

Asistencia **ADULTO MAYOR**

Condiciones generales de prestación
de los Servicios



ASISTENCIA ADULTO MAYOR

Condiciones generales de prestación de los servicios

TABLA DE CONTENIDO

Glosario de términos	2
Resumen de asistencias	4
1. Salud y vida sana	5
2. Orientación telefónica	7
3. Asistencia concierge	8
4. Servicio de referencias y coordinación	9
¿Cómo acceden los clientes a los servicios?	9
Procedimiento para aclaraciones, reclamos o solicitud de cancelación del servicio.....	10
Obligaciones del afiliado	10
Reembolsos	11
Independencia	11
Permanencia	11
Exclusiones generales	12

GLOSARIO DE TÉRMINOS

DEFINICIONES

- **IGS:** INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A de C.V.
- **Afiliado / beneficiario:** La persona física que contrata el servicio a su titularidad y/o cónyuge cuya edad deberá ser entre los cincuenta y cinco (55) años y ochenta y cinco (85) años de edad.
- **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.
- **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).
- **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 48 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 de igual manera la vigencia estará activa siempre y cuando el cargo del servicio este al día.

- **Gestión:** Es el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan y coordinan una variedad de recursos básicos para conseguir determinados objetivos en miras de conseguir un fin específico.
- **País de residencia:** Para fines de estas condiciones generales, el territorio de El Salvador.
- **Proveedor:** Empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de IGS asista al afiliado en cualquiera de los servicios descritos en las presentes condiciones generales.
- **Referencia:** Información actualizada y fidedigna 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 condicionado.
- **Evento:** Cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia y por el cual un técnico, empleado, proveedor, profesional, operador de IGS se presente ante un afiliado para proceder a la prestación de los servicios de asistencia solicitados.
- **Situación de asistencia:** Cuando el afiliado se encuentre ante una situación que implique una emergencia, urgencia o demanda de asistencia y responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente condicionado, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el periodo de vigencia y en el ámbito territorial de validez.
- **Emergencia:** Para efectos se considera emergencia una situación accidental y fortuita, que ponga en riesgo la seguridad del afiliado.
- **Ámbito territorial:** El derecho a las prestaciones se extiende a los afiliados que se encuentran en el territorio nacional en los lugares expresados en cada asistencia.
- **Residencia permanente:** El domicilio habitual del afiliado o grupo familiar que para los efectos del presente condicionado debe ser en El Salvador dentro del ámbito de territorialidad definido.
- **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.
- **Enfermedad de bajo riesgo:** Es aquella alteración leve del funcionamiento normal de un organismo o de una de sus partes que no comprometa su vida.
- **Valor cubierto según evento:** El tope de cobertura en cada asistencia es definido según el valor promedio establecido por los proveedores de IGS.
- **\$:** La moneda de curso legal en El Salvador es el dólar americano.
- **Línea de Call Center:** Número telefónico 24/7 donde el afiliado podrá solicitar los servicios de acuerdo a las coberturas 22078520, así mismo podrá consultar cualquier inquietud sobre el plan.

RESUMEN DE ASISTENCIAS

Estas asistencias aplican para personas de entre los cincuenta y cinco (55) años y ochenta y cinco (85) años de edad.

ASISTENCIAS	COBERTURAS	EVENTOS POR AÑO
SALUD Y VIDA SANA	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Servicio de ambulancia	Sin límite	4 eventos
Médico a domicilio por emergencia		
Enfermera a domicilio (máximo 3 horas por evento)	\$50	4 eventos
Mensajería para recoger resultados de exámenes médicos	\$20	4 eventos
Servicio de acompañamiento a citas médicas (máximo 4 horas)	\$30	4 eventos
Terapias básicas físicas a domicilio	\$50	2 eventos
Terapias básicas respiratorias a domicilio		
Exámenes básicos (orina y Sangre) a domicilio en red	\$30	1 evento
Envío de medicamentos a domicilio derivado de una consulta médica	\$20	4 eventos
ORIENTACIÓN TELEFÓNICA	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Phono Doctor	Sin límite	Sin límite
Recordación ingesta de medicamentos	Sin límite	Sin límite
Orientación Psicológica telefónica	Sin límite	Sin límite
Coordinación telefónica de citas médicas	Sin límite	Sin límite
ASISTENCIA CONCIERGE	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Profesional en casa	\$30	2 Eventos
Recordación de fechas especiales	Sin límite	Sin límite
SERVICIO DE REFERENCIAS Y CORDINACIÓN	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Conexión con números de emergencia (policia, bomberos, etc)	Sin límite	Sin límite

1 | SALUD Y VIDA SANA

SERVICIO DE AMBULANCIA

En caso de que el afiliado 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. Esta cobertura está limitada a un número de cuatro (4) eventos por año y sin límite en el monto de cobertura.

