



Programa de Asistencias

Vida a tu Medida

Vida Familia Protegida

Servicio de asistencias
brindado por

IGS | Integral Group Solution



Programa de Asistencias **Vida a tu Medida y Vida Familia Protegida**



Te resumimos los servicios de urgencia y programados.
¡Aprovechá los beneficios!



Salud Clínica

- Chequeo médico anual
- Médico a domicilio
- Enfermero a domicilio
- Examen preventivo mamografía (ecografía de mamas)
- Examen preventivo citología
- Acompañante nocturno por internación
- Internación domiciliaria



Descuentos y Reintegros

- Descuentos en farmacias
- Alquiler de ortopedia, prótesis y camas
- Lentes recetados en óptica
- Reintegro de medicamentos en caso de lesiones por accidente

Odontología, Nutrición, Psicología y más



Asistencias
odontológicas
*(examen, plan de
tratamiento, exodoncias,
extracciones simples y
radiografías)*



Asistencia
nutricional
telefónica



Asistencia
psicológica
telefónica



Acompañamiento
en incidentes
críticos



Traslado de restos
en la vía pública
en caso de
accidente



Phono Med



Teléfonos para solicitar asistencias

0800-444-0313

Podés encontrar el detalle de los servicios, cantidad de eventos y situaciones cubiertas en este mismo cuadernillo.



Programa de Asistencias Vida a tu Medida

Índice de contenidos

1. Introducción	p.06
2. Glosario de Términos	p.06
3. Asistencia Integración Social	p.08
4. Exclusiones	p.20
5. Obligaciones del Cliente	p.20
6. Proceso general de solicitud del servicio de asistencia	p.21
7. Reintegro	p.21
8. Prestación de Servicios	p.22



Programa de Asistencias Familia Protegida

Índice de contenidos

1. Introducción	p.25
2. Glosario de Términos	p.25
3. Asistencia Familia Protegida	p.27
4. Exclusiones	p.39
5. Obligaciones del Cliente	p.40
6. Proceso general de solicitud del servicio de asistencia	p.40
7. Reintegro	p.41
8. Prestación de Servicios	p.41



Programa de Asistencias Vida a tu Medida

Servicio de asistencias
brindado por **IGS** | Integral Group Solution



Condiciones generales para la prestación de servicios

1. Introducción

INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A. (IGS) con VIDA A TU MEDIDA, le acerca asistencia las 24 horas del día, los 365 días del año. El mismo es prestado en forma directa y garantizado por INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A. Con tan sólo una llamada al 0800-444-0313, IGS dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier problema emergente, sujetándose para ello a las siguientes condiciones generales.

2. Glosario de términos

2.1 Definiciones

Siempre que se utilicen letras mayúsculas en las presentes condiciones generales, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

IGS: Integral Group Solution S.A.

Cliente: Es la persona física que tenga adherido al momento de la ocurrencia del evento cubierto por el presente, la ASISTENCIA DE VIDA A TU MEDIDA.

Beneficiario: Son **BENEFICIARIOS** del **CLIENTE** el/la cónyuge, hijos y/o dependientes menores de 18 años que vivan permanentemente bajo su dependencia económica en una misma vivienda.

Pesos: La moneda de curso legal vigente en la República Argentina.

Servicios: Los servicios de asistencia prestados en forma directa por IGS, o a través de terceros a quienes dicha compañía contrate bajo su exclusiva responsabilidad.

Situación de asistencia: Todo hecho ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en las condiciones generales, que den derecho a la prestación de



los **SERVICIOS**.

Accidente: Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un **CLIENTE**, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad) que ocurra a un **CLIENTE** durante la vigencia de las condiciones generales y que dé lugar a la prestación de servicios de asistencia.

Evento: Cada suceso que implique una emergencia o urgencia y por el cual un técnico, empleado, médico, profesional, operador y/o ambulancia de **IGS** se presente ante un **CLIENTE** para proceder a la prestación de los **SERVICIOS**.

Avería: Daño o rotura que impide el correcto funcionamiento de cualquier artefacto, o mecanismo, así como sus elementos componentes.

Referencia: Información actualizada y fehaciente concerniente a los rubros detallados en el presente, que es provista por **IGS** telefónicamente al **CLIENTE** a su solicitud.

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 **CLIENTE** en relación con los rubros detallados en el presente.

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.

Costo preferencial: **IGS** trasladará a sus **CLIENTES** 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.

Materiales: Son aquellos aditamentos necesarios para la reparación de un daño comprendido en los límites de la cobertura. No implica repuestos.

Repuestos: Recambio, sustitución o reposición de artefactos ni de sus partes o piezas básicas. Por ejemplo: cerraduras, griferías, calefones, lámparas, ventiladores, etc.

Proveedor: Empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de **IGS** asista al **CLIENTE** en cualquiera de los servicios descritos en las presentes condiciones generales.

Fecha de inicio: Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece **IGS** estarán



a disposición del CLIENTE.

Personal: Es todo personal, permanente o transitorio, en relación de dependencia y/o contratado y/o bajo cualquier otra modalidad que destine IGS al cumplimiento del contrato, anexos y adendas, siendo a su exclusivo cargo la observancia de todas las obligaciones laborales y previsionales que correspondan al efecto.

País de residencia: Para fines de estas condiciones generales, el territorio de la República Argentina.

Representante: Cualquier persona, sea o no acompañante del CLIENTE que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los servicios de asistencia.

Residencia permanente: El domicilio habitual en la República Argentina que manifieste tener un CLIENTE al momento de suscribir el servicio de asistencia, siempre que se encuentre dentro del territorio nacional. Domicilio que será considerado como el del CLIENTE para los efectos de los servicios de asistencia objeto de estas condiciones generales.

Tope de cobertura: Dícese del monto máximo expresado en moneda de curso legal solicitado de la asistencia. Esta se ajusta en base a las condiciones determinadas y se tomará el monto vigente al momento de solicitar la asistencia.

Emergencia: Se considera EMERGENCIA una situación accidental y fortuita a consecuencia de un evento y todos los casos que se presenten en el momento.

3. Asistencias Vida a tu Medida

Para los presentes servicios que así lo requieran, el CLIENTE deberá presentar la correspondiente orden médica (receta). Serán recetarios válidos aquellos que fueren emitidos por profesionales particulares o instituciones médicas y debe figurar de puño y letra del profesional y con la misma tinta: nombre y apellido del paciente, examen a realizar, firma y sellos con Nro de matrícula y aclaración, fecha de prescripción. La validez de la receta será el día de la prescripción y los 30 días siguientes.



3.1 Médico a domicilio

En caso de que el CLIENTE sufra una enfermedad o padecimiento agudo y que requiera la evaluación o diagnóstico de un médico General (código verde), a solicitud del CLIENTE, IGS gestionará el traslado del médico a la residencia del CLIENTE, para realizar la evaluación sobre el estado o padecimiento del CLIENTE siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita. En caso de no existir, IGS coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad. IGS no se responsabiliza por los servicios médicos contratados directamente por el beneficiario o terceros. El presente servicio de médico a domicilio será prestado con un **LÍMITE DE 8 (OCHO) EVENTOS AL AÑO O 12 (DOCE) EVENTOS AL AÑO (SEGÚN LA ASISTENCIA A LA QUE HAYA ADHERIDO)** Y HASTA TOPE DE LA COBERTURA POR EVENTO. Los presentes servicios serán programados en el transcurso de las 24hs desde su solicitud. No se trata de un servicio de emergencia (código rojo).

3.2 Enfermero a domicilio

En caso de que el CLIENTE requiera colocarse inyecciones o realizarse curaciones de una herida o quemadura, a solicitud del CLIENTE, IGS gestionará el traslado de una enfermera a la residencia del CLIENTE, siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita. El presente servicio se prestará con un **LÍMITE DE 8 (OCHO) EVENTOS AL AÑO O 12 (DOCE) EVENTOS AL AÑO (SEGÚN LA ASISTENCIA A LA QUE HAYA ADHERIDO)** Y HASTA TOPE DE LA COBERTURA POR EVENTO.

3.3 Descuento en farmacias

Por el presente servicio, IGS pone a disposición del CLIENTE la posibilidad de recibir un descuento del 50% sobre la compra de medicamentos recetados. El servicio es exclusivo para el CLIENTE del servicio.

Cuando el CLIENTE requiera hacer uso del descuento mencionado, debe comunicarse con IGS a los Números asignados, para que esta le informe la FARMACIA ADHERIDA más cercana a su DOMICILIO DECLARADO o al lugar dónde este se encuentre. En todos los casos el CLIENTE debe llamar a IGS para autorizar la receta sobre la cual operará el descuento. El CLIENTE debe presentar en todos los casos el DNI, no es preciso que concurra



personalmente a la farmacia, puede hacerlo en su nombre cualquier persona que presente la documentación indicada. Serán recetarios válidos aquellos que fueren emitidos por profesionales particulares o instituciones médicas y debe figurar de puño y letra del profesional y con la misma tinta:

3.3.1 Denominación de la entidad.

3.3.2 Nombre y Apellido del Paciente.

3.3.3 Medicamentos recetados por principio activo. En todos los casos se deberá incluir una marca sugerida, incluida en el Vademécum.

