



Banco General

Asistencia

para

Adulto Mayor

Asistencia para Adulto Mayor

CONTENIDO

Glosario de términos	2
Definiciones	2
Asistencia para Adulto Mayor	4
Coberturas	5
¿Cómo acceden los clientes a los servicios?	13
Obligaciones del afiliado	14
Reembolsos	14
Independencia	15
Exclusiones generales	15

Glosario de términos

Definiciones

Afiliado: La persona física que contrata el servicio a su titularidad.

IGS (Integral Group Solution S.A.): Empresa proveedora de los servicios de asistencia.

Grupo Familiar: Persona en primer y segundo grado de consanguinidad (cónyuge, padres, hijos, hermanos y abuelos) que vivan en el mismo domicilio del afiliado.

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 con los servicios de asistencias.

Fecha de inicio vigencia: Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece IGS estarán a disposición de los afiliados, que comienzan 24 horas después del momento de afiliación al programa.

Período de vigencia: Período durante el cual el afiliado tiene derecho a obtener los servicios de asistencia. Comprende desde la fecha de inicio de vigencia hasta la cancelación por cualquier motivo del plan contratado.

Gestión: Es el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan y coordinan una variedad de recursos básicos para conseguir determinados objetivos en miras de la consecución de un fin específico.

País de residencia: Para fines de estas condiciones generales, el territorio de Panamá.

Proveedor: Empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de IGS asista al afiliado en cualquiera de los servicios 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 documento.

Evento: Cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia y por el cual un técnico, empleado, proveedor, profesional u operador de IGS

se presente ante un afiliado para proceder a la prestación de los servicios de asistencia solicitada.

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 documento, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el período de vigencia y en el ámbito territorial de validez.

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

Ámbito territorial: El derecho a las prestaciones se extiende a los afiliados que se encuentran en el territorio nacional.

Perímetro urbano: Es la frontera legal que define la zona urbana, marcando el alcance de la red de calles, el suministro de servicios y el asentamiento agrupado de la población.

Accidente: Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un afiliado, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad).

Emergencia: Una emergencia es una situación crítica que ocurre de repente y que pone en riesgo inmediato la vida o la integridad de un ser (o una parte de su cuerpo), por lo que requiere atención ahora mismo.

Enfermedad: Alteración leve o grave del funcionamiento normal de un organismo o de una de las partes de este, ya sea por una causa interna o externa.

Costo preferencial: Servicio a cargo del afiliado con las tarifas negociadas por volumen por parte de IGS con el proveedor.

Zona Roja: Área delimitada que, por criterios estadísticos o recurrentes según disposición de las autoridades, presenta riesgo para la integridad física personal o resguardo de activos.

Asistencia para Adulto Mayor

Asistencias	Cobertura	Eventos por año
Asistencias para Adulto Mayor	Monto máximo por evento	Eventos máximos
Médico geriatra a domicilio o en red por emergencia	Hasta \$100	3 eventos
Ambulancia terrestre por accidente o enfermedad	Hasta \$180	2 eventos
Traslado a citas médicas u otros	Hasta \$60	4 eventos
Terapias físicas básicas a domicilio o en red	Hasta \$70	3 eventos
Terapias respiratorias básicas a domicilio o en red	Hasta \$75	2 eventos
Exámenes básicos de orina o sangre a domicilio o en red	Hasta \$25	2 eventos
Lectura de exámenes médicos (telefónico)	Hasta \$70	3 eventos (max. 3 hrs)
Servicio de acompañamiento a cita médica	Hasta \$70	3 eventos (max. 3 hrs)
Servicio de acompañamiento en casa por incapacidad y ocasión especial	Sin límite	3 eventos
Búsqueda de un cuidador, enfermera o centro de jubilados	Hasta \$70	2 eventos
Jornada de aseo general para la vivienda por incapacidad	Hasta \$70	2 eventos
Enfermera a domicilio para curaciones básicas o inyectables	Hasta \$25	2 eventos
Envío de medicamentos a domicilio	Hasta \$25	2 eventos
Segunda o tercera opinión médica	Hasta \$25	2 eventos
Orientación telefónica - Orientación médica, nutricional o psicológica	Hasta \$25	4 eventos
Recordatorio de citas médicas	Sin límite	5 eventos
Clase de manualidades para el adulto mayor virtual o en red	Hasta \$70	3 eventos
Descuento en farmacias	Hasta 25%	Sin límite

Nota: Los montos máximos de la cobertura son por evento.

