



# CONDICIONES GENERALES

---

# MULTIASISTENCIA MUJER

## MULTIASISTENCIA MUJER. CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

### CONTENIDO.

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS.	3
1.1 DEFINICIONES	3
2. MULTIASISTENCIA MUJER BANCO NACIONAL	4
3. DEFINICIÓN DE COBERTURAS	5
3.1 COBERTURAS SALUD	9
3.2 COBERTURAS HOGAR ENSAMBLE	10
3.3 COBERTURAS INSTALADOR	12
3.4 COBERTURAS DESEMPLEO	14
3.5 COBERTURAS EMPRENDIMIENTO	15
3.6 COBERTURAS MUJER	16
3.7 COBERTURAS PARA LA MASCOTA	16
3.8 COBERTURAS VIAL	17
4. ¿CÓMO ACCEDEN LOS AFILIADOS A LOS SERVICIOS?	18
5. OBLIGACIONES DEL AFILIADO (GARANTÍAS)	19
6. REEMBOLSOS	19
7. INDEPENDENCIA	20
8. PERMANENCIA	20
9. EXCLUSIONES GENERALES	20

## 1. GLOSARIO DE TÉRMINOS.

### 1.1 DEFINICIONES

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

**Grupo familiar:** Personas en primer y segundo grado de consanguinidad (conyugue, padres, hijos, hermanos, abuelos y nietos) que vivan en el mismo domicilio del AFILIADO.

**IGS:** Integral Group Solution S.A.

**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.

**País de Residencia:** Para fines de estas condiciones generales, el territorio de la república 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 solicitado.

## 2. MULTIASISTENCIA MUJER BANCO NACIONAL

ASISTENCIAS MUJER	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	VIGENCIA ANUAL
<b>COBERTURAS SALUD</b>	<b>MONTO MÁXIMO</b>	<b>MÁXIMO DE EVENTOS</b>
Examen preventivo mamografía o mastografía	\$ 75	1 EVENTO
Examen preventivo papanicolaou		
Examen preventivo de Ultrasonido		
Vídeo Doctor	SIN LIMITE	2 EVENTOS
Examen de Glucosa	\$ 20	1 EVENTO
Perfil de lípidos	\$ 40	
Médico a domicilio o en red por enfermedad	\$ 80	1 EVENTO
Enfermera a domicilio por enfermedad o curaciones básicas	\$ 45	1 EVENTOS
Orientación nutricional telefónica	SIN LIMITE	1 EVENTO
Lectura de exámenes médicos	SIN LIMITE	1 EVENTO
Orientación médica telefónica para nana o personal de apoyo doméstico	SIN LIMITE	2 EVENTOS
<b>COBERTURAS ENSAMBLE</b>	<b>MONTO MÁXIMO</b>	<b>MÁXIMO DE EVENTOS</b>
Armado de equipos deportivos (caminadoras, bicicletas, elípticas)	\$ 50	2 EVENTOS
Armado de mobiliario RTA (muebles en caja con instrucciones)		
Armado de juegos infantiles (muebles en caja con instrucciones)		
<b>COBERTURAS INSTALADOR</b>	<b>MONTO MÁXIMO</b>	<b>MÁXIMO DE EVENTOS</b>
Instalación de tomas eléctricas	\$ 50	2 EVENTOS
Instalación de accesorios de mobiliario		
Instalación de cámaras WIFI		
Instalación de kit de accesorios para baño y/o espejos o artículos decorativos		
<b>COBERTURAS DESEMPLEO</b>	<b>MONTO MÁXIMO</b>	<b>MÁXIMO DE EVENTOS</b>
Auxilio Canasta básica a causa de desempleo (1 mes)	\$ 50	1 EVENTO
Pago de celular por desempleo (1 mes)		
Pago de servicios públicos por desempleo (1 mes)	\$ 35	2 EVENTOS
Asistencia psicológica telefónica 24 hrs		
Análisis de potencial y áreas de desarrollo laboral		
Definición objetivo para el siguiente trabajo	\$ 50	1 EVENTO
Asesoramiento en la elaboración del curriculum vitae		
Asesoramiento preparación de entrevistas laborales		
Asesoramiento métodos de evaluación psicotécnica		
<b>COBERTURAS EMPRENDIMIENTO</b>	<b>MONTO MÁXIMO</b>	<b>MÁXIMO DE EVENTOS</b>
Sesión de coaching (virtual)	\$ 70	1 EVENTO
Información sobre cursos y charlas de emprendimiento digital		
<b>COBERTURAS MUJER</b>	<b>MONTO MÁXIMO</b>	<b>MÁXIMO DE EVENTOS</b>
Coordinación de citas en spa, salones de bellezas y otros	SIN LIMITE	SIN LIMITE
Referencias médicas de especialistas, hospitales y clínicas a nivel nacional		
Referencia y coordinación de servicios de belleza a domicilio		
Evaluación médica pre y post maratón o competencia para cualquier deporte	\$ 50	1 EVENTO
Masaje post evento cualquier deporte	\$ 30	1 EVENTO
Ayuda en gastos de reposición de kit de maquillaje en caso de hurto		
<b>COBERTURAS MASCOTA</b>	<b>MONTO MÁXIMO</b>	<b>MÁXIMO DE EVENTOS</b>
Consulta médica veterinaria a domicilio o en red por emergencia	\$ 30	1 EVENTO
Vacunación en red veterinaria		
<b>COBERTURAS VIAL</b>	<b>MONTO MÁXIMO</b>	<b>MÁXIMO DE EVENTOS</b>
Revisión, diagnóstico y puesta a punto para viajes o trayectos largos	\$ 60	1 EVENTO
Carro taller: Cambio de llanta, paso de corriente o envío de combustible	\$ 50	1 EVENTO