3.3.4 Cantidad de cada medicamento.

3.3.5 Firma y sellos con No de matrícula y aclaración.

3.3.6 Fecha de prescripción.

3.3.7 La validez de la receta será el día de la prescripción y los 30 días siguientes.

3.3.8 Topes de cobertura: Límites de cantidades: Sin tratamiento prolongado.

3.3.9 Renglones por receta: Hasta 3 (TRES).

3.3.10 Envases por renglón: Hasta 1 (uno). Los descuentos mencionados se aplicarán únicamente sobre las especialidades medicinales comprendidas en el Manual Farmacéutico o similares, con excepción de lo siguiente:

3.3.10.1 Accesorios. (Material de curaciones, descartable, tiras reactivas, etc.).

3.3.10.2 Agentes Inmunosupresores.

3.3.10.3 Agentes para contraste radiológico.

3.3.10.4 Dentífricos.

3.3.10.5 Derivados de la sangre y Eritropoyetina.

3.3.10.6 Droga Orlistat (Ej.: Xenical o productos de próxima aparición).

3.3.10.7 Droga Riluzol (Ej.: Rilutek o productos de próxima aparición).

3.3.10.8 Droga Sildenafil (Ej.: Viagra, Sildefil, Lumix o productos de próxima aparición).



- 3.3.10.9 Drogas Oncohematológicas (ej.: Leucomax, Neupogen, factores estimulantes de colonias).
- 3.3.10.10 Drogas utilizadas en el tratamiento del virus HIV.
- 3.3.10.11 Elementos fijadores y de limpieza de prótesis dentales, pastas, polvos e hilo dental.
- 3.3.10.12 Fórmulas magistrales, flores de Bach y herboristería.
- 3.3.10.13 Interferones.
- 3.3.10.14 Productos de perfumería, cosmética y dermatocosmética.
- 3.3.10.15 Productos de uso exclusivo en internación.
- 3.3.10.16 Productos de venta libre.
- 3.3.10.17 Productos dietéticos, alimenticios y leches.
- 3.3.10.18 Productos para quimioterapia antineoplásica (oncológicos).
- 3.3.10.19 Productos que actúan sobre el crecimiento. (Hormona de crecimiento y anabólicos).
- 3.3.10.20 Productos que regulan la natalidad. (Anticonceptivo orales, locales y productos para esterilidad).
- 3.3.10.21 Productos sin troquel.
- 3.3.10.22 Soluciones parenterales de pequeño y gran volumen.
- 3.3.10.23 Sueros y vacunas.

Si por cualquier circunstancia, en la farmacia falta el o los medicamentos indicados por el médico, la farmacia debe obligarse a obtenerlos dentro de las 24 horas de haber sido requeridos por el afiliado, quien debe conocer tal obligación a efectos de concurrir a adquirirlos una vez que haya transcurrido dicho plazo. En ese caso la farmacia no debe retener la receta. Las Farmacias prestadoras atenderán a los socios en el horario habitual de atención al público incluyendo sábados, domingos, feriados, y horarios nocturnos, conforme al régimen de turnos establecido que le corresponda. El descuento no opera sobre drogas genéricas.



En todos los casos el CLIENTE debe comunicarse con IGS telefónicamente para indicarle la farmacia más cercana y autorizar la prestación. - El presente servicio se prestará EXCLUSIVAMENTE AL CLIENTE CON UN TOPE DE COBERTURA POR EVENTO Y HASTA 8 (OCHO) EVENTOS POR AÑO O 12 (DOCE) EVENTOS POR AÑO (SEGÚN LA ASISTENCIA A LA QUE HAYA ADHERIDO).

3.4 Asistencia Odontológica

IGS brindará al CLIENTE, previa solicitud vía telefónica, los servicios de asistencia odontológica que se detallan y el servicio de programación de visitas en el centro odontológico más cercano en horarios indicados por cada institución para situaciones de Urgencia o EMERGENCIA. La materialización del servicio estará sujeta a la disponibilidad horaria del CENTRO ODONTOLÓGICO/PRESTADOR en convenio. En caso de una situación de dolor dental intenso, IGS brindará al CLIENTE la atención odontológica necesaria para solucionar la emergencia en el centro odontológico de su red más cercano a la RESIDENCIA PERMANENTE del CLIENTE, además de proporcionarle un diagnóstico posterior para el inicio de tratamiento en caso de ser necesario. La atención considera los costos derivados de calmantes para el dolor, radiografías simples, extracción simple de cualquier pieza con excepción de las muelas de juicio, diagnóstico y presupuesto del tratamiento posterior. Cuando el acuda a la consulta contará con los siguientes servicios:

3.4.1. Examen Médico: Historia Clínica y Diagnóstico: Elaboración de una Historia Médica adecuada en donde indagará acerca del estado de salud general del paciente, ya que el mismo puede padecer de enfermedades que lo comprometan sistémicamente, infecciones, tratamientos con radioterapia, supresión del sistema inmunológico o que el paciente esté consumiendo medicamentos que compitan sean antagónicos con alguno de los medicamentos que se puedan prescribir posteriores al tratamiento. Después de haber realizado una Historia Médica adecuada, se procede a confeccionar una Historia Odontológica en donde se evalúa la condición general bucal del paciente y se realiza un diagnóstico.

3.4.2. Pronóstico y Plan de Tratamiento: Una vez establecido el diagnóstico, el profesional realizará un pronóstico del cuadro que presenta el paciente e indicará el plan de tratamiento a seguir por el CLIENTE en caso de ser necesario.



Los gastos en que incurra el CLIENTE por la prestación de los servicios profesionales dentales distintos a la atención de la emergencia dental deberán ser cubiertos con recursos propios del CLIENTE.

3.4.3. Radiografías: Solo estarán contempladas las requeridas para realizar los tratamientos amparados en la cobertura, realizadas en el consultorio del CENTRO ODONTOLÓGICO/PRESTADOR asignado y podrán ser del tipo: Coronal y periapical. Este servicio se brindará, cuando a consecuencia de una consulta odontológica coordinada por IGS, el médico odontólogo requiera tomar una radiografía dental para poder tratar al paciente.

3.4.4. Exodoncia simple o extracción: Este servicio se brindará, cuando a consecuencia de una consulta odontológica coordinada por IGS, el médico odontólogo requiera realizar una exodoncia para poder tratar al paciente. Están dentro de la Cobertura: (no incluye MOLAR DE JUICIO)

3.4.4.1. Exodoncias o Extracciones simples en dientes permanentes.

3.4.4.2. Exodoncias o Extracciones simples en dientes temporales.

3.4.4.3. Exodoncias o Extracciones simples en dientes restos radiculares.

3.4.4.4. Exodoncias o Extracciones simples en dientes fracturados.

3.4.5. Alivio del dolor: Este servicio se brindará, cuando a consecuencia de una consulta odontológica coordinada por IGS, el médico odontólogo requiera utilizar analgésicos para poder tratar al paciente. El presente servicio se prestará: HASTA EL TOPE DE COBERTURA POR EVENTO Y HASTA 6 (SEIS) EVENTOS AL AÑO. En el caso que IGS no tenga disponibles prestadores especializados, IGS reintegrará hasta el importe máximo de cobertura contra factura.

El plazo para la presentación de la solicitud de reintegro será de treinta días corridos, contados a partir de la fecha de la emergencia, transcurridos los cuales caducará el beneficio.

3.5 Examen preventivo Mamografías (Ecografía de Mamas)

Los CLIENTES del programa podrán coordinar con IGS y nuestra red de clínicas un EXAMEN



PREVENTIVO MAMOGRAFÍA (ECOGRAFÍA DE MAMAS) con previa autorización de la cabina de servicios LAS 24 HS. DEL DIA Y LOS 365 DIAS DEL AÑO, **HASTA EL TOPE DE COBERTURA POR EVENTO Y HASTA 1 (UNO) EVENTO AL AÑO O 2 (DOS) EVENTOS AL AÑO** (SEGÚN LA ASISTENCIA A LA QUE HAYA ADHERIDO).

3.6 Examen preventivo Citología

Los CLIENTES del programa podrán coordinar con IGS y nuestra red de clínicas un EXAMEN PREVENTIVO CITOLOGÍA con previa autorización de la cabina de servicios LAS 24 HS. DEL DIA Y LOS 365 DIAS DEL AÑO, **HASTA EL TOPE DE COBERTURA POR EVENTO Y HASTA 1 (UNO) EVENTO AL AÑO, O 2 (DOS) EVENTOS AL AÑO** (SEGÚN LA ASISTENCIA A LA QUE HAYA ADHERIDO).

