

ANEXO 1
CONDICIONES GENERALES PARA
SERVICIO DE MULTIASISTENCIA
No. 4 INDIVIDUAL
BANCO NACIONAL DE PANAMÁ

Contenido

1. CUADRO RESUMEN DE PRODUCTO	3
2. DEFINICIONES	3
3. HOGAR TRADICIONAL	6
4. ASISTENCIA HOGAR EXPRESS	10
6. ASISTENCIA MÉDICA	13
7 ASISTENCIA BIENESTAR Y SALD	15
8 ASISTENCIA VIAL	17

1. CUADRO RESUMEN DE PRODUCTO

1.1. MULTIASISTENCIA INDIVIDUAL

Cobertura (Solo Titular).

Costo \$ 2.00 más ITBMS

 ASISTENCIA PLUS BANCO NACIONAL DE PANAMÁ		
ASISTENCIAS	COBERTURAS	VIGENCIA
ASISTENCIA HOGAR TRADICIONAL	MONTO MÁXIMO	EVENTOS POR AÑO
SERVICIO DE PLOMERÍA	\$100	3 EVENTOS
SERVICIO DE ELECTRICIDAD	\$100	
SERVICIO DE CERRAJERÍA	\$100	
SERVICIO DE MUDANZA POR EMERGENCIA (BÁSICA)	\$70	
ASISTENCIA HOGAR EXPRESS	MONTO MÁXIMO	EVENTOS POR AÑO
MANO DE OBRA DE PINTURA	\$70	3 EVENTOS
SELLADO DE SILICONA POR FILTRACIONES	\$70	
LIMPIEZA PROFUNDA DE COCINA Y BAÑOS	\$70	
INSTALACIÓN DE LÁMPARAS Y LUMINARIAS	\$70	
ASISTENCIA MÉDICA	MONTO MÁXIMO	EVENTOS POR AÑO
CONSULTA TELEMEDICINA	\$10	SIN LIMITE
ENVÍO DE MEDICAMENTOS A DOMICILIO	\$20	2 EVENTOS
VIDEO DOCTOR	SIN LIMITE	2 EVENTOS
SERVICIO DE INFORMACIÓN DE MÉDICOS ESPECIALISTA Y CENTROS MÉDICOS.	SIN LIMITE	SIN LIMITE
COORDINACIÓN DE CITAS MÉDICAS	SIN LIMITE	SIN LIMITE
ASISTENCIA BIENESTAR Y SALUD	MONTO MÁXIMO	EVENTOS POR AÑO
ORIENTACIÓN TELEFÓNICA NUTRICIONAL	SIN LIMITE	SIN LIMITE
REFERENCIAS CON ESPECIALISTAS DE DESORDENES ALIMENTICIOS	SIN LIMITE	SIN LIMITE
LIMPIEZA DENTAL BÁSICA	\$70	1 EVENTO
ASISTENCIA PSICOLÓGICA EN RED	\$45	2 EVENTOS
ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PSICOLÓGICA	SIN LIMITE	SIN LIMITE
ASISTENCIA VIAL	MONTO MÁXIMO	EVENTOS POR AÑO
REVISIÓN, DIAGNÓSTICO Y PUESTA A PUNTO PARA VIAJES O TRASLADOS DE TRAYECTOS LARGOS.	\$60	1 EVENTO
ENVÍO DE COMBUSTIBLE	\$30	1 EVENTO

2. DEFINICIONES

2.1. AFILIADO: la persona física que contrata el servicio a su titularidad.

Grupo familiar: personas en primer y segundo grado de consanguinidad (conyugue, padres, hijos, hermanos, abuelos y nietos) que vivan en el mismo domicilio del AFILIADO.

2.2. IGS: Integral Group Solution S.A.

2.3. 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 a los servicios de asistencias.

2.4. Fecha de inicio vigencia: la activación de la asistencia quedará vigente en un máximo de 24 horas posterior a la confirmación de la afiliación.