### 3. DEFINICIÓN DE COBERTURAS

#### 3.1 COBERTURA SALUD

Los servicios de examen preventivo de mamografía o mastografía, papanicolaou y ultrasonido se prestarán 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.

Estas coberturas estarán limitadas a un número de un (1) evento por año y se prestarán con un monto límite de cobertura de setenta y cinco balboas (B/.75.00)

##### Examen preventivo mamografía o mastografía:

En caso de que el afiliado lo requiera y a su solicitud, se prestará la coordinación y examen de mamografía o mastografía preventiva. El límite de edad será desde los 25 años en adelante, el afiliado debe remitir orden médica al momento de solicitar la asistencia. 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.

##### Examen preventivo papanicolaou:

En caso de que el afiliado lo requiera y a su solicitud, se prestará la coordinación y examen de papanicolaou. El límite de edad será desde los 25 años en adelante, el afiliado debe remitir orden médica al momento de solicitar la asistencia. 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.

##### Examen preventivo de ultrasonido (ultrasonido pélvico loc.de diu, ultrasonido vaginal).

En caso de que el afiliado lo requiera y a su solicitud, se prestará la coordinación y examen de ultrasonido pélvico loc.de diu, ultrasonido vaginal. El límite de edad será desde los 25 años en adelante, el afiliado debe remitir orden médica al momento de solicitar la asistencia. 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.

##### Video doctor (adulto y pediátrico):

En caso de que el afiliado requiera una orientación médica virtual, IGS brindará de acuerdo con las condiciones de la asistencia; orientación médica virtual las 24 horas, los 365 días del año. En la línea de asistencia recibirá las instrucciones para acceder al servicio de médico virtual por medio de un link de conexión mediante aplicaciones como

zoom, meet o por whatsapp, para que un profesional médico coordinado con un tercero por el proveedor del servicio realice la orientación médica sobre alguna patología específica o podrá aclarar diferentes inquietudes asociadas a temas de salud, donde se le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras el paciente hace contacto con un profesional médico de manera presencial en caso de que lo requiera.

- Se prescriben recetas electrónicas. (No se realizarán entrega de medicamentos)
- Se realizará una interpretación de resultados médicos.
- No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación virtual
- No se cambian protocolos de tratamiento vía virtual.
- El servicio no incluye el costo o garantiza el envío de un médico a domicilio.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y se prestará sin monto límite de cobertura.

Los servicios de examen de glucosa y perfil de lípidos se prestarán 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.

