de asistencia.
- U) RESIDENCIA PERMANENTE:** El domicilio habitual en la República Argentina que manifieste tener un CLIENTE al momento de suscribir el servicio de asistencia, siempre que se encuentre dentro del territorio nacional. Domicilio que será considerado como el del CLIENTE para los efectos de los servicios de asistencia objeto de estas condiciones generales.
- V) TOPE DE COBERTURA:** Dícese del monto máximo expresado en moneda de curso legal solicitado de la asistencia. Esta se ajusta en base a las condiciones determinadas y se tomará el monto vigente al momento de solicitar la asistencia.
- W) EMERGENCIA:** Se considera EMERGENCIA una situación accidental y fortuita a consecuencia de un evento y todos los casos que se presenten en el momento.



3. LÍMITES DE EVENTO Y CARENCIA

ASISTENCIA SALUD - EMERGENCIA	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	CANTIDAD MÁXIMA DE EVENTOS AL AÑO	CARENCIA
Telemedicina	Sin límite	6 eventos al año	
Médico a domicilio	\$30.000	1 evento al año	6 meses
Enfermero a domicilio para aplicaciones o curaciones	\$20.000	1 evento al año	3 meses
Traslado por emergencia	Sin límite	Sin límite	
ASISTENCIA SALUD – ANTE INTERNACIÓN	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	CANTIDAD MÁXIMA DE EVENTOS AL AÑO	CARENCIA
Acompañante nocturno ante internación	\$30.000	1 evento al año	6 meses
Envío de enfermera a domicilio para colocación de inyecciones	\$20.000	1 evento al año	6 meses
Empleada doméstica en caso de internación	\$10.000	1 evento al año	6 meses
ASESORAMIENTO TELEFÓNICO	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	CANTIDAD MÁXIMA DE EVENTOS AL AÑO	CARENCIA
Consulta telefónica con nutricionista	Sin límite	1 evento al año	
Recordatorio de citas e ingesta de medicamentos	Sin límite	1 evento al año	
Referencia para alquiler de camas ortopédicas	Sin límite	1 evento al año	
Referencia para alquiler de sillas de ruedas	Sin límite	1 evento al año	

4. ASISTENCIA SALUD ANTE EMERGENCIA

4.1. TELEMEDICINA

En caso de que el AFILIADO requiera que se le resuelva alguna consulta médica vía telefónica IGS pondrá a disposición del AFILIADO un médico profesional, el mismo que responderá todas sus inquietudes, le prestará asesoría preliminar y/o indicaciones médicas de primera necesidad. Además, si se requiere, le entregará



información acerca de medicamentos, su utilización y diversos tópicos relacionados con la salud (Información de medicamentos, información toxicológica) las 24 horas del día y los 365 días del año.

4.2.MÉDICO A DOMICILIO

En caso de que el AFILIADO lo requiera IGS enviará un médico al domicilio del afiliado con el objeto de brindar asistencia médica. Cuando el AFILIADO requiera del envío de un médico, debe comunicarse PREVIAMENTE con IGS a los números asignados, para que se le informe cómo proceder con el servicio.

Las visitas médicas domiciliarias en otras circunstancias o por médicos o enfermeras distintos a los autorizados por IGS, no están cubiertas e IGS no se responsabiliza por los servicios médicos contratados directamente por el Beneficiario o terceros. IGS sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados 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.

4.3.ENFERMERO A DOMICILIO PARA APLICACIONES O CURACIONES

En caso de que el afiliado requiera, IGS enviará una enfermera a domicilio con la finalidad de colocar inyecciones o realizar curaciones simples, no podrá en ningún caso brindar diagnóstico, siendo esa tarea de un Médico. Cuando el AFILIADO requiera del envío de una enfermera, debe comunicarse PREVIAMENTE con IGS a los números asignados, para que se le informe cómo proceder con el servicio.

