



ONE by IGS

IGS

Integral Group Solution

CONDICIONES GENERALES

de la prestación
de servicios

ONE Salud



Protección total
para tu vida.



1 Introducción

IGS con su programa de asistencias One by IGS acerca One Salud a toda hora y en todo el territorio nacional. IGS brindará los Servicios en los términos y condiciones que se describen en la cláusula primera las 24 horas del día, los 365 días del año. Con tan sólo una llamada a los números **0810 222 3970 – 43246415**. IGS dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier contingencia prevista por el servicio, sujetándose en la prestación del mismo a las condiciones pactadas. Este programa permite acceso inmediato a un médico colegiado desde cualquier dispositivo sin tiempos de espera significativos, consultas ilimitadas durante cada sesión, servicios de prediagnóstico, wellness y control de salud para un acompañamiento integral.

2 Glosario de términos

2.1 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.

- **Grupo familiar:** Primer grado de consanguinidad (padres, conyugue e hijos).
- **IGS:** Integral Group Solution S.A.
- **Afiliado:** Es el afiliado que esté incorporado y que haya contratado el programa de asistencias One by IGS.
- **Pesos:** La moneda de curso legal vigente en la república argentina.
- **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 contemplada en el presente.
- **Situación de asistencia:** Todo hecho, acto, accidente de un afiliado ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en las condiciones generales del programa de asistencia, que den derecho a la prestación de los servicios.
- **Accidente:** Todo acontecimiento que provoque daños corporales a un afiliado, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad preexistente) que ocurra a un afiliado durante la vigencia de las condiciones generales del programa de asistencia.
- **Evento:** Cada suceso que implique una necesidad de hacer uso de los servicios y por el cual un técnico, empleado, médico, profesional, operador y/o ambulancia de IGS se presente ante un afiliado para proceder a la prestación de los servicios.
- **Referencia:** Información actualizada y fehaciente concerniente a los rubros detallados en el presente, que es provista por IGS telefónicamente al afiliado en la solicitud del programa de asistencia.



- **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 con los rubros detallados en el presente.
- **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.
- **Costo preferencial:** IGS trasladará a sus afiliado 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.
- **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 descriptos en las presentes condiciones generales.
- **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.
- **País de residencia:** Para fines de estas condiciones generales, el territorio de la república argentina.
- **Representante:** cualquier persona, sea o no acompañante del afiliado que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los servicios.
- **Residencia permanente:** el domicilio habitual en la república argentina que manifieste tener un afiliado al momento de suscribir el servicio de asistencia o cualquier otro domicilio que el afiliado haya notificado a IGS con posterioridad a la vinculación a las mencionadas condiciones generales de servicio, siempre que se encuentre dentro del territorio nacional. Domicilio que será considerado como el del afiliado para los efectos de los servicios de asistencia objeto de estas condiciones generales.
- **Reintegro:** sólo se procederá al reintegro cuando IGS lo considere conveniente, y para proceder al mismo se 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 emitida por el establecimiento, que acredite la prestación brindada al afiliado.
- **Enfermedad:** toda condición médica que sufra el afiliado. que no sea preexistente a la Fecha de Inicio de los Servicios de Asistencia.

3 Coberturas y cantidad de eventos

ASISTENCIA SALUD	COBERTURA PORE VENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Phono Med – Médico Clínico – Urgencia	Sin límite	12 eventos al año
Phono Med – Médico de Confianza – Programado	Sin límite	12 eventos al año
Phono Med –Pediátrico – Programado	Sin límite	12 eventos al año
Phono Med –Psicológico – Programado	Sin límite	12 eventos al año
Medico a domicilio	\$ 50.000	1 evento al año
Envío de enfermera a domicilio para colocación de inyecciones	\$ 30.000	1 evento al año
Descuento en farmacias por medicamentos recetados (40%)	\$5.000	1 evento al año



4 One Salud

4.1 Phono med - médico clínico - urgencia

A solicitud del afiliado se coordinará el enlace con un médico clínico aleatorio para realizar una videoconferencia. El médico realizará el diagnóstico y le brindará las indicaciones según la sintomatología presentada. De ser necesario y a criterio del profesional de salud, podrá recetar medicamentos de venta libre o bajo receta. No se realizarán recetas a pacientes bajo tratamiento para continuidad del mismo o transcripciones de receta.

El médico se reserva el derecho de no hacer diagnóstico y derivar al paciente a una consulta personalizada. Asistencia disponible las 24 hs del día los 365 días del año.

