



Asistencia  
Plan Disfruta

Primero la gente



GLOBAL  
BANK

## CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

# Asistencia Plan Disfruta

ASISTENCIAS	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	VIGENCIA ANUAL
<b>ASISTENCIAS MUJER</b>		
	<b>MONTO MÁXIMO</b>	<b>MÁXIMO DE EVENTOS</b>
TERAPIAS ALTERNATIVAS COMO (ACUPUNTURA U HOMEOPATÍA)	\$70	1 EVENTO
TERAPIAS BÁSICAS RESPIRATORIAS O FÍSICAS EN RED		
ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA	SIN LÍMITE	2 EVENTOS
ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA	SIN LÍMITE	2 EVENTOS
<b>ASISTENCIAS ADULTO MAYOR</b>		
	<b>MONTO MÁXIMO</b>	<b>MÁXIMO DE EVENTOS</b>
VIDEO DOCTOR	SIN LÍMITE	3 EVENTOS
ENFERMERA A DOMICILIO O EN RED PARA INYECTOLOGÍA O CURACIONES BÁSICAS	\$40	1 EVENTO
MENSAJERÍA PARA RECOGER RESULTADOS DE EXÁMENES MÉDICOS	\$30	1 EVENTO
RETIRO Y ENVÍO DE MEDICAMENTOS A DOMICILIO		
EXÁMENES BÁSICOS A DOMICILIO O EN RED ( ORINA Y SANGRE )	\$60	1 EVENTO
ENTRENADOR PERSONALIZADO VIRTUAL	SIN LÍMITE	1 EVENTO
<b>ASISTENCIAS MASCOTAS</b>		
	<b>MONTO MÁXIMO</b>	<b>MÁXIMO DE EVENTOS</b>
ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA TELEFÓNICA	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
VACUNACIÓN EN RED VETERINARIA	\$50	1 EVENTO
<b>ASISTENCIAS HIGIENE PARA EL HOGAR</b>		
	<b>MONTO MÁXIMO</b>	<b>MÁXIMO DE EVENTOS</b>
DESINFECCIÓN Y LIMPIEZA DE COLCHONES O ALMOHADAS	\$70	1 EVENTO
LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE ESPACIOS (POR 4 HORAS)		

*Única*

**COBERTURAS**

Asistencia Plan Disfruta

Los servicios de terapias alternativas como (acupuntura u homeopatía) y terapias básicas respiratorias o físicas en red, se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo a su necesidad.

### **Terapias alternativas como (acupuntura u homeopatía):**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS prestará el servicio de terapias alternativas como (acupuntura u homeopatía) según su necesidad y a elección del paciente, en la red de proveedores a nivel nacional, dentro del perímetro urbano, con previa presentación de orden médica o historia clínica. Este servicio encargado de estimular, mejorar, acondicionar, rehabilitar y brindar tratamiento a personas que presenten dolor de cabeza, espalda o personas que por motivo de (cáncer, síndrome del túnel carpiano, parto, lesiones musculoesqueléticas, migraña o cefaleas tensionales) los posean. Las terapias alternativas las realiza un profesional experto en medicina alternativa. Para las terapias alternativas el profesional cuenta y dependiendo el caso con la inserción de agujas muy finas en la piel en puntos estratégicos del cuerpo para cumplir con el objetivo de mejorar la condición de dolor del paciente. En otros casos la terapia se hace con medicamentos homeopáticos estimulan los mecanismos de autorregulación del cuerpo para que se inicie el proceso de curación en el paciente.

### **Terapias básicas respiratorias o físicas en red:**

#### **Terapias básicas respiratorias en red:**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS prestará el servicio de terapias básicas respiratorias 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 presentan enfermedades agudas, crónicas o degenerativas que comprometan el sistema cardiovascular y pulmonar, o personas que por motivo de los climas variantes, sufran 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 a mejorar su respiración.

Para acceder a este servicio el afiliado o miembro del grupo familiar debe presentar orden médica vigente (máximo 3 meses desde su expedición) y debe solicitar el servicio con mínimo 48 horas de anticipación, el tiempo de cada terapia no excederá los 45 minutos.

El paciente de requerir las terapias respiratorias y dependiendo su condición debe aportar la careta para realizar la misma.

#### **Terapias básicas físicas en red:**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera IGS prestará el servicio de terapias básicas físicas en la red proveedores a nivel nacional, su misión principal es habilitar y rehabilitar el movimiento corporal humano, brindando a los usuarios programas de prevención y rehabilitación. Atención en áreas

como: neurología, lesiones deportivas, ortopedia. Las terapias de rehabilitación física las realiza un profesional de la salud graduado en fisioterapia y con conocimientos de las funciones del cuerpo humano, para así poder prestar una ayuda en los tres casos antes mencionados. Para estas terapias se utilizarán bandas calientes y frías, bandas elásticas, balones, los cuales ayudan en la terapia y con el objetivo de que el paciente recobre su movilidad lo antes posible.