2.5. Periodo de vigencia: periodo durante el cual el AFILIADO tiene derecho a obtener los servicios de asistencia. Comprende desde la fecha de inicio de vigencia hasta la cancelación por cualquier motivo del plan contratado.

2.6. 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.

2.7. País de residencia: para fines de estas condiciones generales, el territorio de Costa Rica.

2.8. 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 descritos en las presentes condiciones generales.

2.9. Referencia: información actualizada y fehaciente concerniente a los servicios, que es provista por IGS telefónicamente al AFILIADO a su solicitud.

2.10. 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 se presente ante un AFILIADO para proceder a la prestación de los servicios de asistencia solicitados.

2.11. 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 condicionado, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el periodo de vigencia y en el ámbito territorial de validez.

2.12. Emergencia: para efectos se considera emergencia una situación accidental y fortuita, que ponga en riesgo la seguridad del AFILIADO. Enfermedad: alteración leve o

grave del funcionamiento normal de un organismo o de una de las partes de este, ya sea por una causa interna o externa. Valor cubierto según evento: el tope de cobertura en cada asistencia es definido según el valor promedio establecido por los proveedores de IGS.

2.12. Áreas de Cobertura: Servicio será brindado en el AREA METROPOLITANA, y principales provincias de Panamá hasta donde haya acceso por carretera.

Los servicios descritos en el presente condicionado son para uso exclusivamente del AFILIADO.

3. HOGAR TRADICIONAL

3.1. Servicio de Plomería:

Por previa solicitud del AFILIADO, y cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias del domicilio, y mientras sea tubería PVC, se presente alguna rotura, fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación normal de las aguas, IGS se contactará a la mayor brevedad posible con un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. En todo momento el AFILIADO debe de supervisar la ejecución del servicio.

IGS, se compromete que en caso de haber un excedente le comunicará al AFILIADO el monto del mismo para su autorización, dicho monto deberá ser pagado de forma inmediata por el AFILIADO con sus propios recursos.

Queda establecido que en caso de que el AFILIADO llame a los números telefónicos indicados, pasadas máximo 48 horas de presentado el daño o la avería no tendrá derecho a la prestación del servicio de asistencia ni a reembolso.

EXCLUSIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

- Reparación y/o reposición de avería propias de grifos con todos sus accesorios, vástagos, mezcladoras, cisternas, depósitos, calentadores junto con acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua y en general de cualquier elemento ajeno a la tubería que conduzca agua propia del domicilio.
- No se cubren acabados estéticos (baldosas, gypsum, pintura) solo se resanara hasta cemento.
- Arreglo de canales, bajantes y tuberías galvanizadas.
- Destape de tuberías de aguas residuales, debido a la mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores al inmueble.
- Averías que se deriven de humedades o filtraciones.
- Cualquier tipo de reparación en áreas propias de la empresa de acueducto y alcantarillado local.
- En los casos donde las pérdidas de agua incontroladas no se puedan reparar por el estado de las tuberías, el plomero, colocará un tapón para evitar la pérdida y la reparación será a cargo del afiliado.
- Tuberías de agua o propias del domicilio diferentes a materiales de PVC.
- Las revisiones por posibles pérdidas de agua e incremento en la facturación.

- No cubre tubería galvanizada, de hierro, cemento, asbesto, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda.
- No cubre reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble.

Este servicio de electricista, cerrajero, vidriero y plomero por emergencia se prestarán en bolsa por tres (3) eventos al año y por un monto de hasta por cien dólares (\$100 USD) por evento y el de mudanza por emergencia por un monto de setenta dólares (\$70.00 USD), igualmente dentro de la bolsa de los cuatro (4) eventos al año, en la suma de todos.

3.2. Servicio de Electricista:

Por previa solicitud del AFILIADO, y cuando a consecuencia de una avería e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior del domicilio, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial derivado de un corto circuito, IGS se contactará a la mayor brevedad posible con un técnico especializado que controlará la emergencia con el fin de restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

Además, reparación o cambio de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica del domicilio. En todo momento el AFILIADO debe de supervisar la ejecución del servicio.

