Banco Serfinanza | IGS Integral Group Solution

Asistencia Modular + Bienestar

Condiciones generales de prestación de los servicios

CONTENIDO

1. Glosario de términos *p.*2
2. Tu asistencia modular + bienestar ..... ***p.* 4**
2.1. Asistencia hogar tradicional ..... ***p.* 6**
2.2. Hogar limpia ..... ***p.* 9**
2.3. Hogar express ..... ***p.* 9**
2.4. Coberturas médicas ..... ***p.* 11**
3. Asistencia tu bienestar ..... ***p.* 15**
4. ¿Cómo acceden los afiliados a los servicios? ..... *p.* 18
4.1. Procedimiento para la prestación del servicio de asistencia ..... *p.* 18
5. Obligaciones del afiliado (garantías) ..... *p.* 19
6. Reembolsos ..... *p.* 19
7. Independencia ..... *p.* 20
8. Permanencia ..... *p.* 20
9. Exclusiones ..... *p.* 20
9.1. Exclusiones generales ..... *p.* 20

1 | GLOSARIO DE TÉRMINOS

Definiciones

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

Grupo familiar: personas en primer grado de consanguinidad (conyugue e hijos y padres).

IGS: INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A.S.

Coordinación: actividad administrativa provista por IGS que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de conglomerar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del afiliado en relación a los servicios de asistencias.

Fecha de inicio vigencia: fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece IGS, estarán a disposición de los afiliados. Que comienzan 24 horas después del momento de afiliación al programa

Periodo de vigencia: periodo durante el cual el afiliado tiene derecho a obtener los servicios de asistencia. Comprende desde la fecha de inicio de vigencia hasta la cancelación por cualquier motivo del plan contratado.

Gestión: es el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan y coordinan una variedad de recursos básicos para conseguir determinados objetivos en miras de la consecución de un fin específico.

País de residencia: para fines de estas condiciones generales, el territorio de Colombia.

SMDLV: salario mínimo diario legal vigente, es el valor determinado por el gobierno colombiano como tal y que se encuentre vigente al momento del inicio de vigencia.

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

Referencia: información actualizada y fehaciente concerniente a los servicios, que es provista por IGS telefónicamente al afiliado a su solicitud.

Servicios: los servicios de asistencia contemplados en el programa descrito en el presente condicionado.

Evento: cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia y por el cual un técnico, empleado, proveedor, profesional, operador de IGS se presente ante un afiliado para proceder a la prestación de los servicios de asistencia solicitados.

Situación de asistencia: cuando el afiliado se encuentre ante una situación que implique una urgencia, prioridad o necesidad en demanda de asistencia y responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente condicionado, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el periodo de vigencia y en el ámbito territorial de validez.

Residencia permanente: el domicilio habitual del afiliado o grupo familiar que para los efectos del presente condicionado debe ser en Colombia dentro del ámbito de territorialidad definido.

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

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

Emergencia: se refiere a una situación crítica de peligro evidente para la vida del afiliado y que requiere una actuación inmediata.

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.

Valor cubierto según evento: el tope de cobertura en cada asistencia es definido según el valor promedio establecido por los proveedores de IGS.

Bolsa: hace referencia a un número de eventos para un conjunto de coberturas seleccionadas.

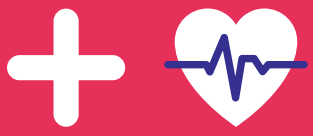
Enfermedades de bajo riesgo: hace referencia a enfermedades no crónicas o de no alto riesgo que requieran asistencias bajo orden médica o que estén fuera de los cuidados básicos de enfermería.

Perímetro urbano: se define como la zona limítrofe entre la ciudad principal y el municipio.