3.7 Acompañante nocturno por internación

Se activa una vez consumada la INTERNACIÓN del CLIENTE, siempre y cuando no pueda recuperarse en el DOMICILIO DECLARADO según la validación del equipo médico de IGS. Los SERVICIOS se activarán únicamente cuando el CLIENTE haya presentado su CONSTANCIA DE INTERNACIÓN. IGS tomará la atribución de confirmar los datos con el centro hospitalario correspondiente. IGS podrá otorgar los SERVICIOS por el mecanismo de REINTEGRO cuando así lo crea conveniente. En caso de que el CLIENTE durante la INTERNACIÓN no pudiera ser acompañado por un familiar durante la noche y requiriera asistencia permanente según sea determinado por el equipo médico, se cubrirá el costo de un acompañante nocturno (horarios 21:00 HS a 07:00 hs.). EL EXCEDENTE en caso de haberlo será abonado por el CLIENTE. El presente servicio será prestará **HASTA EL TOPE DE COBERTURA POR EVENTO Y HASTA 6 (SEIS) EVENTOS AL AÑO**.

3.8 Chequeo médico anual

Tendrán derecho a un chequeo médico anual preventivo el CLIENTE que adhiera a la asistencia VIDA A TU MEDIDA. El mismo debe ser prescripto por un médico y autorizado por la cabina de atención telefónica de IGS. La presente ASISTENCIA es solo para el CLIENTE y comprende los siguientes estudios:

3.8.1 Análisis de laboratorio: El CLIENTE tendrá derecho a solicitar la coordinación con un centro médico que IGS designe, para realizarse todos o algunos de los exámenes de laboratorio indicados a continuación: hemograma completo, creatinina, glucemia, uremia, TSH y Orina Completo.



3.8.2 Placa: el CLIENTE, tendrá derecho a solicitar la coordinación de un turno con un centro médico que IGS designe, para realizarse una placa o radiografía panorámica de Tórax de frente.

3.8.3 Examen cardiológico: el CLIENTE, tendrá derecho a solicitar la coordinación de un turno con un centro médico que IGS designe, para realizarse el examen de electrocardiograma con informe y chequeo de presión sanguínea por un Médico Cardiológico.

3.8.4 Examen preventivo mamografía (ecografía de mamas) El CLIENTE podrá coordinar con IGS y nuestra red de clínicas un EXAMEN PREVENTIVO MAMOGRAFÍA (ECOGRAFÍA DE MAMAS) con previa autorización de la cabina de servicios y prescripción médica.

3.8.5 Examen preventivo citología (Papanicolau). El CLIENTE podrá coordinar con IGS y nuestra red de clínicas un EXAMEN PREVENTIVO CITOLOGÍA (PAPANICOLAU) con previa autorización de la cabina de servicios y prescripción médica.

El presente servicio será prestado **HASTA EL TOPE DE COBERTURA POR EVENTO Y HASTA 1 (UN) EVENTO AL AÑO.**

3.9 Alquiler Ortopedia, Prótesis y Camas

Por convalecencia post-hospitalaria o accidente. En caso de requerir una cama hospitalaria, prótesis u ortopedia el CLIENTE deberá entregar un resumen médico que lo justifique e IGS gestionará la entrega de estos. En caso de no ser así se puede otorgar el servicio con costo preferencial para el CLIENTE el cual este último deberá cubrir directo con el proveedor. El presente servicio será prestado hasta **EL TOPE DE COBERTURA POR EVENTO Y HASTA 3 (TRES) EVENTOS AL AÑO.**

3.10 Internación domiciliaria

IGS pone a disposición del CLIENTE la posibilidad de tener los servicios de un enfermero cuando éste, a causa de un accidente, se encuentre con una invalidez temporaria o crónica, padezca de una condición física que no le permita llevar a cabo por sí solo actividades de la vida diaria: Los servicios se prestan directamente en el hogar del cliente cuando su condición médica/física lo permita. Siempre que exista una prescripción médica indicando la necesidad de una internación domiciliaria y la de un cuidador para las actividades imposibilitadas de realizar. El presente servicio se prestará **HASTA EL TOPE DE COBERTURA POR EVENTO Y 3 (TRES) EVENTOS AL AÑO.**



3.11 Óptica lentes recetados

Cuando el CLIENTE lo solicite IGS gestionará el servicio de Óptica para lentes con receta médica. Incluye todo tipo de lentes (recetados comunes y de contacto). El CLIENTE deberá enviar a IGS la receta médica. El presente servicio se prestará **HASTA EL TOPE DE COBERTURA POR EVENTO Y HASTA 3 (TRES) EVENTOS AL AÑO.**

3.12 Asistencia nutricional telefónica

Cuando el CLIENTE 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 referencia de nutricionistas, envío de información vía electrónica de Dietas y recomendaciones para llevar una alimentación sana que incluye sugerencias para diabéticos, vegetarianos, veganos, intolerancia a la lactosa, etc. El presente servicio se prestará **SIN LÍMITE DE MONTOS Y HASTA 3 (TRES) EVENTOS AL AÑO.**

3.13 Reintegro de medicamentos en caso de lesiones por accidente

En caso de accidente si el CLIENTE sufriera lesiones físicas o traumatismos tales que requieran su hospitalización o atención médica primaria, y por tal motivo de le receten medicamentos, IGS a solicitud del CLIENTE, gestionará y cubrirá el costo de los medicamentos recetados. El presente servicio se prestará **HASTA EL TOPE DE COBERTURA POR EVENTO Y HASTA 1 (UN) EVENTO AL AÑO, O HASTA 2 (DOS) EVENTOS AL AÑO (SEGÚN LA ASISTENCIA A LA QUE HAYA ADHERIDO).**

3.14 Traslado de restos en la vía pública en caso de accidente

En caso de fallecimiento del CLIENTE, IGS organizará y tomará a su cargo los gastos de féretro de traslado, trámites administrativos y transporte hasta el lugar de inhumación en Argentina por el medio que IGS considere más conveniente. Los trámites, gastos de féretro definitivo, funeral e inhumación, y excedentes serán a cargo de los familiares. IGS no será responsable por el traslado de los restos, ni efectuará reintegro alguno por este concepto en caso de que empresas funerarias u otros terceros tomen intervención antes que IGS. Este servicio se brindará únicamente si la intervención de IGS es solicitada en forma inmediata al fallecimiento. El presente servicio se prestará **EL TOPE COBERTURA POR EVENTO Y HASTA 1 (UN) EVENTO POR AÑO.**



3.15 Asistencia psicológica telefónica

IGS a solicitud del CLIENTE, transferirá su llamado con un psicólogo para que telefónicamente realice la contención y asesoramiento. El profesional que IGS designe, asesorará y contendrá al CLIENTE en cualquier situación, sugiriendo qué cosas hacer y ayudándolo ante la situación que se encuentre. Mediante la contención psicológica se intentará fortalecer los recursos emocionales del CLIENTE. Se resaltarán principalmente el carácter productivo del sujeto, su pertenencia social y sus redes de apoyo y se apelará a la colaboración del entorno familiar para la elaboración exitosa de la pérdida. El presente servicio se brindará **SIN LÍMITE DE MONTO Y HASTA 2 (DOS) EVENTOS POR SINIESTRO.**

3.16 AIC Acompañamiento en incidentes críticos

IGS a solicitud del BENEFICIARIO, transferirá su llamado con un psicólogo para que telefónicamente realice la contención y asesoramiento ante el fallecimiento del CLIENTE. El profesional que IGS designe, asesorará y contendrá al BENEFICIARIO en cualquier situación, sugiriendo qué cosas hacer y ayudándolo ante la situación que se encuentre. Mediante la contención psicológica se intentará fortalecer los recursos emocionales del BENEFICIARIO. Se resaltarán principalmente la elaboración exitosa de la pérdida. El presente servicio se brindará **SIN LÍMITE DE MONTO Y HASTA 2 (DOS) EVENTO POR SINIESTRO.**

