

# CONDICIONADO MULTIASISTENCIA ISTMANIA

## ASISTENCIA MEDICA

**1. Telemedicina Médico General:** Orientación médica a través de video llamada para atender visiblemente la condición de salud del cliente y dar respuesta a su condición de salud. El cliente debe de contar con buena señal de internet, a solicitud del cliente se le puede enviar receta médica por whatsapp siempre y cuando el médico no considere que el cliente necesita una evaluación física. Esta asistencia es sin límites y un monto máximo por evento de 300 lempiras.

**Exclusiones:** No incluye medicamentos solo la consulta como tal, depende de la farmacia si le aceptan o no la receta por whatsapp al afiliado.

**2. Phono Doctor General:** Orientación médica a través de llamada telefónica para atender la condición de salud del cliente y dar respuesta a su condición de salud. Incluye solo la consulta, el diagnóstico de ser posible y recomendaciones médicas generales, a solicitud del cliente se le puede enviar receta médica por whatsapp siempre y cuando el médico no considere que el cliente necesita una evaluación física; o bien el cliente puede recoger físicamente la receta en la clínica. Esta asistencia es sin límites al año y un monto máximo por evento de 250 lempiras.

**Exclusiones:** No incluye medicamentos solo la consulta como tal, depende de la farmacia si le aceptan o no la receta por whatsapp al afiliado.

**3. Ambulancia terrestre por accidente o enfermedad grave:** Situaciones que de forma evidente ponen en riesgo la vida por lo tanto precisan de Atención de Emergencia Hospitalaria inmediata. Al llamado acude una ambulancia equipada con personal médico para estabilizar al paciente y/o trasladarlo de forma segura a un centro hospitalario. Esta asistencia cubre dos (2) eventos al año y un monto máximo por evento de 2,875 lempiras.

**Exclusiones:** No aplica traslados de pacientes a una clínica de atención primaria, solo se brinda este servicio cuando el cliente presenta una emergencia inminente de muerte y debe de ser traslado de inmediato a un hospital. IGS no establece el hospital a trasladar, esto lo define el cliente o la familia. Servicio solo aplica en ciudad principal del cliente. La asistencia no se puede brindar en zonas de alto riesgo.

**4. Médico General a Domicilio por Emergencia:** Visita de médico general en el domicilio del cliente debido a la condición de salud o por cualquier emergencia. El médico

siempre llevará su kit de insumos y medicamentos para estabilizar al paciente según la complicación de la visita domiciliar; ya que por principios y legislación de país estamos obligados a asistir una emergencia que ponen en riesgo la vida de un paciente. Esta asistencia cubre dos (2) eventos al año y un monto máximo por evento de 1,500 lempiras.

**Exclusiones:** No cubre recetas médicas, solo el kit de emergencia para estabilizar al paciente.

**5. Exámenes Básicos de Laboratorio a Domicilio (Enfermera):** Toma de muestras básicas (SANGRE, HECES, ORINA) hasta la comodidad del domicilio del afiliado, realizadas por una enfermera, El Servicio se debe de dar con previa cita con un mínimo de 6 horas de coordinación, servicio dentro de las ciudades principales. Esta asistencia cubre tres (3) eventos al año y un monto máximo por evento de 700 lempiras.

**Exclusiones:** No incluye otro servicio más que la toma de muestras.

**6. Atención Presencial en Clínica de Doctor General:** Consulta con médico general en clínica para brindarle al cliente un diagnóstico médico, acompañado de recomendaciones médicas y receta física para solucionar su condición de salud. Esta asistencia cubre cuatro (4) eventos al año y un monto máximo por evento de 500 lempiras.