2 | TU ASISTENCIA MODULAR + BIENESTAR

ASISTENCIAS	COBERTURAS	VIGENCIA
ASISTENCIA HOGAR TRADICIONAL	**MONTO MÁXIMO**	**EVENTOS POR AÑO**
Servicio de vidriería	$170.000	3 Eventos
Servicio de plomería		
Servicio de electricista		
Servicio de cerrajería		
HOGAR LIMPIA	**MONTO MÁXIMO**	**EVENTOS POR AÑO**
Desinfección de almohadas, colchones o muebles	$170.000	1 Evento
HOGAR EXPRESS	**MONTO MÁXIMO**	**EVENTOS POR AÑO**
Armado de muebles en el hogar	$120.000	5 Eventos
Instalación de lámparas, luminarias y/ apliques de luz		
Instalación de soportes para tv o artículos decorativos		
Instalación de canaletas para cobertura de cableado		
Instalación de esquineros		
Instalación de cortinas o persianas		
Instalación de grifos		
COBERTURAS MÉDICAS	**MONTO MÁXIMO**	**EVENTOS POR AÑO**
Servicio de ambulancia	Sin límite	2 eventos
Orientación médica telefónica	Sin límite	Sin límite
Médico a domicilio por emergencia	$120.000	4 eventos
Doctor IGS: médico virtual adulto y pediátrico	Sin límite	4 eventos

COBERTURAS MÉDICAS	MONTO MÁXIMO	EVENTOS POR AÑO
Exámenes básicos a domicilio o en red de sangre y orina	$120.000	2 eventos
Lectura de exámenes médicos	Sin límite	1 evento
Enfermera para inyectología	$120.000	2 eventos
Terapias físicas o respiratorias a domicilio o en red	$120.000	1 evento
Segunda opinión médica	Sin límite	1 evento
Orientación nutricional virtual o telefónica	Sin límite	4 eventos
Orientación psicológica virtual o telefónica	Sin límite	4 eventos
Limpieza dental básica	$130.000	1 evento



ASISTENCIA TU BIENESTAR		
ASISTENCIAS	**MONTO MÁXIMO POR EVENTO**	**MÁXIMO DE EVENTOS POR AÑO**
Diseño de tu rutina de ejercicios	$ 120.000	2 eventos
Asesoría nutricional + tu plan alimenticio	Sin límite	3 eventos
Curso virtual de batidos saludables	Sin límite	3 eventos
Curso virtual de yoga	Sin límite	
Curso virtual de cocina saludable (alimentación balanceada)	Sin límite	
Asesoría de adecuación a tu puesto de trabajo en casa	Sin límite	1 evento
Asistente en filas para eventos culturales, musicales y deportivos	$ 50.000	1 evento
Consulta virtual con especialista en salud ocupacional para teletrabajo	Sin límite	1 evento
Diseño de rutina de pausas activas para realzar en casa	Sin límite	1 evento
Asesoría virtual para liderar y ser productivos en casa	Sin límite	1 evento
Asesoría del manejo de carga mental en el teletrabajo (prevención, equilibrio, organización del trabajo y recomendaciones en cuanto a factores psicosociales)	Sin límite	1 evento

Los servicios de plomería, vidriería, electricista y servicio de cerrajería, se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo a su necesidad.

Estas coberturas están limitadas a un número de tres (3) eventos por año y un monto límite de cobertura de ciento setenta mil pesos ($170.000).

SERVICIO DE VIDRIERÍA

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de los vidrios de las ventanas que formen parte del cerramiento de la vivienda, se enviará un técnico que realizará la asistencia de emergencia. Se entiende por vivienda casa, apartamento de uso habitacional, que corresponda a la residencia permanente del afiliado.

Esta cobertura aplica en vidriería de fachada.

Exclusiones:

- Todo tipo de vidrio que no comprometa el encerramiento de la vivienda.
- Vidrios con diseño especial o acabados, materiales que no estén a la venta en Colombia o que hayan sido descontinuados.
- No se incluyen marcos.
- La reposición de vidrios no es objeto de garantía, cualquier clase de espejo, domos, vitrales, películas, polarizados, logos, emblemas, cintas de seguridad y en general cualquier accesorio diferente al vidrio.

