

Asistencia A Tu Lado

Condiciones Generales de Prestación de los Servicios



Contenido

Definiciones	P.03
Cuadro de Coberturas	P.05
01 Coberturas Médicas para la familia	P.07
1.1 Video consultas médicas con especialista (Internista, Nutricionista y Ginecólogo)	
1.2 Médico a domicilio por emergencia	
1.3 Enfermera a domicilio curaciones básicas	
1.4 Consultas Médicas con especialista en clínicas de red de IGS (Internista, Ortopeda y Ginecólogo)	
1.5 Traslado en ambulancia por código rojo	
1.6 Examen básico de orina y sangre	
02 Asistencia Adulto Mayor	P.10
2.1 Servicio de acompañamiento a citas médicas	
2.2 Terapias básicas físicas y respiratorias a domicilio	
2.3 Mensajería para recoger resultados de exámenes médicos	
2.4 Segunda opinión médica	
03 Orientaciones Telefónicas	P.12
3.1 Phonomed 24/7	
3.2 Recordatorio de ingesta de medicamentos	
3.3 Orientación nutricional telefónica	
04 Beneficios Mediprotección	P.14
4.1 Descuento en procedimientos médicos menores	
4.2 Descuentos en ultrasonografías	
4.3 Descuentos en tratamientos dentales	
4.4 Descuentos en red médica con especialistas	
05 Asistencia Funeraria	P.16
¿Cómo acceden los afiliados a los servicios?	P.23
Obligaciones del afiliado (garantías)	P.24
Reembolsos	P.24
Independencia	P.24
Vigencia	P.24
Exclusiones generales	P.25

Definiciones

- **Afiliado:** La persona natural que contrata el servicio a su titularidad.: Integral Group Solution S.A de C.V
- **Beneficiarios:** Grupo familiar compuesto por cónyuge e hijos menores de 18 (dieciocho) años de edad que vivan en la misma residencia permanente del afiliado y padres del afiliado de 55 a 90 años.
- **IGS:** Integral Group Solution S.A de C.V
- **Dólares:** Moneda de curso legal de El Salvador
- **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.
- **Costo preferencial:** IGS trasladará a sus afiliados las tarifas preferenciales que maneja 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 después del momento de afiliación al programa.
- **Periodo de vigencia:** Periodo durante el cual el afiliado tiene derecho a obtener los servicios de asistencia.
- **Periodo de carencia:** Plazo de tiempo desde la fecha de alta durante el cual no es efectiva la cobertura indicada.
- **Edades de afiliación:** Es la edad máxima de cobertura al momento de adquirir el programa
- **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 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.

Definiciones

- **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.
- **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). Para la asistencia vial se entenderá como accidente todo choque o colisión con el vehículo registrado por el afiliado. Todo acontecimiento casual, fortuito y súbito, independiente de la voluntad del Asegurado, del cual resulte una lesión corporal externa que pudiera ser determinada por los médicos de una manera cierta.
- **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:** Para efectos se considera emergencia una situación accidental y fortuita, que ponga en riesgo la vida e integridad física del afiliado.
- **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:** El derecho a las prestaciones se extiende a los afiliados que se encuentran en el territorio nacional.



