



Asistencia
Plan Lidera

Primero la gente



GLOBAL
BANK

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Asistencia Plan Lidera

ASISTENCIAS	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	VIGENCIA ANUAL
ASISTENCIAS MUJER		
	MONTO MÁXIMO	MÁXIMO DE EVENTOS
TERAPIAS ALTERNATIVAS COMO ACUPUNTURA U HOMEOPATÍA	\$70	1 EVENTO
TERAPIAS BÁSICAS RESPIRATORIAS O FÍSICAS EN RED		
ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ENTRENADOR PERSONALIZADO VIRTUAL	\$50	2 EVENTOS
ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA	SIN LÍMITE	2 EVENTOS
ASISTENCIAS HOGAR EXPRESS		
	MONTO MÁXIMO	MÁXIMO DE EVENTOS
INSTALACIÓN DE LÁMPARAS Y LUMINARIAS	\$40	1 EVENTO
SERVICIOS DE PLOMERÍA	\$70	1 EVENTO
ASISTENCIAS HIGIENE PARA EL HOGAR		
	MONTO MÁXIMO	MÁXIMO DE EVENTOS
LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE ESPACIOS (POR 4 HORAS)	\$70	1 EVENTO
LIMPIEZAS DE PISOS Y JUNTAS CERÁMICAS		
LAVADO DE CORTINAS Y PERSIANAS	\$70	1 EVENTO
ASISTENCIAS KIDS		
	MONTO MÁXIMO	MÁXIMO DE EVENTOS
VIDEO DOCTOR PEDIÁTRICO	SIN LÍMITE	2 EVENTOS
ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA PEDIÁTRICA	SIN LÍMITE	3 EVENTOS
TERAPIA BÁSICA FÍSICA Y RESPIRATORIA A DOMICILIO O EN RED	\$70	1 EVENTO
ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PSICOLÓGICA, INCLUYE MANEJO DE BULLYING	SIN LÍMITE	2 EVENTOS
ORIENTACIÓN TELEFÓNICA NUTRICIONAL (LONCHERA BALANCEADA) 24 HORAS	SIN LÍMITE	1 EVENTO
TUTORIA ACADÉMICA A DOMICILIO O VIRTUAL PARA MATERIAS BÁSICAS	\$50	1 EVENTO
LIMPIEZA, ORGANIZACIÓN Y DESINFECCIÓN DE CUARTO DEL BEBÉ / LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE ARTÍCULOS PARA BEBES (COCHE, SILLA DEL CARRO).		

Única

COBERTURAS

Asistencia Plan Lidera

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.

Entrenador personalizado virtual:

Cuando el afiliado 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 (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 debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

Esta cobertura está limitada a un número dos (2) eventos por año y tiene un monto límite de cobertura de cincuenta USD (\$50).

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 hogar express

Instalación de lámparas y luminarias:

El afiliado podrá solicitar la mano de obra para efectuar la instalación de lámparas y luminarias 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 lámparas o luminarias se llevará a cabo siempre que existan las condiciones necesarias para su instalación y que estén dentro de la norma o código eléctrico. Esta cobertura tendrá un límite de uno (1) a tres (3) puntos de instalación.

Exclusiones:

- Quedan excluidas las instalaciones en cableados para la instalación de luminaria fuera de norma o plano eléctrico original de la vivienda (RETIE)
- Quedan excluidos la mano de obra de más de un (1) técnico, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el cliente.
- Quedan excluidas instalaciones a una altura superior de 2.5 metros, en cuyo caso deberá proveer los elementos necesarios para realizar el servicio correctamente.

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

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 a que antes de enviar el servicio, 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.

Exclusiones particulares del servicio:

- Reparación y/o reposición de avería propias de grifos con todos sus accesorios, vástagos, mezcladores, 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.
- Rotura de paredes, piso y cualquier trabajo de albañilería para identificar o ver las pérdidas de agua interna.
- 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.

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

Asistencias higiene para el hogar

Los servicios de limpieza y desinfección de espacios por (4 horas) y limpieza de pisos y juntas cerámicas, 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.

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 realizará 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. Para cancelar la asistencia programada se debe comunicar a las líneas de atención con 6 horas de antelación. 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.

