

Condiciones generales de prestación de los servicios

Definiciones

Afiliado: La persona natural que contrata el servicio a su titularidad.: Integral Group Solution S.A de C.V

IGS: Integral Group Solution S.A de C.V

Dólares: Moneda de curso legal de El Salvador

Beneficiario: Conyuge, hijos menores de 18 años que residan con el titular y padres del titular.

Coordinación: Actividad administrativa provista por IGS que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de organizar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del afiliado en relación a los servicios de asistencias.

Costo preferencial: IGS trasladará a sus afiliados las tarifas preferenciales que ha negociado con todos sus prestadores y que en todos los casos intentará ser menor al precio ofrecido en el mercado local.

Vivienda de afiliado: se entiende por tal, para el servicio de asistencia hogar el inmueble de uso habitacional, propiedad del afiliado o de su uso habitual, el cual ha registrado como lugar de domicilio, se excluyen inmuebles comerciales, oficinas, fábricas o análogos.

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 calendario después del momento de afiliación al programa.

Gestión: Es el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan y coordinan una variedad de recursos 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 El Salvador.

Proveedor: Empresa o persona natural especializada en los rubros de asistencia detallados en el presente programa, que en representación de IGS asista al afiliado en cualquiera de los servicios descritos 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 del servicio de asistencia solicitado.

Accidente: todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales al 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.

Emergencia: Se considera emergencia una situación accidental y fortuita, que ponga en riesgo la vida e integridad física del afiliado.

Emergencia Vital: Toda condición clínica que implique riesgo de muerte o de secuela funcional grave de la persona.

Residencia permanente: El domicilio habitual del afiliado que para los efectos del presente anexo debe ser en El Salvador dentro del ámbito de territorialidad definido.

Ámbito territorial: Los servicios mencionados en el presente clausulado se prestarán únicamente dentro del territorio El Salvador

Gran SS: Área geográfica por 14 municipios (San Salvador, Apopa, Ayutuxtepeque, Cuscatancingo, Ciudad Delgado, Ilopango, Mexicanos, Nejapa, San Marcos, San Martín, Soyapango, Tonacatepeque, Antiguo Cuscatlán y Santa Tecla

Infraestructura: Para el caso de ambulancia, se considera falta de infraestructura cuando en la localidad donde se de origen al servicio no se cuente con proveedor de ambulancia, ante esto se procederá a coordinar con los servicios públicos como: Cruz verde, Comandos de Salvamento, Cruz Roja, Ambulancias de Alcaldías.

RESUMEN COBERTURAS

ASISTENCIAS	COBERTURAS	EVENTOS POR AÑO
COBERTURAS MÉDICAS	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Consultas médicas generales o con especialistas (Pediatria, ginecología e internista). Aplica para el titular, cónyuge, hijos menores de 18 años y padres que residen con el titular.	Sin límite	2 consultas al mes (24 al año)
Video medicina Médico General, Ginecología, Pediatría e Internista.		
Orientación nutricional telefónica	Sin límite	4 Eventos
Traslado en ambulancia por emergencia	USD \$180	4 Eventos
Phono doctor	Sin límite	Sin límite
Enfermera a domicilio para curaciones básicas	USD \$50	3 Eventos
Médico a domicilio por emergencia		
Examen de Glucosa y Colesterol	Sin límite	Sin límite
Acceso a toma de presión, peso, talla y temperatura.	Sin límite	Sin límite
Mensajería para recoger resultados de exámenes de laboratorio.	HASTA \$20	3 Eventos
Jornada de aseo general a la vivienda por incapacidad o internación del titular (4 horas).	HASTA \$30	2 Eventos
Referencia de equipos especiales (muletas, silla de ruedas, oxígeno, etc.)	Sin límite	Sin límite
Ayuda para examen preventivo de mamografía o antígeno prostático.	USD \$35	1 Evento
Segunda Opinión médica	USD \$60	1 Evento
BENEFICIOS MEDI PROTECCIÓN	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Descuentos en vacunación		
Descuentos en procedimientos menores	Del 10% al 20%	Sin límite
Descuentos en citologías		
Descuentos en ultrasonografías		
COBERTURAS ODONTOLÓGICAS	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Orientación odontológica telefónica	Sin límite	Sin límite
Asistencia odontológica presencial en consultorios de la red (manejo de dolor)	Sin límite	3 Eventos
Relleno / obturación de resina pequeño.		
Extracción de pieza (no incluye cordales)	Sin límite	2 Eventos
Limpieza dental y aplicación de flúor		
Descuentos en tratamientos dentales.	10% al 25%	Sin límite

