



Banco General



Asistencia Múltiple

Asistencia Múltiple

CONTENIDO

Glosario de términos	2
Definiciones	2
Asistencia Múltiple	4
Asistencias Hogar	5
Asistencia Salud	11
Asistencia Bienestar y otros	12
Coberturas	5
¿Cómo acceden los clientes a los servicios?	18
Obligaciones del afiliado	18
Reembolsos	19
Independencia	19
Exclusiones generales	19

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.

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).

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.

Costo preferencial: Servicio a cargo del afiliado, con tarifas negociadas por volumen entre IGS y 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 Múltiple

Asistencias	Cobertura	Eventos por año
Asistencia Hogar	Monto máximo por evento	Eventos máximos
Limpieza profunda de cocina o baño	Hasta \$70	6 eventos
Desinfección de colchones, almohadas o muebles		
Instalaciones eléctricas menores		
Armado de muebles en el hogar, arreglos de carpintería básicos		
Instalación de grifería		
Sellado con silicona por filtraciones		
Instalación soporte TV o artículos decorativos		
Armado o desarmado de árbol de navidad	Hasta \$100	1 evento
Mano de obra en pinturas		
Servicio de plomería por emergencia		
Servicio de electricidad por emergencia	Hasta \$100	2 eventos
Servicio de cerrajería por emergencia		
Asistencia Salud	Monto máximo por evento	Eventos máximos
Médico a domicilio o en red por emergencia	Hasta \$80	4 eventos
Ambulancia terrestre por accidente o enfermedad	Hasta \$180	2 eventos
Exámenes de laboratorio: hemograma completo, grupo sanguíneo, EMO	Hasta \$70	2 eventos
Enfermera a domicilio para atención básica (curaciones y aplicación de medicamentos)	Hasta \$45	2 eventos
Orientación médica telefónica	Sin límite	Sin límite
Descuento en farmacias	Hasta el 25%	Sin límite
Bienestar y otros	Monto máximo por evento	Eventos máximos
Transporte máximo de 4 personas a un único destino	Hasta \$50	1 evento
Mensajería para pequeños paquetes	Hasta \$25	2 eventos
Empleada doméstica a domicilio en caso de incapacidad médica o accidente del afiliado	Hasta \$70	1 evento
Terapias básicas físicas por lesión muscular	Hasta \$70	2 eventos
Clase de entrenamiento físico personalizado virtual	Hasta \$50	3 eventos
Orientación psicológica telefónica o virtual	Hasta \$40	10 eventos
Orientación nutricional telefónica o virtual		

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

Coberturas

Asistencias Hogar

1. Limpieza profunda de cocina o baño

Cuando el afiliado lo requiera, IGS pondrá a su disposición profesionales para realizar el servicio de limpieza profunda de la cocina o del baño principal de la vivienda del afiliado dentro del perímetro urbano, esta limpieza se realizará con un mecanismo especializado a vapor que ayuda a remover, residuos de grasa, hongos y bacterias (este procedimiento no garantiza que no se vuelvan a presentar contaminantes). Este servicio deberá ser solicitado con 24 horas de anticipación, para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. Se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. y sábados de 8 a.m. a 12 p.m. Siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

En caso de requerir despejar alguna zona específica o guardar alimentos o productos, el afiliado será el responsable de garantizar que la zona se encuentre en las condiciones que el técnico refiera para realizar su labor.

Exclusiones:

- No se limpian elementos deteriorados por óxido.
- No se limpian baldosas, muebles o vidrios vencidos.

2. Desinfección de colchones, almohadas o muebles

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición profesionales para realizar el servicio de limpieza y desinfección de un colchón, 2 almohadas o 1 mueble (sillón o sillas), hasta el monto límite de cobertura, esta limpieza se realiza con un mecanismo especializado a vapor que llega a lugares difíciles, elimina manchas, despercude, y elimina hongos y bacterias.

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 y debe haber una persona mayor de edad responsable en el inmueble. Si desean cancelar la asistencia, deberá realizarlo con un mínimo de 6 horas de antelación.

Exclusiones:

- Se excluyen colchones o almohadas descocidas o con la superficie rasgada.

- No se realiza limpieza en zonas de baja ventilación ya que esto no permite un secado adecuado.
- No se realiza limpieza en colchones con material orgánico como sangre, pus o material fecal.