#### Examen de glucosa:

En caso de que el afiliado lo requiera, IGS realizará la coordinación y pago por medio de la red de proveedores del examen de glucosa. Este examen tiene como finalidad medir los niveles de glucosa en la sangre.

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 le entregaran al afiliado luego de ser coordinado por el mismo directo con la red medica donde fue atendido.

Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año en bolsa y se prestará con un monto límite de cobertura de veinte balboas (B/.20.00)

#### Perfil de lípidos:

En caso de que el afiliado lo requiera, IGS realizará la coordinación y pago por medio de la red de proveedores del examen de perfil de lípidos. Este examen tiene como finalidad medir las concentraciones de distintos tipos de grasa en la sangre.

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 le entregaran al afiliado luego de ser coordinado por el mismo directo con la red medica donde fue

### atendido.

Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año en bolsa y se prestará con un monto límite de cobertura de cuarenta balboas (B/.40.00)

### Médico a domicilio o en red por enfermedad:

En caso de que el afiliado lo requiera, IGS coordinará a través de un tercero el envío de un profesional médico hasta el lugar de residencia del afiliado o en red. Este servicio se presta a nivel nacional, dentro del perímetro urbano siempre y cuando sea una zona de fácil acceso. El profesional realizará un chequeo, revisión o diagnóstico derivado de una emergencia médica. Este servicio integra revisión médica y diagnóstico, el seguimiento pertinente del tratamiento debe ser realizado por el afiliado. Esta cobertura se prestará en el sitio autorizado a la luz de la asistencia contratada para el afiliado. Los servicios están sujetos previa evaluación, clasificación y autorización del profesional en medicina.

### Exclusiones:

- 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 para brindar el servicio no está obligado a aportar, proveer o administrar medicamentos.

Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ochenta balboas (B/.80.00)

### Enfermera a domicilio por enfermedad o curaciones básicas:

Cuando el afiliado lo requiera, IGS pondrá a su disposición una enfermera a domicilio por enfermedad o curaciones básicas, si y solo si; se justifica la necesidad y se cuenta con una orden médica y con previa firma de un documento que constate el consentimiento y comprensión por parte del afiliado. Este servicio se prestará en el sitio autorizado a la luz de la asistencia contratada, a nivel nacional para el afiliado o grupo familiar y en la vivienda registrada por el afiliado o el grupo familiar dentro del perímetro urbano en las principales ciudades del país.

### 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.
- 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 del call center de IGS.
  - 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 estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de cuarenta y cinco balboas (B/.45.00)

#### Orientación nutricional telefónica:

En caso de que 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.) Lonchera balanceada para niños menores de 15 años, índice de grasa corporal, dietas y referenciarían de nutricionistas, envío de información vía electrónica de dietas y recomendaciones para llevar una alimentación sana y estilo de vida saludable.

Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará sin monto límite de cobertura.

#### Lectura de exámenes médicos:

Cuando el afiliado lo requiera, 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 horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 9:00 am a 12:00 pm. El afiliado debe remitir vía email los resultados para que el profesional pueda realizar la lectura de estos.

Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará sin monto límite de cobertura.

#### Orientación médica telefónica para nana o personal de apoyo doméstico:

En caso de que el afiliado requiera una orientación médica telefónica para la nana o el personal de apoyo doméstico, IGS brindará, de acuerdo con las condiciones de la

asistencia; orientación médica telefónica las 24 horas, los 365 días del año. En la línea de asistencia, 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.

#### 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.

Esta cobertura estará limitada a un número de dos (2) eventos por año y se prestará sin monto límite de cobertura.

### 3.2 COBERTURAS HOGAR ENSAMBLE

Los servicios de armado de equipos deportivos (caminadoras, bicicletas, elípticas), armado de mobiliario (muebles en la caja con instrucciones) y armado de juegos infantiles (muebles en la caja con instrucciones) se prestarán 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.

Estas coberturas estarán limitadas a un número de dos (2) eventos por año y se prestarán con un monto límite de cobertura de cincuenta balboas (B/.50.00)

#### **Armado de equipos deportivos (caminadoras, bicicletas, elípticas):**

En caso de que el afiliado lo requiera podrá solicitar la mano de obra para realizar el armado de equipos deportivos (caminadoras, bicicletas o elípticas) que haya adquirido hasta el monto máximo de cobertura; para esto IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea del armado dentro de la residencia permanente del afiliado. Los equipos 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 24 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, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el cliente.