Las visitas médicas domiciliarias en otras circunstancias o por médicos o enfermeras distintos a los autorizados por IGS, no están cubiertas e IGS no se responsabiliza por los servicios médicos contratados directamente por el Beneficiario o terceros. IGS sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados 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.

4.4.TRASLADO POR EMERGENCIA

En caso de siniestro, donde el AFILIADO requiera su hospitalización, a su solicitud, IGS gestionará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre al centro hospitalario más cercano, siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita. En caso de no existir un centro hospitalario cercano, IGS coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad SIN LÍMITE DE MONTOS NI EVENTOS AL AÑO.

En el presente servicio no se contemplan traslados programados, únicamente por urgencia y traslado en el momento.



5. ASISTENCIA SALUD ANTE INTERNACIÓN

5.1. ACOMPAÑANTE NOCTURNO ANTE INTERNACIÓN

En caso que el afiliado requiera, IGS pondrá a disposición un acompañante de salud nocturno durante el período de internación quien brindará contención y apoyo, tanto al paciente como a su grupo familiar. Su función será acompañar al paciente en el horario nocturno en su internación, asistiendo en todo momento.

Reintegro: Es necesario una factura A o B, donde se describa el nombre del AFILIADO y el costo del servicio teniendo en cuenta el alcance de la asistencia. La factura puede tener cualquier nombre en el membrete no es necesario que diga Servicio de Acompañante Nocturno o algo similar. Es indispensable que haya denunciado el siniestro en la compañía y se haya comunicado al call center de emergencia para solicitar el servicio.

5.2. ENVÍO DE ENFERMERA/O PARA APLICACIÓN DE INYECCIONES

En caso de que el afiliado requiera, IGS enviará una enfermera a domicilio con la finalidad de colocar inyecciones, no podrá en ningún caso brindar diagnóstico, siendo esa tarea de un Médico. Cuando el AFILIADO requiera del envío de una enfermera, debe comunicarse PREVIAMENTE con IGS a los números asignados, para que se le informe cómo proceder con el servicio.

Las visitas médicas domiciliarias en otras circunstancias o por médicos o enfermeras distintos a los autorizados por IGS, no están cubiertas e IGS no se responsabiliza por los servicios médicos contratados directamente por el Beneficiario o terceros. IGS sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descriptos 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.

5.3. EMPLEADA DOMÉSTICA EN CASO DE INTERNACIÓN

El servicio le corresponde al AFILIADO en caso de hospitalización, por lo que IGS requerirá un certificado médico. El AFILIADO o un tercero que el mismo designe, asignará a su elección una empleada de hogar. Se priorizará la empleada de casa que habitualmente concurre al domicilio, si el AFILIADO no dispusiera de ninguna se contactará a la agencia de personal eventual para que se le asigne una empleada del hogar.

Reintegro: Es necesario una factura A o B, donde se describa el nombre del AFILIADO y el costo del servicio teniendo en cuenta el alcance de la asistencia. La factura puede tener cualquier nombre en el membrete no es necesario que diga Servicio de Limpieza o algo similar.



6. ASESORAMIENTO TELEFÓNICO

6.1. CONSULTA TELEFÓNICA CON NUTRICIONISTA

A solicitud del AFILIADO se coordinará una videoconferencia con un médico nutricionista para evacuar todas las dudas o consultas que el AFILIADO tenga en relación con sus hábitos alimentarios o enfermedades como: alergia alimentaria, anemia, anemia por deficiencia de hierro, anorexia nerviosa, aumento de peso, obesidad, bulimia, diabetes, colesterol. El mismo podrá efectuar un plan de alimentación (dieta) y un seguimiento para el cumplimiento del tratamiento. Los excedentes serán cubiertos por el AFILIADO. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

6.2. RECORDATORIO DE CITAS E INGESTA DE MEDICAMENTOS

Cuando el afiliado necesite que se le recuerden telefónicamente citas programadas para visitas médicas, exámenes de laboratorio o ingesta de medicamentos, a su solicitud, IGS armará el calendario de llamadas y se comunicará con el afiliado para hacer el recordatorio. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

6.3. REFERENCIA PARA ALQUILER DE CAMAS ORTOPÉDICAS

Cuando el AFILIADO necesite, IGS le proporcionará información sobre centros especializados, para que se pueda gestionar el alquiler de camas ortopédicas. Queda entendido que los gastos en que se incurra serán absorbidos por el AFILIADO con sus propios recursos y bajo su propio riesgo de las consecuencias que se deriven.

