



# CONDICIONES GENERALES

---

## SERVICIO DE MULTIASISTENCIA ESENCIAL

# CONDICIONES GENERALES PARA EL SERVICIO DE MULTIASISTENCIA ESENCIAL

## CONTENIDO

1. CUADRO RESUMEN DE PRODUCTO	3
2. DEFINICIONES	5
3. ASISTENCIA HOGAR	6
4. HOGAR EXPRESS	9
5. HOGAR LIMPIO	12
6. COBERTURAS MEDICAS	13
7. COBERTURAS BIENESTAR	17
8. OBLIGACIONES DEL AFILIADO	17
9. REEMBOLSOS	18
10. GENERALIDADES	18
11. CANCELACIONES	18

## 1. CUADRO RESUMEN DE PRODUCTO

### PRODUCTO No. 1: MULTIASISTENCIA ESENCIAL

Servicio a nivel nacional.

Incluye: Toda la familia que vive en la residencia del titular de 1 y 2 grado de consanguinidad.

**Precio: USD\$4.99 (MÁS ITBMS).**

<b>MULTIASISTENCIA ESENCIAL</b>		
<b>ASISTENCIAS</b>	<b>COBERTURA</b>	<b>EVENTOS POR AÑO</b>
<b>HOGAR</b>	<b>MONTO MÁXIMO</b>	<b>MÁXIMO DE EVENTOS</b>
CERRAJERÍA POR EMERGENCIA ELECTRICIDAD POR EMERGENCIA PLOMERÍA POR EMERGENCIA	\$70	2 EVENTOS
<b>HOGAR EXPRÉS</b>	<b>MONTO MÁXIMO</b>	<b>MÁXIMO DE EVENTOS</b>
ARMADO DE MUEBLES EN EL HOGAR INSTALACIÓN DE LÁMPARAS, LUMINARIAS Y APLIQUES DE LUZ INSTALACIÓN DE SOPORTES PARA TV O ARTÍCULOS DECORATIVOS INSTALACIÓN DE CANALETAS PARA COBERTURAS DE CABLEADO INSTALACIÓN DE ESQUINEROS INSTALACIÓN DE CORTINAS O PERSIANAS INSTALACIÓN DE GRIFOS	\$70	6 EVENTOS
<b>HOGAR LIMPIA</b>	<b>MONTO MÁXIMO</b>	<b>MÁXIMO DE EVENTOS</b>
LIMPIEZA PROFUNDA DE COCINA O BAÑO PRINCIPAL SERVICIO DE DESINFECCIÓN DE COLCHONES, ALMOHADAS Y MUEBLES	\$70	1 EVENTO
<b>COBERTURAS MÉDICAS</b>	<b>MONTO MÁXIMO</b>	<b>MÁXIMO DE EVENTOS</b>
ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA MÉDICO A DOMICILIO EN RED POR EMERGENCIA	SIN LÍMITE \$80	SIN LÍMITE 4 EVENTOS

<b>COBERTURAS MÉDICAS</b>	<b>MONTO MÁXIMO</b>	<b>MÁXIMO DE EVENTOS</b>
EXÁMENES BÁSICOS A DOMICILIO O EN RED DE SANGRE Y ORINA	\$70	2 EVENTOS
ENFERMERÍA PARA INYECTOLOGÍA	\$60	2 EVENTOS
TERAPIAS FÍSICAS O RESPIRATORIAS A DOMICILIO O EN RED	\$70	1 EVENTO
ORIENTACIÓN NUTRICIONAL VIRTUAL O TELEFÓNICA	SIN LÍMITE	4 EVENTOS
ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA VIRTUAL O TELEFÓNICA	SIN LÍMITE	4 EVENTOS

  

<b>COBERTURAS BIENESTAR</b>	<b>MONTO MÁXIMO</b>	<b>MÁXIMO DE EVENTOS</b>
DISEÑO DE TU RUTINA DE EJERCICIOS	\$25	2 EVENTOS
CLASE VIRTUAL DE COCINA SALUDABLE (ALIMENTACIÓN BALANCEADA)	SIN LÍMITE	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 Panamá.

**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**

#### **3.1 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.

### 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, y plomero por emergencia se prestarán en bolsa por dos (2) eventos al año y por un monto de hasta por setenta dólares (\$70USD) por evento.