3. Instalaciones eléctricas menores

Cuando el afiliado lo requiera, IGS pondrá a su disposición la mano de obra para la realización de trabajos de electricidad menor en la residencia permanente, tales como colocación de toma corriente, cableado para enchufes adicionales, interruptores; las cuales deberán ser suministrados por el afiliado. El servicio debe ser solicitado con 24 horas de anticipación y se prestará en horario hábil 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. Siempre debe haber en la vivienda, una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

Exclusiones:

- Quedan excluidas las instalaciones en cableados para la instalación eléctrica fuera de norma o plano eléctrico original de la vivienda RIE (Reglamento para las Instalaciones Eléctricas).
- Queda excluida la mano de obra de más de un (1) técnico, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el cliente.
- Quedan excluidas instalaciones a una altura superior de 2.5 metros, en cuyo caso deberá proveer los elementos necesarios para realizar el servicio correctamente.
- No incluye reparación de circuito eléctrico a chapas de puertas o portones eléctricos.

4. Armado de muebles en el hogar, arreglos de carpintería básicos

Cuando el afiliado lo requiera:

- A. Podrá solicitar la mano de obra para realizar el armado de algún mueble nuevo que haya adquirido; para esto IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea del armado de muebles dentro de la residencia permanente del afiliado. Los muebles respecto de los cuales se puede requerir el servicio son aquellos que en su compra adjuntaron un instructivo o catálogo original de armado. Este servicio deberá ser solicitado por el afiliado con mínimo 4 horas de anticipación en días hábiles de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. El servicio se limita a la mano de obra de un solo técnico por evento, si el servicio del cliente requiere técnicos adicionales por las condiciones de armado de mueble, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el cliente.

Exclusiones:

- Quedan excluidos muebles antiguos o viejos, es decir, que tengan más de 1 año de antigüedad o que se vean gastados o con daños visibles.
 - Quedan excluidos traslados de muebles armados dentro o fuera de la casa.
 - No incluye instalación, anclaje o montaje del mueble armado en algún punto de la vivienda.
 - Queda excluido el armado de cocinas integrales.
- B. Pondrá a su disposición un carpintero para realizar arreglos básicos de carpintería hasta el monto límite de cobertura tales como reparación de zócalos, ventanas y puertas, pulido de superficies de madera e instalación de bisagras en madera. El valor anterior incluye el traslado del carpintero y la mano de obra. Este servicio deberá ser solicitado con 24 horas de anticipación. Se prestará en horario hábil 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. Siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

5. Instalación de grifería

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo solicite, IGS gestionará el envío de un técnico para realizar la instalación de grifería o llaves en el domicilio del afiliado. Los repuestos no estarán cubiertos (flexibles, manillas, gomas de corte, etc.) por el servicio de asistencia. Las griferías o llaves deberán ser provistas por el afiliado.

6. Sellado con silicona por filtraciones

En caso de que el afiliado requiera sellar con silicona el baño o la cocina de su residencia permanente dada una filtración imprevista generada por un sello inadecuado o cuando éste ha sido removido, IGS gestionará el envío de un técnico para llevar a cabo dicho requerimiento. El servicio debe ser solicitado con 24 horas de anticipación y se prestará en horario hábil 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. Siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

7. Instalación soporte TV o artículos decorativos

Si el afiliado necesita realizar la instalación de un soporte para TV o artículos decorativos (repisas, cuadros u otros), IGS enviará un técnico especialista para realizar dicha tarea. El

servicio sólo incluye la realización de las perforaciones (mano de obra) e instalación de soportes adecuados, para la instalación del TV. El servicio debe ser solicitado con 24 horas de anticipación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. y sábados de 8 a.m. a 12 p.m. Siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

Exclusiones:

- Quedan excluidas las instalaciones en sitios no apropiados identificados por el técnico al momento de la visita de inspección.
- El servicio no incluye el soporte de instalación y será responsabilidad del afiliado, proveerlo y garantizar que el soporte cumple con los requerimientos necesarios.

8. Armado o desarmado de árbol de navidad

Si el afiliado lo requiere, podrá solicitar la mano de obra para realizar el armado o desarmado del árbol de navidad en la vivienda del afiliado dentro del perímetro urbano. Para esto, IGS enviará un profesional para realizar la tarea. Los accesorios, las cajas de almacenamiento, y todo lo requerido para realizar la tarea, deberán ser provistos por el afiliado. El servicio es únicamente para el árbol de navidad; se excluyen adornos o decoraciones que no hagan parte de este. 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 y siempre debe haber una persona mayor de edad responsable en el inmueble.