IGS, se compromete que en caso de haber un excedente le comunicará al AFILIADO el monto del mismo para su autorización, dicho monto deberá ser pagado de forma inmediata por el AFILIADO con sus propios recursos.

Queda establecido que en caso de que el AFILIADO llame a los números telefónicos indicados, pasadas máximo 48 horas de presentado el daño o la avería no tendrá derecho a la prestación del servicio de asistencia ni a reembolso.

EXCLUSIONES PARTICULARES DEL SERVICIO:

- En los casos donde los cortes eléctricos sean masivos o las redes de electricidad no permitan una reparación simple, el electricista realizará una anulación de la

línea para evitar un corte eléctrico y la reparación del daño será a cargo del afiliado.

- No se realizarán cambios completos de líneas de energía.
- La verificación del contador y cables de energía antes del contador serán responsabilidad de la empresa de energía.
- Las revisiones eléctricas por posibles pérdidas de energía o incremento en la facturación.
- Se excluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones eléctricas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de instalación.
- No incluye reparación de ningún aparato eléctrico (electrodomésticos, lámparas y su respectivo balastro, bombillos especiales, bombillos de intemperie, ni ningún tipo de bombillo o tubo fluorescente).

Este servicio de electricista, cerrajero, vidriero y plomero por emergencia se prestarán en bolsa por cuatro (4) eventos al año y por un monto de hasta por cien dólares (\$100 USD) por evento y el de mudanza por emergencia por un monto de setenta dólares (\$70.00 USD), igualmente dentro de la bolsa de los cuatro (4) eventos al año, en la suma de todos.

3.3. Servicio de Cerrajería (Principal).

Por previa solicitud del AFILIADO, y cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo o hurto de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de robo o hurto u otra causa que impida la apertura de la puerta principal de acceso al domicilio, IGS enviará a la mayor brevedad un técnico especializado que superará la emergencia con el fin de restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta principal el domicilio (únicamente cambio del cilindro). En todo momento el AFILIADO debe de supervisar la ejecución del servicio.

IGS, se compromete que en caso de haber un excedente le comunicará al AFILIADO el monto del mismo para su autorización, dicho monto deberá ser pagado de forma inmediata por el AFILIADO con sus propios recursos.

Queda establecido que en caso de que el AFILIADO llame a los números telefónicos indicados, pasadas máximo 48 horas de presentado el daño o la avería no tendrá derecho a la prestación del servicio de asistencia ni a reembolso.

EXCLUSIONES PARTICULARES DEL SERVICIO:

- Reparación y/o reposición de cerraduras.
- La apertura, cambio, reposición o reparación de impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores.
- La apertura, cambio, reposición o reparación de cerraduras de guardarropas y alacenas.
- Cambio o reparación de cerraduras por falta de mantenimiento.
- Compra de la cerradura para instalación y su correcto cierre.
- Cualquier puerta diferente a la puerta principal de acceso al domicilio.
- Apertura de puerta de seguridad o blindada.
- Cerraduras de seguridad.
- Cambio de combinación de la cerradura si no por indicación del proveedor enviado y cuando la misma sea obligatoria para el correcto cierre del domicilio.

Este servicio de electricista, cerrajero, vidriero y plomero por emergencia se prestarán en bolsa por cuatro (4) eventos al año y por un monto de hasta por cien dólares (\$100 USD) por evento y el de mudanza por emergencia por un monto de setenta dólares (\$70.00 USD), igualmente dentro de la bolsa de los cuatro (4) eventos al año, en la suma de todos.

3.4. Mudanza por emergencia

Por previa solicitud del AFILIADO, y cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca un evento que requiera el realizar una mudanza de emergencia la Central de Asistencia enviará un supervisor del proveedor elegido para realizar una valoración previa de los artículos a movilizar y coordinar la ejecución o la no ejecución del mismo.