### 3.3 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 resanará 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, y plomero por emergencia se prestarán en bolsa por dos (2) eventos al año y por un monto de hasta por setenta dólares (\$70USD) por evento.



## 4. ASISTENCIA HOGAR EXPRESS

### 4.1. Armado de mueble para el hogar

Cuando el AFILIADO o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición la mano de obra para realizar el armado de algún mueble nuevo que haya adquirido; para esto IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea del armado de muebles dentro de la residencia permanente. Los muebles respecto a los cuales se puede requerir el servicio son aquellos que en su compra adjuntaron un instructivo o catálogo original de armado. Este servicio deberá ser solicitado por el AFILIADO con mínimo 24 horas de anticipación en días hábiles de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. El servicio se limita a la mano de obra de un solo técnico por evento, si el servicio del cliente requiere técnicos adicionales por las condiciones del armado del mueble, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el cliente.

#### EXCLUSIONES:

- Quedan excluidos muebles antiguos o viejos, es decir, que tengan más de 1 año de antigüedad o que se vean gastados o con daños visibles.
- Quedan excluidos traslados de muebles armados dentro o fuera de la casa.
- No incluye instalación, anclaje o montaje del mueble armado en algún punto de la vivienda.
- Queda excluido el armado de cocinas integrales.

Las asistencias de armado de muebles, instalación de lámparas y luminarias/apliques de luz, instalación de soporte para TV o artículos decorativos, instalación de canaleta para cobertura de cableado, instalación de esquineros, instalación de cortinas o persianas e instalación de grifos se prestarán en bolsa por seis (6) eventos al año y por un límite máximo de cobertura de \$70.00.

### 4.2. Instalación de lámparas y luminarias

Cuando el AFILIADO o miembro del grupo familiar lo requiera, 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. El servicio debe ser solicitado con 24 horas de anticipación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.d. Siempre debe haber en la residencia una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

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

Las asistencias de armado de muebles, instalación de lámparas y luminarias/apliques de luz, instalación de soporte para TV o artículos decorativos, instalación de

canaleta para cobertura de cableado, instalación de esquineros, instalación de cortinas o persianas e instalación de grifos se prestarán en bolsa por seis (6) eventos al año y por un límite máximo de cobertura de \$70.00.

#### **4.3. Instalación de soportes para TV y artículos decorativos**

Cuando el AFILIADO o miembro del grupo familiar lo requiera, el mismo podrá solicitar la instalación de un soporte para TV o artículos decorativos. IGS enviará un técnico para realizar dicha tarea. El servicio sólo incluye la realización de soportes adecuados, para la instalación del TV. El servicio debe ser solicitado con 24 horas de anticipación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.d. Siempre debe haber en la residencia una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

#### **EXCLUSIONES:**

- Quedan excluidas las instalaciones en sitios no apropiados identificados por el técnico al momento de la visita de inspección.
- El servicio no incluye el soporte de instalación y será responsabilidad del AFILIADO proveerlo y garantizar que el soporte cumple con los requerimientos necesarios para la instalación de la pantalla plana - plasma - LCD.
- El Técnico ni la compañía prestadora, serán responsables por daño, rotura del equipo electrónico instalado (pantalla plana - plasma - LCD) o deficiencias determinadas por la compra inadecuada del soporte de instalación, en términos de resistencia, manejo de peso, material del soporte.
- Las asistencias de armado de muebles, instalación de lámparas y luminarias/apliques de luz, instalación de soporte para TV o artículos decorativos, instalación de canaleta para cobertura de cableado, instalación de esquineros, instalación de cortinas o persianas e instalación de grifos se prestarán en bolsa por seis (6) eventos al año y por un límite máximo de cobertura de \$70.00.

#### **4.4. Instalación de canaleta para cobertura de cableado**

Cuando el AFILIADO o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición del AFILIADO el envío de un técnico a domicilio, para brindar el servicio de instalación de canales para cubrir cableado. Este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anticipación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.d. Siempre debe haber en la residencia una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

#### **EXCLUSIONES:**

- Quedan excluidas las instalaciones en sitios no apropiados identificados por el técnico al momento de la visita de inspección
- Esta asistencia solo se prestará en el lugar de residencia permanente del AFILIADO. Esta asistencia solo cubre los gastos de mano de obra, todos los materiales requeridos para esta instalación deberán correr por cuenta del AFILIADO, la instala-

ción se realizará desde que la labor esté dentro de las normas del código eléctrico. Las asistencias de armado de muebles, instalación de lámparas y luminarias/apliques de luz, instalación de soporte para TV o artículos decorativos, instalación de canaleta para cobertura de cableado, instalación de esquineros, instalación de cortinas o persianas e instalación de grifos se prestarán en bolsa por seis (6) eventos al año y por un límite máximo de cobertura de \$70.00.

