



Banco General

Asistencia Dental

IGS | Integral Group Solution

CONTENIDO

Glosario de términos	2
Definiciones	2
Asistencia Dental	4
Coberturas	5
¿Cómo acceden los clientes a los servicios?	8
Obligaciones del afiliado	9
Reembolsos	9
Independencia	10
Exclusiones generales	10

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, abuelos y nietos) 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 anexo.

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

se presente ante un afiliado para proceder a la prestación de los servicios de asistencia 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 anexo, 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 anexo debe ser en Panamá dentro del ámbito de territorialidad definido.

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

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

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

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.

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.

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.

Urgencias periodontales: Afecciones agudas e infecciones de inicio rápido que afecta el periodonto (encías, hueso alveolar, ligamento periodontal) y estructuras adyacentes, caracterizadas por dolor intenso, inflamación y destrucción rápida de tejidos.

Emergencias protésicas: Situaciones imprevistas que ocurren con dispositivo artificiales (dentales o de miembros) que impiden su uso funcional normal y requieren atención inmediata.

Pronóstico: Juicio que forma el médico respecto a los cambios que pueden sobrevenir durante el curso de una enfermedad, y sobre su duración y terminación por los síntomas que la han precedido o la acompañan.

Asistencia Dental

Asistencias	Cobertura	Eventos por año
Asistencia Dental	Monto máximo por evento	Eventos máximos
Limpieza dental básica	Hasta \$60	2 eventos
Consulta odontológica telefónica	Hasta \$25	4 eventos
Medicina Bucal (diagnóstico, pronóstico y plan de tratamiento)	Sin límite	2 eventos
Radiología: radiografías periapicales y/o coronales tomadas en el consultorio		
Cirugía Dental (endodoncia simple de dientes temporales y permanentes)		
Otros tratamientos:		
Emergencias periodontales: curetajes radicular localizado, ajuste de oclusión, receta médica (en caso de dolor muscular y abscesos)	Hasta \$250	2 eventos
Emergencias protésicas: cementado provisional o definitivo de prótesis fijas, reparación de prótesis removible realizada en el consultorio (únicamente sustitución de dientes), receta médica		
Envío de medicamentos a domicilio derivados de la consulta odontológica	Hasta \$25	4 eventos
Descuento en farmacias	Hasta 25%	Sin límite

Coberturas

Asistencia Dental

1. Limpieza dental básica

Cuando el afiliado lo requiera, IGS gestionará un profesional quien realizará una limpieza dental básica, remoción de cálculo supragingival, placa dental y manchas que se depositan sobre los dientes.

Exclusiones:

- Siempre y cuando no requiera anestesia dental.
- No aplica en inflamación de encías, sangrado y zonas con pérdida dental, pérdida de hueso, movilidad dental, inflamación, bolsas periodontales, sangrado de encías y halitosis, uso de anestesia y medicamentos.

Tienen un período de espera de treinta (30) días a partir de la fecha de contratación.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y tiene un monto límite de cobertura de sesenta dólares (US\$60) por evento.

2. Consulta odontológica telefónica

En caso de que el afiliado requiera una orientación dental telefónica, IGS brindará, de acuerdo con las condiciones de la asistencia; orientación dental telefónica en la línea de asistencia; un profesional en odontología coordinado por IGS con un tercero según disponibilidad, realizará la orientación en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras el paciente hace contacto con un profesional en odontología de manera presencial, en caso de que lo requiera.

Exclusiones:

- No se prescriben medicamentos vía telefónica.
- No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación dental telefónica.

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.

3. Medicina Bucal (diagnóstico, pronóstico y plan de tratamiento)

En caso de que el afiliado lo requiera, IGS coordinará con personal calificado en medicina dental y adscritos a la red de prestadores de servicios, asistencias dentales en consecuencia de una urgencia odontológica. Se asistirá al afiliado por medio de una valoración médica y se abrirá el historial de emergencia correspondiente, donde se hallará el diagnóstico, pronóstico y plan de tratamiento de la emergencia.

Este servicio tendrá un período de espera de dos (2) meses.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y no tiene un monto límite de cobertura.