Limpieza de pisos y juntas cerámicas:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición profesionales para realizar el servicio de limpieza profunda de los pisos y juntas cerámicas del baño principal o de la cocina, esta limpieza se realizará con un mecanismo especializado a vapor que ayuda a remover, residuos de grasa, hongos y bacterias. Este servicio deberá ser solicitado con 24 horas de anticipación, para cancelar la asistencia programada se debe comunicar a las líneas de atención con 6 de antelación. Se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. y sábados de 8 a.m. a 12 m.d. siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

Exclusiones:

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

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

Lavado de cortinas y persianas:

Cuando el afiliado lo requiera, IGS pondrá a su disposición profesionales para realizar el servicio de lavado de cortinas y persianas, hasta el monto límite de cobertura. Esta cobertura incluye el valor del domicilio para recoger la cortinas o persianas las cuales deben estar listas para ser llevadas e incluye el valor del domicilio de entrega, el tiempo de entrega de las cortinas y/o persianas es de 48 horas. 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. El servicio de lavado de cortinas y persiana tiene un limite de 1 o máximo 2 cortinas o persianas.

Exclusiones:

- No se cubren telas rasgadas o en mal estado.
- No se cubren desmontes de persianas o cortinas.
- No se responde por telas que se recogen o se pongan motosas.

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

Asistencias kids

Video doctor pediátrico:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar menor de 15 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 pediátrico 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

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

Orientación médica telefónica pediátrica:

En caso de que el afiliado o miembro de su grupo familiar menor de 15 años, 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 pediatra 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.

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

Terapia básica física y respiratoria a domicilio o en red:

Terapias básicas físicas en red:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar menor de 15 años lo requiera, IGS prestará el servicio de terapias básicas físicas a domicilio o 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 y debe solicitar el servicio con mínimo 12 horas de anticipación, el tiempo de cada terapia no excederá los 45 minutos.

Terapias básicas respiratorias en red:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar menor de 15 años lo requiera, 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 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. El paciente de requerir las terapias respiratorias y dependiendo su condición debe aportar la careta para realizar la misma. El tiempo de cada terapia no excederá los 45 minutos.

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

Orientación telefónica psicológica, incluye manejo de bullying:

Cuando el hijo (a) menor de 15 años del 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, el objetivo principal es recuperar la autonomía del paciente en el menor tiempo posible, después de un "shock" emocional por bullying.

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

Orientación telefónica nutricional (lonchera balanceada) 24 horas:

Cuando el afiliado lo requiera, IGS prestará las 24 horas el servicio de orientación telefónica nutricional. Esta asistencia se brindará por parte de especialistas para consultas del cuadro nutricional de los alimentos (calorías, carbohidratos etc.) lonchera balanceada para niños menores de 15 años, 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.

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

Los servicios de tutoría académica a domicilio o virtual para materias básicas y limpieza, organización y desinfección de cuarto del bebé / limpieza y desinfección de artículos para bebes (coche, silla del carro), 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.

Tutoría académica a domicilio o virtual para materias básicas:

Cuando el afiliado lo requiera, IGS prestará el servicio de tutoría académica a domicilio o virtual para materias básicas, al afiliado o sus hijos beneficiarios, a través de la cual se pone a su disposición una asesoría con un docente para cualquier duda o inquietud respecto a las áreas de español, matemáticas, historia y geografía, ciencias naturales, biología, física y química (asignaturas de nivel escolar básico de nivel primario y/o bachillerato). Esta asistencia estará condicionada a que las dudas e inquietudes no superen una (1) hora educativa. La asistencia no consiste en desarrollar trabajos o tareas, lo anterior de acuerdo con las exclusiones y limitaciones consignadas en el presente anexo.

Exclusiones:

- La asistencia en el desarrollo de tareas y/o trabajos.
- La asistencia en respuesta a consultas superiores a una (1) hora educativa.

Limpieza, organización y desinfección de cuarto del bebé / limpieza y desinfección de artículos para bebes (coche, silla del carro):

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición una empleada doméstica que realizara limpieza y desinfección del cuarto del bebé o limpieza y desinfección de artículos para bebes (coche, silla del carro), 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 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.

Estas coberturas están limitadas a un número de un (1) evento por año y tienen 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.
- **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.

Glosario de términos

Definiciones

- **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 descritos 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.