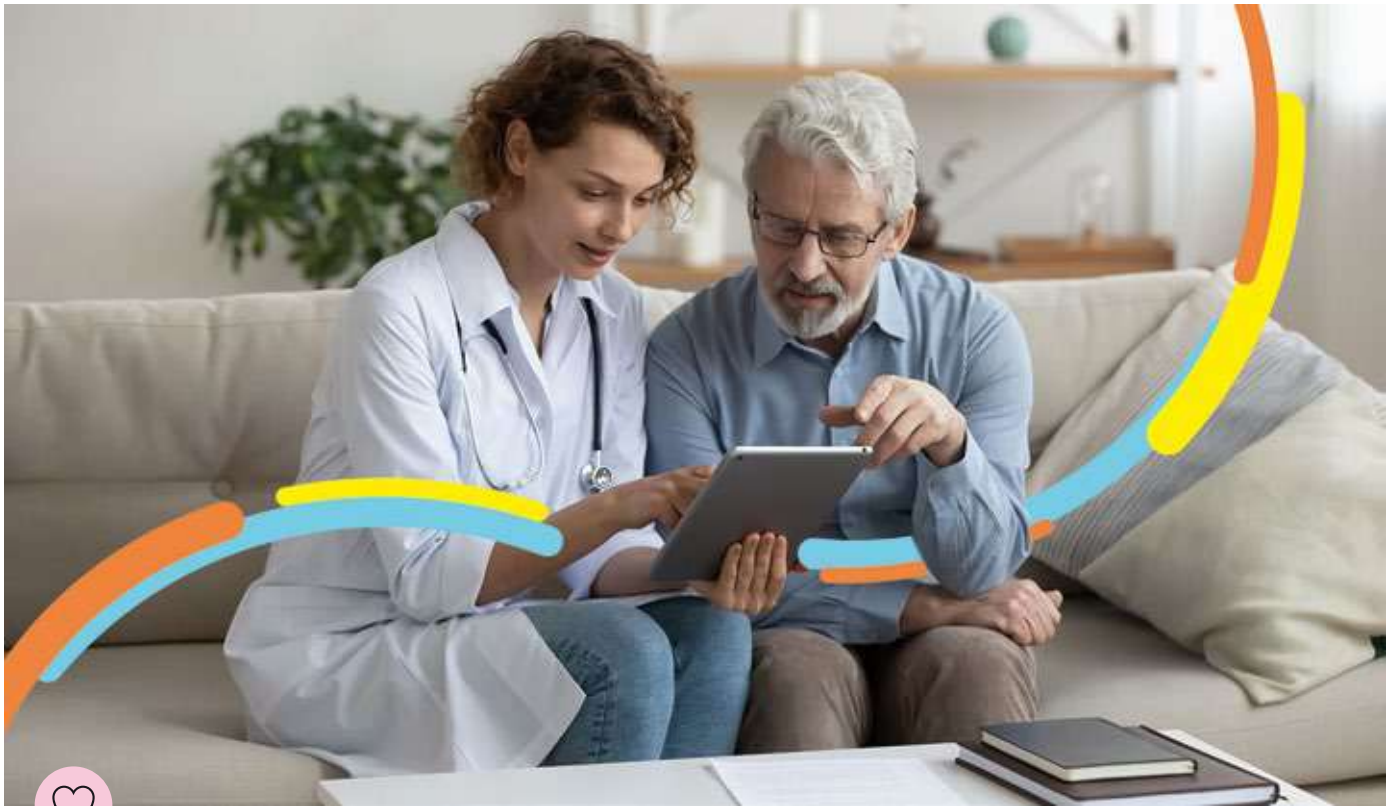
Cuadro de Coberturas

Asistencias	Coberturas	Eventos por año	Eventos por año
Salud y Vida Sana	Monto máx. / evento	Máximo de Eventos Plan Individual	Máximo de Eventos Plan Familiar
Video Consultas médicas con especialistas (Internista - Ginecólogo - Nutricionista)	Sin límite	6 Eventos	12 Eventos
Médico a domicilio por emergencia Enfermera a domicilio (máximo 3 horas por evento)	USD \$50	2 Eventos	4 Eventos
Consultas médicas en clínica de red (Internista - Ortopeda - Ginecólogo)	USD \$40	3 Eventos	6 Eventos
Servicio de ambulancia (Código rojo)	USD \$120	2 Eventos	3 Eventos
Examen básico de orina y sangre	USD \$30	1 Evento	4 Eventos
Asistencia Adulto Mayor (Edades De Cobertura De 55 A 90 Años)	Monto máx. / evento	Máximo de Eventos Plan Individual	Máximo de Eventos Plan Familiar
Servicio de acompañamiento a citas médicas	USD \$30	3 Eventos	2 Eventos
Terapias básicas físicas a domicilio Terapias básicas respiratorias a domicilio	USD \$30	2 Eventos	2 Eventos
Mensajería para recoger resultados de exámenes médicos	USD \$20	3 Eventos	3 Eventos
Segunda opinión médica	USD \$50	1 Evento	2 Evento
Orientaciones Telefónicas	Monto máx. / evento	Máximo de Eventos Plan Individual	Máximo de Eventos Plan Familiar
Dr. IGS : Phono Med, lectura telefónica de exámenes de laboratorio	Sin límite	Sin límite	Sin límite
Recordación ingesta de medicamentos	Sin límite	Sin límite	Sin límite
Orientación Nutricional telefónica	Sin límite	2 Eventos	3 Eventos
Beneficios Mediprotección	Monto máx. / evento	Máximo de Eventos Plan Individual	Máximo de Eventos Plan Familiar
10% de descuento en vacunación 15% de descuento en procedimientos menores 15% de descuento en Citología 15% de descuento en Ultrasonografía 20% de descuento en citas con especialistas (Oftalmólogo, Cardiólogo, Otorrinolaringólogo).	Del 10 al 20% de descuento	Sin límite	Sin límite

Cuadro de Coberturas

Asistencias	Coberturas	Eventos por año	Eventos por año
Asistencia Funeraria* <ul style="list-style-type: none"> - Asesoría en trámites administrativos - Cobertura nivel nacional - Atención las 24 hrs, 365 días del año - Traslado desde el lugar donde se encuentra el fallecido, hasta el lugar de velación y luego al cementerio dentro de un radio de acción de 30km - Ataúd estándar categoría económica y básica - Capilla básica para velación en domicilio en el territorio nacional - Programa de apoyo para el manejo del duelo en el antes, durante y después de la pérdida de un ser querido - Un Libro de condolencias - Servicio de cafetería en nuestras salas de velación: café y agua o kit de cafetería en velación a domicilio: 2 libras de café, 4 libras de azúcar, 100 removedores, 100 vasos desechables - Sala de velación básica en nuestras sedes “La Auxiliadora” o en las entidades funerarias vinculadas a nuestra red o servicio de velación a domicilio - Preparación del cuerpo para una velación de 24 horas - Cremación, incluye urna cineraria básica o lote en alquiler en cementerio municipal - 50 tarjetas de agradecimiento <p>Una de las tres opciones</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicio de lote en alquiler por 7 años en el Parque Memorial Las Colinas 2. Servicio de lote en alquiler por 7 años en cualquiera de los cementerios municipales del país, según disponibilidad. 3. Servicio de Cremación que incluye urna cineraria básica y Columbario en arrendamiento por 1 año en el Hogar de Las Memorias La Auxiliadora San Salvador o en el cementerio Las Colinas en Soyapango. 	Incluido	Máximo de Eventos Plan Individual 1 Evento Titular	Máximo de Eventos Plan Familiar Titular + 2 Beneficiario (3 personas) o Titular + 4 Beneficiarios (5 personas)

