



ASISTENCIA SALUD 360°

CONDICIONES GENERALES DE
PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS



I. GLOSARIO DE TÉRMINOS

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. AFILIADOS(S):** Persona natural que haya contratado el PROGRAMA DE ASISTENCIA.
- B. IGS ECUADOR:** Es la empresa IGS ECUADOR IGSEC S.A.
- C. BENEFICIARIOS:** Se refiere al cónyuge e hijos dependientes menores de 21 años que vivan permanentemente con el AFILIADO, en el caso que se tenga contratado el servicio por titular más familia, y a la persona designada para recibir el servicio en el caso de titular más uno.
- D. COORDINACIÓN:** Actividad administrativa provista por IGS ECUADOR, que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada para organizar los recursos disponibles y cumplir con la solicitud del afiliado en relación a los servicios de asistencia.
- E. DÓLARES:** La moneda de curso legal vigente en los Estados Unidos de América.
- F. EQUIPO TÉCNICO:** Se refiere al personal que atiende los servicios de asistencia solicitados por el AFILIADO.
- G. SERVICIOS:** Los servicios de asistencia contemplados en el programa descrito en este condicionado.
- H. EQUIPO MÉDICO:** Personal médico y equipo de asistencia que mantiene convenio con IGS ECUADOR calificado y autorizado por las autoridades de salud pública y/o Colegios Profesionales del Ecuador, para prestar los servicios de ASISTENCIA, contemplados en el presente documento.
- I. MÉDICO GENERAL:** Profesional de la medicina que realiza la evaluación y atención médica primaria.
- J. MÉDICO ESPECIALISTA:** Profesional de la salud, especializado en una rama de la medicina que podrá atender pacientes que necesiten de su cuidado de acuerdo a la patología que presente.
- K. PROFESIONALES EN ODONTOLOGÍA:** Es el personal médico independiente apropiado para prestar servicios dentales al AFILIADO, entendiéndose por atención el conjunto de prestaciones médicas odontológicas descritas en este documento.
- L. PRESTADOR (RED DE PRESTADORES):** Es la persona natural o jurídica y demás equipo asistencial, subcontratado por IGS ECUADOR, apropiado para prestar servicios de asistencia al AFILIADO para el programa "ASISTENCIA MÉDICA CACPE YANTZAZA", de acuerdo a los términos y condiciones establecidos en el presente documento.
- M. FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual, los servicios de asistencia que ofrece IGS ECUADOR estarán a disposición de sus AFILIADOS que comienzan 48 horas después de que se afilien al programa.
- N. PERIODO DE VIGENCIA:** Período durante el cual el AFILIADO tiene derecho a obtener los beneficios de asistencia, comprende la fecha desde el inicio de vigencia hasta la cancelación por cualquier motivo del plan de asistencia.
- O. PAÍS DE RESIDENCIA:** Para fines de este documento, la República del Ecuador.
- P. REFERENCIA:** Información actualizada y fehaciente concerniente a los servicios, que es provista por IGS ECUADOR telefónicamente al AFILIADO a su solicitud.
- Q. 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 ECUADOR, se presente ante un AFILIADO para proceder a la prestación de los servicios de asistencia solicitados.



II. ASISTENCIA

i. SERVICIOS

Los servicios detallados a continuación se prestarán a beneficio del AFILIADO de acuerdo a lo establecido en el presente documento. Si los servicios excedieran el límite del monto máximo o del número máximo de eventos por el período contratado, entonces IGS ECUADOR, deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO e indicar el costo a fin de que este lo autorice y lo pague de sus propios recursos en forma inmediata y directamente al PRESTADOR del servicio y este deberá entregar la factura por los valores de este excedente.

ii. TERRITORIALIDAD

Los servicios que a continuación se describen se prestarán única y exclusivamente en las ciudades principales dentro del territorio nacional con las limitaciones territoriales que en este documento se establecen, siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio, excluye Galápagos.