Queda establecido que en caso de que el afiliado no hubiere llamado a los números telefónicos indicados, pasadas máximo 48 horas de presentado el daño o la avería no tendrá derecho a la prestación del servicio de asistencia ni a reembolso.

SERVICIO DE PLOMERÍA

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas del sistema de abastecimiento de aguas potables propias de la vivienda afiliada (instalaciones hidrosanitarias y/o agua potable), se presente alguna rotura o fuga de agua, avería o taponamiento que imposibilite el suministro de las aguas, se enviará un técnico especializado, que realizará la asistencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. Las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería. El valor determinado para este servicio incluye el costo de los materiales y mano de obra, exclusivamente en los casos cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de agua potable. No se incluyen los

gastos generados por enchape y acabados. No incluye la sustitución de mezcladores o accesorios internos del baño. No se cubrirán además las emergencias generadas a inmuebles de terceros.

Esta cobertura aplicará únicamente en caso de emergencia, y en ningún caso por falta de mantenimiento, o por deterioro de materiales.

Exclusiones:

- Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de: grifos, cisternas, depósitos, alentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, tanques aéreos y de reserva, llaves de paso, calentadores, arreglo de canales y bajantes, cubiertas, cualquier material importado.
- Reparación en áreas comunes y cajas de inspección.
- No cubre tubería galvanizada, de hierro, cemento, asbesto, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda.
- Reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de acueducto y alcantarillado de la ciudad.

Queda establecido que en caso de que el afiliado no hubiere llamado a los números telefónicos indicados, pasadas máximo 48 horas de presentado el daño o la avería no tendrá derecho a la prestación del servicio de asistencia ni a reembolso.

SERVICIO DE ELECTRICISTA

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

Exclusiones:

- Se deja expresa constancia que IGS no será responsable por las labores de compra e instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.
- No incluye reparación de ningún aparato eléctrico (electrodomésticos, lámparas y su respectivo balastro, bombillos especiales, bombillos de intemperie, ni ningún tipo de bombillo o tubo fluorescente), ni tableros eléctricos.

- Se excluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones eléctricas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de instalación.
- Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de accesorios de electricidad en general.

Queda establecido que en caso de que el afiliado no hubiere llamado a los números telefónicos indicados, pasadas máximo 48 horas de presentado el daño o la avería no tendrá derecho a la prestación del servicio de asistencia ni a reembolso.

SERVICIO DE CERRAJERÍA

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

Esta cobertura aplica para la puerta de acceso al domicilio o puertas internas de la vivienda del afiliado.

Exclusiones:

- La apertura, reparación y el cambio o reposición de cerraduras, puertas, guardas, chapas y pasadores de guardarropas y alacenas.
- La apertura, reparación y el cambio o reposición de puertas de acceso electrónico a la vivienda asegurada, tanto externas como internas.
- La apertura, reparación y el cambio o reposición de cerraduras, puertas, guardas, chapas y pasadores de seguridad, tanto externa como interna.
- Quedan excluidos los arreglos locativos, cambios en los diseños o especificaciones originales de la vivienda asegurada.
- El servicio descrito en el presente numeral no se prestará cuando la cerradura esté deteriorada y ello ocasione daños constantes en su normal funcionamiento, y/o haya sido instalada sin las debidas normas técnicas.

Queda establecido que en caso de que el afiliado no hubiere llamado a los números telefónicos indicados, pasadas máximo 48 horas de presentado el daño o la avería no tendrá derecho a la prestación del servicio de asistencia ni a reembolso.

Todo tipo de material, elementos concretos y agregados sueltos de construcción, de demolición y capa orgánica, suelo en excavación que corresponda a lugares diferentes a la vivienda del afiliado.