En todo momento el AFILIADO debe de supervisar la ejecución del servicio.

IGS, se compromete que en caso de haber un excedente le comunicará al AFILIADO el monto del mismo para su autorización, dicho monto deberá ser pagado de forma inmediata por el AFILIADO con sus propios recursos.

Para cancelar la asistencia programada, el AFILIADO debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con seis (6) horas de anticipación y de no hacerlo se descontará un evento.

La ejecución del servicio se realiza en la fecha y hora acordados con el AFILIADO.

El servicio de mudanza en si tiene un número limitado de viajes (1) en donde se ocupa la capacidad máxima del vehículo del proveedor, sin poner en riesgo la seguridad de los artículos embalados, únicamente se estará dando servicio de traslados de camas

colchones, muebles, adornos, juegos de sala, obras de arte y comedor, menajes, cajas o bolsas con ropa y electrodomésticos de tamaño pequeño y mediano.

Se excluyen del servicio

- Artículos Explosivos
- Cualquier tipo de arma(s)
- Paquetes que contengan cualquier tipo de droga
- Artículos Eléctricos que puedan verse comprometidos con la manipulación o algún golpe en el trayecto. (Pantallas Planas de Televisión)
- Materiales de Construcción
- Materiales para la Construcción
- Animales vivos
- Recipientes que contengan algún tipo de alimento crudo o procesado

IGS no se responsabiliza por cualquier daño ocasionado de forma voluntaria o involuntaria del proveedor asignado a los artículos incluidos dentro de la mudanza.

Este servicio solo cubre la carga y la descarga de las pertenencias del AFILIADO la colocación y armado de las pertenencias en la nueva ubicación no están dentro del servicio

Este servicio se daría en la ciudad y en las cabeceras de provincia y a una distancia no mayor a 10 KM de la primera ubicación del AFILIADO.

En caso de haber una diferencia por la distancia del recorrido dicho monto deberá ser cubierto por el AFILIADO previamente notificado de la misma.

Este servicio se prestará previa coordinación de al menos 48 horas.

Este servicio de electricista, cerrajero, vidriero y plomero por emergencia se prestarán en bolsa por cuatro (4) eventos al año y por un monto de hasta por cien dólares (\$100 USD) por evento y el de mudanza por emergencia por un monto de setenta dólares (\$70.00 USD), igualmente dentro de la bolsa de los cuatro (4) eventos al año, en la suma de todos.

4. ASISTENCIA HOGAR EXPRESS

4.1. Mano de Obra de Pintura

Cuando el AFILIADO lo requiera. IGS asumirá hasta el monto límite de cobertura, la mano de obra para pintar paredes o cielos, hasta el monto límite de cobertura. Los

materiales o insumos tales como: Pinturas, cubre muebles y cubre pisos, deberán ser provistos por el AFILIADO. El técnico proveerá materiales menores tales como brochas, rodillos y recipientes. Es responsabilidad del AFILIADO contar con el área de trabajo despejado y libre de muebles o accesorios; vale decir que el espacio debe estar en óptimas condiciones para desarrollar el servicio. El servicio debe ser solicitado con 48 horas de anticipación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8am a 5pm y sábados de 8am a 12 md. Para cancelar la asistencia programada, el AFILIADO debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con seis (6) horas de anticipación y de no hacerlo se descontará un evento. Siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

EXCLUSIONES:

- El servicio de mano de obra de pintura de paredes no incluye estampado de muros, retiro de decomural, aplicación de yeso, aplicación de productos anti hongos o anti bacterianos, aplicación de morteros, instalación o desinstalación de muebles.
- Los trabajos de mano de obra de pintura de paredes en caso de remodelación o daños realizados por terceros (arrendatarios) o cualquier producto aislante de humedad.

Este servicio de mano de obra de pintura, sellado de silicona por filtraciones, limpieza profunda de cocina y baños e instalación de lámparas y luminarias se prestarán en bolsa por tres (3) eventos al año y por un monto de hasta por setenta dólares (\$70 USD) por evento.