*Requisito de edad para afiliación para el titular entre 18 hasta 69 años, 11 meses y 29 días



01 Coberturas Médicas para la Familia

1.1 Video consultas médicas con especialista (Internista, Nutricionista y Ginecólogo)

En caso de que el afiliado o beneficiario requiera una orientación médica virtual en medicina general, ginecología o nutricionista, IGS brindará de acuerdo a las condiciones de la asistencia.

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 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 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 hasta seis (6) eventos en plan individual y doce (12) eventos en plan familiar y tendrán un máximo de duración de veinticinco (25) minutos por evento.

Las coberturas Médico a domicilio por emergencia y Enfermera a domicilio se prestarán de manera combinada hasta por un máximo de dos (2) eventos por año para Plan Individual y cuatro (4) eventos por año para Plan Familiar, cada evento tendrá un límite económico de hasta cincuenta dólares (US\$50.00).

1.2 Médico a domicilio por emergencia

En caso de que el afiliado o beneficiario lo requiera debido a una emergencia, IGS pagará y coordinará a través de un tercero el envío de un médico hasta la residencia permanente del afiliado dentro de la ciudad del domicilio, para hacerle un chequeo, revisión o diagnóstico derivado de una emergencia médica o de una enfermedad. 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.

1.3 Enfermera a domicilio curaciones básicas

En caso de que el titular o beneficiario 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 para curaciones básicas (excluyendo debridaciones), en caso de ser necesario la enfermera podrá aplicar medicamentos que estén recetados 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 del triage médico coordinado por IGS. 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.

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.

1.4 Consultas Médicas con especialista en clínicas de red de IGS

Cuando el afiliado o sus beneficiarios requiera realizar consultas médicas con especialistas en ortopedia, ginecología o medicina interna, IGS coordinará con los centros médicos afiliados a IGS las citas para que el afiliado sea atendido de acuerdo a disponibilidad de cupo y cita programada. El costo de la consulta correrá por cuenta de IGS. Este servicio aplica para el titular y beneficiarios, además se brindará hasta por un máximo de tres (3) consultas en plan individual y seis (6) consultas en plan familiar en el año hasta cuarenta (USD\$40.00) dólares por cada evento.

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.

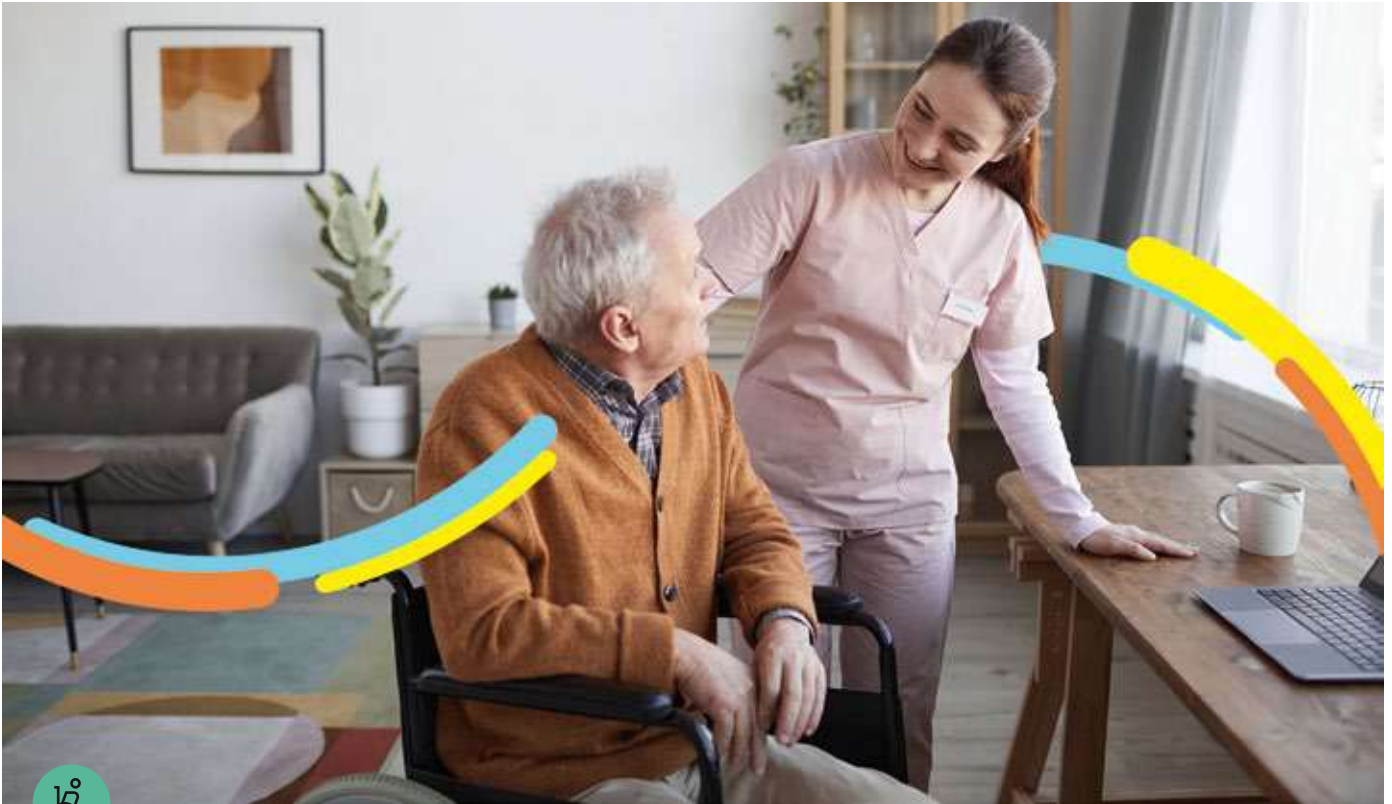
1.5 Traslado en ambulancia por código rojo

