

# Asistencia Salud Familiar

---

Condiciones Generales de  
prestación de los Servicios



**AirPak**<sup>®</sup>  
Envíos que nos unen

**IGS** | Integral Group Solution

# Asistencia Salud Familiar

Condiciones generales de prestación de los servicios

## Contenido

---

1. Definiciones	03
2. Asistencia Salud Familiar	04
2.1. Cuadro de coberturas	04
2.2. Coberturas Médicas para la familia	05
Ambulancia terrestre por emergencia (código rojo)	05
Consultas médicas con especialista en clínicas de red de IGS (pediatra, ginecólogo e internista)	06
Video consultas médico general	06
Phonomed 24/7 orientación médica telefónica	07
Examen de hemograma completo	07
2.3. Asistencia Dental	07
Consulta en caso de dolor dental	08
Eliminación de caries dental	08
Limpieza dental	08
Descuentos en tratamientos dentales	08
2.4. Asistencia Nutricional	09
Orientación nutricional telefónica	09
Asesoría virtual de batidos saludables	09
Asesoría virtual de alimentación balanceada	09
3. ¿Cómo acceden los afiliados a los servicios?	10
4. Obligaciones del afiliado (garantías)	10
5. Reembolsos	11
6. Independencia	11
7. Vigencia	11
8. Exclusiones Generales	12

---

# 1. Definiciones

---

- **Afiliado:** La persona natural que contrata el servicio a su titularidad.: Integral Group Solution S.A de C.V.
- **Beneficiarios:** Grupo familiar compuesto por cónyuge e hijos menores de 21 (Veintiuno) años de edad que vivan en la misma residencia permanente del afiliado.
- **IGS:** Integral Group Solution S.A de C.V
- **Dólares:** Moneda de curso legal de El Salvador
- **Coordinación:** Actividad administrativa provista por IGS que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del afiliado en relación a los servicios de asistencias.
- **Costo preferencial:** IGS trasladará a sus afiliados las tarifas preferenciales que maneja con todos sus prestadores y que en todos los casos intentará ser menor al precio ofrecido en el mercado local.
- **Vivienda de afiliado:** se entiende por tal para el servicio de asistencia hogar el inmueble de uso habitacional, propiedad del afiliado o de su uso habitual el cual ha registrado como lugar de domicilio, se excluyen inmuebles comerciales, oficinas, fábricas o análogos.
- **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.
- **Periodo de vigencia:** Periodo durante el cual el afiliado tiene derecho a obtener los servicios de asistencia.
- **Edades de afiliación:** Es la edad máxima de cobertura al momento de adquirir el programa
- **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 El Salvador.
- **Proveedor:** Empresa o persona natural especializada en los rubros de asistencia detallados en el presente programa, 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 del servicio de asistencia solicitado.
- **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 periodo de vigencia y en el ámbito territorial de validez.

- **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:** Para efectos se considera emergencia una situación accidental y fortuita, que ponga en riesgo la vida e integridad física del afiliado.
- **Residencia permanente:** El domicilio habitual del afiliado que para los efectos del presente anexo debe ser en El Salvador 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.
- **Cabina de Servicio:** línea de atención [2207-8540 opción 2](tel:2207-8540).

## 2. Asistencia Salud Familiar

### 2.1. Cuadro de coberturas

Asistencias para titular, cónyuge e hijos	Coberturas	Eventos
<b>Asistencia Médica Especializada</b>	<b>Monto máximo por evento</b>	<b>Máximo de eventos</b>
Ambulancia terrestre por emergencia	USD \$120	1 evento
Consulta con médicos generales y especialista en red (pediatría, ginecología e internista)	Sin limite	2 eventos
Vídeo consulta telefónica medicina general	Sin limite	12 eventos
Dr. IGS: Phonomed, lectura telefónica de exámenes de laboratorio	Sin limite	Sin limite
Examen de hemograma completo	Sin limite	2 eventos

<b>Asistencia Dental</b>	<b>Monto máximo por evento</b>	<b>Máximo de eventos</b>
Consulta en caso de presentar dolor dental		
Eliminación de caries (limpieza de cavidad resultante de una caries)	USD \$50	1 evento en combinación durante la vigencia
Limpieza dental (profilaxis)		
Descuentos en tratamientos odontológicos	Del 10 al 25%	Sin limite
<b>Asistencia Nutricional</b>	<b>Monto máximo por evento</b>	<b>Máximo de eventos</b>
Asistencia nutricional telefónica - Tu plan alimenticio	Sin limite	1 evento
Asesoría virtual de batidos saludables		
Asesoría virtual de cocina saludable (alimentación balanceada) - Lonchera Saludable	Sin limite	2 eventos

## 2.2. Coberturas médicas para la familia

### Ambulancia terrestre por emergencia (código rojo)

En caso de que el afiliado o beneficiarios sufra un accidente que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran de una atención médica inmediata o su hospitalización, IGS gestionará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita hasta el centro asistencial más cercano. En caso de no existir infraestructura, IGS coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad.

Este servicio se brindará hasta por un límite máximo de un (1) evento al año con un límite de ciento veinte (US\$120.00) dólares por evento.