#### **4.5. Instalación de esquineros**

Cuando el AFILIADO o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a disposición y hasta el monto límite de cobertura del envío de un profesional a domicilio, para brindar servicio e instalación de esquineros. Este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad, se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.d. Siempre debe haber en la residencia una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

El servicio solo se prestará en el lugar de residencia permanente del AFILIADO dentro del perímetro urbano. esta asistencia solo cubre los gastos de mano de obra, todos los materiales requeridos para esta instalación de los esquineros deberán ser suministrados por el AFILIADO.

Las asistencias de armado de muebles, instalación de lámparas y luminarias/apliques de luz, instalación de soporte para TV o artículos decorativos, instalación de canaleta para cobertura de cableado, instalación de esquineros, instalación de cortinas o persianas e instalación de grifos se prestarán en bolsa por seis (6) eventos al año y por un límite máximo de cobertura de \$70.00.

#### **4.6. Instalación de cortinas y persianas**

Cuando el AFILIADO o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a disposición y hasta el monto límite de cobertura del servicio de mano de obra para realizar la instalación de cortinas o persianas en la vivienda del AFILIADO dentro del perímetro urbano para esto, IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea de la instalación de cortinas previa autorización del AFILIADO los accesorios, sistemas de funcionamiento y las cortinas, deberán ser provistos por el AFILIADO el servicio se realizará siempre que las condiciones de la superficie permitan la instalación de la(s) cortina(s).

Este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad, se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.d. Siempre debe haber en la residencia una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

El servicio solo se prestará en el lugar de residencia permanente del AFILIADO dentro del perímetro urbano. Esta cobertura de tendrá el límite de (1) punto de instalación.

Esta asistencia solo cubre los gastos de mano de obra, todos los materiales requeridos para esta instalación de las cortinas o persianas deberán ser suministrados por el AFILIADO.

Las asistencias de armado de muebles, instalación de lámparas y luminarias/apliques de luz, instalación de soporte para TV o artículos decorativos, instalación de canaleta para cobertura de cableado, instalación de esquineros, instalación de cortinas o persianas e instalación de grifos se prestarán en bolsa por seis (6) eventos al año y por un límite máximo de cobertura de \$70.00.

#### **4.7. Instalación de grifos**

Cuando el AFILIADO o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición un técnico para realizar la instalación de grifería o llaves en el domicilio del AFILIADO los repuestos no estarán cubiertos (flexibles, manillas, gomas de corte, etc.) por el servicio de asistencia las griferías o llaves deberán ser provistas por el AFILIADO.

Las asistencias de armado de muebles, instalación de lámparas y luminarias/apliques de luz, instalación de soporte para TV o artículos decorativos, instalación de canaleta para cobertura de cableado, instalación de esquineros, instalación de cortinas o persianas e instalación de grifos se prestarán en bolsa por seis (6) eventos al año y por un límite máximo de cobertura de \$70.00

### **5. HOGAR LIMPIO**

#### **5.1. 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. Se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8am a 5pm y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.d. 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.

La asistencia solo incluye mano de obra y todos los materiales e insumos que se requieran deberán ser suministrados por el afiliado y el mecanismo especializado a vapor que ayuda a remover residuos, adicional solo puede escoger una de las opciones o baño principal o cocina. Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano en la ciudad de residencia del afiliado.

## **EXCLUSIONES:**

- No se limpian elementos deteriorados por oxido.
- No se limpian baldosas, muebles o vidrios vencidos.

Las asistencias de Limpieza profunda de cocina o baños y desinfección de Colchones, almohadas o muebles se prestarán en bolsa por un (1) evento al año y por un límite máximo de cobertura de \$60.00.