2.2 | Hogar limpia

DESINFECCIÓN DE ALMOHADAS, COLCHONES O MUEBLES

Cuando el afiliado lo requiera, IGS pondrá a su disposición una empleada doméstica que realizara limpieza y desinfección de almohadas, colchones o muebles, por un tiempo máximo de cuatro (4) horas, esta cobertura incluye el valor del traslado y mano de obra, los productos de aseo y desinfección requeridos corren por cuenta del afiliado. Esta asistencia no se prestará en caso de que en la vivienda del afiliado no haya ningún familiar que pueda hacerse cargo del servicio. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m, el servicio debe ser solicitado con 48 horas de antelación y siempre debe haber una persona mayor de edad responsable en el inmueble.

Estas coberturas están limitadas a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de ciento setenta mil pesos ($170.000).

2.3 | Hogar express

Los servicios de armado de muebles en el hogar, instalación de lámparas, luminarias y/ apliques de luz, instalación de soportes para tv. o artículos decorativos, instalación de canaletas para cobertura de cableado, instalación de esquineros, instalación de cortinas o persianas e instalación de grifos, se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo a su necesidad.

Estas coberturas están limitadas a un número de cinco (5) eventos por año y un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos ($120.000).

ARMADO DE MUEBLES EN EL HOGAR

Cuando el afiliado lo requiera podrá solicitar la mano de obra para realizar el armado de algún mueble nuevo que haya adquirido; para esto IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea del armado de muebles dentro de la residencia permanente del afiliado. Los muebles respecto de los cuales se puede requerir el servicio son aquellos que en su compra adjuntaron un instructivo o catálogo original de armado. Este servicio deberá ser solicitado por el afiliado con mínimo 4 horas de anticipación en días hábiles de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

El servicio se limita a la mano de obra de un solo técnico por evento, si el servicio del cliente requiere técnicos adicionales por las condiciones de armado de mueble, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el cliente.

Exclusiones:

- Quedan excluidos muebles antiguos o viejos, es decir, que tengan más de 1 año de

antigüedad o que se vean gastados o con daños visibles.
- Quedan excluidos traslados de muebles armados dentro o fuera de la casa.
- No incluye instalación, anclaje o montaje del mueble armado en algún punto de la vivienda.
- Queda excluido el armado de cocinas integrales.

INSTALACIÓN DE LÁMPARAS, LUMINARIAS Y/ APLIQUES DE LUZ

El afiliado podrá solicitar la mano de obra para efectuar la instalación de lámparas en el interior de la residencia permanente, que necesiten ser reemplazadas o instaladas, las cuales siempre deben ser provistas por el afiliado. La instalación de luminaria o lámpara se llevará a cabo siempre que existan las condiciones necesarias para su instalación y que estén dentro de la norma o código eléctrico.

Esta cobertura tendrá un límite de uno (1) a tres (3) puntos de instalación.

INSTALACIÓN DE SOPORTES PARA TV O ARTÍCULOS DECORATIVOS

Si el afiliado necesita realizar la instalación de un soporte para tv. o artículos decorativos, IGS enviará un técnico especialista para realizar dicha tarea. El servicio sólo incluye la realización de las perforaciones (mano de obra) e instalación de soportes adecuados, para la instalación del tv. El servicio debe ser solicitado con 24 horas de anticipación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábados de 8 am a 12 m. Siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

Exclusiones:

- Quedan excluidas las instalaciones en sitios no apropiados identificados por el técnico al momento de la visita de inspección.
- El servicio no incluye el soporte de instalación y será responsabilidad del afiliado, proveerlo y garantizar que el soporte cumple con los requerimientos necesarios para la instalación de la pantalla plana – plasma – LCD.
- El técnico ni la compañía prestadora, serán responsables por daños, rotura del equipo electrónico instalado (pantalla plana – plasma – LCD) o deficiencias determinadas por la compra inadecuada del soporte de instalación, en términos de resistencia, manejo de peso material del soporte.