En caso de que el afiliado o beneficiario sufra un accidente que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran de una atención médica inmediata o su hospitalización, IGS gestionará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita hasta el centro asistencial más cercano. En caso de no existir infraestructura, IGS coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad. Este servicio se brindará hasta por un límite máximo de dos (2) eventos al año en plan individual y tres (3) eventos en plan familiar con un límite de ciento veinte (US\$120.00) dólares por evento.

1.6 Examen básico de orina y sangre

IGS a solicitud del titular o beneficiario, reconocerá los exámenes de orina y sangre como chequeo básico de rutina.

Las tomas de los anteriores exámenes se prestarán por solicitud del afiliado y será el call center IGS que designará el laboratorio de la red al cual el afiliado se tiene que presentar. La asistencia se prestará por un límite máximo de treinta (US\$30.00) dólares por evento y hasta un (1) evento por año en plan individual y cuatro (4) eventos por año en plan familiar.



02 Asistencia Adulto Mayor

2.1 Servicio de acompañamiento a citas médicas

Cuando sus familiares no lo pueden acompañar por diversos motivos y si el titular lo requiere, IGS se encargará de coordinar la asistencia de acompañamiento a citas médicas. Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del beneficiario, siempre y cuando sea en la cabecera departamental de los siguientes departamentos: San Salvador, La Libertad, Santa Ana y San Miguel.

Este servicio debe ser coordinado con un mínimo de 48 horas de anterioridad, debe ser informado el servicio al cual va a asistir, la dirección de origen y la dirección de destino. Para cancelar la asistencia programada, el usuario debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8 am - 5 pm y los sábados de 8 am - 12 md. El afiliado titular debe asumir los costos de desplazamiento y transporte.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año, con límite de cobertura de treinta (US\$30.00) dólares por evento y cada evento será de máximo tres (3) horas.

2.2 Terapias básicas físicas y respiratorias a domicilio

Cuando el afiliado o beneficiario (padres del titular) requiera y sea por prescripción médica, IGS prestará el servicio de terapias básicas físicas o respiratorias a domicilio, su misión principal es habilitar y rehabilitar el movimiento corporal humano, brindando a los usuarios programas de prevención y rehabilitación, atención en áreas como: respiratorias, neurología, lesiones deportivas, ortopedia. Las terapias de rehabilitación física y respiratoria, 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. El tiempo de cada terapia no excederá los 45 minutos.

Esta cobertura aplica siempre y cuando la residencia permanente del beneficiario sea en la cabecera departamental de los siguientes departamentos: San Salvador, La Libertad, Santa Ana y San Miguel.

Este servicio se brindará hasta por un límite máximo de dos (2) eventos al año con un límite de cincuenta (US\$50.00) dólares por evento.