3.17 Phono Med

El SERVICIO de PHONO MED supone el acceso a un profesional médico exclusivamente en la especialidad de Clínica Médica mediante llamada/videollamada que se encuentra disponible a través de la Central Operativa de IGS. El sólo acceso y/o utilización del SERVICIO, de todos o parte de sus contenidos, implica la plena aceptación de las presentes Condiciones Generales. El SERVICIO consiste en la posibilidad de que el CLIENTE realice una consulta no presencial, de carácter virtual, a un profesional médico en la especialidad de Clínica Médica. Los profesionales que brindan el SERVICIO lo hacen exclusivamente en la especialidad de Clínica Médica. La consulta tendrá una duración máxima de 15' (quince minutos) y podrá ser realizada todos los días del año, las 24 hs., mediante una llamada/videollamada que se encuentra disponible siguiendo las indicaciones de la Central Operativa de IGS respetando las condiciones que delimitan el alcance del mismo. La llamada/videollamada médica mediante este SERVICIO no reemplaza ni sustituye la



consulta médica presencial, por lo que si usted entiende que atraviesa una emergencia médica llame o dirijase inmediatamente al servicio de urgencias en un hospital y/o clínica médica. La información o asesoramiento proporcionada por los profesionales médicos deberá utilizarse sólo como una guía y no como una recomendación definitiva para adoptar ninguna acción o tratamiento específico. El SERVICIO se encuentra disponible exclusivamente para el CLIENTE en la medida en que se comuniquen desde un dispositivo móvil conexión a internet. El SERVICIO se encuentra sujeto a disponibilidad técnica del acceso a internet o al servicio de conectividad que posea el CLIENTE. En caso de ser necesario y a criterio del profesional consultado, el CLIENTE podrá ser derivado a un médico especialista, o bien podrá ser derivado para la realización de estudios de diagnóstico o tratamiento. En caso de urgencia y/o emergencia, el CLIENTE deberá dirigirse a la institución médica cercana de acuerdo con su cobertura de salud pública o privada, o bien comunicarse telefónicamente con el Servicio de Emergencias llamando al 911 / 107 / o al correspondiente de acuerdo con su ciudad de residencia. En caso de que en el plan de Asistencia contratado con IGS posea traslado Médico Terrestre por Ambulancia, se procederá a la coordinación de la prestación en los límites establecidos para cada SERVICIO. El SERVICIO únicamente se encuentra disponible llamando previamente a la Central Operativa de IGS, cuyos Coordinadores de Asistencia brindarán las indicaciones para acceder a la misma. El presente servicio se prestará SIN LIMITE DE MONTO POR EVENTO Y HASTA 6 (SEIS) EVENTOS AL AÑO PARA EL SEGMENTO MASIVO Y HASTA 12 (DOCE) EVENTOS AL AÑO PARA EL SEGMENTO SELECT. Para poder acceder al SERVICIO, el CLIENTE deberá ser mayor de edad de conformidad a la ley argentina, y deberá suministrar su Información personal, responsabilizándose por la exactitud de esta información. En el caso que la Información Personal que nos brinde sea errada o incompleta, imposibilitando la efectiva comprobación e identificación del usuario, IGS tendrá el derecho de cancelar el SERVICIO, quedando exento de cualquier responsabilidad o resarcimiento hacia el CLIENTE. El CLIENTE deberá respetar en todo momento los términos y condiciones establecidos en las presentes Condiciones Generales. De forma expresa, el CLIENTE manifiesta que utilizará el SERVICIO de forma responsable, diligente y asumiendo cualquier responsabilidad que pudiera derivarse del incumplimiento de las presentes Condiciones Generales. El CLIENTE reconoce y declara aceptar que efectuará consultas a través del SERVICIO exclusivamente referidas a su propia salud y no respecto de terceros con excepción de niños o personas sin capacidad de expresarse por sí solos; su



incumplimiento facultará a IGS a cancelar el SERVICIO, quedando exento de cualquier responsabilidad o resarcimiento hacia el CLIENTE. IGS no ofrece garantía, en la medida máxima permitida por la ley, de resultado alguno con relación al consejo médico, indicación o diagnóstico que le brinde el profesional consultado al CLIENTE a través del SERVICIO. El CLIENTE reconoce y acepta que IGS no otorga ninguna garantía, ya sea expresa o implícita, sobre la información, consejo médico, asesoramiento, contenidos, información, toda vez que no asume una obligación de resultado. Los profesionales médicos no son empleados de IGS, sino que son contratistas independientes y que son directamente responsables por la calidad del servicio que le hubieran prestado. IGS no será responsable por agravamientos de los eventuales cuadros clínicos, en caso de que el CLIENTE no pudiera realizar posteriormente un efectivo contacto con el médico consultado o con el especialista al cual fue derivado, o no se realizare los estudios sugeridos por el profesional. Exceptuando los casos que la legislación vigente de la República Argentina imponga expresamente lo contrario, y exclusivamente con la medida y extensión en que lo imponga, IGS no garantiza ni asume responsabilidad alguna respecto a los posibles daños y perjuicios causados por el uso del SERVICIO. Quedan excluidas del SERVICIO cualquier especialidad médica que no resulte Clínica Médica. Asimismo, se establece que se encuentran expresamente excluidas las siguientes especialidades y/o prestaciones: - SALUD MENTAL - URGENCIAS O EMERGENCIAS - RECETAS para MEDICACIÓN CRÓNICA - CERTIFICADOS MÉDICOS - APTOS FÍSICOS - CERTIFICADOS Y/O RECETAS POR ENFERMEDADES Y/O PATOLOGÍAS PREEXISTENTES - Cualquier otra que por su naturaleza y/o complejidad no pueda brindarse a través del SERVICIO. Los llamados de solicitud de Asistencias a la Central Operativa podrán ser grabados. No obstante, se deja expresa constancia que las consultas que el CLIENTE realice a través del SERVICIO, en ningún caso y bajo ninguna circunstancia serán sometidas a grabación, ni de voz ni de imagen por parte de IGS, con el fin de garantizar la confidencialidad de la información que se vierta en el mismo, y de resguardar y preservar el secreto médico, conforme lo exigen las normas que rigen la materia (cf. Ley Nro. 25.326 de Protección de los Datos Personales, Ley 26.529 de Derechos del Paciente en su Relación con los Profesionales e Instituciones de la Salud y sus modificaciones y reglamentación aplicable). En forma concordante, el CLIENTE reconoce y declara aceptar que bajo ninguna circunstancia someterá la consulta que realiza a grabación, ni de voz ni de imagen, tanto de su parte como del profesional médico interviniente. Su incumplimiento facultará a IGS a cancelar el SERVICIO, quedando exento de cualquier responsabilidad.



4. Exclusiones

No son objeto de los SERVICIOS, las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:

- a) La mala fe del CLIENTE, comprobada por el personal de IGS.
- b) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- c) Cuando el CLIENTE no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- d) Cuando el CLIENTE no se identifique como adherido a la ASISTENCIA DE VIDA A TU MEDIDA.
- e) Cuando el CLIENTE incumpla en cualesquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.
- f) Cuando la solicitud de algún Servicio esté vinculada directa o indirectamente con una ENFERMEDAD preexistente diagnosticada y/o ACCIDENTE ocurrido en ambos casos con anterioridad a la fecha de contratación de la póliza y a la Fecha de Inicio de los SERVICIOS DE ASISTENCIA.

5. Obligaciones del Cliente

Con el fin que el CLIENTE pueda disfrutar de los servicios contemplados, el mismo deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- a) Abstenerse de realizar gastos sin haber consultado previamente con IGS, es decir cuando por alguna circunstancia el CLIENTE realice cualquier tipo de gasto deberá solicitar autorización a IGS a fin de no realizar gastos innecesarios o gastos no restituibles posteriormente.
- b) Queda entendido que en caso de que el CLIENTE establezca su RESIDENCIA PERMANENTE en un lugar distinto al territorio de la República Argentina, IGS se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en las condiciones generales.



c) Identificarse como CLIENTE ante los representantes de IGS o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en estas condiciones generales.

6. Proceso general de solicitud del servicio de asistencia

En caso de que el CLIENTE requiera de los SERVICIOS contemplados, se procederá de la siguiente forma:

a) El CLIENTE que requiera del servicio se comunicará con IGS a los números telefónicos especificados en estas condiciones generales.

b) El CLIENTE procederá a suministrarle al representante de IGS que atienda la llamada respectiva, los datos necesarios para identificarlo como CLIENTE, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como la ubicación exacta del CLIENTE; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el CLIENTE del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise en relación con el cual se solicite un servicio. Al momento de recibir al prestador el CLIENTE deberá mostrar una identificación con fotografía. Queda entendido que el personal de IGS únicamente prestará los servicios contemplados en estas Condiciones Generales, a las personas que figuren como CLIENTE en la última lista de CLIENTES activos.

c) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, IGS le prestará al CLIENTE los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones de las condiciones generales. En caso de que el CLIENTE no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, IGS no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no prestación de los servicios relacionados con las condiciones generales.

7. Reintegro

Solo se procederá al reintegro cuando se considere conveniente, y para proceder al mismo se deberá primero comunicar con IGS donde le informarán los pasos a seguir; deberá



presentar la documentación respaldatoria junto a la Factura, o documento que la reemplace, completa en todos sus ítems según normas vigentes de AFIP sobre el particular y con membrete y datos completos del emisor de la misma.