### **Armado de mobiliario RTA (muebles en la caja con instrucciones):**

En caso de que el afiliado lo requiera podrá solicitar la mano de obra para realizar el armado de algún mueble nuevo, que haya adquirido, hasta su monto máximo de cobertura; 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 24 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

### **Armado de juegos infantiles (muebles en la caja con instrucciones):**

En caso de que el afiliado lo requiera podrá solicitar la mano de obra para realizar el armado de juegos infantiles (muebles con caja de instrucciones) que haya adquirido hasta su monto máximo de cobertura; para esto IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea del armado dentro de la residencia permanente del afiliado. Los equipos 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 24 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, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el cliente.

### **3.3 COBERTURAS INSTALADOR**

Los servicios de instalación de tomas eléctricas, instalación de accesorios de mobiliario, instalación de cámaras wifi e instalación de kit de accesorios para baño y/o espejos o artículos decorativos se prestarán 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.

Estas coberturas estarán limitadas a un número de dos (2) eventos por año y se prestarán con un monto límite de cobertura de cincuenta balboas (B/.50.00)

### **Instalación de tomas eléctricas:**

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 tomas corriente, interruptores. Las cuales deberán ser suministrados por el afiliado. 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 am a 5 pm y sábados de 8 am a 12 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 (retie).
- Quedan excluidos 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.

### **Instalación de accesorios de mobiliario:**

En caso de que el afiliado lo requiera, podrá solicitar la mano de obra hasta su monto máximo de cobertura, para efectuar la instalación de accesorios de mobiliario de la residencia permanente, los cuales siempre deben ser provistos por el afiliado. La instalación de accesorios de mobiliario se llevará a cabo siempre que existan las condiciones necesarias para su instalación.

### **Instalación de cámaras wifi:**

En caso de que el afiliado lo requiera, podrá solicitar la mano de obra para efectuar la instalación hasta de 2 cámaras wifi de la residencia permanente, los cuales siempre deben ser provistos por el afiliado. La instalación de estas cámaras se llevará a cabo siempre que existan las condiciones necesarias para su instalación.

### **Instalación de kit de accesorios para baño y/o espejos o artículos decorativos:**

En caso de que el afiliado lo requiera, podrá solicitar la mano de obra para efectuar la instalación de kit de accesorios para baño y/o espejos o artículos decorativos de la residencia permanente, los cuales siempre deben ser provistos por el afiliado. La instalación de estos accesorios se llevará a cabo siempre que existan las condiciones necesarias para su instalación.

### 3.4 COBERTURAS DESEMPLEO.

Los servicios de auxilio canasta básica a causa de desempleo (1 mes), pago de celular por desempleo (1 mes) y pago de servicios públicos por desempleo (1 mes) se prestarán 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.

Estas coberturas estarán limitadas a un número de un (1) evento por año y se prestarán con un monto límite de cobertura de cincuenta balboas (B/.50.00)

#### **Auxilio canasta básica a causa de desempleo (1 mes):**

En caso de que el afiliado lo requiera y a consecuencia de despido sin justa causa, contará con la ayuda en los gastos para la canasta básica para el hogar (alimentos y limpieza). Se prestará una ayuda económica hasta por 1 (un mes) para la compra de alimentos e implementos de limpieza. Esta asistencia se prestará por reembolso, para hacer efectivo el uso de esta el afiliado deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- El afiliado deberá haber trabajado por un periodo mínimo de seis (6) meses continuos en su último empleo, bajo un contrato de trabajo a término indefinido.
- El afiliado deberá presentar la factura y el soporte del pago realizado por la compra de productos de la canasta básica máximo hasta por un (1) mes y posteriormente IGS realizará el reembolso hasta el monto máximo establecido de cobertura.

#### **Pago de celular por desempleo (1 mes):**

En caso de que el afiliado lo requiera y a consecuencia de despido sin justa causa, contará con la ayuda en el pago de la factura del servicio de telefonía celular. Esta ayuda económica se prestará para cubrir hasta por un (1) mes el pago de este servicio.