Las asistencias: médico a domicilio y enfermera a domicilio, se prestarán en bolsa por un máximo de cuatro (4) eventos hasta un límite de cincuenta (US\$50.00) dólares por evento, y se podrán utilizar en una misma cobertura o en cuatro diferentes coberturas, sin exceder el total de eventos al año.

MÉDICO A DOMICILIO

En caso que el afiliado o beneficiario lo requiera, IGS pagará y coordinará a través de un tercero el envío de médico hasta el domicilio que el afiliado o beneficiario indique dentro de la ciudad de residencia habitual, 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.

ENFERMERA A DOMICILIO

En caso que el afiliado o beneficiario requiera cuidados primarios de enfermería relacionados con enfermedades de bajo riesgo, IGS enviará al domicilio del afiliado una enfermera coordinada a través de un proveedor para la atención básica que pueda ser brindada en el domicilio como: aplicación de inyecciones y curaciones (excluyendo debridaciones). El servicio está sujeto a previa autorización telefónica del triage médico coordinado por IGS. se cubrirá por evento máximo hasta tres (3) horas de asistencia. 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.

MENSAJERÍA PARA RECOGER RESULTADOS DE EXÁMENES MÉDICOS

En caso que el usuario 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 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 usuario. 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 cuatro (4) eventos por año, con límite de cobertura de veinte (US\$20.00) dólares por evento.

SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO A CITAS MÉDICAS

Cuando sus familiares no lo pueden acompañar por diversos motivos y si el usuario lo requiere, a solicitud del afiliado, IGS se encargará de coordinar la asistencia de acompañamiento a citas médicas. Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del afiliado, 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 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 a. m. - 5 p. m. y los sábados de 8 a. m. - 12 m. d. El usuario debe asumir los costos de desplazamiento y transporte.

Esta cobertura está limitada a un número de tres (3) eventos por año, con límite de cobertura de treinta (US\$30.00) dólares por evento y cada evento será de máximo 4 horas.

TERAPIAS BÁSICAS FÍSICAS Y RESPIRATORIAS A DOMICILIO

Cuando el afiliado 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 está limitada a un número de dos (2) eventos en el año, con un límite de cobertura de cincuenta (US\$50.00) dólares por evento.

EXÁMENES BÁSICOS A DOMICILIO (ORINA Y SANGRE)

IGS a solicitud del afiliado, reconocerá los siguientes exámenes ambulatorios de diagnóstico: Orina y hemograma. Las tomas de los anteriores exámenes se prestarán por solicitud del afiliado a domicilio o en algún laboratorio de la red de IGS que sea indicado por el call center.

La asistencia se brindará por un (1) evento al año, y con un límite de cobertura de veinte (US\$20.00) dólares por evento.

ENVÍO DE MEDICAMENTOS A DOMICILIO DERIVADO A UNA CONSULTA MEDICA

IGS a solicitud del afiliado podrá solicitar el envío de medicamentos hasta su domicilio siempre y cuando sean medicamentos prescritos por un médico. El afiliado deberá enviar por el medio que el call center lo solicite, una copia de la receta. El servicio únicamente incluye el traslado de los medicamentos, el costo de los medicamentos debe ser cancelado por el afiliado en su totalidad y en efectivo. 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.

2 | ORIENTACIÓN TELEFÓNICA

PHONO DOCTOR

A través de este servicio disponible las 24 horas del día, el afiliado podrá comunicarse con un profesional médico coordinado por IGS con un tercero a través de la línea de call center dispuesta a nivel nacional 22078520; 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.

RECORDACIÓN INGESTA DE MEDICAMENTOS

IGS pone a disposición del usuario, 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 afiliado necesite que se le recuerden telefónicamente ingesta de medicamentos a su solicitud IGS armará el calendario de llamadas y se comunicará con el afiliado para hacer el recordatorio. Este servicio se realiza sin límite de eventos y sin límite de cobertura.

ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA

En caso que el afiliado 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, estrés post-traumático, etc.

La asistencia se realiza sin límite de económico hasta 5 eventos. Cada llamada telefónica podrá tener la duración máxima de 15 minutos.