Para acceder a este servicio el afiliado o miembro del grupo familiar debe presentar orden médica vigente (máximo 3 meses desde su expedición) y debe solicitar el servicio con mínimo 48 horas de anticipación, el tiempo de cada terapia no excederá los 45 minutos.

**Estas coberturas están limitadas a un número de un (1) evento por año y tiene un monto límite de cobertura de setenta USD (\$70).**

### **Orientación médica telefónica:**

En caso de que el afiliado o miembro de su grupo familiar, requiera orientación médica telefónica, IGS brindará, de acuerdo a las condiciones de la asistencia; las 24 horas, los 365 días del año.

En la línea de asistencia; un profesional médico coordinado por IGS con un tercero realizará la clasificación de la gravedad de su padecimiento y le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se debe asumir mientras el paciente hace contacto con un profesional médico de manera presencial, en caso de que lo requiera.

### **Exclusiones:**

- No se prescriben medicamentos vía telefónica.
- No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación telefónica.
- No se cambian protocolos de tratamiento vía telefónica.
- El servicio no incluye el costo o garantiza el envío de un médico a domicilio.
- No se brindan incapacidades.

**Esta cobertura se prestará sin límite de eventos y sin monto límite de cobertura.**

### **Orientación nutricional telefónica:**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS prestará el servicio de orientación telefónica. Esta asistencia se brindará por parte de un especialista para consultas del cuadro nutricional de los alimentos (calorías, carbohidratos etc.) índice de grasa corporal, dietas y referenciación de nutricionistas, envío de información vía electrónica de dietas y recomendaciones para llevar una alimentación sana y estilo de vida saludable de acuerdo al plan alimenticio que el profesional plantee para el afiliado o miembro del grupo familiar.

**Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y sin monto límite de cobertura.**

## **Orientación psicológica telefónica:**

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS gestionará la prestación de servicio de orientación psicológica telefónica. Este servicio ofrece un apoyo puntual, no de urgencia, por parte de un profesional en psicología, quien estará a disposición para fortalecer la salud mental del paciente y/o su grupo familiar.

**Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y sin monto límite de cobertura.**

## **Asistencias adulto mayor**

### **Video doctor:**

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar mayor de 60 años requiera una orientación médica virtual, IGS brindará de acuerdo a las condiciones de la asistencia; esta orientación médica virtual las 24 horas, los 365 días del 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 se deben asumir mientras el paciente hace contacto con un profesional médico de manera presencial en 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.
- No se brindan incapacidades.

**Esta cobertura está limitada a un número de tres (3) eventos por año y sin monto límite de cobertura.**

## **Enfermera a domicilio o en red para inyectología o curaciones básicas:**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar mayor de 60 años lo requiera, IGS pondrá a su disposición una enfermera a domicilio o en la red de proveedores para realizar curaciones básicas y en caso de ser necesario podrá aplicar medicamentos mediante inyectología, 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: anti-inflamatorios, analgésicos, antiespasmódicos, antipiréticos, anti-histamínicos, 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 o miembro del grupo familiar en la vivienda registrada por el afiliado dentro del perímetro urbano en las principales ciudades del país. Bajo criterio médico se podrá realizar la formulación de tratamiento.

### Exclusiones del servicio de enfermería:

- 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 de la call center de IGS.
- No incluye curaciones complejas o debridaciones.
- 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).

**Esta cobertura está limitada a un número un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de cuarenta USD (\$40).**

Los servicios de mensajería para recoger resultados de exámenes médicos, retiro y envío de medicamentos a domicilio, se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo a su necesidad.

### Mensajería para recoger resultados de exámenes médicos:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar mayor de 60 años lo requiera, IGS se encargará de coordinar el envío de personal calificado para recoger los resultados de exámenes médicos. Se brindará únicamente el servicio de trayecto del laboratorio al domicilio del afiliado o miembro del grupo familiar mayor de 60 años. El servicio está sujeto a las condiciones y horario de entrega del laboratorio clínico para la entrega de los resultados de exámenes médicos, esta información debe ser suministrada por el afiliado o miembro del grupo familiar. Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del afiliado o grupo

familiar, a nivel nacional dentro del perímetro urbano. Este servicio debe ser coordinado con 24 horas de anterioridad, para cancelar la asistencia programada, el afiliado o miembro del grupo familiar debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

### **Retiro y envío de medicamentos a domicilio:**

En caso que el afiliado o miembro del grupo familiar mayor de 60 años lo requiera, IGS se encargará de coordinar el envío de personal calificado para el retiro y envío de medicamentos al domicilio. Se brindará únicamente el servicio de trayecto del punto de despacho de los medicamentos al domicilio del afiliado o miembro del grupo familiar mayor de 60 años dentro del perímetro urbano. El servicio está sujeto a las condiciones y horario de los puntos asignados para la entrega de medicamentos. Este servicio se prestará en el lugar de residencia del afiliado o miembro del grupo familiar mayor de 60 años, a nivel nacional dentro del perímetro urbano. Este servicio debe ser coordinado con 12 horas de anterioridad, en el momento de solicitar el servicio IGS solicitará fórmula médica original, esta debe ser enviada de manera digital. El afiliado o miembro del grupo familiar o miembro del grupo familiar mayor de 60 años que solicite el servicio deberá asumir los costos de los medicamentos.