2.3 Mensajería para recoger resultados de exámenes médicos

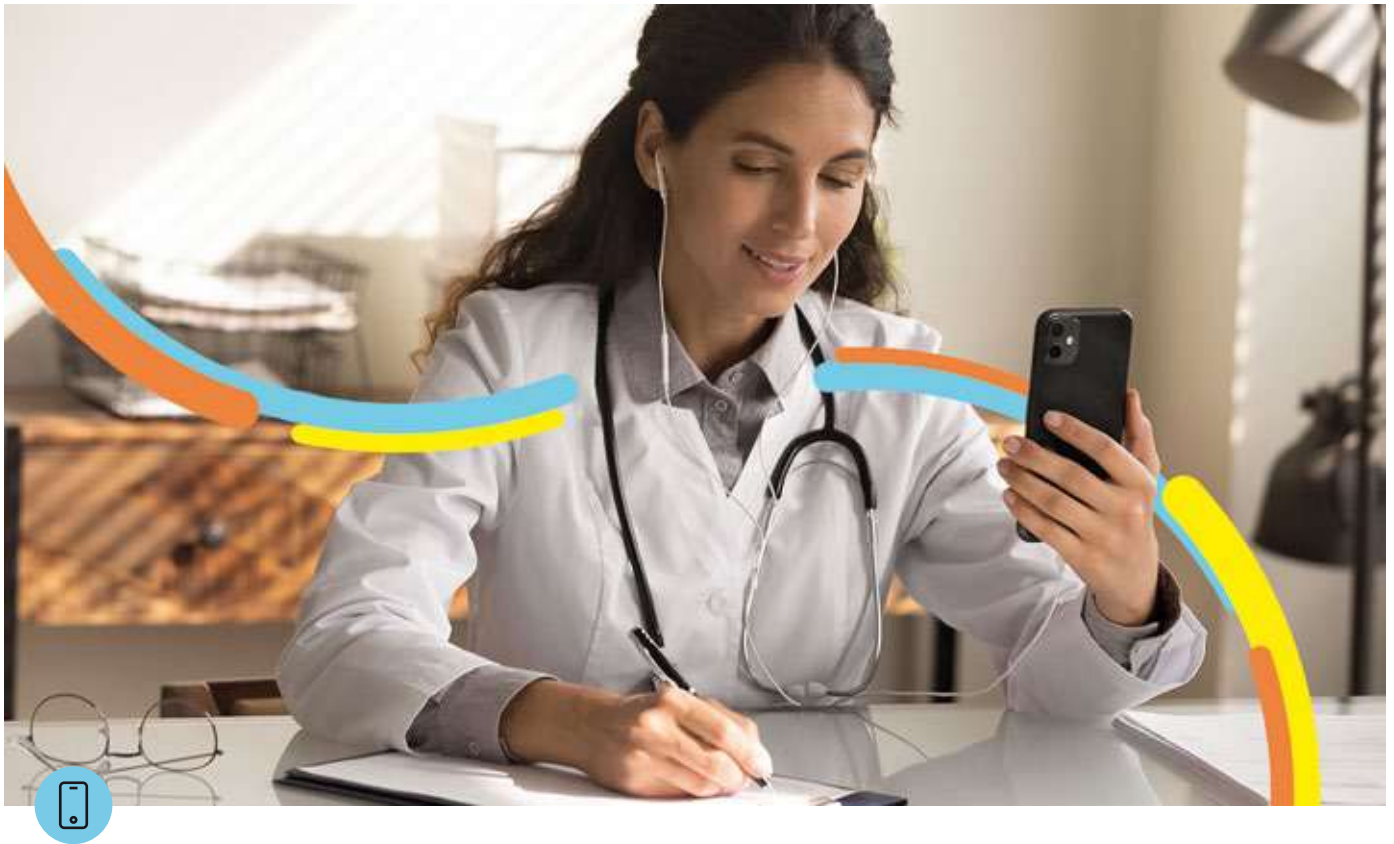
En caso de que el afiliado o beneficiario adulto mayor lo requieran, IGS se encargará de coordinar el envío de personal calificado para recoger los resultados de sus exámenes médicos. Se brindará únicamente el servicio de trayecto del laboratorio al domicilio del usuario. El servicio está sujeto a las 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 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 límite de cobertura de veinte (US\$20.00) dólares por evento.

2.4 Segunda opinión médica

Cuando el afiliado o beneficiario 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 se programará de acuerdo al cupo y disponibilidad del proveedor.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año en el Plan Individual y dos (2) eventos en el Plan Familiar, cada evento tiene un límite máximo de ochenta (USD\$80.00) dólares.



03 Orientaciones Telefónicas

3.1 Phonomed 24/7

A través de este servicio disponible las 24 horas del día, el afiliado o beneficiario podrá comunicarse con un profesional médico 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 médico 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 médico de manera presencial, en caso de que lo requiera.

- 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.

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

3.2 Recordatorio de ingesta de medicamentos

IGS pone a disposición del titular/beneficiario, expertos en servicios de orientación telefónica, las 24 horas del día, los 365 días del año para la asesoría y recordación de ingesta de medicamentos. Cuando el titular/beneficiario necesite que se le recuerden telefónicamente la ingesta de medicamentos a su solicitud IGS armará el calendario de llamadas y se comunicará con el titular/beneficiario para hacer el recordatorio.

Este servicio se realiza sin límite de eventos y sin límite de cobertura. 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.

3.3 Orientación nutricional telefónica

Cuando el afiliado o beneficiario 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 dos (2) eventos al año en el plan individual y tres (3) eventos al año en el plan familiar y sin límite económico por evento. 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.





04 Beneficios Mediprotección

4.1 Descuento en procedimientos médicos menores

IGS pone a disposición del afiliado y beneficiarios establecimientos médicos para la realización de procedimientos ambulatorios menores como: curación de heridas, retiro de puntos de cirugía, cumplimiento de medicamentos endovenosos e intramusculares, aplicación de nebulizaciones; en los cuales se aplicará descuentos de hasta un 15% en el valor del servicio. Se deja expresa constancia que los costos de estos servicios serán a cuenta del afiliado.

4.2 Descuentos en ultrasonografías

IGS por medio de su red de clínicas pone a disposición del afiliado y beneficiario, 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.

4.3 Descuentos en tratamientos dentales

El afiliado y beneficiario podrá optar a tratamientos dentales con la red de odontólogos bajo precios preferenciales y/o con descuento. Para que el afiliado pueda hacer uso de este servicio deberá comunicarse con el call center IGS para que se le asigne la cita respectiva. Este servicio se prestará sin límite de eventos. 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

4.4 Descuentos en red médica con especialistas

IGS pondrá a disposición del afiliado y beneficiarios la red médica de proveedores integrada por especialistas en las siguientes ramas: cardiología, neurología, pediatría, ginecología, neumología, psicólogo, internista, así como también red de laboratorios clínicos, en la cual obtendrán descuentos por uso de sus servicios. Para aplicar a este beneficio, el afiliado deberá llamar al call center de IGS para que se le realice 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.