1. COBERTURAS MÉDICAS

Consultas Médicas Generales en las clínicas de red de IGS

Cuando el afiliado o sus beneficiarios requieran realizar consultas médicas generales o con especialidad (Ginecología, Internista o Pediatría) IGS coordinará con los centros médicos afiliados a IGS las citas para que el beneficiario afiliado sea atendido. El costo de la consulta correrá por cuenta de IGS. Este servicio aplica para el titular del servicio, su cónyuge y sus hijos menores de dieciocho (18) años que residen con el titular o padres del titular, además

se brindará hasta por un máximo dos (2) consultas por mes por grupo familiar y sin límite económico por cada evento. La cantidad de eventos (24) será combinada con el servicio de video medicina general.

Queda expresamente indicado que no se cubren los medicamentos prescritos por el médico, ni ningún otro procedimiento como exámenes, cirugías, etc., derivados de la consulta médica.

Será el call center de IGS el que indique la información de las clínicas dispuestas para las consultas al afiliado dentro de la zona urbana de las siguientes ciudades: El Gran San Salvador, La Libertad, Santa Ana, San Miguel, Sonsonate, Usulután, Metapán, La Paz y la Unión.

En caso de no contar con clínica cercana a su lugar de residencia, el afiliado podrá optar por el reembolso siempre y cuando sea autorizado por la cabina de servicio.

Video medicina general

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar requiera una orientación médica virtual en medicina general IGS brindará, de acuerdo con las condiciones de la asistencia; 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 o por otro medio digital designado por IGS, para que un profesional de la salud coordinado con un tercero 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 de la salud de manera presencial en caso de que lo requiera.

Se deberán tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

- ✓ Se realizará una interpretación de resultados médicos.
- ✓ Prescripción de medicamentos por medio de la consulta virtual, siempre y cuando sea esto posible
- ✓ basado en el diagnóstico.
- ✓ No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación virtual.
- ✓ No se cambian protocolos de tratamiento vía virtual.

La asistencia se prestará sin límite de económico por evento y con un límite de dos (2) eventos combinados con las consultas presenciales en clínica IGS y tendrán un máximo de duración de veinticinco (25) minutos por evento.

Orientación nutricional telefónica

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS prestará el servicio de asistencia nutricional telefónica. Esta asistencia se brindará por parte de especialistas en nutrición para consultas del cuadro nutricional de los alimentos (calorías, carbohidratos etc.) índice de grasa corporal, dietas y referenciación de nutricionistas, recomendaciones para llevar una alimentación sana y estilo de vida saludable.

La asistencia se realiza con un límite de cuatro (4) eventos al año y sin límite económico. Cada evento tendrá una duración máxima de 25 minutos.

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

Traslado en ambulancia por emergencia (código rojo)

En caso de que el afiliado o grupo familiar requiera un servicio de ambulancia dentro del territorio salvadoreño a consecuencia de una lesión súbita o traumatismo que constituya una emergencia vital y que requiera un traslado médico en ambulancia, IGS coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de unidades médicas para trasladar al afiliado o persona del grupo familiar hasta el centro médico asistencial más cercano, a nivel nacional dentro del perímetro urbano. En caso de no existir infraestructura, coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad.

Este servicio se brindará hasta 4 eventos al año y con un límite de ciento ochenta (US\$180.00) dólares por evento.

Orientación médica telefónica

A través de este servicio disponible las 24 horas del día, el afiliado o beneficiario podrá comunicarse con un profesional de la salud coordinado por IGS con un tercero a través de la línea de call center dispuesta a nivel nacional; línea en la cual se brindará orientación médica sobre alguna patología específica o podrá aclarar diferentes inquietudes asociadas a temas de salud.