**Estas coberturas están limitadas a un número de un (1) evento por año y tiene un monto límite de cobertura de treinta USD (\$30).**

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

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar o miembro del grupo familiar mayor de 60 años lo requiera, IGS reconocerá los siguientes exámenes ambulatorios de diagnóstico: hemograma completo, glucosa, grupo sanguíneo, emo (elemental y microscópico de orina, parcial de orina). La toma de los anteriores exámenes se prestará por solicitud del afiliado o miembro del grupo familiar o miembro del grupo familiar mayor de 60 años a domicilio o en la red de proveedores a nivel nacional. El servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación, para cancelar la asistencia programada, el afiliado o miembro del grupo familiar debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. IGS solicitará la orden médica del examen requerido por el afiliado y grupo familiar. Este servicio será prestado en días hábiles de 8:00 a.m. A 10:00 a.m. Los resultados de los exámenes se enviarán a través de correo electrónico suministrado por el afiliado o miembro del grupo familiar, 24 horas después de haber sido tomada la muestra.

Para acceder a este servicio el afiliado o miembro del grupo familiar debe presentar orden médica vigente (máximo 3 meses desde su expedición)

**Esta cobertura está limitada a un número un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de sesenta USD (\$60).**

### **Entrenador personalizado virtual:**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar mayor de 60 años lo solicite, IGS prestará el servicio de entrenador personalizado virtual asignando un especialista en entrenamiento deportivo funcional para realizar el diseño de rutinas y entrenamiento guiado según el objetivo del afiliado o miembro del grupo

familiar mayor de 60 años (reducción de medidas, tonificación, etc.), este servicio incluye el diseño de la rutina y entrenamiento personalizado con una duración de 45 minutos por evento. Este servicio deberá ser solicitado con 48 horas de anticipación, para cancelar la asistencia programada, el afiliado o miembro del grupo familiar debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

**Esta cobertura está limitada a un número un (1) evento por año y sin monto límite de cobertura.**

### Asistencias mascotas

#### Orientación médica veterinaria telefónica:

El afiliado tendrá acceso a información sobre el cuidado de la mascota. Contando con la atención telefónica directa de un veterinario, el cual orientará en las conductas temporales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional veterinario- mascota. Podrá hacer las consultas necesarias sobre:

- Molestias, síntomas y enfermedades de la mascota.
- Primeros auxilios en caso de emergencia por accidente o enfermedad de la mascota amparada.
- Manejo y cuidado en caso de viaje de la mascota.

IGS no se hace responsable por sucesos posteriores a la asesoría telefónica ya que se entiende que es un servicio de medios y no de resultado, por ende, no se puede garantizar el resultado final seguido de la consulta telefónica.

**Esta cobertura se prestará sin límite de eventos y sin monto límite de cobertura.**

#### Vacunación en red veterinaria:

IGS prestará el servicio de asistencia de vacunación a la mascota vinculada, en red veterinaria, incluyendo costo de la vacuna. Este servicio solo aplica para vacunas de refuerzo. Esta asistencia solo será prestada para mascotas mayores de un año que cuenten con un carnet de vacunas al día situación que deberá acreditarse mediante la presentación del carnet de vacunación, certificación expedida por profesional veterinario o historia clínica donde se refrende tal condición.

Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario coordinado por IGS a través de un tercero. La asistencia se prestará dentro del perímetro urbano de la ciudad de residencia permanente.

**Esta cobertura está limitada a un número un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de cincuenta USD (\$50).**

#### Asistencias higiene para el hogar

Los servicios de desinfección y limpieza de colchones o almohadas y limpieza y desinfección de espacios por (4 horas), se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo a su necesidad.

## **Desinfección y limpieza de colchones o almohadas:**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición un profesional que realizara el servicio de desinfección y limpieza de colchones o almohadas de la residencia del afiliado o miembro del grupo familiar, este servicio debe ser solicitado con mínimo 48 horas de anticipación, todo los implementos y productos deberán ser suministrados por el afiliado, este servicio se prestará dentro del perímetro urbano a nivel nacional, en el domicilio del afiliado o miembro del grupo familiar.