iii. CUADRO DE COBERTURAS

ASISTENCIA MÉDICA	COBERTURA	MÁXIMO DE EVENTOS
Phono Doctor (Orientación médica telefónica)	Sin límite	Sin límite
Consultas medicina general presenciales	Sin límite	Sin límite
Consultas ginecológicas presenciales	Sin límite	Sin límite
Consultas pediatría presenciales	Sin límite	Sin límite
Medicinas entregadas de acuerdo a vademécum	Sin límite	Sin límite
Consulta odontológica (Profilaxis, restauraciones simples, complejas o mixtas y extracciones simples)	Sin límite	4 eventos
Recordatorio de citas, análisis e ingesta de medicamentos	Sin límite	Sin límite
Descuentos en farmacias y centros médicos	Sin límite	Sin límite
Referencia de médicos especialistas a nivel nacional	Sin límite	Sin límite

A) ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA MEDICINA GENERAL (PHONO DOCTOR)

Corresponde a la consulta médica telefónica, mediante profesionales en medicina general, previo conocimiento de los antecedentes médicos y síntomas del AFILIADO o BENEFICIARIO, lo que permitirá establecer un diagnóstico presuntivo, pudiendo derivarlo a la CONSULTA EXTERNA con un MÉDICO GENERAL, MÉDICO ESPECIALISTA, o sugiriendo otro tipo de atención médica, de



acuerdo al plan contratado. Queda entendido que el servicio se prestará como una orientación y se podrá requerir el chequeo personal con un médico especialista del AFILIADO o BENEFICIARIO.

El costo de la consulta, medicamentos y tratamientos derivados de la orientación misma serán cubiertos por el AFILIADO o BENEFICIARIO en su totalidad con sus propios recursos, el servicio se prestará de acuerdo a lo estipulado en el cuadro de beneficios del presente condicionado.

B) CONSULTAS MEDICINA GENERAL

Corresponde a la atención médica en consulta con un médico general. La consulta médica se dará en los centros médicos de la RED DE PRESTADORES de IGS ECUADOR, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita, el servicio se prestará de acuerdo a lo estipulado en el cuadro de beneficios del presente condicionado.

C) CONSULTAS PEDIATRÍA

Corresponde a la atención médica en consulta con un médico pediatra. La consulta médica se dará en los centros médicos de la RED DE PRESTADORES de IGS ECUADOR, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita, el servicio se prestará de acuerdo a lo estipulado en el cuadro de beneficios del presente condicionado.

D) CONSULTAS GINECOLOGÍA

Corresponde a la atención médica en consulta con un médico ginecólogo. La consulta médica se dará en los centros médicos de la RED DE PRESTADORES de IGS ECUADOR, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita, el servicio se prestará de acuerdo a lo estipulado en el cuadro de beneficios del presente condicionado.

E) DESCUENTO EN FARMACIAS Y CENTROS MÉDICOS

En caso que el AFILIADO o BENEFICIARIO requiera realizar compras de medicamentos o un tratamiento en un centro médico, IGS ECUADOR, proporcionará los datos de las farmacias y centros médicos que brindan descuentos para clientes afiliados al plan, donde podrán acercarse y adquirir sus medicamentos o realizar su tratamiento. Este servicio se brindará siguiendo los lineamientos establecidos por centros y farmacias afiliados a la red de IGS.

F) ENTREGA DE MEDICAMENTOS DE ACUERDO A VADEMÉCUM

Este servicio se prestará únicamente para el AFILIADO o BENEFICIARIO, de acuerdo al vademécum autorizado previamente por la Cooperativa CacpeYantzaza y por IGS. Para la entrega de medicamentos autorizados, el afiliado previamente deberá comunicarse con el centro de operaciones de IGS a quienes indicará los medicamentos que le han sido recetados en una consulta medica amparada por el servicio descrito en el presente documento. El personal de IGS verificará la receta e indicará al AFILIADO o BENEFICIARIO en que farmacia debe retirar los medicamentos.



G) RECORDATORIO DE CITAS E INGESTA DE MEDICAMENTOS

En caso de que un AFILIADO o BENEFICIARIO, haya solicitado un servicio de cita médica a través del centro de operaciones de IGS, el personal de IGS recordará al AFILIADO o BENEFICIARIO, la hora y el lugar de su cita médica. De igual manera, previa solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, IGS ECUADOR, realizará el seguimiento de la ingesta de medicamentos que deba consumir el AFILIADO O BENEFICIARIO, de acuerdo a la receta la cual deberá ser enviada a IGS, por parte del AFILIADO.