Esta cobertura está limitada a un número de seis (6) eventos por año y tiene un monto límite de cobertura de setenta dólares (US\$70) por evento.

Los servicios de limpieza profunda de cocina o baño, desinfección de colchones, almohadas o muebles, instalación eléctrica menores, armado de muebles en el hogar, arreglos de carpintería básicos, instalación de grifería, sellado con silicona por filtraciones, soporte TV o artículos decorativos, armado o desarmado de árbol de navidad 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.

9. Mano de obra en pinturas

Cuando el afiliado lo requiera, IGS asumirá hasta el monto límite de cobertura, la mano de obra para pintar paredes o cielos en la residencia permanente. Los materiales o insumos tales como: pinturas, cubre muebles y cubre pisos deberán ser provistos por el afiliado. El técnico proveerá materiales menores, tales como brochas, rodillos y recipientes. Es responsabilidad del afiliado contar con el área de trabajo despejado y libre de muebles o accesorios; vale

decir que el espacio debe estar en óptimas condiciones para desarrollar el servicio.

El servicio debe ser solicitado con 24 horas de anticipación y se prestará en horario hábil 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. Siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

Exclusiones:

- El servicio de mano de obra en pintura de paredes y cielos no incluye empastado de muros, retiro de escombros, aplicación de yeso, aplicación de productos antihongos o antibacterianos, aplicación de morteros, instalación o desinstalación de muebles.
- Los trabajos de mano de obra pintura paredes en caso de remodelación o daños realizados por terceros (arrendatarios) o cualquier producto aislante de humedad.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y tiene un monto límite de cobertura de cien dólares (US\$100) por evento.

10. Servicio de plomería por emergencia

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas del sistema de abastecimiento de aguas potables propias de la vivienda afiliada (instalaciones hidrosanitarias y/o agua potable), se presente alguna rotura o fuga de agua, avería o taponamiento que imposibilite el suministro de las aguas, se enviará un técnico especializado, que realizará la asistencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

Las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería. El valor determinado para este servicio incluye el costo de los materiales y mano de obra, exclusivamente en los casos cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de agua potable.

Exclusiones:

- No se incluyen los gastos generados por enchape y acabados.
- No incluye la sustitución de mezcladores o accesorios internos del baño.
- No se cubrirán además las emergencias generadas a inmuebles de terceros. Esta cobertura aplicará únicamente en caso de emergencia, y en ningún caso por falta de mantenimiento, o por deterioro de materiales.
- Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de: grifos, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, tanques aéreos y de reserva, llaves de paso,

- calentadores, arreglo de canales y bajantes, cubiertas, cualquier material importado.
- Reparación en áreas comunes y cajas de inspección.
 - No cubre tubería galvanizada, de hierro, cemento, asbesto, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda.
 - Reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de acueducto y alcantarillado de la ciudad. Queda establecido que en caso de que el afiliado no hubiere llamado a los números telefónicos indicados, pasadas máximo 48 horas de presentado el daño o la avería no tendrá derecho a la prestación del servicio de asistencia ni a reembolso.
 - No se incluye la reparación de tuberías de aguas residuales.

11. Servicio de electricidad por emergencia

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la vivienda (casa, apartamento de uso habitacional) que corresponde a la residencia permanente del afiliado, se produzca una falta de energía eléctrica ya sea de forma total o parcial (corto circuito), se enviará un técnico especializado que realizará la asistencia para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. No incluyen trabajos de albañilería. El valor previsto para la prestación de este servicio incluye el traslado del operario y mano de obra.

Exclusiones:

- Cualquier tipo de cambio de accesorios o materiales deberán ser cubiertos por el afiliado.
- Se deja expresa constancia que IGS no será responsable por las labores de compra e instalación de materiales que no estén a la venta en Panamá, o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.
- No incluye reparación de ningún aparato eléctrico (electrodomésticos, lámparas y su respectivo balastro, bombillos especiales, bombillos de intemperie, ni ningún tipo de bombillo o tubo fluorescente), ni tableros eléctricos.
- Se excluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones eléctricas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de instalación.
- Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de accesorios de electricidad en general. Queda establecido que en caso de que el afiliado no hubiere llamado a los números telefónicos indicados, pasadas máximo 48 horas de presentado el daño o la avería no tendrá derecho a la prestación del servicio de asistencia ni a reembolso.