4. Radiología (radiografías periapicales y/o coronales tomados en el consultorio)

IGS a solicitud del afiliado prestará a través de un proveedor el servicio de asistencia de radiografía periapicales y coronales, hasta el monto límite de cobertura, este servicio debe ser solicitado con un mínimo de 48 horas sujeto a disponibilidad de horario. IGS brindará al afiliado la coordinación para el servicio de radiografía periapicales y coronales, el desplazamiento correrá a cargo del afiliado. El afiliado debe presentar la valoración por el odontólogo y orden médica para realización de la radiografía.

5. Cirugía Dental (endodoncia simple de dientes temporales y permanentes)

En caso de que el afiliado lo requiera, IGS coordinará al personal profesional en cirugía bucal adscrito a la red de prestador de servicios, quienes en caso de emergencia dental realizarán el procedimiento de endodoncia simple de dientes temporales, dientes permanentes, restos reticulares o dientes fracturados. IGS realizará la coordinación del procedimiento quirúrgico dental, sin embargo, el desplazamiento al consultorio de asistencia dental correrá por cuenta del afiliado. Para realizarse el procedimiento quirúrgico, el afiliado deberá presentar la previa valoración del odontólogo certificado para realizar la autorización de la cirugía. Este servicio debe ser solicitado con mínimo 48 horas y está sujeto a disponibilidad de horario.

Exclusiones:

- Se excluye los medicamentos posteriores a la cirugía.
- Se excluye los tratamientos posteriores y adicionales que no se encuentren dentro de la cobertura.
- Se excluye tratamientos estéticos.
- Se excluye los tratamientos de exodoncia (conductos) con fines protésicos.

6. Emergencias periodontales: curetaje radicular localizado, ajuste de oclusión, receta médica (en caso de dolor muscular y abscesos)

En caso de que el afiliado lo requiera, IGS coordinará un profesional especializado en periodoncia, quién realizará el procedimiento correspondiente en caso de una emergencia periodontal. Dentro de esta cobertura estará incluido el ajuste oclusal y los curetajes radiculares que se realizarán por medio de un raspado y alisado radicular. Al finalizar la consulta el profesional en periodoncia entregará al afiliado la prescripción médica de acuerdo con el diagnóstico y el procedimiento realizado.

Esta asistencia podrá ser solicitada con anticipación, una vez presentada la emergencia estará sujeta a disponibilidad de horario. No está incluido dentro de la cobertura de la asistencia los tratamientos posteriores y adicionales que no se encuentren dentro de la asistencia.

7. Emergencias protésicas: cementado provisional o definitivo de prótesis fijas, reparación de las prótesis removibles realizadas en el consultorio (únicamente sustitución de dientes), receta médica

En caso de que el afiliado lo requiera, IGS coordinará un profesional en odontología para brindar asistencia de emergencia en caso de requerirse cementado provisional o definitiva en prótesis fijas o reparación de la prótesis removible realizadas, este último será únicamente por sustitución de dientes. Al finalizar el procedimiento el profesional entregará la receta médica correspondiente al afiliado de acuerdo con el plan de tratamiento.

Esta asistencia debe ser solicitada con mínimo 48 horas, sujeta a disponibilidad de horario. No está incluido dentro de la cobertura de la asistencia los tratamientos posteriores y adicionales que no se encuentren dentro de la asistencia.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y tiene un monto límite de cobertura de doscientos cincuenta dólares (US\$250) por evento.

Los servicios de radiología: radiografías periapicales y/o coronales tomadas en el consultorio, cirugía dental (endodoncia simple de dientes temporales y permanentes, emergencias periodontales: curetaje radicular localizado, ajuste de oclusión, receta médica, en caso de dolor muscular y abscesos, emergencias protésicas: cementado provisional o definitivo de prótesis fijas, reparación de las prótesis removibles realizadas en el consultorio (únicamente sustitución de dientes), receta médica estarán en bolsa, es decir, que la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo con su necesidad.

8. Envío de medicamentos a domicilio derivados de la consulta odontológica

En caso de que el afiliado 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 de 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 cuatro (4) eventos por año y tiene un monto límite de cobertura de veinticinco dólares (US\$25) por evento.

9. 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 **378-3572** en Panamá, antes de comprometer cualquier tipo de servicio por iniciativa propia.
- B. El afiliado podrá aceptar o rechazar 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 incluyen 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 presentar 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.