**Exclusiones:** No incluye medicamentos solo la consulta como tal.

**7. Atención Presencial en Clínica Covid19 Médico Internista (Disponible en Tegucigalpa y SPS):** La atención se brindará en los Lugares con Cobertura, y donde el cliente previamente ha pasado consulta con un Médico General quien lo remite con un Internista, derivado de sospechas de tener Covid19. Esta asistencia cubre tres (3) eventos al año y un monto máximo por evento de 1,000 lempiras.

**Exclusiones:** No incluye medicamentos solo la consulta como tal.

**8. Envío de Análisis Clínicos a Domicilio:** Este servicio incluye recoger exámenes médicos y entregarlos al cliente dentro de la ciudad principal. Esta asistencia es sin límites de eventos al año y un monto máximo por evento de 375 lempiras.

**Exclusiones:** No incluye entrega en zonas de alto riesgo, solo incluye recoger exámenes en punto A y entregarlos en Punto B. La entrega es en los horarios estipulados por el proveedor de servicio.

**9. Envío de Medicamentos a Domicilio:** Incluye recoger medicamentos médicos ya pagados por el cliente y entregarlo al cliente en la ciudad principal. Esta asistencia es sin límites de eventos al año y un monto máximo por evento de 375 lempiras.

**Exclusiones:** No incluye entrega en zonas de alto riesgo, solo incluye recoger medicamentos ya pagados por el cliente en punto A y entregarlos en Punto B. La entrega es en los horarios estipulados por el proveedor de servicio.

**10. Recordatorio de Citas, Análisis e Ingesta de Medicamentos:** Llamada de Recordatorio al Afiliado para recordarle citas o ingesta de medicamentos. Esta asistencia es sin límites de eventos al año y sin límite de costo.

**Exclusiones:** El recordatorio es solo telefónico.

## ASISTENCIA PYME

**11. Servicio de Cerrajero por Emergencia:** Cubre abrir puerta principal o interna, también cubre quitar y poner nuevo llavín. Esta asistencia cubre tres (3) eventos al año y un monto máximo por evento de 750 lempiras.

**Exclusiones:** Si el afiliado desea cambiar llavín la compra del mismo corre por cuenta del afiliado, solo se cubre la mano de obra.

**12. Servicio de Plomero por Emergencia:** Este servicio incluye reparación de grifos, reparación o sellado de fugas de agua, reparación en lavatrastos y duchas, reparaciones bombas de aguas externas, reparación de obstrucciones en drenajes, Reparación o cambio de calentadores de agua no incluye repuesto ni calentador. Lo que incluye esta asistencia es mano de obra no incluye repuestos. Esta asistencia cubre tres (3) eventos al año y un monto máximo por evento de 750 lempiras.

**Exclusiones:** No cubre compra de materiales, solo cubre la mano de obra.

**13. Servicio de Vidriero por Emergencia:** Cubre aplicación de silicona a vidrios despegados o sustitución de vidrios nuevos ya cortados. Esta asistencia cubre tres (3) eventos al año y un monto máximo por evento de 750 lempiras.

**Exclusiones:** No cubre compra de materiales, solo cubre la mano de obra.

**14. Asesoría Legal Telefónica en Caso de Robo:** Orientación jurídica Telefónica en caso de robo de pertenencias. Se asesorará al Afiliado con respecto al procedimiento a seguir, a qué instituciones abocarse a interponer denuncia, máximo 30 minutos. Esta asistencia es sin límite en cantidad de eventos y un monto máximo por evento de 375 lempiras.

**Exclusiones:** No incluye enviar documentos por correo o por WhatsApp. Esta asistencia solo incluye asesoría telefónica.

**15. Asesoría legal telefónica en caso de robo del automóvil utilitario:** Orientación jurídica telefónica en caso de robo del vehículo. Se atenderá y asesorará telefónicamente las consultas, dudas o problemas, sobre temas legales relacionados al robo del vehículo de

uso comercial sin emitir dictamen escrito. Se asesorará al Afiliado con respecto al procedimiento a seguir, a qué instituciones abocarse a interponer denuncia, máximo 30 minutos. Esta asistencia es sin límite en cantidad de eventos y un monto máximo por evento de 375 lempiras.