Coberturas

1. Médico geriatra a domicilio o en red por emergencia

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar (mayor de 60 años) lo requiera, IGS pagará y coordinará a través de un tercero el envío de un médico geriatra hasta la residencia permanente registrada, a nivel nacional dentro del perímetro urbano en las principales ciudades del país, para realizar un chequeo o diagnóstico derivado de una emergencia médica. El médico identificará la necesidad y determinará la respuesta adecuada. El seguimiento del tratamiento debe ser realizado por el afiliado o su grupo familiar.

Exclusiones:

- No incluye costo o aplicación de tratamientos, medicamentos, curaciones o cirugías.
- El médico no está obligado a portar o administrar medicamentos.
- No incluye toma de muestras de laboratorio ni especialistas.
- No incluye movilización del paciente.
- La incapacidad se generará a criterio del médico tratante.

Este servicio tiene un período de espera de 60 días.

Esta cobertura está limitada a un número de tres (3) eventos por año y tiene un monto límite de cobertura de cien dólares (US\$100) por evento.

2. Ambulancia terrestre por accidente o enfermedad

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar (mayor de 60 años) requiera un servicio de transporte dentro del territorio de Panamá, a consecuencia de una lesión súbita, traumatismo que constituya una emergencia o enfermedad que requiera traslado médico con previa orientación médica telefónica en la que se determine dicha necesidad, IGS coordinará el traslado en ambulancia básica o medicalizada hacia el centro médico más cercano, realizando el seguimiento hasta el arribo de la unidad.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y tiene un monto límite de cobertura de ciento ochenta dólares (US\$180) por evento.

3. Traslado a citas médicas u otros

Cuando el afiliado lo requiera o miembro del grupo familiar (mayor de 60 años), IGS brindará el servicio de traslado en un vehículo con facilidad de acceso y confort necesario para el

desplazamiento seguro del adulto mayor dentro del perímetro urbano de la ciudad de residencia del afiliado. El servicio opera desde el domicilio al centro médico o viceversa (un solo trayecto) dentro del perímetro urbano. Debe solicitarse con un mínimo de cuatro (4) horas de antelación. Límite máximo por servicio: una hora y media (1.5 horas).

Esta cobertura está limitada a un número de cuatro (4) eventos por año y tiene un monto límite de cobertura de sesenta dólares (US\$60) por evento.

4. Terapias físicas básicas a domicilio o en red

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar (mayor de 60 años) lo requiera, IGS prestará servicios de terapias básicas física a domicilio, su misión principal es habilitar y rehabilitar el movimiento corporal y humano en áreas como: neurología, lesiones deportivas, ortopedia, realizados por un profesional en fisioterapia. Se podrán utilizar bandas, balones o compresas frías o calientes. Para acceder a este servicio el afiliado o miembro del grupo familiar (mayor de 60 años) deberá presentar orden médica vigente. La solicitud del servicio debe hacerse con 12 horas de anticipación y el tiempo de cada terapia no excederá los 45 minutos.