En la línea de asistencia; un profesional de la salud coordinado con un tercero por IGS realizará la orientación sobre su padecimiento y le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir

mientras el paciente hace contacto con un profesional de la salud de manera presencial, en caso de que lo requiera, con las siguientes salvedades:

- ✓ 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.
- ✓ Verificar exclusiones generales de asistencia médica. Indicados en el numeral ocho de este documento.

Este servicio se prestará sin límite de monto de cobertura y sin límite de eventos.

Los servicios Enfermera a domicilio para curaciones básicas y Médico a domicilio se prestarán combinados entre sí por un máximo de tres (3) eventos y hasta por un máximo de cincuenta dólares (US\$50.00) por evento.

Enfermera a domicilio para atención básica

En caso de que el titular o beneficiario del grupo familiar lo requiera, IGS enviará al domicilio una enfermera coordinada a través de un proveedor para la atención básica que pueda ser brindada en el domicilio como: curaciones básicas (excluyendo debridaciones), en caso de ser necesario la enfermera podrá aplicar medicamentos que estén formulados por un médico, el afiliado debe presentar la orden médica al momento de la prestación del servicio. El servicio está sujeto a previa autorización telefónica lo cual significa que antes de enviar un servicio a domicilio, el cliente o afiliado debe pasar por la orientación médica telefónica, en la cual el médico determinara si el servicio es procedente en el domicilio o si debe referirlo a un centro médico por la gravedad de la situación.

Los insumos que se requieran para las curaciones deben ser suministrados por el afiliado y, además, IGS no cubre el valor de los medicamentos.

Exclusiones específicas del servicio:

- a) No incluye curaciones complejas o debridaciones.
- b) No incluye el costo o el envío de ningún tipo de medicamento.
- c) No incluye toma de muestras de laboratorios.
- d) No incluye la asistencia por especialistas.
- e) No incluye movilización del paciente.

- f) No incluye la asistencia para pacientes con diagnósticos psiquiátricos o postquirúrgicos de alta complejidad (no neurológicos, no cardiológicos, no estéticos).
- g) Verificar exclusiones generales de asistencia médica Indicados en el numeral ocho de este documento.

Este servicio aplica dentro de la zona urbana de la cabecera departamental de los siguientes departamentos: San Salvador, La Libertad, Santa Ana y San Miguel. La prestación de este servicio se limita a tres (3) eventos por año combinados con el servicio de **exámenes básicos** hasta un máximo de cuarenta (\$40.00) dólares por evento.

En caso de no contar con proveedor cercano a su lugar de residencia, el afiliado podrá optar por la opción de reembolso siempre y cuando sea autorizado por la cabina de servicio.

Consulta médica a domicilio

En caso de que el titular o beneficiario del grupo familiar lo requiera y sea procedente de acuerdo al criterio médico, IGS pagará y coordinará a través de un tercero el envío de médico hasta el domicilio permanente del beneficiario siempre y cuando se encuentre en la zona más adelante detallada, para hacerle un chequeo, revisión o diagnóstico derivado de una emergencia médica. Este servicio aplica dentro de la zona urbana de la cabecera departamental de los siguientes departamentos: San Salvador, La Libertad, Santa Ana y San Miguel. En caso de no contar con proveedor cercano a su lugar de residencia, el afiliado podrá optar por la opción de reembolso siempre y cuando sea autorizado por la cabina de servicio.

Examen de glucosa y colesterol

IGS a solicitud del afiliado titular o beneficiario, coordinará con un laboratorio de red para que el afiliado o beneficiario se presente y se le pueda tomar muestra de sangre para realizar exámenes de glucosa y colesterol. El retiro de los resultados es a cuenta del afiliado y será a partir de 24 horas después de tomada la muestra. La prestación de este servicio es sin límite de eventos y sin límite económico por evento.