Esta asistencia se prestará por reembolso, para hacer efectivo el uso de esta el afiliado deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- El afiliado deberá estar al día en los pagos de las facturas, no debe presentar mora en pagos de meses anteriores.
- El afiliado deberá haber trabajado por un periodo mínimo de seis (6) meses continuos en su último empleo, bajo un contrato de trabajo a término indefinido.
- El afiliado deberá presentar el soporte de pago realizado al servicio y posteriormente IGS realizará el reembolso hasta el monto máximo establecido de cobertura. Por ningún motivo IGS asumirá los costos del excedente que se generen a causa de reconexión de este servicio.

#### **Pago de servicios públicos por desempleo (1 mes):**

En caso de que el afiliado lo requiera y a consecuencia de despido sin justa causa, contará

con la ayuda en el pago de los siguientes servicios públicos (agua, luz y gas). Se prestará la ayuda económica para cubrir hasta por un (1) mes el pago de estos servicios públicos.

Esta asistencia se prestará por reembolso, para hacer efectivo el uso de esta el afiliado deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- El afiliado deberá estar al día en los pagos de las facturas, no debe presentar mora en pagos de meses anteriores.
- El afiliado deberá haber trabajado por un periodo mínimo de seis (6) meses continuos en su último empleo, bajo un contrato de trabajo a término indefinido.
- El afiliado deberá presentar el soporte de pago realizado a servicios públicos y posteriormente IGS realizará el reembolso hasta el monto máximo establecido de cobertura. Por ningún motivo IGS asumirá los costos del excedente que se generen a causa de reconexión de servicios públicos.

### **Asistencia psicológica telefónica 24 hrs:**

En caso de que el afiliado 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. Este servicio deberá ser solicitado con 6 horas de anticipación.

Esta cobertura estará limitada a un número de dos (2) eventos por año y se prestará con un monto límite de cobertura de treinta y cinco balboas (B/.35.00)

Los servicios de análisis de potencial y áreas de desarrollo laboral, definición objetivo para el siguiente trabajo, asesoramiento en la elaboración del currículum vitae, asesoramiento preparación de entrevistas laborales y asesoramiento métodos de evaluación psicotécnica se prestarán 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.

Estas coberturas estarán limitadas a un número de dos (2) evento por año y se prestarán con un monto límite de cobertura de cincuenta balboas (B/.35.00)

### **Análisis de potencial y áreas de desarrollo laboral:**

Cuando el afiliado lo requiera, IGS prestará el servicio vía telefónica con un experto en habilidades y capacidades para resaltar en un proceso de búsqueda de empleo, así como identificar las competencias necesarias para el cargo de interés, todo este proceso se realizará por medio de una evaluación de perfil laboral. Este servicio se prestará por un tiempo máximo de 25 minutos. Es de aclarar que la asistencia es únicamente de orientación. Este servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación, el servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m.

### **Asesoramiento en la elaboración del currículum vitae:**

IGS pondrá a disposición del afiliado un especialista vía telefónica, quien se encargará de orientar y asesorar al afiliado en la elaboración de la hoja de vida de acuerdo con el perfil laboral y áreas de interés detectadas. Se deja establecido que el servicio que prestará IGS a través de sus proveedores es de medio y no de resultado y estará sujeto a las circunstancias de modo, tiempo y lugar. Este servicio se prestará por un tiempo máximo de 30 minutos. Es de aclarar que la asistencia es únicamente de orientación. Este servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación, el servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m.

### **Asesoramiento preparación de entrevistas laborales:**

En caso de que el afiliado lo requiera, IGS gestionará la prestación de servicio de apoyo y orientación vía telefónica sobre las bases y conceptos para la preparación de una entrevista de empleo. Esta asistencia ofrece orientación para la búsqueda para un nuevo empleo. Se deja establecido que el servicio que prestará IGS a través de sus proveedores es de medio y no de resultado y estará sujeto a las circunstancias de modo, tiempo y lugar. Este servicio se prestará por un tiempo máximo de 25 minutos. Esta asistencia es únicamente de orientación. Este servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación, el servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m.