12. Servicio de cerrajería por emergencia

Cuando a consecuencia de cualquier accidente o emergencia, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de la puerta principal de la vivienda, a solicitud del afiliado IGS enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el acceso y el correcto cierre de la puerta. En caso ser necesario se realizará cambio de guardas. El valor previsto para la prestación de este servicio incluye el traslado del operario y la mano de obra. Esta cobertura aplica para la puerta de acceso al domicilio de la vivienda del afiliado.

Exclusiones:

- La apertura, reparación y el cambio o reposición de cerraduras, puertas, chapas y pasadores de guardarropas y alacenas.
- La apertura, reparación y el cambio o reposición de puertas de acceso electrónico externo a la vivienda asegurada.
- La apertura, reparación y el cambio o reposición de cerraduras, puertas, chapas y pasadores de seguridad externos.
- Quedan excluidos los arreglos locativos, cambios en los diseños o especificaciones originales de la vivienda asegurada.
- El servicio descrito en el presente numeral no se prestará cuando la cerradura esté deteriorada y ello ocasione daños constantes en su normal funcionamiento, y/o haya sido instalada sin las debidas normas técnicas. Queda establecido que en caso de que el afiliado no hubiere llamado a los números telefónicos indicados, pasadas máximo 48 horas de presentado el daño o la avería no tendrá derecho a la prestación del servicio de asistencia ni a reembolso.

Los servicios de plomería por emergencia, electricidad por emergencia y cerrajería por emergencia estarán en bolsa; es decir, la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas, de acuerdo con la necesidad del afiliado.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y tiene un monto límite de cobertura de cien dólares (US\$100) por evento.

Asistencia Salud

13. Médico a domicilio o en red por emergencia

En caso de que el afiliado lo requiera, IGS pagará y coordinará a través de un tercero el envío de médico hasta la residencia permanente que el afiliado haya registrado, a nivel nacional dentro del perímetro urbano, para hacerle un chequeo, revisión o diagnóstico derivado de una emergencia médica. El médico deberá identificar correcta y rápidamente la necesidad del afiliado, determinando la respuesta más adecuada para resolverla, en función del contexto y de las disponibilidades.

Este servicio integra revisión médica y diagnóstico. El seguimiento pertinente del tratamiento debe ser realizado por el afiliado o grupo familiar. Este servicio se prestará en el sitio autorizado a la luz de la asistencia contratada para el afiliado o grupo familiar en la vivienda registrada y a nivel nacional siempre y cuando estas estén dentro del perímetro urbano en las principales ciudades del país.

- Bajo criterio médico se podrá realizar la formulación de tratamiento.
- No incluye el costo o la aplicación de tratamientos, aplicación de medicamentos, curaciones o tratamientos quirúrgicos de ningún tipo.
- El médico coordinado por IGS Panamá que brindará el servicio no está obligado a portar, proveer o administrar medicamentos.
- No incluye toma de muestras de laboratorios.
- No incluye la asistencia por especialistas.
- No incluye movilización del paciente.
- Las incapacidades se generarán a criterio del médico tratante.

Esta cobertura está limitada a un número de cuatro (4) eventos por año y tiene un monto límite de cobertura de ochenta dólares (US\$80) por evento.

14. Ambulancia terrestre por accidente o enfermedad

Cuando el afiliado o su grupo familiar requiera un servicio de transporte dentro del territorio de Panamá, como consecuencia de una lesión súbita, traumatismo que constituya una emergencia o enfermedad que requiera traslado médico, derivado de una orientación médica 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.

Exclusiones:

- No incluye traslados interhospitalarios.
- El servicio de ambulancia será coordinado únicamente para emergencias médicas derivadas de accidente o enfermedad súbita, conforme a criterio médico y disponibilidad operativa.

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.

15. Exámenes de laboratorio: hemograma completo, grupo sanguíneo, EMO

IGS a solicitud del afiliado, 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 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 dólares (US\$70) por evento.

16. Enfermera a domicilio para atención básica (curaciones y aplicaciones de medicamentos)

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición una enfermera para realizar curaciones básicas y en caso de ser necesario, podrá aplicar a medicamentos, siempre que se justifique la necesidad y se presente la correspondiente 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 cuarenta y cinco dólares (US\$45) por evento.