5. Terapias respiratorias básicas a domicilio o en red

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar (mayor de 60 años) lo requiera, IGS prestará el servicio de terapias básicas respiratorias a domicilio o en la red de proveedores a nivel nacional, dentro del perímetro urbano, con previa presentación de orden médica, este servicio encargado de promover, mejorar, acondicionar, prevenir, rehabilitar y brindar tratamiento a personas que presentan enfermedades agudas, crónicas o degenerativas que comprometan el sistema cardiovascular y pulmonar, o personas que con motivo de los climas variantes, sufran problemas respiratorios. Las terapias respiratorias las realiza un profesional de la salud fisioterapeuta, con experiencia en problemas pulmonares. Para las terapias respiratorias, el profesional utilizará, según el caso, nebulizador y bromuro para mejorar la condición respiratoria del afiliado. En otros casos, la terapia se realizará mediante masajes, los cuales ayudan a la persona a expulsar secreciones de manera más rápida y a mejorar su respiración. El paciente, de requerir las terapias respiratorias y según su condición, deberá aportar la careta para su realización. El tiempo de cada terapia no excederá los 45 minutos.

Las terapias físicas básicas y las terapias respiratorias básicas, ya sea a domicilio o en red, se manejarán bajo una modalidad de bolsa. Esto significa que la cantidad de eventos disponibles podrán utilizarse en una sola cobertura o distribuirse entre las diferentes coberturas, según la necesidad.

Esta cobertura está limitada a un número de tres (3) eventos por año y tiene un monto límite de cobertura de setenta dólares (US\$70) por evento.

6. Exámenes básicos de orina o sangre a domicilio o en red

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

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y tiene un monto límite de cobertura de setenta y cinco dólares (US\$75) por evento.

7. Lectura de exámenes médicos (telefónico)

A solicitud del afiliado o miembro del grupo familiar (mayor de 60 años), IGS coordinará el servicio de lectura de resultados de exámenes médicos de laboratorio básicos, la asistencia será prestada telefónicamente por un profesional de la salud, en un horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 12:00 p.m. El afiliado o miembro del grupo familiar debe remitir vía email los resultados para que el profesional pueda realizar la lectura de estos.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y tiene un monto límite de cobertura de veinticinco dólares (US\$25) por evento.

8. Servicio de acompañamiento a citas médicas

Si el afiliado o miembro del grupo familiar (mayor de 60 años) lo requiere, a su solicitud IGS se encargará de coordinar la asistencia de acompañamiento a citas médicas. Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del afiliado o miembro del grupo familiar (mayor de 60 años) , a nivel nacional dentro del perímetro urbano. Este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad, debe ser informado el servicio al cual va a asistir, el punto de origen y punto de destino. para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. Cada evento se prestará por un tiempo máximo de tres (3) horas. Se prestará de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

Exclusiones:

- El servicio de acompañamiento no incluye cargar equipajes, maletas, tanques de oxígeno, etc.
- No incluye medio de transporte.
- No incluye la asistencia para pacientes con diagnósticos psiquiátricos o postquirúrgicos de alta complejidad (no neurológicos, no cardiológicos, no estéticos, no oxígeno-dependientes).
- No incluye ningún tipo de gestión médica, administración de medicamentos, primeros auxilios, curaciones, ni cuidados paliativos.
- No se presta el servicio a pacientes con trastornos psicológicos, ni episodios de agresividad.

9. Servicio de acompañamiento en casa por incapacidad u ocasión especial

Si el afiliado o miembro del grupo familiar (mayor de 60 años) lo requiere, IGS se encargará de coordinar la asistencia de acompañamiento en casa por parte de una persona, quien brindará apoyo presencial en (lectura de libros / juegos / acompañamiento para diligencias / caminatas). Este servicio se prestará en la residencia del afiliado y en lugares cercanos al mismo, dentro del perímetro urbano del ámbito territorial definido. Este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad. Para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

Para solicitudes relacionadas con períodos de incapacidad superiores a tres (3) días, el afiliado deberá presentar constancia de incapacidad correspondiente.

Se prestará de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m., cada evento se prestará por un tiempo máximo de tres (3) horas.

Exclusiones:

- El servicio de acompañamiento no incluye cargar equipajes, maletas, tanques de oxígeno, etc.
- No incluye medio de transporte.
- No incluye cuidados geriátricos.
- No incluye la asistencia para pacientes con diagnósticos psiquiátricos o postquirúrgicos de alta complejidad (no neurológicos, no cardiológicos, no estéticos, no oxígeno-dependientes).
- No incluye ningún tipo de gestión médica, administración de medicamentos, primeros auxilios, curaciones, ni cuidados paliativos.
- No se presta el servicio a pacientes con trastornos psicológicos, ni episodios de agresividad.