Acceso a toma de presión, peso/ talla, temperatura

Cuando el Afiliado o beneficiario del grupo familiar lo requiera, realizar los siguientes chequeos: toma de presión, peso, talla y temperatura, IGS coordinará en los centros médicos afiliados a su red las citas para que el afiliado sea atendido y le sean prestados los servicios arriba detallados. El costo de estos servicios correrá por cuenta de IGS. Este servicio se brindará sin límite de monto económico y sin límite de eventos.

Envío de resultados de exámenes básicos

En caso de que el titular o beneficiario del grupo familiar lo requiera, IGS se encargará de coordinar el envío de personal calificado para recoger los resultados de sus exámenes médicos. Se brindará únicamente el servicio de trayecto del laboratorio al domicilio del afiliado.

El servicio está sujeto a las condiciones y horario de entrega del laboratorio clínico para la entrega de los resultados los cuales deben ser suministrados por el beneficiario. Este servicio aplica únicamente dentro de la zona urbana de la cabecera departamental de los siguientes departamentos: San Salvador, La Libertad, Santa Ana y San Miguel. Este servicio debe ser coordinado con 24 horas de anterioridad.

Esta cobertura está limitada a un número de tres (3) eventos por año, con un límite económico de hasta veinte (US\$20.00) por evento.

Jornada de aseo en la vivienda por incapacidad del afiliado

En caso de que el afiliado titular presente debidamente sellada y firmada una incapacidad por accidente superior a tres (3) días, IGS asignará una empleada de hogar que realizará la limpieza interna de mantenimiento básico del domicilio (limpieza de sala, comedor, cocina, baños y habitaciones) por un periodo máximo de cuatro (4) horas por evento.

Este servicio debe ser solicitado con 12 horas de anticipación. Previo al envío del proveedor IGS solicitará al afiliado el soporte médico que valide su incapacidad por accidente en el momento de la solicitud del servicio, siempre deberá estar alguna persona responsable en la vivienda al momento de la prestación del servicio.

Este servicio no incluye material de limpieza ni trabajos especiales de limpieza como lavado de muebles, alfombras, techos y todo lo que no sea lo arriba detallado.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año, con un límite de cobertura máximo de treinta (US\$30.00) dólares por evento.

Referencia para alquiler de equipos especiales

Cuando el afiliado o beneficiario del grupo familiar necesite referencia y coordinación de alquiler de muletas, sillas de ruedas, camas ortopédicas, oxígeno, etc, IGS le proporcionará

información de lugares especializados, le indicará las direcciones y números de teléfonos, sin que IGS asuma responsabilidad ni costos por los servicios y atención allí prestada. La asistencia se realiza sin límite de eventos y sin límite económico.

Ayuda para examen preventivo de mamografía o antígeno prostático

En caso de que el afiliado titular lo requiera y a solicitud de éste, se prestará una ayuda económica para examen de mamografía/antígeno prostático según sea el caso. IGS coordinará la realización del examen mencionado por medio de laboratorios clínicos afiliados, por lo que el afiliado deberá cumplir con los requisitos solicitados por el proveedor para que la prueba sea exitosa.

Los exámenes a que se refiere este servicio son mutuamente excluyentes, es decir, únicamente aplica para el titular del plan de asistencia con un límite de edad desde los cuarenta (40) años en adelante. Este examen se practicará únicamente bajo orden escrita del médico especialista.

Esta cobertura está limitada a un (1) evento por año y con un límite máximo de treinta y cinco dólares (US\$35.00) por evento.

Será el call center de IGS el que indique la información de las clínicas dispuestas para los exámenes al afiliado dentro de la zona urbana de las siguientes ciudades: El Gran San Salvador), La Libertad, Santa Ana, San Miguel, Sonsonate, Usulután, Metapán, La Paz y la Unión.

En caso de no contar con clínica cercana a su lugar de residencia, el afiliado podrá optar por la opción de reembolso siempre y cuando sea autorizado por la cabina de servicio.