### **Asesoramiento métodos de evaluación psicotécnica:**

Cuando el afiliado lo requiera, IGS prestará el servicio vía telefónica con un experto en evaluaciones psicotécnicas, para realizar en un proceso de búsqueda de empleo. Este servicio se prestará por un tiempo máximo de 25 minutos. Es de aclarar que la asistencia es únicamente de orientación. Este servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación, el servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m.

## **3.5 COBERTURAS EMPRENDIMIENTO.**

Los servicios de sesión de coaching (virtual) e información sobre cursos y charlas de emprendimiento digital se prestarán 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.

Estas coberturas estarán limitadas a un número de un (1) evento por año y se prestarán con un monto límite de cobertura de setenta balboas (B/.70.00)

### **sesión de coaching (virtual):**

En caso de que el afiliado lo requiera, en el momento de quedarse sin empleo IGS brindará

el servicio de sesión de coaching con el propósito de reconocer sus capacidades y alcanzar sus objetivos, esta sesión se realizará vía zoom por un tiempo máximo de 30 minutos, es de aclarar que la asistencia es únicamente de asesoría y que los costos generados de la misma no son responsabilidad de IGS, como tampoco las contrataciones pactadas adicionales a la asesoría, no se entrega informe físico.

Este servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m

### **Información sobre cursos y charlas de emprendimiento digital:**

Cuando el afiliado lo requiera, IGS brindará información frente a cursos y charlas de emprendimiento digital, que puedan ser de interés para el afiliado. Esta asistencia se prestará únicamente en calidad informativa, no se realizarán por este medio reservas o compras de entradas a los mismos eventos.

### **3.6 COBERTURAS MUJER.**

Los servicios de coordinación de citas en spa, salones de bellezas y otros, referencias médicas de especialistas, hospitales y clínicas a nivel nacional y referencia y coordinación de servicios de belleza a domicilio se prestarán 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.

Estas coberturas se prestarán sin límite de eventos y se prestarán sin monto límite de cobertura.

#### **Coordinación de citas en spa, salones de bellezas y otros:**

En caso de que el afiliado lo requiera, IGS coordinará cita con spa, salones de belleza y otros centros de embellecimiento. Se deja constancia que los valores por la cita los cubrirá el afiliado. IGS únicamente realizará la gestión de coordinación.

#### **Referencias médicas de especialistas, hospitales y clínicas a nivel nacional:**

En caso de que el afiliado lo requiera, IGS brindará referencia con clínicas de especialistas, hospitales a nivel nacional por medio de nuestra red proveedores. El valor de estos servicios no estará incluido dentro de la cobertura, ya que iría por cuenta del afiliado.

#### **Referencia y coordinación de servicios de belleza a domicilio:**

En caso de que el afiliado lo requiera, IGS brindará referencia y coordinación servicios de belleza a domicilio, por medio de nuestra red proveedores. El valor de estos servicios no estará incluido dentro de la cobertura, ya que iría por cuenta del afiliado.

Los servicios de evaluación médica pre y post maratón o competencia para cualquier deporte y masaje post evento cualquier deporte se prestarán 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.

Estas coberturas estarán limitadas a un número de un (1) evento por año y se prestarán con un monto límite de cobertura de cincuenta balboas (B/.50.00)

### **Evaluación médica pre y post maratón o competencia para cualquier deporte:**

En caso de que el afiliado lo requiera, IGS realizará la coordinación para la evaluación médica pre y post maratón o competencia para cualquier deporte a través de un doctor de medicina general. Este servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m

### **Masaje post evento cualquier deporte:**

En caso de que el afiliado lo requiera, IGS realizará la coordinación para realizar un masaje post evento de cualquier deporte. Este servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m,

### **Ayuda en gastos de reposición de kit de maquillaje en caso de hurto:**

En caso de que el afiliado lo requiera, IGS brindará un auxilio económico hasta el monto límite de cobertura por gastos de reposición del kit de maquillaje del afiliado, en caso de robo o hurto de este. Esta cobertura se prestará por reembolso. Para hacer efectiva esta asistencia se deberá presentar a IGS el soporte del pago generado para proceder con el proceso de reembolso correspondiente.

Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de treinta balboas (B/.30.00)

## **3.7 COBERTURAS PARA LA MASCOTA.**

Los servicios de consulta médica veterinaria a domicilio o en red por emergencia y vacunación en red veterinaria se prestarán 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.

Estas coberturas estarán limitadas a un número de un (1) evento por año y se prestarán con un monto límite de cobertura de treinta balboas (B/.30.00)

### **Consulta médica veterinaria a domicilio o en red por emergencia:**

En caso de enfermedad súbita de la mascota ocurrida durante la vigencia de la asistencia y que sea considerada como una emergencia, en los términos y condiciones descritos en el presente documento, IGS coordinará y pagará el servicio de consulta veterinaria hasta el monto límite de cobertura, a domicilio y/o en red veterinaria. Dentro de esta cobertura no se encuentra incluido ningún tratamiento, examen, medicamento, cirugía y/o procedimiento derivado del servicio. Para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en vacunas.

### **Vacunación en red veterinaria:**

IGS prestará el servicio de vacunación a la mascota afiliada. Este servicio se prestará por medio de nuestra red veterinaria e incluye el costo de la vacuna hasta el monto límite de cobertura. Esta cobertura aplica para vacunas de refuerzo ([caninos: hexavalentes felinos: triple felina más rabia](#)). Esta asistencia será prestada para mascotas mayores de un año, que cuenten con el carnet de vacunas al día. Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización telefónica del médico veterinario coordinado por IGS. El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas de anticipación. Para cancelar la asistencia programada, el afiliado y grupo familiar debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

## **3.8 COBERTURAS VIAL.**

### **Revisión, diagnóstico y puesta a punto para viajes o trayectos largos:**

En caso de que el afiliado requiera una revisión diagnóstico-puesta a punto de su vehículo para viajes de trayectos superiores a 250 km IGS pondrá a disposición un técnico especializado, donde realizarán una revisión general del vehículo, temperatura del motor, estado de las llantas, control líquido de frenos, fuerza y potencia del motor, un check electrónico para localizar averías y se indicará las condiciones de este.

El afiliado asumirá cualquier gasto de reparación, en mano de obra y repuestos. El servicio se prestará en la ciudad de residencia del afiliado dentro del perímetro urbano.

Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de sesenta balboas (B/.60.00)

### **Cambio de llanta, paso de corriente o envío de combustible:**

En caso de que el afiliado sufriera alguna avería menor en su vehículo, y requiera cambio de llanta por pinchada, suministro de gasolina o reiniciación de batería ([paso de corriente](#)), IGS organizará y asumirá el costo hasta el límite de cobertura del envío de un técnico para atender eventualidades mencionadas, de tal forma que el vehículo pueda movilizarse por sus propios medios. En todos los casos el afiliado deberá acompañar en

todo momento al prestador de servicios. El servicio de suministro de gasolina es hasta dos (2) galones, el costo del combustible debe ser asumido por el afiliado. El servicio de reinicio de batería se realizará siempre y cuando sea posible reiniciar sin causar daños, el servicio de cambio de llanta se prestará solo si el afiliado cuenta con la llanta de repuesto. Este servicio aplica para el vehículo a nombre del afiliado registrado en el momento de solicitar la primera asistencia vial. Solo un vehículo por asistencia. Este servicio aplica en la ciudad de residencia dentro del perímetro urbano y hasta 30 km fuera del mismo.

**Suministro de gasolina:** en caso de inmovilización del auto, a consecuencia de falta de gasolina, IGS organizará y asumirá el costo hasta el límite de cobertura del envío de un técnico para atender eventualidad, el servicio de suministro de gasolina es hasta dos (2) galones, el costo del combustible debe ser asumido por el afiliado. Este servicio aplica en la ciudad de residencia dentro del perímetro urbano y hasta 30 km fuera del mismo.

**Paso de corriente:** en caso de que el auto del afiliado requiera reiniciación de batería (paso de corriente), IGS organizará y asumirá el costo hasta el límite de cobertura del envío de un prestador de servicios para solucionar esta eventualidad mencionada, de tal forma que el vehículo pueda movilizarse por sus propios medios. En todos los casos el afiliado deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios. El servicio de reinicio de batería se realizará siempre y cuando sea posible reiniciar sin causar daños.