Los servicios de acompañamiento a citas médicas, acompañamiento en casa por incapacidad y por ocasión especial se manejarán bajo una modalidad de bolsa. Esto significa que la cantidad de eventos disponibles podrán utilizarse en una sola cobertura o distribuirse entre las diferentes coberturas, según la necesidad.

Esta cobertura está limitada a un número de tres (3) eventos (máximo de 3 horas) por año y tiene un monto límite de cobertura de setenta dólares (US\$70) por evento.

10. Búsqueda de un cuidador, enfermera o centro de jubilados

Si el afiliado o miembro del grupo familiar (mayor de 60 años) lo requiere, a través de la línea de atención al cliente del call center de IGS asistencia, el afiliado o miembro del grupo familiar tendrá acceso al apoyo de la búsqueda e información sobre cuidadores, enfermeras a nivel geriátricos o centros de jubilados. Este servicio solo contempla la búsqueda de información, el afiliado o grupo familiar será responsable del contacto o los costos de los servicios contratados serán cubiertos por el afiliado.

Esta cobertura está limitada a un número de tres (3) eventos por año y no tiene un monto límite de cobertura.

11. Jornada de aseo general para la vivienda por incapacidad

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar (mayor de 60 años) lo requiera, IGS pondrá a su disposición una empleada doméstica en caso de incapacidad que realizará limpieza de espacios como sala, comedor, cocina y baño principal, por un tiempo máximo de cuatro (4) horas, esta cobertura incluye el valor del traslado y mano de obra, los productos requeridos corren por cuenta del afiliado. Esta asistencia solo se prestará en caso de que el afiliado se encuentre incapacitado. Para acceder a esta cobertura, la incapacidad deberá ser superior a tres (3) días y podrá solicitarse constancia de incapacidad. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. , el servicio debe ser solicitado con 48 horas de antelación.

Exclusiones:

- No incluye limpieza, manipulación o movilización de artefactos eléctricos o electrodomésticos.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y tiene un monto límite de cobertura de setenta dólares (US\$70) por evento.

12. Enfermera a domicilio para curaciones básicas o inyectables

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar (mayor de 60 años) lo requiera, IGS pondrá a su disposición una enfermera para realizar curaciones básicas y en caso de ser necesario podrá aplicar a medicamentos, si cuenta con una orden médica.

Los únicos medicamentos autorizados por IGS para la aplicación en sitio son: antiinflamatorios, analgésicos, antiespasmódicos, antipiréticos, antihistamínicos, aplicados por vía oral, intramuscular o endovenosa, siempre bajo la autorización comprobable de un médico. Este servicio se prestará en el sitio autorizado a la luz de la asistencia contratada, a nivel nacional para el afiliado y en la vivienda registrada por el afiliado para el grupo familiar dentro del perímetro urbano en las principales ciudades del país. Bajo criterio médico se podrá realizar la formulación de tratamiento.

Exclusiones del servicio de enfermería:

- Este servicio se brindará según las indicaciones dadas por el médico y límites de la asistencia contratada.
- Para la coordinación del servicio de inyectología, es necesario que el afiliado presente la documentación médica certificada del paciente, la cual debe ser reciente (máximo 3 meses desde su expedición) y describir la siguiente información:
 - Membrete de la institución médica.
 - Nombre, edad y diagnóstico(s) definitivos del paciente.
 - Cuidados necesarios para el paciente.
 - Nombre, firma y cédula del médico.
- Los insumos que se requieran para las curaciones deben ser suministrados por el afiliado. IGS no cubre el valor de los medicamentos.
- Este servicio se prestará a nivel nacional dentro del perímetro urbano.
- Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico asignado.
- No incluye curaciones complejas o debridaciones.
- No incluye el costo o el envío de ningún tipo de medicamento.
- No incluye toma de muestras de laboratorios.
- No incluye la asistencia por especialistas.
- No incluye movilización del paciente.
- No incluye la asistencia para pacientes con diagnósticos psiquiátricos o postquirúrgicos de alta complejidad (no neurológica, no cardiológica, no estética).