## **Limpieza y desinfección de espacios (por 4 horas):**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición una empleada doméstica que realizara limpieza y desinfección de espacios como sala, comedor, cocina y baño principal, por un tiempo máximo de cuatro (4) horas, esta cobertura incluye el valor del traslado y mano de obra, los productos de aseo y desinfección requeridos corren por cuenta del afiliado. Esta asistencia no se prestará en caso de que en la vivienda del afiliado no haya ningún familiar o persona mayor de edad que pueda hacerse cargo del servicio. 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 una persona mayor de edad responsable en el inmueble.

**Esta cobertura está limitada a un número un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de setenta USD (\$70).**

## **Cómo acceden los clientes a los servicios:**

En caso que el afiliado requiera de los servicios contemplados en el presente documento, se procederá de la siguiente forma:

- a) El afiliado que requiera del servicio, se comunicara las 24 horas del día los 365 días del año, a nivel nacional a la línea 800-0006, o al 378-3551 Opción No.1 solicitud de servicios, opción No.2 otras consultas de servicio al cliente.
- b) El afiliado procederá a suministrarle al funcionario del proveedor que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como afiliado, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como: la ubicación exacta del afiliado; número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el afiliado del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise, etc.
- c) Bajo ningún motivo igs realizará suma de eventos o montos de cobertura para la prestación de una misma cobertura por una sola emergencia o necesidad del afiliado.
- d) El proveedor confirmará si el afiliado de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de los mismos.
- e) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, el proveedor le prestará al afiliado los servicios solicitados por medio de la coordinación de los servicios con la red de prestadores del proveedor, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.
- f) En caso que el afiliado no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, ni el proveedor ni igs asumirán responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados en el presente documento.

## Obligaciones del afiliado (garantías):

El afiliado estará obligado en todos los casos y para todos los servicios que le serán brindados a:

- a) Obtener la autorización expresa del proveedor del servicio, a través de la central operativa en Panamá, antes de comprometer cualquier tipo de servicio por iniciativa propia.
- b) El afiliado deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por el proveedor, frente a los servicios solicitados.
- c) Identificarse como afiliado ante los funcionarios del proveedor o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

## Reembolsos:

IGS reembolsará al afiliado el valor que este hubiese pagado por la ocurrencia de cualquiera de los eventos amparados en el presente anexo 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 anexo, 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. Para hacer efectivo el reembolso el afiliado cuenta con 30 días calendario desde el momento de tener la aprobación de IGS para radicar los documentos. El proceso de reembolsos y documentos necesarios para radicar la solicitud, le serán indicados al afiliado en el momento de tener la aprobación por parte de IGS dependiendo del servicio sobre el cual va a radicar el reembolso, todos los documentos deben presentarse sin enmendaduras.

## Independencia:

La prestación de cualquiera de los servicios, o el pago de cualquier suma de dinero derivada de la cobertura descrita en el presente anexo, no implica ninguna clase de aceptación de responsabilidad por parte de IGS, respecto de la cobertura, a la que accede el presente anexo de asistencia.

## Exclusiones generales:

Además de las exclusiones indicadas en algunas de las coberturas, la compañía no cubrirá los siguientes casos:

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

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.

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

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

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

## Glosario de términos

### Definiciones

- **Afiliado:** la persona física que contrata el servicio a su titularidad.
- **IGS:** Integral Group Solution S.A.
- **Grupo familiar:** personas en primer grado de consanguinidad (padres, suegros, hijos y yerno/nuera, conyugue).
- **Mascota registrada:** mascota que tendrá acceso a las coberturas de la presente asistencia. La presente asistencia se conferirá por cada mascota vinculada y efectivamente cancelada como beneficiaria.
- **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.
- **Fecha de inicio vigencia:** fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece IGS estarán a disposición de los afiliados, que comienzan 24 horas después del momento de afiliación al programa.
- **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.

# Glosario de términos

## Definiciones

- **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.
- **País de residencia:** para fines de estas condiciones generales, el territorio de Panamá.
- **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 descrito en las presentes condiciones generales.
- **Referencia:** información actualizada y fehaciente concerniente a los servicios, que es provista por IGS telefónicamente al afiliado a su solicitud.
- **Servicios:** los servicios de asistencia contemplados en el programa descrito en el presente anexo.
- **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 solicitado.
- **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 anexo, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el periodo de vigencia y en el ámbito territorial de validez.
- **Residencia permanente:** el domicilio habitual del afiliado que para los efectos del presente anexo debe ser en Panamá dentro del ámbito de territorialidad definido.
- **Ámbito territorial:** el derecho a las prestaciones se extiende a los afiliados que se encuentran en el territorio nacional.
- **Accidente:** todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un afiliado, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad).
- **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.
- **Costo preferencial:** servicio a cargo del afiliado con las tarifas negociadas por volumen por parte de IGS con el proveedor.