INSTALACIÓN DE CANALETAS PARA COBERTURA DE CABLEADO

Cuando el afiliado lo requiera IGS pondrá a disposición del afiliado el envío de un técnico a domicilio, para brindar servicio técnico en instalación de canales para cubrir cableado. Este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad, se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm. El afiliado deberá estar presente durante la visita del técnico. El servicio solo se prestará en el lugar

de residencia permanente del afiliado. Esta asistencia solo cubre los gastos de mano de obra, todos los materiales requeridos para esta instalación deberán correr por cuenta del afiliado, la instalación se realizará desde que la labor esté dentro de las normas del código eléctrico.

INSTALACIÓN DE ESQUINEROS

Cuando el afiliado lo requiera IGS pone a disposición y hasta el monto límite de cobertura el envío de un profesional a domicilio, para brindar servicio de instalación de esquineros este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad, se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm. El afiliado deberá estar presente durante la visita del técnico. El servicio solo se prestará en el lugar de residencia permanente del afiliado dentro del perímetro hurdano. Esta asistencia solo cubre los gastos de mano de obra, todos los materiales requeridos para esta instalación de los esquineros deberán ser suministrados por el afiliado.

INSTALACIÓN DE CORTINAS O PERSIANAS

Si el afiliado lo requiera podrá solicitar la mano de obra para realizar la instalación de cortinas o persianas en la vivienda del afiliado dentro del perímetro urbano. Para esto, IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea de la instalación de cortinas previa autorización del afiliado. Los accesorios, sistemas de funcionamiento y las cortinas, deberán ser provistos por el afiliado. El servicio se realizará siempre que las condiciones de la superficie permitan la instalación de la(s) cortina(s).

INSTALACIÓN DE GRIFOS

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

2.4 | Coberturas médicas

SERVICIO DE AMBULANCIA

En caso que el afiliado requiera un servicio de transporte dentro del territorio colombiano a consecuencia de una lesión súbita o traumatismo que constituya una emergencia vital y que requiera un traslado médico, IGS coordinará dependiendo de la emergencia en ambulancia básica o ambulancia medicalizada y hará seguimiento hasta el arribo de unidades médicas para trasladar al afiliado hasta el centro médico asistencial más cercano.

ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar requiera una orientación médica telefónica, IGS brindará, de acuerdo a las condiciones de la asistencia; orientación médica telefónica las 24 horas, los 365 días del año.

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

Exclusiones:

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

MÉDICO A DOMICILIO POR EMERGENCIA

En caso que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pagará y coordinará a través de un tercero el envío de médico hasta el lugar que el afiliado o persona del grupo familiar indique, a nivel nacional dentro del perímetro urbano, para hacerle un chequeo, revisión o diagnóstico derivado de una emergencia médica.

El médico deberá identificar correcta y rápidamente la necesidad del afiliado determinando la respuesta más adecuada para resolverla, en función del contexto y de las disponibilidades. Este servicio integra revisión médica y diagnóstico. El seguimiento pertinente del tratamiento debe ser realizado por el afiliado o grupo familiar.

Este servicio se prestará en el sitio autorizado a la luz de la asistencia contratada. Para el afiliado o grupo familiar en la vivienda registrada y a nivel nacional siempre y cuando estas estén dentro del perímetro urbano en las principales ciudades del país.

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

DOCTOR IGS: MÉDICO VIRTUAL ADULTO Y PEDIÁTRICO

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar de primer grado de consanguinidad requiera una orientación médica virtual, IGS brindará de acuerdo a las condiciones de la asistencia; orientación médica virtual las 24 horas, los 365 días del año. En la línea de asistencia recibirá las instrucciones para acceder al servicio de médico virtual por medio de una aplicación o por Whatsapp, para que un profesional médico coordinado con un tercero por IGS realice la orientación médica sobre alguna patología especifica 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 realizará una historia clínica electrónica
- Se prescriben recetas electrónicas.
- Se realizará una interpretación de resultados médicos.
- No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación virtual.
- No se cambian protocolos de tratamiento vía virtual.
- El servicio no incluye el costo o garantiza el envío de un médico a domicilio.