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y tiene un monto límite de cobertura de setenta dólares (US\$70) por evento.

13. Envío de medicamento a domicilio

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar (mayor de 60 años) lo requiera, IGS se encargará de coordinar la logística de transporte de los medicamentos que el afiliado o grupo familiar previamente haya coordinado con la farmacia de preferencia. Se brindará únicamente el servicio de trayecto de la farmacia al domicilio del afiliado. El servicio está sujeto a las condiciones y horario de entrega que la farmacia mantenga. Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del afiliado, a nivel nacional dentro del perímetro urbano.

Este servicio debe ser coordinado con 24 horas de anterioridad, para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

Exclusiones:

- No incluye el pago de los medicamentos.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y tiene un monto límite de cobertura de veinticinco dólares (US\$25) por evento.

14. Segunda o tercera opinión médica

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar (mayor de 60 años) lo requiera, IGS dará cobertura de segunda o tercera opinión médica (nacional presencial/virtual/telefónica) en las siguientes especialidades: cardiología, dermatología, endocrinología, endoscopia, gastroenterología, genitourinaria, fisiología, ginecología, hematología, obstetricia, neurología, oncología, oftalmología, ortopedia, cirugía de mano, patología, cirugía reconstructiva, radiología, urología, y cirugía vascular. La segunda o tercera opinión médica contempla lo siguiente: la recepción de la documentación necesaria para emitir un concepto médico, el análisis médico de la información, la verificación de la historia clínica, la emisión de un concepto médico, que a criterio del médico que la efectúe, podrá incluir la existencia de tratamientos alternativos para la patología consultada. Se deja constancia que los tratamientos sugeridos en el concepto médico emitido no están incluidos en la asistencia. El afiliado o miembro del grupo familiar (mayor de 60 años) debe remitir vía email los resultados para que el profesional pueda realizar la lectura de estos.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y tiene un monto límite de cobertura de veinticinco dólares (US\$25) por evento.

15. Orientación telefónica – orientación médica, nutricional o psicológica

En caso de que el afiliado o algún miembro de su grupo familiar (mayor de 60 años) lo requiera, se brindará orientación vía telefónica en las siguientes atenciones: médica, nutricional o psicológica. IGS brindará el servicio de acuerdo con las condiciones de la asistencia:

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

Para la atención nutricional: Se brindará por parte de un especialista para consultas del cuadro nutricional de los alimentos (calorías, carbohidratos etc.) índice de grasa corporal, dietas y referenciación de nutricionistas, envío de información vía electrónica de dietas y recomendaciones para llevar una alimentación sana y estilo de vida saludable de acuerdo con el plan alimenticio que el profesional plantee para el afiliado.

Para la atención psicológica: Este servicio ofrece un apoyo puntual, no de urgencia, por parte de un profesional en psicología, quien estará a disposición para fortalecer la salud mental del paciente y/o su grupo familiar.

Exclusiones:

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

Esta cobertura está limitada a un número de cuatro (4) eventos por año y tiene un monto límite de cobertura de veinticinco dólares (US\$25) por evento.

16. Recordatorios de citas médicas

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar (mayor de 60 años) lo requiera, IGS dispondrá expertos en servicios de orientación telefónica, las 24 horas del día, los 365 días del año, cuando el afiliado necesite que se le recuerde telefónicamente las citas médicas programadas a su solicitud, IGS armará el calendario de llamadas y se comunicará con el afiliado para hacer el recordatorio.

Esta cobertura está limitada a un número de cinco (5) eventos por año y no tiene un monto límite de cobertura.