8. Prestación de servicios

Queda entendido que IGS prestará los servicios en forma directa, o a través de terceros a los que contrate, bajo su exclusiva responsabilidad.

MODELO ILUSTRATIVO SIN VALOR CONTRACTUAL



Programa de Asistencias Familia Protegida

Servicio de asistencias
brindado por **IGS** | Integral Group Solution



Condiciones generales para la prestación de servicios

1. Introducción

INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A. (IGS) con FAMILIA PROTEGIDA, le acerca asistencia las 24 horas del día, los 365 días del año. El mismo es prestado en forma directa y garantizado por INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A. Con tan sólo una llamada al 0800-444-0313, IGS dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier problema emergente, sujetándose para ello a las siguientes condiciones generales.

2. Glosario de términos

2.1 Definiciones

Siempre que se utilicen letras mayúsculas en las presentes condiciones generales, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

IGS: Integral Group Solution S.A.

Cliente: Es la persona física que tenga adherido al momento de la ocurrencia del evento cubierto por el presente, la ASISTENCIA DE FAMILIA PROTEGIDA.

Beneficiario: Son **BENEFICIARIOS** del **CLIENTE** el/la cónyuge, hijos y/o dependientes menores de 18 años que vivan permanentemente bajo su dependencia económica en una misma vivienda. Estos podrán gozar de todos los servicios a los que tiene derecho el **CLIENTE**, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente.

Pesos: La moneda de curso legal vigente en la República Argentina.

Servicios: Los servicios de asistencia prestados en forma directa por IGS, o a través de



terceros a quienes dicha compañía contrate bajo su exclusiva responsabilidad.

Situación de asistencia: Todo hecho ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en las condiciones generales, que den derecho a la prestación de los **SERVICIOS**.

Accidente: Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un **CLIENTE**, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad) que ocurra a un **CLIENTE** durante la vigencia de las condiciones generales y que dé lugar a la prestación de servicios de asistencia.

Evento: Cada suceso que implique una emergencia o urgencia y por el cual un técnico, empleado, médico, profesional, operador y/o ambulancia de **IGS** se presente ante un **CLIENTE** para proceder a la prestación de los **SERVICIOS**.

Avería: Daño o rotura que impide el correcto funcionamiento de cualquier artefacto, o mecanismo, así como sus elementos componentes.

Referencia: Información actualizada y fehaciente concerniente a los rubros detallados en el presente, que es provista por **IGS** telefónicamente al **CLIENTE/BENEFICIARIO** a su solicitud.

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 **CLIENTE/BENEFICIARIO** en relación con los rubros detallados en el presente.

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.

Costo preferencial: **IGS** trasladará a sus **CLIENTES** 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.

Materiales: Son aquellos aditamentos necesarios para la reparación de un daño comprendido en los límites de la cobertura. No implica repuestos.

Repuestos: Recambio, sustitución o reposición de artefactos ni de sus partes o piezas



básicas. Por ejemplo: cerraduras, griferías, calefones, lámparas, ventiladores, etc.

Proveedor: Empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de IGS asista al CLIENTE en cualquiera de los servicios descriptos en las presentes condiciones generales.

Fecha de inicio: Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece IGS estarán a disposición del CLIENTE.

Personal: Es todo personal, permanente o transitorio, en relación de dependencia y/o contratado y/o bajo cualquier otra modalidad que destine IGS al cumplimiento del contrato, anexos y adendas, siendo a su exclusivo cargo la observancia de todas las obligaciones laborales y previsionales que correspondan al efecto.

País de residencia: Para fines de estas condiciones generales, el territorio de la República Argentina.

Representante: Cualquier persona, sea o no acompañante del CLIENTE que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los servicios de asistencia.

Residencia permanente: El domicilio habitual en la República Argentina que manifieste tener un CLIENTE al momento de suscribir el servicio de asistencia, siempre que se encuentre dentro del territorio nacional. Domicilio que será considerado como el del CLIENTE para los efectos de los servicios de asistencia objeto de estas condiciones generales.

Tope de cobertura: Dícese del monto máximo expresado en moneda de curso legal solicitado de la asistencia. Esta se ajusta en base a las condiciones determinadas y se tomará el monto vigente al momento de solicitar la asistencia.

Emergencia: Se considera EMERGENCIA una situación accidental y fortuita a consecuencia de un evento y todos los casos que se presenten en el momento.

3. Asistencias Familia Protegida

Para los presentes servicios que así lo requieran, el CLIENTE deberá presentar la correspondiente orden médica (receta). Serán recetarios válidos aquellos que fueren



emitidos por profesionales particulares o instituciones médicas y debe figurar de puño y letra del profesional y con la misma tinta: nombre y apellido del paciente, examen a realizar, firma y sellos con N° de matrícula y aclaración, fecha de prescripción. La validez de la receta será el día de la prescripción y los 30 días siguientes.

3.1 Médico a domicilio

En caso de que el CLIENTE Y/O BENEFICIARIO sufra una enfermedad o padecimiento agudo y que requiera la evaluación o diagnóstico de un médico General (código verde), a solicitud del CLIENTE, IGS gestionará el traslado del médico a la residencia del CLIENTE, para realizar la evaluación sobre el estado o padecimiento del CLIENTE siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita. En caso de no existir, IGS coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad. IGS no se responsabiliza por los servicios médicos contratados directamente por el beneficiario o terceros. El presente servicio de médico a domicilio será prestado con un **LÍMITE DE 8 (OCHO) EVENTOS AL AÑO, O 12 (DOCE) EVENTOS AL AÑO (SEGÚN LA ASISTENCIA A LA QUE HAYA ADHERIDO) Y HASTA TOPE DE LA COBERTURA POR EVENTO.** Los presentes servicios serán programados en el transcurso de las 24hs desde su solicitud. No se trata de un servicio de emergencia (código rojo).

3.2 Enfermero a domicilio

En caso de que el CLIENTE Y/O BENEFICIARIO requiera colocarse inyecciones o realizarse curaciones de una herida o quemadura, a solicitud del CLIENTE, IGS gestionará el traslado de una enfermera a la residencia del CLIENTE, siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita. El presente servicio se prestará con un **LÍMITE DE 8 (OCHO) EVENTOS AL AÑO, O 12 (DOCE) EVENTOS AL AÑO (SEGÚN LA ASISTENCIA A LA QUE HAYA ADHERIDO) Y HASTA TOPE DE LA COBERTURA POR EVENTO.**

3.3 Descuento en farmacias

Por el presente servicio, IGS pone a disposición del CLIENTE Y/O BENEFICIARIO la posibilidad de recibir un descuento del 50% sobre la compra de medicamentos recetados. El servicio es exclusivo para el CLIENTE Y/O BENEFICIARIO del servicio.

Cuando el CLIENTE Y/O BENEFICIARIO requiera hacer uso del descuento mencionado, debe comunicarse con IGS a los Números asignados, para que esta le informe la



FARMACIA ADHERIDA más cercana a su DOMICILIO DECLARADO o al lugar dónde este se encuentre. En todos los casos el CLIENTE debe llamar a IGS para autorizar la receta sobre la cual operará el descuento. El CLIENTE Y/O BENEFICIARIO debe presentar en todos los casos el DNI, no es preciso que concurra personalmente a la farmacia, puede hacerlo en su nombre cualquier persona que presente la documentación indicada. Serán recetarios válidos aquellos que fueren emitidos por profesionales particulares o instituciones médicas y debe figurar de puño y letra del profesional y con la misma tinta:

3.3.1. Denominación de la entidad.

3.3.2. Nombre y Apellido del Paciente.

3.3.3. Medicamentos recetados por principio activo. En todos los casos se deberá incluir una marca sugerida, incluida en el Vademécum.