**Exclusiones:** No incluye enviar documentos por correo o por WhatsApp. Esta asistencia solo incluye asesoría telefónica.

- 16. Asesoría legal vía telefónica en materia civil:** Consultas legales para temas relacionados con contratos (compraventa, arriendo, transacción), derecho de familia y sucesorio (adaptación, pensión alimenticia, conflictos matrimoniales, etc), otras materias legales (daños en choque, cobranzas, etc). máximo 30 minutos. Esta asistencia es sin límite en cantidad de eventos y un monto máximo por evento de 375 lempiras.

**Exclusiones:** No incluye enviar documentos por correo o por WhatsApp. Esta asistencia solo incluye asesoría telefónica.

- 17. Asesoría Telefónica en trámites aduaneros.** Asesoría administrativa telefónica en trámites aduaneros de acuerdo a las necesidades de información específicas de los Afiliados, máximo 30 minutos. Esta asistencia es sin límite en cantidad de eventos y un monto máximo por evento de 375 lempiras.

**Exclusiones:** No incluye enviar documentos por correo o por WhatsApp. Esta asistencia solo incluye asesoría telefónica.

- 18. Asesoría Telefónica en trámites fiscales:** Asesoría telefónica en tramites fiscales para procesos ante El SAR, Alcaldía y demás entidades que corresponda, máximo 30 minutos. Esta asistencia es sin límite en cantidad de eventos y un monto máximo por evento de 375 lempiras.

**Exclusiones:** No incluye enviar documentos por correo o por WhatsApp. Esta asistencia solo incluye asesoría telefónica.

- 19. Asesoría legal vía telefónica en materia laboral:** Asesoría jurídica telefónica en materia laboral, ejemplos: Contratos laborales, Contratos de alta dirección, Despidos por Causas Económicas, Productivas u Organizativas, Despidos disciplinarios y/o Sanciones disciplinarias, Reclamaciones de cantidad, procedimientos sancionadores y otros litigios laborales. El afiliado exonera y renuncia a demandar a IGS por el resultado final de la contratación. En caso que el afiliado lo requiera deberá reclamar directamente con el proveedor del servicio o al Colegio Profesional correspondiente. Máximo 30 minutos. Esta asistencia es sin límite en cantidad de eventos y un monto máximo por evento de 375 lempiras.

**Exclusiones:** No incluye enviar documentos por correo o por WhatsApp. Esta asistencia solo incluye asesoría telefónica.

**20. Asesoría penal primaria telefónica 24 hrs:** Orientación jurídica telefónica sobre acciones penales posibles en relación cualquier supuesto relativo a negocios y demás áreas de lo penal, máximo 30 minutos. Esta asistencia es sin límite en cantidad de eventos y un monto máximo por evento de 375 lempiras.

**Exclusiones:** No incluye enviar documentos por correo o por WhatsApp. Esta asistencia solo incluye asesoría telefónica.

**21. Asesoría Telefónica por secuestro de vehículos utilitarios y mercancías:** Orientación jurídica telefónica. Se asesorará al afiliado con respecto al procedimiento a seguir, a qué instituciones abocarse a interponer denuncia, máximo 30 minutos. Esta asistencia es sin límite en cantidad de eventos y un monto máximo por evento de 375 lempiras.

**Exclusiones:** No incluye enviar documentos por correo o por WhatsApp. Esta asistencia solo incluye asesoría telefónica.

**22. Asesoría legal telefónica en materia empresarial:** Asesoría Administrativa Telefónica en temas administrativos, financieros o contables; máximo 30 minutos. Esta asistencia es sin límite en cantidad de eventos y un monto máximo por evento de 375 lempiras.

**Exclusiones:** No incluye enviar documentos por correo o por WhatsApp. Esta asistencia solo incluye asesoría telefónica.