4.2. Sellado de silicona por filtraciones

En caso que el AFILIADO requiera sellar con silicona el baño o la cocina de su residencia permanente dado una filtración imprevista generada por un sello inadecuado o cuando éste ha sido removido. IGS gestionará el envío de un técnico para llevar a cabo dicho requerimiento. El servicio debe ser solicitado con 48 horas de anticipación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8am a 5pm y sábados de 8am a 12 md. Siempre debe haber en la residencia una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

Para cancelar la asistencia programada, el AFILIADO debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con seis (6) horas de anticipación y de no hacerlo se descontará un evento.

Este servicio de mano de obra de pintura, sellado de silicona por filtraciones, limpieza profunda de cocina y baños e instalación de lámparas y luminarias se prestarán en bolsa por tres (3) eventos al año y por un monto de hasta por setenta dólares (\$70 USD) por evento.

4.3. Limpieza Profunda de Cocina y baños

Cuando el AFILIADO lo requiera, IGS pondrá a su disposición profesionales para realizar el servicio de limpieza profunda de la cocina o del baño principal de la vivienda del AFILIADO dentro del perímetro urbano. Esta limpieza se realizará con un mecanismo especializado a vapor que ayuda a remover residuos de grasa, hongos y bacterias (este procedimiento no garantiza que no se vuelvan a presentar contaminantes). Este servicio deberá ser solicitado con 48 horas de anticipación. Para cancelar la asistencia programada, el AFILIADO debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con seis (6) horas de anticipación y de no hacerlo se descontará un evento. Se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8am a 5pm y sábados de 8am a 12md. Siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio. En caso de requerir despejar alguna zona específica o guardar alimentos o productos, el AFILIADO será el responsable de garantizar que la zona se encuentre en las condiciones que el técnico requiera para realizar su labor.

EXCLUSIONES:

- No se limpian elementos deteriorados por oxido.
- No se limpian baldosas, muebles o vidrios vencidos.
- No se limpian electrodomésticos (neveras, estufa, hornos, planchas de cocina, etc.).

Este servicio de mano de obra de pintura, sellado de silicona por filtraciones, limpieza profunda de cocina y baños e instalación de lámparas y luminarias se prestarán en bolsa por tres (3) eventos al año y por un monto de hasta por setenta dólares (\$70 USD) por evento.

4.4. Instalación de Lámparas y Luminarias

Por previa solicitud del AFILIADO, el mismo podrá solicitar la mano de obra para efectuar la instalación de lámparas en el interior de la residencia permanente, que necesiten ser reemplazadas o instaladas, las cuales siempre deben ser provistas por el AFILIADO. La instalación de luminarias o lámparas se llevará a cabo siempre que existan las

condiciones necesarias para su instalación y que estén dentro de la norma o código eléctrico.

Para cancelar la asistencia programada, el AFILIADO debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con seis (6) horas de anticipación y de no hacerlo se descontará un evento.

Esta cobertura tendrá el límite de uno (1) a tres (3) puntos de instalación.

Este servicio de mano de obra de pintura, sellado de silicona por filtraciones, limpieza profunda de cocina y baños e instalación de lámparas y luminarias se prestarán en bolsa por tres (3) eventos al año y por un monto de hasta por setenta dólares (\$70 USD) por evento.

6. ASISTENCIA MÉDICA

6.1. Telemedicina Medico General / Atención Primaria

Por previa solicitud del AFILIADO, IGS pondrá en contacto al solicitante con un profesional de la salud (Medico General) para que le brinde una orientación médica, ante cualquier emergencia, utilización de medicamentos para la prevención de automedicación, orientación sobre síntomas o molestias que estén aquejando al AFILIADO, recomendaciones médicas en general, farmacéutica e interpretación de exámenes de laboratorio, guardando un historial clínico.