COORDINACIÓN TELEFÓNICA DE CITAS MÉDICAS

IGS pone a disposición del usuario, expertos en servicios de orientación telefónica, las 24 horas del día, los 365 días del año para la asesoría y coordinación de citas médicas.

Cuando el afiliado necesite, IGS coordinará telefónicamente citas médicas únicamente con centros médicos privados o médicos particulares. El afiliado debe indicar los datos básicos para la solicitud de la cita; si es médico particular, debe indicar los datos del mismo.

Este servicio se brindará sin límite de eventos y sin límite de monto por evento.

3. ASISTENCIA CONCIERGE

PROFESIONAL EN CASA

Si el afiliado requiere un técnico en arreglos menores de la vivienda del afiliado

registrado como residencia permanente, IGS coordinará el envío de un profesional que podrá ayudarle en labores como: traslado de muebles dentro de la vivienda, cambio de bombillos y sustitución de interruptores de luz o enchufes por otros, fijación de cuadros, figuras decorativas o espejos, sustitución de grifos, fijación de accesorios de baño y cocina y hasta la instalación de cortinas.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos en el año, con un límite de cobertura de treinta (US\$30.00) dólares por evento. En caso de que sea necesaria la presencia de más de un técnico el costo de este deberá ser asumido por el afiliado.

RECORDACIÓN DE FECHAS ESPECIALES

IGS pone a disposición del usuario, expertos en servicios de orientación telefónica, las 24 horas del día, los 365 días del año para la recordación de fechas especiales.

Cuando el afiliado necesite que se le recuerden telefónicamente fechas especiales, a su solicitud IGS armará el calendario de llamadas y se comunicará con el afiliado para hacer el recordatorio. La asistencia se realiza sin límite de eventos y sin límite de cobertura.

4 | SERVICIO DE REFERENCIAS Y COORDINACIÓN

CONEXIÓN CON NÚMEROS DE EMERGENCIA (POLICÍA, BOMBEROS, ETC...)

A solicitud del afiliado, la compañía hará conexión o comunicará los números de teléfonos de emergencia en las principales ciudades como; San Salvador, La libertad, Santa Ana, San Miguel. Este servicio se brindará sin límite de eventos y sin límite de monto por evento.

¿CÓMO ACCEDEN LOS AFILIADOS A LOS SERVICIOS?

Procedimiento para la prestación del servicio de asistencia:

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

- A)** El afiliado, o grupo familiar si es el caso, que requiera del servicio, se comunicará las 24 horas del día los 365 días del año, a nivel nacional la línea 2207-8520 Opción 2.
- B)** El afiliado, o grupo familiar si es el caso, 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, o grupo familiar si es el caso, 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, o grupo familiar si es el caso, 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.

PROCEDIMIENTO PARA ACLARACIONES, RECLAMOS O SOLICITUD DE CANCELACIÓN DEL SERVICIO

En caso que el afiliado tenga alguna duda sobre las coberturas del plan, reclamación sobre la prestación del servicio o solicitud de cancelación, debe proceder de la siguiente manera:

- A) El afiliado se comunicará al 2207-8520, opción 2, en horario de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y aclaraciones opción 0.
- B) El afiliado suministrará al funcionario del proveedor que atiende la llamada la inquietud, reclamo o solicitud de cancelación.
- C) Una vez el funcionario valide la información, procederá a dar la solución dentro de las siguientes 48 horas hábiles.

OBLIGACIONES DEL AFILIADO

El afiliado, o grupo familiar si es el caso, 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, o grupo familiar si es el caso, deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por el proveedor, frente a los servicios solicitados.

- C) Identificarse como afiliado, o grupo familiar si es el caso, ante los funcionarios del proveedor o ante las personas que IGS contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.
- D) Queda implícito que al momento de la utilización del servicio de la “asistencia”, el afiliado autoriza a la clínica a entregar toda documentación (historia clínica) que requiera el proveedor e IGS.

REEMBOLSOS

Exclusivamente para los servicios solicitados en las zonas 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 se deberá realizar vía telefónica, 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.

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.

PERMANENCIA

Estas asistencias no cuentan con cláusula de permanencia.

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 que el acceso vial no impida.
- B.** Territorialidad. Los servicios de asistencia HOGAR 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 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 su voluntad.
- D.** Los servicios que el titular haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada 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, requisa 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. (nota: se deben prestar los traslados de emergencia para los pacientes con enfermedades crónicas, cuando está comprometida la vida del paciente y este no hubiese podido procurarse para si el servicio).