### **5.2. Desinfección de colchones, almohadas o muebles**

Cuando el AFILIADO o miembro del grupo familiar lo requiera. IGS pondrá a su disposición profesionales para realizar el servicio de limpieza y desinfección de colchones, almohadas o muebles hasta el monto límite de la cobertura (solo se puede elegir una de estas 3 opciones de servicio). Esta limpieza se realizará con un mecanismo especializado a vapor que llega a lugares difíciles, elimina manchas, desperdicio y elimina hongos y bacterias. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.d. El servicio debe ser solicitado con 48 horas de antelación y siempre debe haber en la residencia una persona mayor de edad que se haga responsable en el inmueble.

## **EXCLUSIONES:**

- Se excluyen colchones, almohadas o muebles descocidos o con la superficie rasgada.
- No se realiza limpieza en zonas de baja ventilación ya que esto no permite un secado adecuado.
- No se realiza limpieza en colchones o muebles con material orgánico como sangre, pus o material fecal.
- Cobertura de un mueble o sillón de hasta 3 puestos, hasta 3 almohadas o 1 solo colchón (solo se puede elegir una de estas 3 opciones de servicio).

Las asistencias de Limpieza profunda de cocina o baños y desinfección de colchones, almohadas o muebles se prestarán en bolsa por un (1) evento al año y por un límite máximo de cobertura de \$60.00.

## **6. COBERTURA MÉDICAS**

### **6.1. Orientación médica telefónica**

Por solicitud del AFILIADO o miembro del grupo familiar, IGS brindará de acuerdo a las condiciones de asistencia, orientación médica telefónica las 24 horas, los 365 días del año.

En la línea de asistencia, un profesional médico coordinado por IGS, realizará la clasificación de la gravedad de su padecimiento y le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que deben asumir mientras el paciente hace contacto con un profesional médico de manera presen-

cial, en caso de que así lo requiera. En estas orientaciones el profesional Médico no está obligado a proporcionar incapacidades médicas a ninguno de los miembros del grupo familiar.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

## **6.2. Médico a domicilio o en red por emergencia**

Por solicitud del AFILIADO o miembro del grupo familiar, derivado de una emergencia médica repentina y que no haya sido causada por una preexistencia, IGS enviará un médico general hasta el domicilio o coordinará una consulta en red para el AFILIADO para su revisión. Este servicio se prestará en el sitio autorizado a la luz de la asistencia contratada, a nivel nacional para el afiliado y en la vivienda registrada por el afiliado para el grupo familiar dentro del perímetro urbano; también para esta atención los servicios están sujetos a previa evaluación, clasificación y autorización del triage médico de call center coordinado con un tercero por IGS.

### **EXCLUSIONES:**

- Están excluidas nuevas visitas “de seguimiento” por un mismo evento. Si por un mismo evento es necesaria una segunda visita o más, el costo será de responsabilidad del AFILIADO.
- Donde no exista infraestructura adecuada (vías de comunicación, caminos, carreteros, calles) en los lugares donde no se permita continuar, IGS coordinará dicha la asistencia médica por medio de los servicios públicos de ambulancia.
- En los lugares donde por razones de seguridad por el médico general se determinen como zonas peligrosas se estarán excluyendo de la cobertura del servicio. Siendo una atención de emergencia, no se enviará en ningún caso, médicos especialistas.
- No se presta el servicio de visita médica domiciliar para personas menores de 2 (dos) años.
- El costo de los exámenes que deba realizarse el AFILIADO, así como los medicamentos y demás gastos que se deriven de la visita médica, serán cubiertos directamente por el AFILIADO, el servicio no opera bajo modalidad de reembolso sin previa autorización de IGS.

Este servicio será prestado con un límite máximo de cobertura de \$80.00 por evento y límite de 4 eventos al año.

## **6.3. Exámenes básicos a domicilio o en red (sangre y orina)**

Por previa solicitud del AFILIADO o miembro del grupo familiar, IGS reconocerá los siguientes exámenes ambulatorios de diagnóstico: hemograma completo, glucosa, urinalisis, la toma de los anteriores exámenes se prestará en el sitio autorizado a la luz de la asistencia contratada, a nivel nacional para el AFILIADO y en la vivienda registrada por el AFILIADO para el grupo familiar dentro del perímetro urbano. El servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación. IGS solicitará la orden médica del examen con un máximo de 3 meses de vigencia requerido por el AFILIA-

DO y grupo familiar.