A través de videollamada o llamada telefónica el Afiliado podrá ponerse en contacto vía telefónica o por videollamada, con un profesional de la salud en Medicina General para que le brinde la orientación médica.

El servicio busca brindar orientación médica al AFILIADO, a través de videollamada o llamada telefónica, con el fin de apoyar en la solución más adecuada dependiendo del caso.

Este servicio será prestado con un límite máximo de cobertura de \$10 por evento y sim límite de eventos al año.

6.2. Envío de medicamentos a domicilio

En el caso que el AFILIADO lo requiera. IGS se encargará de coordinar el envío de personal calificado para recoger sus medicamentos. Se brindará únicamente el servicio de trayecto de la farmacia o centro médico al domicilio del AFILIADO (no se cubre el

costo de los medicamentos). El servicio está sujeto a las condiciones y horarios de entrega de las farmacias para la entrega de medicamentos, los cuales deben ser suministrados por el AFILIADO o miembro del grupo familiar. Este servicio se brindará en la ciudad de residencia del AFILIADO, a nivel nacional dentro del perímetro urbano. Este servicio debe ser coordinado con 24 horas de anticipación. Para cancelar la asistencia programada, el AFILIADO debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 90 minutos de anticipación y de no hacerlo se descontará un evento.

Este servicio será prestado con un límite máximo de cobertura de \$20 por evento y límite 2 evento al año.

6.3. Video Doctor

En caso de que el AFILIADO requiera una orientación médica virtual. IGS brindará de acuerdo a las condiciones de la asistencia; orientación médica virtual 24 horas los 365 días al año.

En la línea de asistencia recibirá las instrucciones para acceder al servicio de médico virtual por medio de una aplicación o por WhatsApp, para que un profesional médico coordinado con un tercero por IGS, realice la orientación médica sobre alguna patología específica o podrá aclarar diferentes inquietudes asociadas a temas de salud, donde se le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que deben asumir mientras el paciente hace contacto con un profesional de manera presencial en el caso de que lo requiera.

- Se realizará una historia clínica electrónica
- Se prescriben recetas electrónicas
- Se realizará una interpretación de resultados médicos
- No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación virtual
- No se cambian protocolos de tratamiento vía virtual
- El servicio no incluye el costo o garantiza el envío de un médico a domicilio.

Este servicio será prestado con un límite máximo de cobertura sin límite por evento y con límite de 2 eventos al año.

6.4. Servicio de información de médicos especialistas y centros médicos

Por previa solicitud del AFILIADO, IGS proporcionará vía telefónica información general sobre los servicios, la ubicación, sucursales y horarios de atención.

Los gastos derivados por la atención y el traslado serán cubiertos por cuenta y riesgo del AFILIADO.

Este servicio se prestará sin límites de eventos al año.

6.5. Coordinación de citas médicas

IGS pone a disposición del AFILIADO, expertos en servicios de orientación telefónica las 24 horas del día los 365 días del año para la asesoría y coordinación de citas médicas. Cuando el AFILIADO necesite que se le coordinen telefónicamente citas médicas con especialistas o médico general. La compañía y el proveedor de asistencia no serán responsables del diagnóstico o tratamiento que realice el especialista. Los costos de consulta, medicamentos y tratamientos derivados de la misma serán cubiertas por el solicitante en su totalidad.

La coordinación de consulta y citas será dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes de la solicitud, dependiendo de la especialidad y la ciudad donde se solicite el servicio.

Este servicio se prestará sin límites de eventos al año.

7 ASISTENCIA BIENESTAR Y SALD

7.1. Orientación Nutricional Telefónica

Previa solicitud del AFILIADO, IGS prestará el servicio de orientación nutricional vía Telefónica para consultas, dudas o problemas, sobre temas de Nutrición según el perfil del solicitante.

El servicio se limita a la orientación telefónica respecto a la situación que se plantee, sin emitir dictamen por escrito.

IGS deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el AFILIADO acepta que la compañía no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él.

La asistencia se prestará previa coordinación de cita según horario suministrado por el proveedor.