05 Asistencia Funeraria

Asistencia Funeraria*	Monto máx. / evento	Máximo de Eventos Plan Individual	Máximo de Eventos Plan Familiar
<ul style="list-style-type: none"> → Asesoría en trámites administrativos → Cobertura nivel nacional → Atención las 24 hrs, 365 días del año → Traslado desde el lugar donde se encuentra el fallecido, hasta el lugar de velación y luego al cementerio dentro de un radio de acción de 30km → Ataúd estándar categoría económica y básica → Capilla básica para velación en domicilio en el territorio nacional → Programa de apoyo para el manejo del duelo en el antes, durante y después de la pérdida de un ser querido → Un Libro de condolencias → Servicio de cafetería en nuestras salas de velación: café y agua o kit de cafetería en velación a domicilio: 2 libras de café, 4 libras de azúcar, 100 removedores, 100 vasos desechables → Sala de velación básica en nuestras sedes “La Auxiliadora” o en las entidades funerarias vinculadas a nuestra red o servicio de velación a domicilio → Preparación del cuerpo para una velación de 24 horas → Cremación, incluye urna cineraria básica o lote en alquiler en cementerio municipal → 50 tarjetas de agradecimiento → <p>Una de las tres opciones</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicio de lote en alquiler por 7 años en el Parque Memorial Las Colinas 2. Servicio de lote en alquiler por 7 años en cualquiera de los cementerios municipales del país, según disponibilidad. 3. Servicio de Cremación que incluye urna cineraria básica y Columbario en arrendamiento por 1 año en el Hogar de Las Memorias La Auxiliadora San Salvador o en el cementerio Las Colinas en Soyapango. 	Incluido	1 Evento Titular	<p>Titular + 2 Beneficiario (3 personas)</p> <p>o</p> <p>Titular + 4 Beneficiarios (5 personas)</p>

*Requisito de edad para afiliación para el titular entre 18 hasta 69 años, 11 meses y 29 días

La cobertura de asistencia funeraria se registrá por las siguientes clausulas:

El Contact Center de EL PRESTADOR estará habilitado 24/7 todo el año. A continuación, se detallan las coberturas del servicio de Asistencia funeraria Deluxe Integral.

Premisas:

- a. Grupo Familiar de 3 (tres) personas: afiliado Titular más dos (2) beneficiarios entre los siguientes parentesco: Cónyuge o compañero(a) de vida, hijos, hijastros, padres o suegros.
- b. Grupo Familiar de 5 (cinco) personas: afiliado Titular más cuatro (4) beneficiarios entre los siguientes parentesco: Cónyuge o compañero(a) de vida, hijos, hijastros, padres o suegros.
- c. 1 protegido: afiliado Titular.

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Afiliado Titular beneficiario: Cliente menor de 69 años, 11 meses y 29 días que voluntariamente contrata esta asistencia para su protección. Sin límite de edad de protección.

Beneficiarios afiliados: Cónyuge del titular beneficiario hasta los 69 años, 11 meses y 29 días, sin límite de edad de protección. • Hijos del titular beneficiario menores de 21 años, 11 meses y 29 días, protección hasta los 21 años. • Padres del titular beneficiario hasta los 69 años, 11 meses y 29 días, sin límite de edad de protección.

Fecha de inicio o de vigencia: Los Servicios de Asistencia estarán disponibles cuarenta y ocho (48) horas después de contratados los Servicios de Asistencia por el titular Beneficiario, y estarán vigentes mientras se mantenga activa y no cancelada por cualquier motivo su afiliación a los Servicios.

País de residencia: Para la prestación de los Servicios de Asistencia, el territorio de El Salvador.

Proveedor: Personal apropiado natural o jurídico contratada o sub- contratada por EL PRESTADOR, para brindar los Servicios de Asistencia.



Evento: Cada Servicio de Asistencia brindada, aun cuando la causa que origine la solicitud y prestación de los Servicios de Asistencia. Máximo de eventos: Se cubre un servicio funerario por cada una de las personas protegidas.

Servicios Adicionales: Son los Servicios funerarios no cubiertos en el presente cuadro de coberturas, pero que podrán ser brindados a un costo preferencial por medio de una autorización expresa por parte de la familiar del beneficiario o titular fallecido y serán facturados a estos en el momento de la prestación del servicio y pagados antes de ser llevado a la disposición final.

Seguridad e Infraestructura: Son los mínimos necesarios para la prestación de los Servicios en lugar en donde se encuentre el titular beneficiario y sus Beneficiarios, y que se refieren a la seguridad, protección y vigilancia, así como al acceso de carreteras o calles en el lugar, necesarios, seguros y básicos para llegar hasta el lugar y prestarse los Servicios.

CC EL PRESTADOR: Contact Center 24/7 de EL PRESTADOR en El Salvador, habilitado para recibir y realizar toda la coordinación del servicio de Asistencia funeraria solicitados por el titular beneficiario y/o sus Beneficiarios.