**Cambio de llanta (auto):** en caso de inmovilización del auto del afiliado a consecuencia de pinchazo del vehículo, IGS organizará y asumirá el costo hasta el límite de cobertura del envío de un técnico para atender esta eventualidad. Por lo tanto, se brindará el servicio, incluida la mano de obra. El servicio de cambio de llanta se prestará solo si el afiliado cuenta con la llanta de repuesto. Este servicio aplica en la ciudad de residencia dentro del perímetro urbano y hasta 30 km fuera del mismo.

Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de cincuenta balboas (B/.50.00)

#### 4. ¿CÓMO ACCEDEN LOS AFILIADOS A LOS SERVICIOS?

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

El afiliado que requiera del servicio se comunicará las 24 horas del día los 365 días del año, a nivel nacional a la línea **378-3550**.

El afiliado procederá a suministrarle al funcionario del proveedor que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como afiliado, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como: la ubicación exacta del afiliado; número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el afiliado del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise, etc.

Bajo ningún motivo IGS realizará suma de eventos o montos de cobertura para la prestación de una sola emergencia o necesidad del afiliado.

El proveedor confirmará si el afiliado de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de estos.

Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, el proveedor le prestará al afiliado o grupo familiar si es el caso, los servicios solicitados por medio de la coordinación de los servicios a la red de prestadores médicos del proveedor, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.

En caso de que el afiliado o grupo familiar si es el caso, no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, ni el proveedor ni IGS asumirán responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados en el presente documento

## 5. OBLIGACIONES DEL AFILIADO (GARANTÍAS)

El afiliado o grupo familiar si es el caso, estará obligado en todos los casos y para todos los servicios que le serán brindados a:

- 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.
- El afiliado o grupo familiar si es el caso, deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por el proveedor, frente a los servicios solicitados.
- Identificarse como afiliado, o grupo familiar si es el caso 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.
- Queda implícito que al momento de la utilización del servicio de la "asistencia", el afiliado autoriza a la clínica a entregar toda documentación (historia clínica) que requiera el proveedor y IGS.

## 6. REEMBOLSOS

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

- Haber solicitado antes de contratar un servicio cubierto por el presente condicionado, una autorización de IGS la cual deberá pedirse telefónicamente, a cualquiera de los números indicados para prestar la asistencia.
- Una vez recibida la solicitud previa, se le dará al afiliado un código de autorización con el cual deberá remitir las facturas originales de los desembolsos realizados, a la dirección que le sea informada en el momento de recibir dicha autorización: en ningún

caso IGS realizará reembolso sin que el afiliado haya remitido las facturas originales correspondientes y estas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley.

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

## 7. INDEPENDENCIA

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

## 8. PERMANENCIA

Estas asistencias no cuentan con cláusula de permanencia.

## 9. EXCLUSIONES GENERALES:

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

- Los servicios serán prestados en las ciudades definidas en “ámbito territorial” del presente documento, siempre y cuando la zona no este enmarcada como territorio de conflicto interno (zonas rojas) o zonas de tolerancia o zonas de difícil acceso vehicular, peatonal y de tránsito libre.
- Los servicios que el titular haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada por la compañía.
- Los servicios adicionales que el titular haya contratado directamente con el técnico especialista y/o profesionales bajo su cuenta y riesgo.
- Daños causados por mala fe del titular.
- Se exceptúan aquellos lugares en donde exista inconveniente o riesgo de seguridad de los recursos por cualquier fuerza al margen de la ley, guerrilla, autodefensas o cualquier otro.
- 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 cuerpos de seguridad.
- Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- Daños preexistentes al inicio de contrato.

- Eventos catastróficos de la naturaleza tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- Expropiación, requisa o daños producidos en los bienes del titular por orden del gobierno, de derecho o de facto, o de cualquier autoridad instituida.
- Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en pruebas falsas.
- No se prestarán traslados médicos de emergencia, cuando se trate de chequeos médicos de rutina o correspondientes a enfermedades crónicas. (Nota: se deben prestar los traslados de emergencia para los pacientes con enfermedades crónicas, cuando está comprometida la vida del paciente).