## **Consultas Médicas con especialista en clínicas de red de IGS (pediatra, ginecólogo e Internista)**

Cuando el afiliado o sus beneficiarios requiera realizar consultas médicas con especialistas en pediatría, ginecología o medicina interna, IGS coordinará con los centros médicos afiliados a IGS las citas para que el afiliado sea atendido de acuerdo a disponibilidad de cupo y cita programada. El costo de la consulta correrá por cuenta de IGS. Este servicio aplica para el titular y beneficiarios, además se brindará hasta por un máximo de dos (2) consultas en el año sin límite económico por cada evento. Este servicio aplica dentro de la zona urbana de la cabecera departamental de los siguientes departamentos: San Salvador, La Libertad, Santa Ana y San Miguel.

Queda expresamente indicado que no se cubren los medicamentos prescritos por el médico, ni ningún otro procedimiento como exámenes, cirugías, etc., derivados de la consulta médica. Será el call center de IGS el que indique la información de las clínicas dispuestas para las consultas al afiliado.

## **Video consultas médico general**

En caso de que el afiliado o beneficiario requiera una orientación médica virtual en medicina general IGS brindará de acuerdo a las condiciones de la asistencia.

En la línea de asistencia recibirá las instrucciones para acceder al servicio de médico virtual por medio de una aplicación o por WhatsApp o por otro medio digital designado por IGS, para que un profesional médico coordinado con un tercero por IGS 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 deberán tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

- Se realizará una interpretación de resultados médicos.
- Prescripción de medicamentos por medio de la consulta virtual, siempre y cuando sea esto posible basado en el diagnóstico.
- No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación virtual.
- No se cambian protocolos de tratamiento vía virtual.

La asistencia se prestará sin límite de económico por evento y con un límite de hasta doce (12) eventos y tendrán un máximo de duración de veinticinco (25) minutos por evento.

## **Phonomed 24/7 Orientación médica telefónica**

A través de este servicio disponible las 24 horas del día, el afiliado podrá comunicarse con un profesional médico coordinado por IGS con un tercero a través de la línea de call center dispuesta a nivel nacional; línea en la cual se brindará orientación médica sobre alguna patología específica o podrá aclarar diferentes inquietudes asociadas a temas de salud.

En la línea de asistencia un profesional médico coordinado con un tercero por IGS realizará la orientación sobre su padecimiento y le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras el paciente hace contacto con un profesional médico de manera presencial, en caso de que lo requiera.

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

Este servicio se prestará sin límite de monto de cobertura y sin límite de eventos en el mes de vigencia de la cobertura.

## **Examen de hemograma completo**

IGS a solicitud del afiliado o beneficiario, brindará examen Hemograma como chequeo básico de rutina. La toma del anterior examen se prestará por solicitud del afiliado y será el call center IGS que designará el laboratorio de la red al cual el afiliado se tiene que presentar.

La asistencia se prestará sin un límite máximo por evento y hasta dos (2) eventos por vigencia.

## **2.3. Asistencia Dental**

Los servicios de asistencia dental aplican para el afiliado o sus beneficiarios y se prestará hasta un máximo de un (1) evento durante la vigencia por un límite económico máximo de cincuenta dólares (US\$50.00).

## **Consulta en caso de dolor dental**

IGS a solicitud del afiliado, prestará a través de un tercero el servicio de diagnóstico general odontológico (consulta de evaluación), hasta el valor indicado. El servicio de consulta debe ser solicitado con 48 horas de antelación y el call center IGS procederá a buscar cupo con el proveedor y le informará al afiliado día y hora de la cita. El servicio únicamente se limita a la consulta odontológica. Cualquier procedimiento que se determine a realizar por el proveedor será a cuenta del afiliado.

Este servicio aplica dentro de la zona urbana de la cabecera departamental de los siguientes departamentos: San Salvador, La Libertad, Santa Ana y San Miguel.

## **Eliminación de caries dental**

IGS a solicitud del afiliado, prestará a través de un tercero el servicio eliminación de caries o relleno de una pieza dental hasta el valor indicado en el cuadro de cobertura. El servicio de consulta debe ser solicitado con 48 horas de antelación y el call center IGS procederá a buscar cupo con el proveedor y le informará al afiliado día y hora de la cita. El servicio únicamente se limita a un relleno en una pieza dental. Este servicio aplica dentro de la zona urbana de la cabecera departamental de los siguientes departamentos: San Salvador, La Libertad, Santa Ana y San Miguel.

## **Limpieza dental**

IGS a solicitud del afiliado, prestará a través de un tercero el servicio de limpieza dental. El servicio debe ser solicitado con 48 horas de antelación y el call center IGS procederá a buscar cupo con el proveedor y le informará al afiliado día y hora de la cita. Los horarios de atención para este servicio serán únicamente en horario hábil. Este servicio aplica dentro de la zona urbana de la cabecera departamental de los siguientes departamentos: San Salvador, La Libertad, Santa Ana y San Miguel.