5.1 Asistencia Funeraria Deluxe Integral

- a Cobertura Nacional:** Este servicio funerario se atenderá en cualquier lugar dentro del territorio de El Salvador donde fallezca la persona afiliada.
- b Cofre O Ataúd:** Ataúd categoría económica, básica con capacidad hasta 180 libras y clásica con capacidad hasta 250 libras. En caso de que el solicitante requiera cambio de categoría del ataúd, este asumirá el monto de excedente.
- c Preservación Química Del Cuerpo:** Preservación química y estética del cuerpo para una velación de 24 horas.
- d Salas de Velación:** Sala Básica para una velación de 24 horas en la sede de la Funeraria la Auxiliadora y con las entidades funerarias afiliadas a la red de servicios en el resto del país.
- e Servicio de Cafetería:** Servicio de Café y agua en salas de velación.
- f Servicio de Velación a Domicilio:** En caso de que la familia no desee la velación en salas se podrá optar por tener la velación a domicilio, para este servicio se dispone en una capilla básica en el domicilio autorizado por la familia. La Capilla Básica se compone de:
 - Peaña sencilla de madera
 - Dos floreros
 - 1 porta corona
 - Cortinas sencillas
 - 50 sillas plásticas
 - Crucifijo (se coloca si la familia lo desea)
- g Kit de Cafetería:** Para la velación en domicilio se hace entrega de un kit de cafetería, así:
 - 4 libras de café.
 - 8 libras de azúcar.
 - 200 removedores.
 - 200 vasos desechables.
- h Call Center Atención 24/7:** Contamos con un centro de atención telefónica equipado para atender al beneficiario las 24 horas del día, los 365 días del año.
- i Asesoría en Trámites Administrativos:** Al llamar a nuestro Contac Center 2207-8520 opción 6 nuestros ejecutivos le indicarán a la familia detalladamente sobre los trámites y los permisos de alcaldía que debe hacer para la prestación del servicio.

- Certificado médico de defunción
- Soporte en trámites en medicina forense.
- Trámites administrativos con el cementerio.
- Entre otros.

- j Traslados:** Traslado del cuerpo desde el lugar de fallecimiento, ya sea desde:
Hospital, residencia o morgue a la preservación y luego a la sala de velación o domicilio para la velación. Y posteriormente,
Traslado al cementerio desde el lugar de velación con una cobertura máxima de 30 o al cementerio más cercano del lugar de velación.
- k Libro De Condolencias:** Cuadernillo que se entrega para que los acompañantes escriban sus palabras de condolencias a las familias.
- l “VIVE, Programa de Apoyo en el Duelo”**, busca un bienestar emocional y desarrollo personal en beneficio de sus CLIENTES, brindando capacitaciones sobre acompañamiento en duelo, permitiendo así garantizar la calidez y profesionalismo durante los servicios funerarios. Esta cobertura únicamente aplica para
- m Disposición Final:** para el destino final se puede elegir entre tres opciones, así:
Arrendamiento de un espacio para cada fallecido, por el término de siete años en un cementerio Municipal (según disponibilidad).
Arrendamiento por el término de siete años de un espacio por cada fallecido en uno de los lotes del Parque Memorial Las Colinas (según asignación).
Cremación del cuerpo (Siempre y cuando, cumpla con las normas de la Ley de cementerios y cremación salvadoreñas), incluye urna cineraria básica y arrendamiento por 1 año en un Columbario para albergar la urna cineraria. Se asigna en el Hogar de las Memorias ubicado en el complejo funerario de La Auxiliadora en San Salvador o en Bella Vista en el Parque Memorial Las Colinas en Soyapango.

Exclusiones:

- Fallecimiento por catástrofes naturales
- Fallecimiento a causa de pandemias (se cubre COVID-19 después de 90 días de afiliado)
- Fallecimiento a causa de Asonada, Motín, guerra declarada o no.

Periodos de Carencia: periodo de tiempo que debe pasar el titular beneficiario y sus beneficiarios reportados para activar los beneficios por causa de muerte.

1. 24 horas de afiliado protección por muerte accidental o violenta.
2. 90 días de afiliado protección por muerte natural o Covid-19.
3. 365 días de afiliado activo con cada titular beneficiario de protección por muerte a causa de una enfermedad terminal o ruinosa.

Adición o cambio de beneficiarios: Podrán adicionarse o hacer cambio de los beneficiarios cada año en la fecha de renovación del contrato.

Protección de beneficiarios: los beneficiarios activos para la cobertura del servicio de asistencia funeraria serán los reportados e inscritos con nombres completos y fechas de nacimiento y parentesco en el momento de la compra de la asistencia por parte del titular beneficiario. Todas las personas que se incluyan posteriormente comenzarán los periodos de carencia partir del momento de reportar el nombre completo, fecha de nacimiento y parentesco con el titular.