**23. Asesoría legal telefónica en materia tributaria:** Asesoría Administrativa Telefónica en trámites tributarios o impuestos, máximo 30 minutos. Esta asistencia es sin límite en cantidad de eventos y un monto máximo por evento de 375 lempiras.

**Exclusiones:** No incluye enviar documentos por correo o por WhatsApp. Esta asistencia solo incluye asesoría telefónica.

**24. Referencia y coordinación de consultoras en RRHH:** IGS por medio del centro de atención telefónica brindará asesoría sobre empresas consultoras en RRHH en Honduras.

**Exclusiones:** No incluye cotizaciones, solo la asesoría o referenciación como tal.

**25. Asesoría telefónica en Elaboración estrategia Marketing Digital:** Asesoría sobre cómo promover productos o servicios de manera digital en las diferentes plataformas actuales, máximo 30 minutos. Esta asistencia es sin límite en cantidad de eventos y un monto máximo por evento de 375 lempiras.

**Exclusiones:** No incluye enviar documentos por correo o por WhatsApp. Esta asistencia solo incluye asesoría telefónica.

**26. Asistencia Telefónica administrativa o contable:** Asesoría administrativa telefónica en temas administrativos o contables de acuerdo a la necesidad del Afiliado, máximo 30 minutos. Esta asistencia es sin límite en cantidad de eventos y un monto máximo por evento de 375 lempiras.

**Exclusiones:** No incluye enviar documentos por correo o por WhatsApp. Esta asistencia solo incluye asesoría telefónica.

**27. Asesoría Telefónica en trámites de dependencias gubernamentales:** Asesoría Administrativa Telefónica en trámites en Instituciones del Gobierno (SAR, Etc.); máximo 30 minutos. Esta asistencia es sin límite en cantidad de eventos y un monto máximo por evento de 375 lempiras.

**Exclusiones:** No incluye enviar documentos por correo o por WhatsApp. Esta asistencia solo incluye asesoría telefónica.

### **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 consideradas de alto riesgo en la cual se pueda poner en peligro la seguridad del personal prestador del servicio o en caso que el acceso vial no impida.

Territorialidad. Los servicios de asistencia serán prestados en ciudades principales y zonas acordadas con Distribuidora ISTMANIA salvo las zonas consideradas de alto riesgo en la cual se pueda poner el peligro la seguridad del personal prestador del servicio o en caso que el acceso vial lo impida.

Se excluye la prestación de los servicios cuando lo impidan razones de fuerza mayor u otras situaciones similares, por contingencias de la naturaleza o por otras razones ajenas a su voluntad.

Los servicios que el titular haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada por IGS.

Los servicios adicionales que el titular haya contratado directamente con el técnico especialista y/o profesionales bajo su cuenta y riesgo.

Daños causados por mala fe del titular o beneficiario.

Se exceptúan aquellos lugares en donde exista inconveniente o riesgo de seguridad de los recursos por cualquier fuerza al margen de la ley, pandillas, o cualquier otro.



Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, pandemias, 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.

Daños preexistentes al inicio de contrato.

Eventos catastróficos de la naturaleza tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.

Expropiación, requisa o daños producidos en los bienes del titular por orden del gobierno, de derecho o de facto, o de cualquier autoridad instituida.

Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en pruebas falsas.

Limitación a coberturas de asistencia con visita presencial. Para las coberturas de servicios de asistencia que comprenden la visita presencial. El horario hábil para recibir la visita es de lunes a viernes de 10:00 a.m. a las 5:00 p.m.

Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los servicios.

Servicios que el afiliado haya contratado sin previo consentimiento de ISTMANIA y que estén fuera de este producto.

Excedentes en el costo del servicio por requerimiento extra del afiliado.

Cuando el solicitante no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo la prestación de la asistencia.

Servicios de asistencia requeridos fuera del territorio de Honduras.