Segunda opinión médica

Cuando el afiliado o beneficiario del grupo familiar lo requiera y que sea debido a un diagnóstico de un padecimiento que no requiera tratamiento urgente, IGS dará cobertura de segunda opinión médica en las siguientes especialidades: cardiología, ginecología, neumología y neurología. El afiliado deberá proporcionar su historial médico, así como todas las pruebas de laboratorio e imágenes que se haya realizado con anterioridad y que estén relacionadas con el padecimiento consultado, además, en caso de que sean necesarias otro tipo de pruebas serán a cuenta del afiliado. El servicio será programado dentro de las próximas cuarenta y ocho (48) horas posteriores a la solicitud.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y con límite económico de hasta sesenta (US\$60.00) dólares por evento.

2. BENEFICIOS MEDI PROTECCION

Descuentos en Vacunación

IGS por medio de su red de clínicas pone a disposición del afiliado y beneficiarios del grupo familiar opciones de descuentos en el suministro y aplicación de diversas vacunas que este llegara a necesitar. El afiliado accede a este beneficio llamando al call center dispuesto por IGS para programar la respectiva cita. Queda estipulado que los costos en que incurra el afiliado en la consulta y otros costos derivados de ella son a cuenta de él.

Descuentos en procedimientos menores

IGS por medio de su red de clínicas pone a disposición del afiliado y beneficiarios del grupo familiar opciones de descuentos en la realización de procedimientos menores como: retiro de puntos, curaciones desde leves hasta severas, drenajes de abscesos, suturas, etc. El afiliado accede a este beneficio llamando al call center dispuesto por IGS para programar la respectiva cita. Queda estipulado que los costos en que incurra el afiliado en la consulta y otros costos derivados de ella son a cuenta de él.

Descuentos en Citologías

IGS por medio de su red de clínicas pone a disposición del afiliado o beneficiarios del grupo familiar opciones de descuentos en la realización de citología. En el caso de que el afiliado sea del sexo masculino tendrá opción de descuento para su cónyuge. El afiliado accede a este beneficio llamando al call center dispuesto por IGS. Queda estipulado que los costos en que incurra el afiliado en la consulta y otros costos derivados de ella son a cuenta de él.

Descuentos en ultrasonografías

IGS por medio de su red de clínicas pone a disposición del afiliado o beneficiarios del grupo familiar opciones de descuentos en el servicio de ultrasonografías siguientes: abdomen, cuello, doppler venoso mif, vesícula, hernia inguinal, mama, páncreas, pelvis, renal, tejidos blandos, testicular, tiroides, transvaginal/obstétrica, vejiga, etc. El afiliado accede a este beneficio llamando al call center dispuesto por IGS para programar la respectiva cita. Queda estipulado que los costos en que incurra el afiliado en la consulta y otros costos derivados de ella son a cuenta de él.

3. ASISTENCIA ODONTOLÓGICA

Orientación dental telefónica

A través de este servicio disponible en horas hábiles, el afiliado o beneficiario del grupo familiar podrá comunicarse con un profesional dispuesto por el proveedor designado por IGS, a través de la línea telefónica en la cual se brindará orientación dental telefónica ante cualquier emergencia en su salud dental. La asistencia se realiza sin límite de eventos y sin límite económico.

Consulta dental por emergencia (manejo del dolor)

En caso de que el afiliado o beneficiarios del grupo familiar a consecuencia de una emergencia dental lo solicite IGS coordinará cita odontológica con odontólogo de red únicamente para el manejo del dolor. La atención de la emergencia es una atención primaria que busca aliviar el dolor del paciente mientras se realiza el tratamiento pertinente. Los horarios de atención para este servicio serán únicamente en horario hábil. Quedan fuera de toda cobertura todo procedimiento como: rellenos, extracción de piezas dentales y/o tratamientos posteriores.

La asistencia se realiza por un máximo de hasta dos (2) eventos al año y sin límite económico por evento.

Las siguientes coberturas de la asistencia odontológica se prestarán en forma combinada entre las tres por un límite de hasta dos (2) eventos al año y sin límite económico por evento.