Este servicio será prestado en días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 10:00 a.m. los resultados de los exámenes se enviarán en coordinación con la red de proveedores según sea el acuerdo que se obtenga entre las partes (Red- Afiliado) en el término así establecido una vez se finalice la toma de muestra.

Este servicio será prestado con un límite máximo de cobertura de \$70.00 por evento y límite de 2 eventos al año.

#### **6.4. Enfermera para inyectología**

Por previa solicitud del AFILIADO o miembro del grupo familiar, IGS pondrá a su disposición una enfermera para aplicar medicamentos, si y solo si; se justifica la necesidad, se cuenta con una orden médica y con previa firma de un documento que constate el consentimiento y comprensión por parte del AFILIADO y/o paciente acerca del medicamento que se administrará (medio, vía y técnica de administración, propósito, efectos adversos y reacciones principales y secundarios, así como el actuar en caso de presentarse estos efectos y/o reacciones).

Los únicos medicamentos autorizados por IGS para la aplicación en sitio son: antiinflamatorios, analgésicos, antiespasmódicos, antipiréticos, antihistamínicos, aplicados por vía oral, intramuscular o endovenosa, siempre bajo la autorización comprobable de un médico. Este servicio se prestará en el sitio autorizado a la luz de la asistencia contratada, a nivel nacional para el AFILIADO y en la vivienda registrada por el AFILIADO para el grupo familiar dentro del perímetro urbano. Bajo criterio médico se podrá realizar la formulación de tratamiento.

#### **EXCLUSIONES:**

- Este servicio se brindará según las indicaciones dadas por el médico y límites de la asistencia contratada.
- Para la coordinación del servicio de inyectología, es necesario que el AFILIADO presente la documentación médica certificada del paciente, la cual debe ser reciente (máximo 3 meses desde su expedición) y describir la siguiente información:
  - Membrete de la institución médica.
  - Nombre, edad y diagnóstico(s) definitivos del paciente.
  - Cuidados necesarios para el paciente.
  - Nombre, firma y cédula del médico.
- Los insumos que se requieran para las curaciones deben ser suministrados por el AFILIADO. IGS no cubre el valor de los medicamentos.
- Este servicio se prestará a nivel nacional dentro del perímetro urbano.
- Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico del call center de IGS.
- No incluye el costo o el envío de ningún tipo de medicamento.
- No incluye toma de muestras de laboratorios.
- No incluye la asistencia por especialistas.



- No incluye movilización del paciente.
  - No incluye la asistencia para pacientes con diagnósticos psiquiátricos o postquirúrgicos de alta complejidad (no neurológica, no cardiológica, no estética).
- Este servicio será prestado por un límite máximo de cobertura de \$60.00 por evento y límite de 2 eventos al año.

### **6.5. Terapias físicas o respiratorias en red o a domicilio**

Previa solicitud del AFILIADO, IGS prestará el servicio de terapias básicas respiratorias a domicilio o en la red de proveedores a nivel nacional, dentro del perímetro urbano, con previa presentación de orden médica. Este servicio encargado de promover, mejorar, acondicionar, prevenir, rehabilitar y brindar tratamiento a personas que presenten enfermedades agudas, crónicas o degenerativas que comprometan el sistema cardiovascular y pulmonar, o personas que, con motivo de los climas variantes, sufran de problemas respiratorios. Las terapias respiratorias las realiza un profesional de la salud fisioterapeuta, con experiencia en problemas pulmonares. Para las terapias respiratorias el profesional cuenta y dependiendo el caso con un nebulizador, bromuro para cumplir con el objetivo de mejorar la condición respiratoria del AFILIADO. En otros casos la terapia se hace con masajes, los cuales ayudan a la persona a expulsar de manera más rápida y mejorar su respiración. El paciente de requerir las terapias respiratorias y dependiendo de su condición debe aportar la careta para realizar la misma. El tiempo de cada terapia no excederá los 45 minutos. Este servicio debe ser solicitado con mínimo con 48 horas y orden médica con un máximo de 3 meses de vigencia.

Este servicio será prestado por un límite máximo de cobertura de \$70.00 por evento y límite de 1 eventos al año.