EXÁMENES BÁSICOS A DOMICILIO O EN RED DE SANGRE Y ORINA

IGS a solicitud del afiliado lo requiera, reconocerá los siguientes exámenes ambulatorios de diagnóstico: hemograma completo, glucosa, grupo sanguíneo, emo (elemental y microscópico de orina, parcial de orina). La toma de los anteriores exámenes se prestará por solicitud del afiliado a domicilio o en la red de proveedores a nivel nacional. El servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación. IGS solicitará la orden médica del examen requerido por el afiliado y grupo familiar. Este servicio será prestado en días hábiles de 8:00 a.m. a 10:00 a.m. los resultados de los exámenes se enviarán a través de correo electrónico suministrado por el afiliado, 24 horas después de haber sido tomada la muestra.

ENFERMERA PARA INYECTOLOGÍA

Cuando el afiliado lo requiera IGS, pondrá a su disposición una enfermera para realizar aplicación de medicamentos , si y solo sí; se justifica la necesidad, se cuenta con una orden médica y con previa firma de un documento que constate el consentimiento y comprensión por parte del afiliado y/o paciente acerca del medicamento que se administrará (medio, vía y técnica de administración, propósito, efectos adversos y reacciones principales y secundarios, así como el actuar en caso de presentarse estos efectos y/o reacciones).

Los únicos medicamentos autorizados por IGS para la aplicación en sitio son: anti-inflamatorios, analgésicos, antiespasmódicos, antipiréticos, anti-histamínicos, aplicados por vía oral, intramuscular o endovenosa, siempre bajo la autorización comprobable de un médico. Este servicio se prestará en el sitio autorizado a la luz de la asistencia contratada, a nivel nacional para el afiliado y en la vivienda registrada por el

afiliado para el grupo familiar dentro del perímetro urbano en las principales ciudades del país. Bajo criterio medico se podrá realizar la formulación de tratamiento.

LECTURA DE EXÁMENES MÉDICOS

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS coordinará el servicio de lectura de resultados de exámenes médicos de laboratorio básicos, la asistencia será prestada telefónicamente por un profesional de la salud, en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 9:00 am a 12:00 pm. El afiliado o miembro del grupo familiar debe remitir vía email los resultados para que el profesional pueda realizar la lectura de los mismos.

TERAPIAS FÍSICAS O RESPIRATORIAS A DOMICILIO O EN RED

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS prestará el servicio de terapias físicas o respiratorias a domicilio o en red de proveedores a nivel nacional, dentro del perímetro urbano, con previa presentación de orden médica, este servicio encargado de promover, mejorar, acondicionar, prevenir, rehabilitar y brindar tratamiento a personas que presentan enfermedades agudas, crónicas o degenerativas que comprometan el sistema cardiovascular y pulmonar, o personas que con motivo de los climas variantes, sufran problemas respiratorios. Las terapias respiratorias las realiza un profesional de la salud fisioterapeuta, con experiencia en problemas pulmonares.

Para las terapias respiratorias el profesional cuenta y dependiendo el caso con un nebulizador, bromuro para cumplir con el objetivo de mejorar la condición respiratoria del afiliado. En otros casos la terapia se hace con masajes los cuales ayudan a la persona a expulsar de manera más rápida y a mejorar su respiración.

El paciente de requerir las terapias respiratorias y dependiendo su condición debe aportar la careta para realizar la misma. El tiempo de cada terapia no excederá los 45 minutos.