Este servicio se prestará sin límites de eventos al año.

7.2. Referencias con especialistas de desórdenes alimenticios

Cuando el AFILIADO necesite referencias y coordinación de especialistas de desórdenes alimenticios, IGS proporcionará información de centros especialistas, le indicará las direcciones y números de teléfonos, sin que IGS asuma responsabilidades por los servicios y atención allí prestada.

Este servicio se prestará sin límites de eventos al año.

7.3. Limpieza dental básica

Previa solicitud del AFILIADO, IGS prestará el servicio de coordinación y agendamiento de cita para limpieza básica dental. El Servicio contempla la remoción de cálculo “supra gingival”, placa dental y manchas que se depositan sobre los dientes, y no requiera anestesia dental, no aplica en inflamación de encías, sangrado y zonas con pérdida dental, pérdida de hueso, movilidad dental, inflamación, bolsas periodontales, sangrado de encías y halitosis. Este servicio deberá ser solicitado con 48 horas de anticipación, para cancelar la asistencia programada, el AFILIADO debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

No incluye uso de anestesia y medicamentos, en caso de que el AFILIADO lo requiera deberá asumir los costos vigentes con el profesional en odontología.

Este servicio tendrá un periodo de carencia de dos meses.

Este servicio será prestado con un límite máximo de cobertura de \$70 por evento y límite 1 evento al año.

7.4. Asistencia psicológica en red

Por previa solicitud del AFILIADO, IGS pondrá en contacto al solicitante con un profesional en Psicología, para que le brinde una orientación profesional, en consulta presencial en consultorio sobre situaciones de:

Crianza

Comunicación

Relación de Pareja

Manejo de Emociones

Manejo de Estrés

Auto Cuidado

En caso que el AFILIADO requiera ayuda sobre otro tema, se le estará canalizando la consulta al profesional por medio del Call Center, para validar la posibilidad del cambio.

Este servicio será prestado con un límite de tiempo de aproximadamente 45 minutos por sesión.

Este servicio será prestado con un límite máximo de cobertura de \$45 por evento y límite 2 eventos al año.

7.5. Orientación psicológica telefónica 24 horas

En caso que el AFILIADO lo requiera, IGS gestionará la prestación del servicio de orientación psicológica telefónica. Este servicio ofrece un apoyo puntual, no de urgencia. EL objetivo principal es recuperar la autonomía del paciente en el menor tiempo posible, después de un "shock" emocional, estrés post traumático, etc.

Este servicio se prestará sin límites de eventos al año.

8 ASISTENCIA VIAL

8.1 Revisión, diagnóstico y puesta a punto para viajes o traslados de trayectos largos

En caso que el AFILIADO requiera una revisión diagnóstico puesta a punto para viajes de trayectos superiores a 250 km. IGS pondrá a disposición un centro especializado o a domicilio, donde realizarán una revisión general del automóvil (Temperatura del motor, estado de las llantas, control líquido de frenos, fuerza y potencia del motor, un check electrónico para localizar averías) y se indicará las condiciones del mismo. El AFILIADO

asumirá cualquier gasto de reparación, en mano de obra y repuestos. El servicio se prestará en la ciudad de residencia del AFILIADO dentro el ámbito territorial definido en el presente anexo.

Este servicio será prestado con un límite máximo de cobertura de \$60 por evento y límite 1 evento al año.

8.2. Envío de combustible

En caso que el auto o moto requiera suministro de gasolina, IGS organizará y asumirá el costo hasta el límite de cobertura del envío de un prestador de servicios para solucionar esta eventualidad mencionada, de tal forma que el auto o la motocicleta pueda movilizarse por sus propios medios. En todos los casos el AFILIADO deberá acompañar en todo momento al prestador del servicio. El servicio de suministro de gasolina es hasta un (1) galón y el costo del combustible debe ser asumido por el AFILIADO.

Este servicio será prestado con un límite máximo de cobertura de \$30 por evento y límite 1 evento al año.