H) REFERENCIA MÉDICOS ESPECIALISTAS A NIVEL NACIONAL CON PROFESIONALES DE LA SALUD

Previa solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, IGS ECUADOR, a través de su centro de operaciones, brindará referencias de profesionales de la salud disponibles en la zona que requiera el AFILIADO O BENEFICIARIO, siempre y cuando en la zona requerida exista la infraestructura pública o privada que lo permita. Los costos derivados de dicha atención médica, serán directamente asumidos por el afiliado.

I) CONSULTA ODONTOLÓGICA

Corresponde a la atención odontológica en consulta con un odontólogo de la red de IGS. La consulta odontológica se dará en los centros odontológicos de la RED DE PRESTADORES de IGS ECUADOR, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita, el servicio se prestará de acuerdo a lo estipulado en el cuadro de beneficios del presente condicionado.

J) PROFILAXIS

Corresponde a la limpieza dental utilizando una pasta especial, acompañada de un cepillo profiláctico, que utiliza el MÉDICO ODONTÓLOGO para la limpieza de la placa bacteriana adherida en la superficie de los dientes, este procedimiento se realizará al AFILIADO o BENEFICIARIO, de acuerdo a la recomendación del profesional en odontología. Este servicio se brindará de acuerdo a los beneficios descritos en este documento.

K) RESTAURACIONES SIMPLES O COMPUESTAS

Corresponde al procedimiento de calza para curar y cubrir las piezas anteriores y posteriores que han sido afectadas por la presencia de caries, este procedimiento estará sujeto a la recomendación que emita el MÉDICO ODONTÓLOGO. Este servicio se brindará de acuerdo a los beneficios descritos en este documento.

L) EXTRACCIONES SIMPLES

Corresponde al procedimiento que utiliza el MÉDICO ODONTÓLOGO, para sacar una pieza dental de una forma sencilla y que no necesite de ningún procedimiento quirúrgico extra para lograr la extracción, este procedimiento estará sujeto a la recomendación que emita el MÉDICO ODONTÓLOGO. Este servicio se brindará de acuerdo a los beneficios descritos en este documento.



III. EXCLUSIONES GENERALES

Quedan excluidos de los servicios establecidos, las reclamaciones o solicitudes de servicios por los siguientes conceptos:

1. Cuando el AFILIADO o BENEFICIARIO no se identificado como tal del programa, o no se encuentre registrado en la base de datos.
2. Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los servicios.
3. Los actos realizados por el AFILIADO o BENEFICIARIO con dolo o mala fe.
4. Los servicios que el AFILIADO o BENEFICIARIO haya contratado de forma directa sin la coordinación y gestión de IGS ECUADOR.
5. Cuando el AFILIADO o BENEFICIARIO se niegue a colaborar con el personal designado por IGS ECUADOR para la prestación y coordinación de los servicios descritos en el presente documento.
6. Cuando el AFILIADO o BENEFICIARIO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el requerimiento.
7. Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad.
8. Cuando el AFILIADO o BENEFICIARIO incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
9. Por caso fortuito o fuerza mayor que impida la prestación del servicio.

IGS ECUADOR no prestará los servicios de coordinación y gestión de los servicios descritos en el presente documentos, cuando en el lugar donde sean solicitados dichos servicios, no existan profesionales adecuados, la infraestructura pública o privada o las condiciones del lugar o de seguridad no permitan llevar a cabo la prestación de dicho servicio. IGS ECUADOR pondrá en conocimiento al AFILIADO tales circunstancias.

IV. OBLIGACIONES DEL AFILIADO

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

1. Identificarse como AFILIADO ante los empleados y/o dependientes de IGS ECUADOR o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de coordinar y gestionar la prestación de los servicios contemplados en el presente documento.
2. Abstenerse de realizar gastos o arreglos de forma directa, en relación con uno de los servicios descritos en el presente documento sin haber sido autorizados por IGS ECUADOR.
3. Ser suscriptor activo de los servicios y permanecer al día en los pagos asociados a tal servicio.

VI. RESPONSABILIDAD

1. **Limitación:** En cuanto se produzca un incidente que pueda motivar la prestación de un servicio, el AFILIADO deberá tomar todas las medidas necesarias para limitar sus consecuencias.