### **6.6. Orientación nutricional virtual o telefónica**

Previa solicitud del AFILIADO o miembro del grupo familiar, 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 él 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 será prestado sin límite máximo de cobertura y límite 4 eventos al año.

### **6.7. Orientación psicológica virtual o telefónica**

Previa solicitud del AFILIADO o miembro del grupo familiar, IGS prestará el 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 será prestado sin límite máximo de cobertura y límite 4 eventos al año.

## **7. COBERTURA BIENESTAR**

### **7.1 Diseño de rutina de ejercicios**

Cuando el AFILIADO o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición virtualmente un especialista en entrenamiento deportivo para realizar el diseño de rutinas según el objetivo del AFILIADO (reducción de medidas, tonificación, etc.), este servicio únicamente incluye el diseño de la rutina, no entrenamientos personalizados 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.

Este servicio será prestado con un límite máximo de cobertura de \$25 por evento y límite de 2 eventos al año.

### **7.2. Curso virtual de cocina saludable (alimentación balanceada)**

Cuando el afiliado o miembro de su grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su Disposición un profesional en clases de cocina saludable, quien le brindará clases de acuerdo a su elección, de manera virtual o través de una orientación telefónica, con el fin de aprender a realizar recetas para toda la familia de manera fácil y con productos fácilmente asequibles de la canasta familiar con la cual puede llevar una alimentación balanceada, este servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. o sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.d. (tiempo máximo de duración 30 minutos)

La asistencia curso virtual de cocina saludable (alimentación balanceada) se prestarán sin monto máximo de cobertura y con límite de 1 evento al año.

## **9. OBLIGACIONES DEL AFILIADO**

Con el fin de que el AFILIADO pueda disfrutar de los servicios contemplados, deberá cumplir con las siguientes obligaciones: Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con IGS.

Identificarse como AFILIADO ante los colaboradores de IGS o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento. Ser AFILIADO activo de los servicios prestados y permanecer al día en los pagos asociados a tal servicio.

Brindar la información solicitada por el personal de atención al cliente de IGS. Para solicitar cualquiera de los servicios de Asistencia anteriormente descritos nuestra línea de atención 24/7 es: (507) 378-3550.

## **10. REEMBOLSOS**

Exclusivamente para los servicios solicitados en ciudades donde no se tenga disponibilidad de proveedores, IGS reembolsará al afiliado el valor que este hubiese pagado por la ocurrencia de cualquiera de los eventos amparados en el presente condicionado y hasta por los límites allí indicados, siempre y cuando el afiliado cumpla con las obligaciones y procedimiento indicados a continuación:

Haber solicitado antes de contratar un servicio cubierto por el presente condicionado, una autorización de IGS la cual deberá pedirse telefónicamente, a cualquiera de los números indicados para prestar la asistencia.

Una vez recibida la solicitud previa, se le dará al afiliado un código de autorización con el cual deberá remitir las facturas originales de los desembolsos realizados, a la dirección que le sea informada en el momento de recibir dicha autorización: en ningún caso IGS realizará reembolso sin que el afiliado haya remitido las facturas originales correspondientes y estas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley.

## **11. GENERALIDADES**

IGS se compromete a prestar la asistencia médica, siempre y cuando sean brindados y coordinados para beneficio del AFILIADO y miembro de su grupo familiar de primer grado de consanguinidad y sujeto a la disponibilidad del proveedor en las provincias de Panamá. Así como su disponibilidad de horario. No incluyen traslado ni gastos.

IGS no se responsabiliza por ningún servicio coordinado directamente por el AFILIADO con un proveedor dentro o fuera de la red y en ningún caso realizará reembolso de los gastos incurridos.

IGS no asumirá ninguna responsabilidad en relación con la atención prestada, mala práctica o negligencia por parte del proveedor del servicio subcontratado.

IGS quedará sin responsabilidad alguna con las decisiones o acciones que el AFILIADO pueda llegar a realizar.

## **12. CANCELACIONES**

Si el AFILIADO desea cancelar el producto de la Multiasistencia deberá llamar a la línea directa del Programa de Multiasistencia-Banco Nacional en alianza con IGS al 378-3550 y pulsar la opción No. 2., dónde será remitido al departamento de servicio al cliente, quienes le atenderán e indicarán los pasos a seguir para hacer efectiva su