Casos Fortuitos o De Fuerza Mayor:

EL PRESTADOR se reserva el derecho de prestar el servicio en el caso en que los fallecimientos se originen por: desorden público, muerte colectiva, calamidad pública, catástrofes naturales, guerra, terrorismo, sedición, motín, huelga, epidemias o pandemias y que la cantidad de estos fallecimientos superen la capacidad instalada para prestación de servicios. Los SERVICIOS que el BENEFICIARIO haya gestionado, contratado y pagado por su cuenta sin previo consentimiento de EL PRESTADOR, salvo en caso de comprobada fuerza mayor que le impida comunicarse con la misma. g) Las enfermedades o lesiones derivadas de padecimientos crónico y que lleven al fallecimiento antes de cumplir con los periodos de carencia estipulados en este documento. h) Cuando por orden de cualquier autoridad competente se impida la ejecución de los SERVICIOS. j) Cuando el BENEFICIARIO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto. k) Cuando la persona no se identifique como BENEFICIARIO l) Cuando el BENEFICIARIO incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento



Exención de responsabilidad para EL PRESTADOR:

Si EL BENEFICIARIO o su grupo de beneficiarios inscritos, no hacen uso del servicio de Asistencia Funeraria y en su lugar decidieren de forma unilateral tomar los servicios de otra empresa funeraria, sin que se permita EL PRESTADOR cumplir con la obligación contratada, esta no tendrá obligación de reconocer pago alguno, devoluciones, compensaciones, ni servicios parciales. Cuando una persona fallece y se encuentra vinculada en dos o más Planes de Asistencia Funeraria de EL PRESTADOR, solo se podrá tomar el servicio por uno de los contratos, dándose por extinto de los demás bajo el mismo nombre, considerándose cumplida la responsabilidad de EL PRESTADOR por tales servicios y sin que esto genere el pago de alguna compensación económica para EL BENEFICIARIO Las cantidades de dinero que se paguen en cumplimiento al objeto de este contrato no son reembolsables ni reintegrables por el hecho de que, desde la suscripción de este contrato, da inicio la protección del servicio de asistencia funeraria, pudiendo hacerse uso de estos en cualquier momento; dado lo incierto del momento en que se cumplirá la única condición que existe para la prestación de estos y que es el acontecimiento futuro y cierto de la muerte. En caso de que EL BENEFICIARIO estuviera en mora en el pago de dos o más cuotas, EL PRESTADOR se abstendrá de prestar el servicio, siempre que no se trate de algún error imputable a EL PRESTADOR o a aquella que deba realizar el cargo de la cuota a EL BENEFICIARIO.

Procedimiento para la toma del servicio en el momento de la emergencia:

En caso de que ocurra el momento incierto del fallecimiento de uno o más de las personas afiliadas y por ende se requiera de los SERVICIOS a los que se refiere este documento, se procederá de la siguiente forma: se comunicará con EL PRESTADOR a través del número telefónico 2207-8520 opción 6, luego le suministrará al funcionario de EL PRESTADOR que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como BENEFICIARIO, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder

prestar el SERVICIO, tales como, por mencionar pero sin limitar, la ubicación exacta de la residencia u hospital o morgue, un número telefónico en el cual localizarlo, parte médico del fallecimiento. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, EL PRESTADOR le prestará al BENEFICIARIO los SERVICIOS solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento. Al momento de solicitarse el servicio de asistencia funeraria debe presentarse el documento original de identidad de la persona fallecida o copia certificada del mismo para la verificación en el registro de beneficiarios inscritos, así como el original del certificado de defunción y otros documentos que EL PRESTADOR pueda requerir para la prestación del servicio.

Tercera. - Línea de Comunicación

Cuando se produzca alguno de los hechos objeto para la cobertura de servicios garantizados por este contrato, EL CLIENTE del CONTRATANTE solicitará a EL PRESTADOR, la asistencia correspondiente, marcando al número 2207-8520 opción 6, indicando los datos que permitan identificarlo, lugar donde se encuentra y número de DUI que lo identifique como CLIENTE de EL CONTRATANTE.

Cuarta. - Prestación

El servicio a los que se refiere este Anexo se prestará por entidades especializadas propias o subcontratadas por EL PRESTADOR FUNERARIA LA AUXILIADORA.



📄 ¿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 2207-8520, opción 6 para la atención de emergencias y opción 0 para atención al cliente (cancelaciones, reclamos, inquietudes).

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.

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.

D

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.

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.

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.

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.

Vigencia

Estas asistencias se mantienen vigentes siempre que se esté al día con el pago del servicio.

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 esté 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 que el acceso vial no impida.
- b** Territorialidad: Los servicios de asistencia serán prestados en todo el territorio de El Salvador, salvo las zonas consideradas de alto riesgo en la cual se pueda poner el peligro la seguridad del personal prestador del servicio o en caso de que el acceso vial lo impida.
- c** 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.
- d** Los servicios que el titular haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización brindada por IGS.
- e** Los servicios adicionales que el titular haya contratado directamente con el técnico especialista y/o profesionales bajo su cuenta y riesgo.
- f** Daños causados por mala fe del titular o beneficiario.
- g** 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.
- h** 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.
- i** Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de cuerpos de seguridad.
- j** Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- k** Daños preexistentes al inicio de contrato.
- l** Eventos catastróficos de la naturaleza tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- m** Expropiación, requisita o daños producidos en los bienes del titular por orden del gobierno, de derecho o de facto, o de cualquier autoridad instituida.
- n** Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en pruebas falsas.
- o** No se prestarán traslados médicos, cuando se trate de chequeos médicos de rutina o correspondientes a enfermedades crónicas ni traslados inter hospitalarios.

 **Bancoagrícola**

IGS | Integral Group Solution