2. **Responsabilidad:** Los médicos, odontólogos y demás prestadores son profesionales independientes debidamente autorizados y no empleados de IGS ECUADOR, por tal razón no será responsable de los actos u omisiones por parte de dichos profesionales.

VII. PROCESO DE SOLICITUD DEL SERVICIO

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

1. En caso de que un AFILIADO requiera del servicio, este tendrá derecho a partir de las 48 horas de haber contratado el plan y se comunicará con IGS ECUADOR IGSEC S.A. al número telefónico asignado, para atender las solicitudes de los servicios.
2. El AFILIADO procederá a suministrarle al empleado y/o dependiente de IGS ECUADOR que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como AFILIADO del plan de asistencia activo, y todos los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como un número telefónico en el cual localizarlo, descripción del problema y el tipo de servicio o ayuda que requiera.
3. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, IGS ECUADOR coordinará y gestionará para el AFILIADO los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.

En caso de que no se cumplan adecuadamente con los requisitos indicados en el presente documento, IGS ECUADOR no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios.

VIII. EXCEDENTES

Cualquier costo que supere los montos y eventos establecidos en este condicionado, deberá ser pagado por parte del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO con sus propios recursos antes de la prestación del servicio.

IX. CONDICIONES DE CONTRATACIÓN:

1. Aceptación de contratación del servicio:

La contratación del presente servicio es dada a partir de que el socio manifieste la aceptación de las presentes condiciones por cualquier medio físico o electrónico que le sea enviado. El requisito para acceder al presente servicio es ser socio de la Cooperativa Yantzaza. Para acceder al mismo se debe cumplir con el requisito previo y aceptar los presentes Términos y Condiciones del Servicio. Al aceptar la contratación del servicio se aceptan los términos y condiciones del mismo, por lo que se está aceptando inequívocamente la prestación del servicio. El socio podrá acceder a los servicios y hacer uso de los mismos después de las siguientes cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de su aceptación; siempre y cuando, no exista periodo de carencia en la cobertura solicitada, caso en el cual el periodo de carencia prevalecerá.



2. Valor del servicio y cancelación:

Por el lanzamiento del producto, se les regalará a los socios de la Cooperativa Yantzaza a quienes el envíe la publicidad de este servicio, un mes de gratuidad en el servicio. Esto quiere decir que por los primeros treinta (30) días, contados a partir del lanzamiento, no habrá costo alguno por la cobertura del servicio. El regalo aplicará únicamente para los socios que hayan aceptado los términos y condiciones del servicio de acuerdo a lo prescrito en el numeral precedente. Este mes de regalo será dado por una sola vez al momento de lanzar el producto y no aplicará posteriormente a socios ni para nuevos socios de la Cooperativa. Posterior a este periodo sin costo, se le cobrará a cada socio mensualmente por el servicio el valor de USD\$ 1,51 sin IVA que es igual a USD\$ 1,72 incluido IVA. Al aceptar los presentes términos y condiciones, el socio expresa e inequívocamente reconoce y acepta los cargos previamente descritos por la prestación del servicio, los cuales serán debitados de la cuenta que mantiene con la Cooperativa Yantzaza. La cobertura del servicio será brindada siempre que este se encuentre al día con los pagos del mismo y no lo haya cancelado. El presente servicio podrá darse por terminado en caso de que el socio lo cancele, no haya pagado por el servicio o en caso que la prestación del mismo ya no sea viable para IGS. El servicio puede ser cancelado o cambiado por otro plan, en cualquier momento llamando al número telefónico 022214807. La cancelación podrá ser hecha libremente a discreción del socio, llamando al número telefónica previo. En caso de cancelar el servicio el socio será cobrado por los valores del servicio hasta el mes en que realizó la cancelación, incluyendo este último.

3. Prestador del Servicio:

El servicio descrito en el presente documento es un servicio prestado por IGS ECUADOR, quien a su vez se encarga de la coordinación y subcontratación de personal para cumplir con las coberturas del presente servicio. Al ser este un servicio no financiero se declara que el presente documento y las Condiciones Generales del Servicio, han sido elaborados acorde a las resoluciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

4. Ley aplicable:

La Ley aplicable para la prestación del presente servicio es la de la República del Ecuador y los tribunales competentes para arreglar cualquier disputa son los competentes de acuerdo a las leyes que regulan la materia.