3.3.4. Cantidad de cada medicamento.

3.3.5. Firma y sellos con No de matrícula y aclaración.

3.3.6. Fecha de prescripción.

3.3.7. La validez de la receta será el día de la prescripción y los 30 días siguientes.

3.3.8. Topes de cobertura: Límites de cantidades: Sin tratamiento prolongado.

3.3.9. Renglones por receta: Hasta 3 (TRES).

3.3.10. Envases por renglón: Hasta 1 (uno). Los descuentos mencionados se aplicarán únicamente sobre las especialidades medicinales comprendidas en el Manual Farmacéutico o similares, con excepción de lo siguiente:

3.3.10.1. Accesorios. (Material de curaciones, descartable, tiras reactivas, etc.).

3.3.10.2. Agentes Inmunosupresores.

3.3.10.3. Agentes para contraste radiológico.

3.3.10.4. Dentífricos.

3.3.10.5. Derivados de la sangre y Eritropoyetina.

3.3.10.6. Droga Orlistat (Ej.: Xenical o productos de próxima aparición).



- 3.3.10.7. Droga Riluzol (Ej.: Rilutek o productos de próxima aparición).
- 3.3.10.8. Droga Sildenafil (Ej.: Viagra, Sildefil, Lumix o productos de próxima aparición).
- 3.3.10.9. Drogas Oncohematológicas (ej.: Leucomax, Neupogen, factores estimulantes de colonias).
- 3.3.10.10. Drogas utilizadas en el tratamiento del virus HIV.
- 3.3.10.11. Elementos fijadores y de limpieza de prótesis dentales, pastas, polvos e hilo dental.
- 3.3.10.12. Fórmulas magistrales, flores de Bach y herboristería.
- 3.3.10.13. Interferones.
- 3.3.10.14. Productos de perfumería, cosmética y dermatocosmética.
- 3.3.10.15. Productos de uso exclusivo en internación.
- 3.3.10.16. Productos de venta libre.
- 3.3.10.17. Productos dietéticos, alimenticios y leches.
- 3.3.10.18. Productos para quimioterapia antineoplásica (oncológicos).
- 3.3.10.19. Productos que actúan sobre el crecimiento. (Hormona de crecimiento y anabólicos).
- 3.3.10.20. Productos que regulan la natalidad. (Anticonceptivo orales, locales y productos para esterilidad).
- 3.3.10.21. Productos sin troquel.
- 3.3.10.22. Soluciones parenterales de pequeño y gran volumen.
- 3.3.10.23. Sueros y vacunas; Si por cualquier circunstancia, en la farmacia falta el o los medicamentos indicados por el médico, la farmacia debe obligarse a obtenerlos dentro de las 24 horas de haber sido requeridos por el afiliado, quien debe conocer tal obligación a efectos de concurrir a adquirirlos una vez que haya transcurrido dicho plazo. En ese caso la farmacia no debe retener la receta. Las Farmacias prestadoras atenderán a los socios en



el horario habitual de atención al público incluyendo sábados, domingos, feriados, y horarios nocturnos, conforme al régimen de turnos establecido que le corresponda. El descuento no opera sobre drogas genéricas.

En todos los casos el CLIENTE Y/O BENEFICIARIO debe comunicarse con IGS telefónicamente para indicarle la farmacia más cercana y autorizar la prestación. - El presente servicio se prestará EXCLUSIVAMENTE AL CLIENTE CON UN TOPE DE COBERTURA POR EVENTO Y HASTA 8 (OCHO) EVENTOS POR AÑO, O 12 (DOCE) EVENTOS POR AÑO (SEGÚN LA ASISTENCIA A LA QUE HAYA ADHERIDO).

3.4 Asistencia Odontológica

IGS brindará al CLIENTE Y/O BENEFICIARIO, previa solicitud vía telefónica, los servicios de asistencia odontológica que se detallan y el servicio de programación de visitas en el centro odontológico más cercano en horarios indicados por cada institución para situaciones de Urgencia o EMERGENCIA. La materialización del servicio estará sujeta a la disponibilidad horaria del CENTRO ODONTOLÓGICO/PRESTADOR en convenio. En caso de una situación de dolor dental intenso, IGS brindará al CLIENTE Y/O BENEFICIARIO la atención odontológica necesaria para solucionar la emergencia en el centro odontológico de su red más cercano a la RESIDENCIA PERMANENTE del CLIENTE, además de proporcionarle un diagnóstico posterior para el inicio de tratamiento en caso de ser necesario. La atención considera los costos derivados de calmantes para el dolor, radiografías simples, extracción simple de cualquier pieza con excepción de las muelas de juicio, diagnóstico y presupuesto del tratamiento posterior. Cuando el acuda a la consulta contará con los siguientes servicios:

3.4.1. Examen Médico: Historia Clínica y Diagnóstico: Elaboración de una Historia Médica adecuada en donde indagará acerca del estado de salud general del paciente, ya que el mismo puede padecer de enfermedades que lo comprometan sistémicamente, infecciones, tratamientos con radioterapia, supresión del sistema inmunológico o que el paciente esté consumiendo medicamentos que compitan sean antagónicos con alguno de los medicamentos que se puedan prescribir posteriores al tratamiento. Después de haber realizado una Historia Médica adecuada, se procede a confeccionar una Historia Odontológica en donde se evalúa la condición general bucal del paciente y se realiza un diagnóstico.



3.4.2. Pronóstico y Plan de Tratamiento: Una vez establecido el diagnóstico, el profesional realizará un pronóstico del cuadro que presenta el paciente e indicará el plan de tratamiento a seguir por el CLIENTE Y/O BENEFICIARIO en caso de ser necesario.

Los gastos en que incurra el CLIENTE Y/O BENEFICIARIO por la prestación de los servicios profesionales dentales distintos a la atención de la emergencia dental deberán ser cubiertos con recursos propios del CLIENTE.

3.4.3. Radiografías: Solo estarán contempladas las requeridas para realizar los tratamientos amparados en la cobertura, realizadas en el consultorio del CENTRO ODONTOLÓGICO/PRESTADOR asignado y podrán ser del tipo: Coronal y periapical. Este servicio se brindará, cuando a consecuencia de una consulta odontológica coordinada por IGS, el médico odontólogo requiera tomar una radiografía dental para poder tratar al paciente.

3.4.4. Exodoncia simple o extracción: Este servicio se brindará, cuando a consecuencia de una consulta odontológica coordinada por IGS, el médico odontólogo requiera realizar una exodoncia para poder tratar al paciente. Están dentro de la Cobertura: (no incluye MOLAR DE JUICIO).

3.4.4.1. Exodoncias o Extracciones simples en dientes permanentes.

3.4.4.2. Exodoncias o Extracciones simples en dientes temporales.

3.4.4.3. Exodoncias o Extracciones simples en dientes restos radiculares.

3.4.4.4. Exodoncias o Extracciones simples en dientes fracturados.

3.4.5. Alivio del dolor: Este servicio se brindará, cuando a consecuencia de una consulta odontológica coordinada por IGS, el médico odontólogo requiera utilizar analgésicos para poder tratar al paciente. El presente servicio se prestará: HASTA EL TOPE DE COBERTURA POR EVENTO Y HASTA 6 (SEIS) EVENTOS AL AÑO. En el caso que IGS no tenga disponibles prestadores especializados, IGS reintegrará hasta el importe máximo de cobertura contra factura.

El plazo para la presentación de la solicitud de reintegro será de treinta días corridos, contados a partir de la fecha de la emergencia, transcurridos los cuales caducará el beneficio.



3.5 Examen preventivo Mamografías (Ecografía de Mamas)

Los CLIENTES Y/O BENEFICIARIOS del programa podrán coordinar con IGS y nuestra red de clínicas un EXAMEN PREVENTIVO MAMOGRAFÍA (ECOGRAFÍA DE MAMAS) con previa autorización de la cabina de servicios LAS 24 HS. DEL DIA Y LOS 365 DIAS DEL AÑO, HASTA EL TOPE DE COBERTURA POR EVENTO Y HASTA 1 (UNO) EVENTO AL AÑO O 2 (DOS) EVENTOS AL AÑO (SEGÚN LA ASISTENCIA A LA QUE HAYA ADHERIDO).

3.6 Examen preventivo Citología

Los CLIENTES Y/O BENEFICIARIOS del programa podrán coordinar con IGS y nuestra red de clínicas un EXAMEN PREVENTIVO CITOLOGÍA con previa autorización de la cabina de servicios LAS 24 HS. DEL DIA Y LOS 365 DIAS DEL AÑO, HASTA EL TOPE DE COBERTURA POR EVENTO Y HASTA 1 (UNO) EVENTO AL AÑO, O 2 (DOS) EVENTOS AL AÑO (SEGÚN LA ASISTENCIA A LA QUE HAYA ADHERIDO).

3.7 Acompañante nocturno por internación

Se activa una vez consumada la INTERNACIÓN del CLIENTE Y/O BENEFICIARIO, siempre y cuando no pueda recuperarse en el DOMICILIO DECLARADO según la validación del equipo médico de IGS. Los SERVICIOS se activarán únicamente cuando el CLIENTE Y/O BENEFICIARIO haya presentado su CONSTANCIA DE INTERNACIÓN. IGS tomará la atribución de confirmar los datos con el centro hospitalario correspondiente. IGS podrá otorgar los SERVICIOS por el mecanismo de REINTEGRO cuando así lo crea conveniente. En caso de que el CLIENTE Y/O BENEFICIARIO durante la INTERNACIÓN no pudiera ser acompañado por un familiar durante la noche y requiriera asistencia permanente según sea determinado por el equipo médico, se cubrirá el costo de un acompañante nocturno (horarios 21:00 HS a 07:00 hs.). EL EXCEDENTE en caso de haberlo será abonado por el CLIENTE. El presente servicio será prestará **HASTA EL TOPE DE COBERTURA POR EVENTO Y HASTA 6 (SEIS) EVENTOS AL AÑO.**

3.8 Chequeo médico anual

Tendrán derecho a un chequeo médico anual preventivo el CLIENTE Y/O BENEFICIARIO que adhiera a la asistencia FAMILIA PROTEGIDA. El mismo debe ser prescripto por un médico y autorizado por la cabina de atención telefónica de IGS. La presente ASISTENCIA es solo para el CLIENTE Y/O BENEFICIARIO y comprende los siguientes estudios:



3.8.1 Análisis de laboratorio: El CLIENTE Y/O BENEFICIARIO tendrá derecho a solicitar la coordinación con un centro médico que IGS designe, para realizarse todos o algunos de los exámenes de laboratorio indicados a continuación: hemograma completo, creatinina, glucemia, uremia, TSH y Orina Completo.