17. Clase de manualidades para el adulto mayor virtual o en red

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar (mayor de 60 años) lo requiera, IGS coordinará la asistencia de un tutor especialista en manualidades, quien de manera virtual brindará una tutoría para el afiliado o miembro del grupo familiar mayor de 60 años. Esta asistencia se brindará durante (1) hora educativa por evento, el afiliado debe cubrir todos los materiales que se requieran para las manualidades. Este servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. o sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

Esta cobertura está limitada a un número de tres (3) eventos por año y tiene un monto límite de cobertura de setenta dólares (US\$70) por evento.

18. Descuento en farmacias

El afiliado podrá gozar de los siguientes descuentos dentro de nuestra red de proveedores. Los mismo podrán ser adquiridos con recetas médicas emitidas por estos centros médicos:

- Centro Médico del Caribe (Colón): descuento del 10% en farmacias.
- Centro Médico Mae Lewis (David, Boquete): descuento del 25% en farmacias.
- Minimed: descuento del 20% en farmacias.

Esta cobertura es sin límite de eventos por año y tiene un monto hasta el 25% de descuento.

¿Cómo acceden los clientes a los servicios?

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 el servicio podrá comunicarse a nivel nacional a la línea **378-3572**, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. Opción no. 1: solicitud de servicios (disponible 24 horas). Opción no. 2: otras consultas de servicio al cliente, disponible de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 2:00 p.m., en días hábiles.
- B. El afiliado procederá a suministrarle al representante del proveedor que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como afiliado, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como: la ubicación exacta del afiliado; número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el afiliado del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise, etc.

- C. Bajo ningún motivo IGS realizará suma de eventos o montos de cobertura para la prestación de una misma cobertura por una sola emergencia o necesidad del afiliado.
- D. El proveedor confirmará si el afiliado de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de estos.
- E. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, el proveedor le prestará al afiliado los servicios solicitados por medio de la coordinación de los servicios con la red de prestadores del proveedor, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.
- F. En caso 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 en el presente documento.

Obligaciones del afiliado:

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

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

Reembolsos:

IGS reembolsará al afiliado el valor que este hubiese pagado por la ocurrencia de cualquiera de los eventos amparados en el presente anexo y hasta por los límites allí indicados, siempre y cuando el afiliado cumpla con las obligaciones y procedimiento indicados a continuación:

- Haber solicitado antes de contratar un servicio cubierto por el presente anexo, una autorización de IGS la cual deberá pedirse telefónicamente, a cualquiera de los números indicados para prestar la asistencia.
- Una vez recibida la solicitud previa, se compartirá por medio del correo electrónico del afiliado un código de autorización e información de importancia que debe de ser gestionada por el afiliado para su reembolso. En este correo se incluye las directrices, documentación e información.
- En ningún caso IGS realizará reembolso sin que el afiliado haya remitido las facturas fiscales originales correspondientes y estas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley, adicional algún otro requerimiento solicitado por IGS.

- Para hacer efectivo el reembolso el afiliado cuenta con 30 días calendario desde el momento de tener la aprobación de IGS para radicar los documentos. El proceso de reembolsos y documentos necesarios para radicar la solicitud, le serán indicados al afiliado en el momento de tener la aprobación por parte de IGS dependiendo del servicio sobre el cual va a radicar el reembolso, todos los documentos deben presentarse sin modificaciones.

Independencia:

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

Exclusiones generales:

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

- Los servicios que el afiliado haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada por la compañía.
- Los servicios adicionales que el afiliado haya contratado directamente con el técnico especialista y/o profesionales bajo su cuenta y riesgo.
- Daños causados por mala fe del afiliado.
- Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.
- Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de los cuerpos de seguridad, así como los que se originen por energía nuclear o radiactiva.
- Eventos catastróficos de la naturaleza tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en pruebas falsas.
- El o los proveedores de IGS se reservan el derecho de abstenerse de prestar el servicio a domicilio si la ubicación del afiliado es clasificada como "zona roja" o de seguridad comprometida. Para estos casos se buscarán alternativas en donde el afiliado haga uso del beneficio.