17. Orientación médica telefónica

En caso de que el afiliado o algún miembro de su grupo familiar requiera orientación médica telefónica, IGS la brindará de acuerdo con las condiciones de la asistencia. A través de la línea de atención, un profesional de la salud, coordinado por IGS con un tercero, realizará la clasificación de la gravedad del padecimiento y orientará sobre los procedimientos y conductas provisionales que deben seguirse según la sintomatología manifestada, mientras el paciente establece contacto con atención médica presencial.

Exclusiones:

- 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.
- No se brindan incapacidades.

Esta cobertura no tiene límite de eventos por año y no tiene un monto límite de cobertura

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.

Asistencia Bienestar y otros

19. Transporte máximo de 4 personas a un único destino

En caso de que el afiliado o el grupo familiar requiera transporte hacia un punto específico del perímetro urbano y hasta un máximo cuatro (4) familiares, IGS coordinará el envío de un medio de transporte efectivo, habitualmente taxi o vehículos de similares características, con un conductor profesional que brindará desplazamiento desde el lugar indicado hasta el punto de destino. El servicio se podrá brindar a nivel nacional dentro del perímetro urbano. Para la prestación del servicio el afiliado deberá dar previo aviso telefónico a la línea de asistencia, con no menos de seis (6) horas de antelación.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y tiene un monto límite de cobertura de cincuenta dólares (US\$50) por evento.

20. Mensajería de pequeños paquetes

Cuando el afiliado lo requiera, IGS coordinará el servicio de mensajería en la ciudad de residencia del afiliado, dentro del perímetro urbano y en horario hábil de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m., se prestará el servicio de mensajería de tipo personal cubriendo el transporte de sobres y paquetes hasta por cinco (5) kilos. El afiliado deberá suministrar a IGS la información necesaria acerca del elemento que será transportado.

Exclusiones:

- No se transportan objetos de valor como joyas o dinero en efectivo.

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.

21. Empleada doméstica en caso de incapacidad médica o accidente del afiliado

Cuando el afiliado lo requiera por incapacidad médica o accidente, IGS pondrá a su disposición una empleada doméstica, 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. 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.

El afiliado deberá comprobar vía correo electrónico la incapacidad para hacer efectivo el servicio. La incapacidad médica o por el accidente debe ser mayor de 3 días.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y tiene un monto límite de cobertura de setenta dólares (US\$70) por evento.

22. Terapias básicas físicas por lesión muscular

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera IGS prestará el servicio de terapias básicas físicas 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: neurología, lesiones deportivas, ortopedia. Las terapias de rehabilitación física 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. Para acceder a este servicio, el afiliado o miembro del grupo familiar debe presentar orden médica vigente y debe solicitar el servicio con mínimo 24 horas de anticipación, el tiempo de cada terapia no excederá los 45 minutos.

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.

23. Clase de entrenamiento físico personalizado virtual

Cuando el afiliado o su grupo familiar lo solicite, IGS pondrá a su disposición virtualmente un especialista en entrenamiento deportivo para realizar el diseño de rutinas según el objetivo del afiliado (reducción de medidas, tonificación, etc.), este servicio únicamente incluye el diseño de la rutina, y entrenamientos personalizados de manera virtual con una duración de 45 minutos. Este servicio deberá ser solicitado con 48 horas de anticipación. Para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

Esta cobertura está limitada a un número de tres (3) eventos por año y tiene un monto límite de cobertura de cincuenta dólares (US\$50) por evento.

24. Orientación psicológica telefónica o virtual

En el caso que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS gestionará la prestación de servicio de orientación psicológica telefónica. 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. El afiliado deberá llamar a la línea de atención de IGS para que este coordine el especialista de la salud para la realización de la atención telefónica o virtual.

25. Orientación nutricional telefónica o virtual

Cuando el afiliado lo requiera, IGS prestará el servicio de asistencia nutricional telefónica, esta asistencia se brindará por parte de especialistas 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.

Los servicios de orientación nutricional telefónica o virtual y orientación psicológica telefónica o virtual 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.

Esta cobertura está limitada a un número de diez (10) eventos por año y tiene un monto límite de cobertura de cuarenta dólares (US\$40) por evento.

¿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 relacionados 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 funcionarios 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. Este correo 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 presentar los documentos. El proceso de reembolsos y los documentos necesarios para presentar la solicitud le serán indicados al afiliado en el momento de recibir la aprobación por parte de IGS, dependiendo del servicio sobre el cual va a solicitar 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.