3.8.2 Placa: el CLIENTE Y/O BENEFICIARIO, tendrá derecho a solicitar la coordinación de un turno con un centro médico que IGS designe, para realizarse una placa o radiografía panorámica de Tórax de frente.

3.8.3 Examen cardiológico: el CLIENTE Y/O BENEFICIARIO, tendrá derecho a solicitar la coordinación de un turno con un centro médico que IGS designe, para realizarse el examen de electrocardiograma con informe y chequeo de presión sanguínea por un Médico Cardiológico.

3.8.4 Examen preventivo mamografía (ecografía de mamas) El CLIENTE podrá coordinar con IGS y nuestra red de clínicas un EXAMEN PREVENTIVO MAMOGRAFÍA (ECOGRAFÍA DE MAMAS) con previa autorización de la cabina de servicios y prescripción médica.

3.8.5 Examen preventivo citología (Papanicolau). El CLIENTE Y/O BENEFICIARIO podrá coordinar con IGS y nuestra red de clínicas un EXAMEN PREVENTIVO CITOLOGÍA (PAPANICOLAU) con previa autorización de la cabina de servicios y prescripción médica.

El presente servicio será prestado **HASTA EL TOPE DE COBERTURA POR EVENTO Y HASTA 1 (UN) EVENTO AL AÑO.**

3.9 Alquiler Ortopedia, Prótesis y Camas

Por convalecencia post-hospitalaria o accidente. En caso de requerir una cama hospitalaria, prótesis u ortopedia el CLIENTE Y/O BENEFICIARIO deberá entregar un resumen médico que lo justifique e IGS gestionará la entrega de estos. En caso de no ser así se puede otorgar el servicio con costo preferencial para el CLIENTE Y/O BENEFICIARIO el cual este último deberá cubrir directo con el proveedor. El presente servicio será prestado hasta **EL TOPE DE COBERTURA POR EVENTO Y HASTA 3 (TRES) EVENTOS AL AÑO.**

3.10 Internación domiciliaria

IGS pone a disposición del CLIENTE Y/O BENEFICIARIO la posibilidad de tener los servicios de un enfermero cuando éste, a causa de un accidente, se encuentre con una invalidez



temporaria o crónica, padezca de una condición física que no le permita llevar a cabo por sí solo actividades de la vida diaria: Los servicios se prestan directamente en el hogar del cliente cuando su condición médica/física lo permita. Siempre que exista una prescripción médica indicando la necesidad de una internación domiciliaria y la de un cuidador para las actividades imposibilitadas de realizar. El presente servicio se prestará **HASTA EL TOPE DE COBERTURA POR EVENTO Y 3 (TRES) EVENTOS AL AÑO.**

3.11 Óptica lentes recetados

Cuando el CLIENTE Y/O BENEFICIARIO lo solicite IGS gestionará el servicio de Óptica para lentes con receta médica. Incluye todo tipo de lentes (recetados comunes y de contacto). El CLIENTE deberá enviar a IGS la receta médica. El presente servicio se prestará **HASTA EL TOPE DE COBERTURA POR EVENTO Y HASTA 3 (TRES) EVENTOS AL AÑO.**

3.12 Asistencia nutricional telefónica

Cuando el CLIENTE Y/O BENEFICIARIO 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 referencia de nutricionistas, envío de información vía electrónica de Dietas y recomendaciones para llevar una alimentación sana que incluye sugerencias para diabéticos, vegetarianos, veganos, intolerancia a la lactosa, etc. El presente servicio se prestará **SIN LÍMITE DE MONTOS Y HASTA 3 (TRES) EVENTOS AL AÑO.**

3.13 Reintegro de medicamentos en caso de lesiones por accidente

En caso de accidente si el CLIENTE Y/O BENEFICIARIO sufriera lesiones físicas o traumatismos tales que requieran su hospitalización o atención médica primaria, y por tal motivo de le receten medicamentos, IGS a solicitud del CLIENTE Y/O BENEFICIARIO, gestionará y cubrirá el costo de los medicamentos recetados. El presente servicio se prestará **HASTA EL TOPE DE COBERTURA POR EVENTO Y HASTA 1 (UN) EVENTO AL AÑO, O HASTA 2 (DOS) EVENTOS AL AÑO (SEGÚN LA ASISTENCIA A LA QUE HAYA ADHERIDO).**

3.14 Traslado de restos en la vía pública en caso de accidente

En caso de fallecimiento del CLIENTE Y/O BENEFICIARIO, IGS organizará y tomará a su cargo los gastos de féretro de traslado, trámites administrativos y transporte hasta el lugar



de inhumación en Argentina por el medio que **IGS** considere más conveniente. Los trámites, gastos de féretro definitivo, funeral e inhumación, y excedentes serán a cargo de los familiares. **IGS** no será responsable por el traslado de los restos, ni efectuará reintegro alguno por este concepto en caso de que empresas funerarias u otros terceros tomen intervención antes que **IGS**. Este servicio se brindará únicamente si la intervención de **IGS** es solicitada en forma inmediata al fallecimiento. El presente servicio se prestará **EL TOPE COBERTURA POR EVENTO Y HASTA 1 (UN) EVENTO POR AÑO.**

3.15 Asistencia psicológica telefónica

IGS a solicitud del **CLIENTE Y/O BENEFICIARIO**, transferirá su llamado con un psicólogo para que telefónicamente realice la contención y asesoramiento. El profesional que **IGS** designe, asesorará y contendrá al **CLIENTE Y/O BENEFICIARIO** en cualquier situación, sugiriendo qué cosas hacer y ayudándolo ante la situación que se encuentre. Mediante la contención psicológica se intentará fortalecer los recursos emocionales del **CLIENTE**. Se resaltaré principalmente el carácter productivo del sujeto, su pertenencia social y sus redes de apoyo y se apelará a la colaboración del entorno familiar para la elaboración exitosa de la pérdida. El presente servicio se brindará **SIN LÍMITE DE MONTO Y HASTA 2 (DOS) EVENTOS POR SINIESTRO.**

3.16 AIC Acompañamiento en incidentes críticos

IGS a solicitud del **BENEFICIARIO**, transferirá su llamado con un psicólogo para que telefónicamente realice la contención y asesoramiento ante el fallecimiento del **CLIENTE**. El profesional que **IGS** designe, asesorará y contendrá al **BENEFICIARIO** en cualquier situación, sugiriendo qué cosas hacer y ayudándolo ante la situación que se encuentre. Mediante la contención psicológica se intentará fortalecer los recursos emocionales del **BENEFICIARIO**. Se resaltaré principalmente la elaboración exitosa de la pérdida. El presente servicio se brindará **SIN LÍMITE DE MONTO Y HASTA 2 (DOS) EVENTOS POR SINIESTRO.**

3.17 Phono Med

El **SERVICIO** de **PHONO MED** supone el acceso a un profesional médico exclusivamente en la especialidad de Clínica Médica mediante llamada/videollamada que se encuentra disponible a través de la Central Operativa de **IGS**. El sólo acceso y/o utilización del **SERVICIO**, de todos o parte de sus contenidos, implica la plena aceptación de las presentes