## **Descuentos en tratamientos dentales**

El afiliado podrá optar a tratamientos dentales con la red de odontólogos bajo precios preferenciales y/o con descuento. Para que el afiliado pueda hacer uso de este servicio deberá comunicarse con el call center IGS para que se le asigne la cita respectiva. Este servicio se prestará sin límite de eventos. El afiliado accede a este beneficio llamando al call center dispuesto por IGS para programar la respectiva cita. Queda estipulado que los costos en que incurra el afiliado en la consulta y otros costos derivados de ella son a cuenta de él.



## **2.4. Asistencia Nutricional**

### **Orientación nutricional telefónica**

Cuando el afiliado o beneficiario lo requiera, IGS prestará el servicio de asistencia nutricional telefónica. Esta asistencia se brindará por parte de especialistas en nutrición para consultas del cuadro nutricional de los alimentos (calorías, carbohidratos etc.) índice de grasa corporal, dietas y referenciación de nutricionistas, recomendaciones para llevar una alimentación sana y estilo de vida saludable.

La asistencia se realiza con un límite de un (1) evento al año y sin límite económico por evento. Cada evento tendrá una duración máxima de 25 minutos. IGS deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que IGS no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de realizar por él.

Las coberturas asesoría virtual de batidos saludables y asesoría virtual de alimentación balanceadas se brindarán de manera combinada hasta por dos (2) eventos durante la vigencia y no tienen límite económico por evento.

### **Asesoría virtual de batidos saludables**

Cuando el afiliado lo requiera, IGS pondrá a su disposición un nutricionista especializado en la elaboración de batidos saludables, quien le brindará información de manera virtual, sobre ingredientes a utilizar y beneficios de los mismos, este servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm o sábados de 8 am a 12 m.

### **Asesoría virtual de alimentación balanceada**

Cuando el afiliado requiera, IGS prestará el servicio de asistencia nutricional telefónica enfocada en la lonchera de los hijos de afiliado, esta asistencia se brindará por parte de especialistas nutricionales e incluirá envío de información vía electrónica de dietas y recomendaciones para llevar una alimentación sana, incluye sugerencias para diabéticos, vegetarianos, intolerancia a la lactosa, etc. Este servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm o sábados de 8 am a 12 m.

### **3. ¿Cómo acceden los afiliados a los servicios?**

---

#### **Procedimiento para la prestación del servicio de asistencia**

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

- A) El afiliado, que requiera del servicio, se comunicará las 24 horas del día los 365 días del año, a nivel nacional a la línea 2207-8540, opción 2 para la atención de emergencias y opción 0 para atención al cliente (reclamos, inquietudes).
- B) 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.
- C) El proveedor confirmará si el afiliado de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de los mismos.
- D) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, el proveedor le prestará al afiliado, los servicios solicitados por medio de la coordinación de los servicios a la red de prestadores médicos del proveedor, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.
- E) En caso de que el afiliado, 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.

### **4. Obligaciones del afiliado (garantías)**

---

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 El Salvador, 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 IGS contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

## 5. Reembolsos

---

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

Haber solicitado antes de contratar un servicio cubierto por el presente condicionado, una autorización de IGS la cual 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.

## 6. Independencia

---

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

## 7. Vigencia

---

Estas asistencias se mantienen vigentes siempre que se esté al día con el pago del servicio.

## 8. Exclusiones Generales

---

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

- a) Los servicios serán prestados en las ciudades definidas en “ámbito territorial” del presente documento, siempre y cuando la zona no este enmarcada como territorio de conflicto interno (zonas rojas) o zonas de tolerancia o consideradas de alto riesgo en la cual se pueda poner en peligro la seguridad del personal prestador del servicio o en caso que el acceso vial no impida.
- b) Territorialidad: Los servicios de asistencia serán prestados en todo el territorio de El Salvador, salvo las zonas consideradas de alto riesgo en la cual se pueda poner el peligro la seguridad del personal prestador del servicio o en caso que el acceso vial lo impida.
- c) Se excluye la prestación de los servicios cuando lo impidan razones de fuerza mayor u otras situaciones similares, por contingencias de la naturaleza o por otras razones ajenas a la voluntad de cualquiera de las partes.
- d) Los servicios que el titular haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización brindada por IGS.
- e) Los servicios adicionales que el titular haya contratado directamente con el técnico especialista y/o profesionales bajo su cuenta y riesgo.
- f) Daños causados por mala fe del titular o beneficiario.
- g) Se exceptúan aquellos lugares en donde exista inconveniente o riesgo de seguridad de los recursos por cualquier fuerza al margen de la ley, pandillas, o cualquier otro.
- h) Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.
- i) Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de cuerpos de seguridad.
- j) Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- k) Daños preexistentes al inicio de contrato.
- l) Eventos catastróficos de la naturaleza tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- m) Expropiación, requisita o daños producidos en los bienes del titular por orden del gobierno, de derecho o de facto, o de cualquier autoridad instituida.
- n) Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en pruebas falsas.
- o) No se prestarán traslados médicos, cuando se trate de chequeos médicos de rutina o correspondientes a enfermedades crónicas ni traslados interhospitalarios.