6.4. REFERENCIA PARA ALQUILER SILLAS DE RUEDAS

Cuando el AFILIADO necesite, IGS le proporcionará información sobre centros especializados, para que se pueda gestionar el alquiler de una silla de ruedas. Queda entendido que los gastos en que se incurra serán absorbidos por el AFILIADO con sus propios recursos y bajo su propio riesgo de las consecuencias que se deriven.

7. EXCLUSIONES

No son objeto de los SERVICIOS, las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:

- a) La mala fe del CLIENTE, comprobada por el personal de IGS.
- b) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad



- c) Cuando el CLIENTE no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- d) Cuando el CLIENTE no se identifique como adherido a la ASISTENCIA DE ACCIDENTES PERSONALES
- e) Cuando el CLIENTE incumpla en cualesquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.
- f) Cuando la solicitud de algún Servicio esté vinculada directa o indirectamente con una ENFERMEDAD preexistente diagnosticada y/o ACCIDENTE ocurrido en ambos casos con anterioridad a la fecha de contratación de la póliza y a la Fecha de Inicio de los SERVICIOS DE ASISTENCIA.

8. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

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

- a) Abstenerse de realizar gastos sin haber consultado previamente con **IGS**, es decir cuando por alguna circunstancia el CLIENTE realice cualquier tipo de gasto deberá solicitar autorización a **IGS** a fin de no realizar gastos innecesarios o gastos no restituibles posteriormente.
- b) Queda entendido que en caso de que el CLIENTE establezca su **RESIDENCIA PERMANENTE** en un lugar distinto al territorio de la República Argentina, **IGS** se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en las presentes condiciones generales.
- c) Identificarse como CLIENTE ante los representantes de **IGS** o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en estas condiciones generales.

9. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

En caso de que el CLIENTE requiera de los **SERVICIOS** contemplados, se procederá de la siguiente forma:

- a) El CLIENTE que requiera del servicio se comunicará con IGS a los números telefónicos especificados en estas condiciones generales.
- b) El CLIENTE procederá a suministrarle al representante de IGS que atienda la llamada respectiva, los datos necesarios para identificarlo como CLIENTE, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como la ubicación exacta del CLIENTE; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el CLIENTE del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise en relación con el cual se solicite un servicio. Al momento de recibir al prestador el CLIENTE deberá mostrar una identificación con fotografía. Queda entendido que el personal de **IGS** únicamente prestará los servicios contemplados en estas Condiciones Generales, a las personas que figuren como CLIENTE en la última lista de CLIENTES activos.



- c) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, **IGS** le prestará al CLIENTE los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones de las condiciones generales. En caso de que el CLIENTE no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, **IGS** no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no prestación de los servicios relacionados con las condiciones generales.

10. REINTEGRO

Solo se procederá al reintegro cuando se considere conveniente, y para proceder al mismo se deberá primero comunicar con IGS donde le informarán los pasos a seguir; deberá presentar la documentación respaldatoria junto a la Factura, o documento que la reemplace, completa en todos sus ítems según normas vigentes de AFIP sobre el particular y con membrete y datos completos del emisor de esta.

11. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Queda entendido que **IGS** prestará los servicios en forma directa, o a través de terceros a los que contrate, bajo su exclusiva responsabilidad.

12. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD

Queda expresamente establecido que IGS se obligará frente a los AFILIADOS y sus BENEFICIARIOS sólo en los límites establecidos en el presente Anexo.