SEGUNDA OPINIÓN MÉDICA

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS dará cobertura de segunda opinión médica (nacional presencial/virtual/telefónica) en las siguientes especialidades: cardiología, dermatología, endocrinología, endoscopia, gastroenterología, genito – urinaria, fisiología, ginecología, hematología, obstetricia, neurología, oncología, oftalmología, ortopedia, cirugía de mano, patología, cirugía reconstructiva, radiología, urología, y cirugía vascular. La segunda opinión médica contempla lo siguiente: la recepción de la documentación necesaria para emitir un concepto médico, el análisis médico de la información, la verificación de la historia clínica, la emisión de un concepto médico, que a criterio del médico que la efectúe, podrá incluir la existencia de tratamientos alternativos para la patología consultada. Se deja constancia que los tratamientos sugeridos en el concepto médico emitido, no están

incluidos en la asistencia. El afiliado o miembro del grupo familiar debe remitir vía email los resultados para que el profesional pueda realizar la lectura de los mismos.

ORIENTACIÓN NUTRICIONAL VIRTUAL O TELEFÓNICA

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

ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA VIRTUAL O TELEFÓNICA

En caso que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS gestionará la prestación de servicio de orientación virtual o telefónica. Este servicio ofrece un apoyo puntual, no de urgencia, el objetivo principal es recuperar la autonomía del paciente en el menor tiempo posible, después de un “shock” emocional, estrés post-traumático, etc.

LIMPIEZA DENTAL BÁSICA

Cuando el afiliado lo requiera IGS pone a su disposición profesionales odontológicos en red para realizar limpieza básica dental que contempla la remoción de cálculo “supra gingival”, placa dental y manchas que se depositan sobre los dientes, y no requiera anestesia dental, no aplica en inflamación de encías, sangrado y zonas con pérdida dental, pérdida de hueso, movilidad dental, inflamación, bolsas periodontales, sangrado de encías y halitosis, uso de anestesia y medicamentos.

Este servicio deberá ser solicitado con 48 horas de anticipación, para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

3 | ASISTENCIA TU BIENESTAR

DISEÑO DE TU RUTINA DE EJERCICIOS

Cuando el afiliado lo solicite, IGS a su disposición virtualmente un especialista en entrenamiento deportivo para realizar el diseño de rutinas según el objetivo del afiliado (reducción de medidas, tonificación, etc.), este servicio únicamente incluye el diseño de la rutina, no entrenamientos personalizados. Este servicio deberá ser solicitado con 48 horas de anticipación, para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y se prestara con un monto límite de cobertura de ciento veinte mil (120.000).

ASESORÍA NUTRICIONAL + TU PLAN ALIMENTICIO

Cuando el afiliado lo requiera, IGS prestará el servicio de asistencia nutricional telefónica esta asistencia se brindará por parte de un especialista para consultas del cuadro nutricional de los alimentos (calorías, carbohidratos etc.) Índice de grasa corporal, dietas y referenciación de nutricionistas, envío de información vía electrónica de dietas y recomendaciones para llevar una alimentación sana y estilo de vida saludable de acuerdo al plan alimenticio que el profesional plantee para el afiliado.

Esta cobertura está limitada a un número de tres (3) eventos por año y se prestara sin monto límite de cobertura.

Los servicios de curso virtual de batidos saludables, curso virtual de yoga y curso virtual de cocina saludable (alimentación balanceada se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo a su necesidad.

Estas coberturas están limitada a un numero de tres (3) eventos por año y se prestaran sin monto límite de cobertura.

CURSO VIRTUAL DE BATIDOS SALUDABLES

Cuando el afiliado lo requiera, IGS pondrá a su disposición un nutricionista especializados en la elaboración de batidos saludables, quien le brindara información 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.

CURSO VIRTUAL DE YOGA

Cuando el afiliado lo requiera, IGS pondrá a su disposición un instructor especializado en yoga quien brindara una clase virtual, 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.