Condiciones Generales. El SERVICIO consiste en la posibilidad de que el CLIENTE Y/O BENEFICIARIO realice una consulta no presencial, de carácter virtual, a un profesional médico en la especialidad de Clínica Médica. Los profesionales que brindan el SERVICIO lo hacen exclusivamente en la especialidad de Clínica Médica. La consulta tendrá una duración máxima de 15´ (quince minutos) y podrá ser realizada todos los días del año, las 24 hs., mediante una llamada/ videollamada que se encuentra disponible siguiendo las indicaciones de la Central Operativa de IGS respetando las condiciones que delimitan el alcance del mismo. La llamada/videollamada médica mediante este SERVICIO no reemplaza ni sustituye la consulta médica presencial, por lo que si usted entiende que atraviesa una emergencia médica llame o diríjase inmediatamente al servicio de urgencias en un hospital y/o clínica médica. La información o asesoramiento proporcionada por los profesionales médicos deberá utilizarse sólo como una guía y no como una recomendación definitiva para adoptar ninguna acción o tratamiento específico. El SERVICIO se encuentra disponible exclusivamente para el CLIENTE Y/O BENEFICIARIO en la medida en que se comuniquen desde un dispositivo móvil conexión a internet. El SERVICIO se encuentra sujeto a disponibilidad técnica del acceso a internet o al servicio de conectividad que posea el CLIENTE Y/O BENEFICIARIO. En caso de ser necesario y a criterio del profesional consultado, el CLIENTE podrá ser derivado a un médico especialista, o bien podrá ser derivado para la realización de estudios de diagnóstico o tratamiento. En caso de urgencia y/o emergencia, el CLIENTE Y/O BENEFICIARIO deberá dirigirse a la institución médica cercana de acuerdo con su cobertura de salud pública o privada, o bien comunicarse telefónicamente con el Servicio de Emergencias llamando al 911 / 107 / o al correspondiente de acuerdo con su ciudad de residencia. En caso de que en el plan de Asistencia contratado con IGS posea traslado Médico Terrestre por Ambulancia, se procederá a la coordinación de la prestación en los límites establecidos para cada SERVICIO. El SERVICIO únicamente se encuentra disponible llamando previamente a la Central Operativa de IGS, cuyos Coordinadores de Asistencia brindarán las indicaciones para acceder a la misma. El presente servicio se prestará SIN LIMITE DE MONTO POR EVENTO Y HASTA 6 (SEIS) EVENTOS AL AÑO PARA EL SEGMENTO MASIVO Y HASTA 12 (DOCE) EVENTOS AL AÑO PARA EL SEGMENTO SELECT. Para poder acceder al SERVICIO, el CLIENTE deberá ser mayor de edad de conformidad a la ley argentina, y deberá suministrar su Información personal, responsabilizándose por la exactitud de esta información. En el caso que la Información Personal que nos brinde sea errada o incompleta, imposibilitando la efectiva comprobación e identificación del usuario, IGS



tendrá el derecho de cancelar el SERVICIO, quedando exento de cualquier responsabilidad o resarcimiento hacia el CLIENTE Y/O BENEFICIARIO. El CLIENTE Y/O BENEFICIARIO deberá respetar en todo momento los términos y condiciones establecidos en las presentes Condiciones Generales. De forma expresa, el CLIENTE Y/O BENEFICIARIO manifiesta que utilizará el SERVICIO de forma responsable, diligente y asumiendo cualquier responsabilidad que pudiera derivarse del incumplimiento de las presentes Condiciones Generales. El CLIENTE Y/O BENEFICIARIO reconoce y declara aceptar que efectuará consultas a través del SERVICIO exclusivamente referidas a su propia salud y no respecto de terceros con excepción de niños o personas sin capacidad de expresarse por sí solos; Su incumplimiento facultará a IGS a cancelar el SERVICIO, quedando exento de cualquier responsabilidad o resarcimiento hacia el CLIENTE Y/O BENEFICIARIO. IGS no ofrece garantía, en la medida máxima permitida por la ley, de resultado alguno con relación al consejo médico, indicación o diagnóstico que le brinde el profesional consultado al CLIENTE Y/O BENEFICIARIO a través del SERVICIO. El CLIENTE Y/O BENEFICIARIO reconoce y acepta que IGS no otorga ninguna garantía, ya sea expresa o implícita, sobre la información, consejo médico, asesoramiento, contenidos, información, toda vez que no asume una obligación de resultado. Los profesionales médicos no son empleados de IGS, sino que son contratistas independientes y que son directamente responsables por la calidad del servicio que le hubieran prestado. IGS no será responsable por agravamientos de los eventuales cuadros clínicos, en caso de que el CLIENTE Y/O BENEFICIARIO no pudiera realizar posteriormente un efectivo contacto con el médico consultado o con el especialista al cual fue derivado, o no se realizare los estudios sugeridos por el profesional. Exceptuando los casos que la legislación vigente de la República Argentina imponga expresamente lo contrario, y exclusivamente con la medida y extensión en que lo imponga, IGS no garantiza ni asume responsabilidad alguna respecto a los posibles daños y perjuicios causados por el uso del SERVICIO. Quedan excluidas del SERVICIO cualquier especialidad médica que no resulte Clínica Médica. Asimismo, se establece que se encuentran expresamente excluidas las siguientes especialidades y/o prestaciones: - SALUD MENTAL - URGENCIAS O EMERGENCIAS - RECETAS para MEDICACIÓN CRÓNICA - CERTIFICADOS MÉDICOS - APTOS FÍSICOS - CERTIFICADOS Y/O RECETAS POR ENFERMEDADES Y/O PATOLOGÍAS PREEXISTENTES - Cualquier otra que por su naturaleza y/o complejidad no pueda brindarse a través del SERVICIO. Los llamados de solicitud de Asistencias a la Central Operativa podrán ser grabados. No obstante, se deja expresa constancia que las consultas que el CLIENTE Y/O BENEFICIARIO realice a través del



SERVICIO, en ningún caso y bajo ninguna circunstancia serán sometidas a grabación, ni de voz ni de imagen por parte de IGS, con el fin de garantizar la confidencialidad de la información que se vierta en el mismo, y de resguardar y preservar el secreto médico, conforme lo exigen las normas que rigen la materia (cf. Ley Nro. 25.326 de Protección de los Datos Personales, Ley 26.529 de Derechos del Paciente en su Relación con los Profesionales e Instituciones de la Salud y sus modificaciones y reglamentación aplicable). En forma concordante, el CLIENTE reconoce y declara aceptar que bajo ninguna circunstancia someterá la consulta que realiza a grabación, ni de voz ni de imagen, tanto de su parte como del profesional médico interviniente. Su incumplimiento facultará a IGS a cancelar el SERVICIO, quedando exento de cualquier responsabilidad.

4. Exclusiones

No son objeto de los SERVICIOS, las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:

- a) La mala fe del CLIENTE, comprobada por el personal de IGS.
- b) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- c) Cuando el CLIENTE no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- d) Cuando el CLIENTE no se identifique como adherido a la ASISTENCIA DE FAMILIA PROTEGIDA.
- e) Cuando el CLIENTE incumpla en cualesquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.
- f) Cuando la solicitud de algún Servicio esté vinculada directa o indirectamente con una ENFERMEDAD preexistente diagnosticada y/o ACCIDENTE ocurrido en ambos casos con anterioridad a la fecha de contratación de la póliza y a la Fecha de Inicio de los SERVICIOS DE ASISTENCIA.



5. Obligaciones del Cliente

Con el fin que el CLIENTE pueda disfrutar de los servicios contemplados, el mismo deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- a) Abstenerse de realizar gastos sin haber consultado previamente con IGS, es decir cuando por alguna circunstancia el CLIENTE realice cualquier tipo de gasto deberá solicitar autorización a IGS a fin de no realizar gastos innecesarios o gastos no restituibles posteriormente.
- b) Queda entendido que en caso de que el CLIENTE establezca su RESIDENCIA PERMANENTE en un lugar distinto al territorio de la República Argentina, IGS se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en las condiciones generales.
- c) Identificarse como CLIENTE ante los representantes de IGS o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en estas condiciones generales.

6. Proceso general de solicitud del servicio de asistencia

En caso de que el CLIENTE requiera de los SERVICIOS contemplados, se procederá de la siguiente forma:

- a) El CLIENTE que requiera del servicio se comunicará con **IGS** a los números telefónicos especificados en estas condiciones generales.
- b) El CLIENTE procederá a suministrarle al representante de **IGS** que atienda la llamada respectiva, los datos necesarios para identificarlo como CLIENTE, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como la ubicación exacta del CLIENTE; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el CLIENTE del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise en relación con el cual se solicite un servicio. Al momento de recibir al prestador el CLIENTE deberá mostrar una identificación con fotografía. Queda entendido que el personal de **IGS** únicamente prestará los servicios contemplados en estas Condiciones Generales, a las personas que



figuren como CLIENTE en la última lista de CLIENTES activos.

c) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, **IGS** le prestará al CLIENTE los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones de las condiciones generales. En caso de que el CLIENTE no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, **IGS** no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no prestación de los servicios relacionados con las condiciones generales.

7. Reintegro

Solo se procederá al reintegro cuando se considere conveniente, y para proceder al mismo se deberá primero comunicar con IGS donde le informarán los pasos a seguir; deberá presentar la documentación respaldatoria junto a la Factura, o documento que la reemplace, completa en todos sus ítems según normas vigentes de AFIP sobre el particular y con membrete y datos completos del emisor de la misma.

8. Prestación de servicios

Queda entendido que IGS prestará los servicios en forma directa, o a través de terceros a los que contrate, bajo su exclusiva responsabilidad.