Será el call center de IGS el que indique la información de las clínicas dispuestas para las consultas al afiliado dentro de la zona urbana de las siguientes ciudades: El Gran San Salvador, La Libertad, Santa Ana, San Miguel, Sonsonate, Usulután, Metapán, La Paz y la Unión.

En caso de no contar con clínica cercana a su lugar de residencia, el afiliado podrá optar por la opción de reembolso siempre y cuando sea autorizado por la cabina de servicio.

Relleno de resina en pieza dental

IGS a solicitud del afiliado, prestará a través de un tercero el servicio de eliminación de caries o relleno de hasta una pieza dental. El servicio de consulta debe ser solicitado con 48 horas de antelación y el call center IGS procederá a buscar cupo con el proveedor y le informará al afiliado día y hora de la cita. El servicio únicamente se limita a un relleno en una pieza dental. En caso de que sea más de una pieza la afectada será el afiliado quien decide si

accede a que el proveedor le realice los demás rellenos a costo preferencial. Los horarios de atención para este servicio serán únicamente en horario hábil.

Extracción de pieza dental

IGS a solicitud del afiliado, prestará a través de un tercero el servicio de extracción de hasta una pieza dental por emergencia, excluyendo las cordales. El servicio deberá ser programado con 48 horas de antelación y el call center IGS procederá a buscar cupo con el proveedor y le informará al afiliado día y hora de la cita. En caso de que sea más de una pieza la afectada será el afiliado quien decide si accede a que el proveedor le realice los demás procedimientos a costo preferencial. Los horarios de atención para este servicio serán únicamente en horario hábil.

Limpieza dental

IGS a solicitud del afiliado, prestará a través de un tercero el servicio de limpieza dental. El servicio debe ser solicitado con 48 horas de antelación y el call center IGS procederá a buscar cupo con el proveedor y le informará al afiliado día y hora de la cita. Los horarios de atención para este servicio serán únicamente en horario hábil.

Descuentos en tratamientos dentales

IGS por medio de su red de sus proveedores pone a disposición del afiliado o beneficiario del grupo familiar opciones de descuentos en tratamientos dentales que este llegara a necesitar. El afiliado accede a este beneficio llamando al call center dispuesto por IGS para programar la respectiva cita. Queda estipulado que los costos en que incurra el afiliado en la consulta y otros costos derivados de ella son a cuenta de él.

4. ¿Cómo acceden los afiliados a los servicios?

Procedimiento para la prestación del servicio de asistencia

En caso de 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 comunicará las 24 horas del día los 365 días del año, a nivel nacional a la línea 22078555, **opción 3** para la atención de emergencias y **opción 2** para atención al cliente (reclamos, inquietudes, cancelaciones).

- 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) El proveedor confirmará si el afiliado de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de los mismos.
- D) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, el proveedor le prestará al afiliado, los servicios solicitados por medio de la coordinación de los servicios a la red de prestadores médicos del proveedor, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.
- E) En caso de 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.

5. 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 El Salvador, 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 IGS contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

6. Reembolsos

Exclusivamente para los servicios solicitados en las zonas consideradas de alto riesgo, 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.

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.

7. Independencia

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

8. Exclusiones generales

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

- a) Los servicios serán prestados en las ciudades definidas en "ámbito territorial" del presente documento, siempre y cuando la zona no este enmarcada como territorio de conflicto interno (zonas rojas) o zonas de tolerancia o consideradas de alto riesgo en la cual se pueda poner en peligro la seguridad del personal prestador del servicio o en caso de que el acceso vial no impida.
- b) Se excluye la prestación de los servicios cuando lo impidan razones de fuerza mayor u otras situaciones similares, por contingencias de la naturaleza o por otras razones ajenas a la voluntad de cualquiera de las partes.
- c) Los servicios que el titular haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización brindada por IGS.
- d) Se exceptúan aquellos lugares en donde exista inconveniente o riesgo de seguridad de los recursos por cualquier fuerza al margen de la ley, pandillas, o cualquier otro.

- e) Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en pruebas falsas.
- f) No se prestarán traslados médicos, cuando se trate de chequeos médicos de rutina o correspondientes a enfermedades crónicas ni traslados interhospitalarios.