4.2 Phono med - médico de confianza - programado

A solicitud del afiliado se coordinará el enlace con un médico de confianza para realizar una videoconferencia programada con el profesional que el afiliado haya indicado. Las consultas programadas se realizan de lunes a viernes de 9 a 17 hs. El médico realizará el diagnóstico y le brindará las indicaciones según la sintomatología presentada. De ser necesario y a criterio del profesional de salud, podrá recetar medicamentos de venta libre o bajo receta. No se realizarán recetas a pacientes bajo tratamiento para continuidad del mismo o transcripciones de receta. El médico se reserva el derecho de no hacer diagnóstico y derivar al paciente a una consulta personalizada.

4.3 Phono med pediátrico (asistencia médica pediátrica) - programado

A solicitud del afiliado se coordinará el enlace con un médico pediatra para realizar una videoconferencia programada con el profesional. Las consultas programadas se realizan de Lunes a Viernes de 9 a 17 hs. El médico realizará el diagnóstico y le brindará las indicaciones



según la sintomatología presentada. De ser necesario y a criterio del profesional de salud, podrá recetar medicamentos de venta libre o bajo receta. No se realizarán recetas a pacientes bajo tratamiento para continuidad del mismo o transcripciones de receta.

El médico se reserva el derecho de no hacer diagnóstico y derivar al paciente a una consulta personalizada.

4.4 Phono med psicológico (orientación psicológica online) - programado

A solicitud del afiliado se coordinará una videoconferencia para acceder al servicio de Orientación Psicológica online, en casos de Ansiedad, estrés, Depresión, Problemas familiares, Balance Vida Personal-Laboral, Adicciones y/o Situaciones de Crisis. La asistencia de Orientación Psicológica Online se encuentra disponible de Lunes a Viernes de 9 a 17 hs.

La presente asistencia cuenta con un límite por evento de cuarenta (40) minutos.

4.5 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 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.

Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

4.6

Envío de enfermera a domicilio para colocación 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 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.

Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

4.7

Descuento en farmacias por medicamentos recetados 40%

Por el presente servicio, IGS pone a disposición del afiliado la posibilidad de recibir un descuento del 40% sobre la compra de medicamentos recetados. El servicio es exclusivo para el afiliado del servicio. Cuando el afiliado requiera hacer uso del descuento mencionado, debe comunicarse con IGS a los números asignados, para que se le informe la farmacia adherida más cercana a su residencia permanente o al lugar dónde este se encuentre. En todos los casos el afiliado debe llamar a IGS para autorizar la receta sobre la cual operará el descuento.

El afiliado debe presentar en todos los casos el DNI, no es preciso que el beneficiario concurra a la farmacia, puede hacerlo en su nombre cualquier persona que presente la documentación indicada (receta autorizada por un médico matriculado y factura de la compra) Serán recetarios válidos aquellos que fueren emitidos por profesionales particulares o instituciones médicas y debe figurar de puño y letra del profesional y con la misma tinta:



- Denominación de la entidad
- Nombre y Apellido del Paciente
- Medicamentos recetados por principio activo.
- En todos los casos se deberá incluir una marca sugerida, incluida en el Vademécum
- Cantidad de cada medicamento
- Firma y sellos con No de matrícula y aclaración
- Fecha de prescripción
- La validez de la receta será el día de la prescripción y los 30 días siguientes.
- Topes de cobertura:
- Límites de cantidades: Sin tratamiento prolongado
- Renglones por receta: Hasta 3 (tres)
- Envases por renglón: Hasta 1 (uno)

Los descuentos mencionados se aplicarán únicamente sobre las especialidades medicinales comprendidas en el Manual Farmacéutico o similares, con excepción de lo siguiente:

1. Accesorios. (Material de curaciones, descartable, tiras reactivas, etc.)
2. Agentes Inmunosupresores.
3. Agentes para contraste radiológico.
4. Dentífricos.
5. Derivados de la sangre y Eritropoyetina.
6. Droga Orlistat (Ej.: Xenical o productos de próxima aparición)
7. Droga Riluzol (Ej.: Rilutek o productos de próxima aparición.
8. Droga Sildenafil (Ej.: Viagra, Sildefil, Lumix o productos de próxima aparición)
9. Drogas Oncohematológicas (ej.: Leucomax, Neupogen, factores estimulantes de colonias)
10. Drogas utilizadas en el tratamiento del sida.
11. Elementos fijadores y de limpieza de prótesis dentales, pastas, polvos e hilo dental.
12. Fórmulas magistrales, flores de Bach y herboristería.
13. Interferones.
14. Productos de perfumería, cosmética y dermocosmética.
15. Productos de uso exclusivo en internación.
16. Productos de venta libre.
17. Productos dietéticos, alimenticios y leches.
18. Productos para quimioterapia antineoplásica (oncológicos)
19. Productos que actúan sobre el crecimiento. (Hormona de crecimiento y anabólicos)
20. Productos que regulan la natalidad. (Anticonceptivo orales, locales y productos para tratamiento de la esterilidad)
21. Productos sin troquel.
22. Soluciones parenterales de pequeño y gran volumen.
23. Sueros y vacunas.

Si por cualquier circunstancia, en la farmacia falta el o los medicamentos indicados por

el médico, la farmacia debe obligarse a obtenerlos dentro de las 24 horas de haber sido requeridos por el afiliado, quien debe conocer tal obligación a efectos de concurrir a adquirirlos una vez que haya transcurrido dicho plazo. En ese caso la farmacia no debe retener la receta. No se realizarán reintegros sin autorización de IGS; el afiliado debe abstenerse de incurrir en gastos en farmacias no autorizadas por IGS.

Las Farmacias prestadoras atenderán a los socios en el horario habitual de atención al público incluyendo sábados, domingos, feriados, y horarios nocturnos, conforme al régimen de turnos establecido que le corresponda. El beneficio del 40% de descuento no es acumulativo a cualquier otro descuento relacionado con las obras sociales, prepagas, etc. El descuento no opera sobre drogas genéricas. En todos los casos el afiliado debe comunicarse con IGS telefónicamente para indicarle la farmacia más cercana y autorizar la prestación.

Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

5

Casos de excepción a los servicios de asistencia

IGS no prestará los servicios en caso de que se produzcan las siguientes situaciones:

- A. La mala fe del afiliado comprobada por el personal de IGS.
- B. Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
- C. Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.
- D. Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- E. La energía nuclear radiactiva.
- F. Enfermedades o lesiones derivadas de padecimientos crónicos y de las diagnosticadas con anterioridad a la afiliación del programa.
- G. La ingestión de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.
- H. Enfermedades mentales.
- I. La adquisición y uso de prótesis o anteojos.

6 Obligaciones del Afiliado (garantías)

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

- A. Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con IGS.
- B. Queda entendido que en caso de que el afiliado establezca su residencia permanente en un lugar distinto al territorio de la república argentina, la relación entre IGS y el afiliado se tendrá por extinguida, con lo cual IGS se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en el presente contrato y el afiliado se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.
- C. Identificarse como AFILIADO ante los funcionarios de IGS o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

7 Proceso general de solicitud del servicio de asistencia:

En caso de que un afiliado requiera de los servicios contemplados, se procederá de la siguiente forma:

- A. El afiliado que requiera del servicio se comunicará con IGS a los números telefónicos especificados en este Anexo.
- B. El afiliado procederá a suministrarle al funcionario de IGS que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como AFILIADO, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales; como la ubicación exacta del AFILIADO; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el AFILIADO del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise.
- C. Queda entendido que el personal de IGS únicamente prestará los servicios contemplados en este Anexo, a las personas que figuren como afiliados.



- D. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, IGS le prestará al afiliado los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente anexo y lo que le será comunicado a cada afiliado en el momento del alta del servicio.

En caso de que el afiliado no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, IGS no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados con el presente anexo.

8 Solicitud de cancelación

- A. En el supuesto que el afiliado decidiera dar de baja el programa de asistencia one salud, deberá comunicarse telefónicamente con IGS al teléfono designado especialmente para el programa de asistencia, **0810-222-6772 o 4390-7654** a la opción del sac (servicio de atención al cliente) donde podrán realizar las consultas necesarias sobre el programa, así como solicitar la baja definitiva, al realizar este proceso recibirán un número de baja como constancia de la cancelación de esta.

Una vez recibida la solicitud de cancelación por parte del afiliado, se procederá a dar de baja el servicio en el sistema interno de IGS. La cancelación se realizará de manera inmediata. Por medio de la comunicación se brinda al afiliado el número de radicado de cancelación.

Nota: Podrá realizarse proceso de retención previo a la cancelación.

- B. Después de realizada la baja del afiliado internamente en IGS, el agente informará inmediatamente vía mail a One by IGS para que se tramite la baja de forma directa en el banco.
- C. Si la solicitud fue realizada a través de los canales de (sponsor). El agente a cargo procederá a realizar la carta de cancelación confirmando el número de radicado y fecha en la que quedó efectuada. "Lo anterior se gestionará a través del correo".

9 Política de privacidad de datos

Toda la información relativa a los datos personales que igs recolecte, reciba y obtenga del cliente, de los clientes del cliente y/o de terceros, de manera directa o indirecta, en forma verbal, escrita, gráfica, en medio magnético o bajo cualquier otra forma que no sea del dominio público, de la que sean titulares los clientes del cliente, sus empleados y en general terceros y que el cliente tenga la calidad de responsable del



tratamiento de la información en los términos de esta cláusula, deberá ser tratada por IGS, en calidad de encargado del tratamiento y tal información será considerada información confidencial.

10 Límite de responsabilidad

Queda expresamente establecido que IGS se obligará frente a los afiliados sólo en los límites establecidos en el presente Anexo.

11 Prestación de los servicios

Queda entendido que IGS podrá prestar los servicios en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate, bajo su responsabilidad.