CURSO VIRTUAL DE COCINA SALUDABLE (ALIMENTACIÓN BALANCEADA)

Cuando el afiliado lo requiera, IGS pondrá a su disposición un profesional en clases de cocina saludable, quien le brindará clases de acuerdo a su elección, de manera virtual, con el fin de aprender a realizar recetas para toda la familia de manera fácil y con productos fácilmente asequibles de la canasta familiar con la cual puede llevar una

alimentación balanceada, 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 DE ADECUACIÓN A TU PUESTO DE TRABAJO EN CASA

Cuando el afiliado lo requiera, IGS pondrá a su disposición un profesional en salud ocupacional quien realizara una revisión de su puesto de trabajo en casa, y le brindara asesoría sobre las posibles mejoras que deberá realizar para mantener el bienestar físico. IGS asumirá únicamente los costos de la asesoría hasta el monto límite de cobertura, los posibles costos derivados de la misma correrán por cuenta del afiliado.

Esta cobertura está limitada a un numero de un (1) evento por año y se prestara sin monto límite de cobertura.

ASISTENTE EN FILAS PARA EVENTOS CULTURALES, MUSICALES Y DEPORTIVOS

Cuando el afiliado lo requiera, IGS suministrará personal para que asista al lugar del evento (cultural, musical o deportivo) a realizar la fila de ingreso. El servicio se prestará por máximo dos (2) horas antes de iniciar el evento. El servicio se prestará a nivel nacional dentro del perímetro urbano. Este servicio debe ser solicitado mínimo con 24 horas de antelación. El afiliado debe suministrar copia del boleto de ingreso al evento al momento de solicitar el servicio. (no se reserva para grupos).

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) eventos por año y un monto límite de Cobertura de cincuenta mil pesos ($50.000).

CONSULTA VIRTUAL CON ESPECIALISTA EN SALUD OCUPACIONAL PARA TELETRABAJO

Cuando el afiliado lo requiera, IGS prestara el servicio de una asesoría virtual con un profesional de salud ocupacional quien le asesorara para establecer condiciones del medio ambiente adaptadas a las condiciones y capacidades físicas y psicológicas del afiliado durante la realización de teletrabajo.

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

DISEÑO DE RUTINA DE PAUSAS ACTIVAS PARA REALZAR EN CASA

Cuando el afiliado lo requiera, IGS pondrá a su disposición un profesional en actividad salud y actividad física quien de acuerdo a sus necesidades le diseñara una rutina de pausas activas para realizar en casa.

Esta cobertura está limitada a un numero de un (1) evento por año y se prestara sin monto límite de cobertura.

ASESORÍA VIRTUAL PARA LIDERAR Y SER PRODUCTIVOS EN CASA

Cuando el afiliado lo requiera, IGS pondrá a su disposición un profesional quien de forma virtual le brindara a el afiliado asesoría para crear una rutina (manejo de tiempo, manejo de roles en casa, y aprovechamiento del espacio) que lo ayude a mantenerse productivo en casa y lo lleve a liderar cada actividad y/o propósito que quiera emprender.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento y sin monto límite de cobertura.

ASESORÍA EN MANEJO DE CARGA MENTAL EN EL TELETRABAJO (PREVENCIÓN, EQUILIBRIO, ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y RECOMENDACIONES EN CUANTO A FACTORES PSICOSOCIALES)

Cuando el afiliado lo requiera, IGS pondrá a su disposición un profesional de psicología quien le brindara a el afiliado asesoría al afiliado sobre actividades y recomendaciones, para prevenir y manejar el estrés y/o depresión y mantener equilibrio en los roles y actividades que desempeña desde su hogar.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento y sin monto límite de cobertura.

4 | ¿CÓMO ACCEDEN LOS AFILIADOS A LOS SERVICIOS?

4.1 | 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, o grupo familiar si es el caso, que requiera del servicio, se comunicará las 24 horas del día los 365 días del año, a nivel nacional a la línea 018000933045 y desde Bogotá al teléfono fijo 5114578.

B) El afiliado o grupo familiar si es el caso, 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 o grupo familiar si es el caso, los servicios solicitados por medio de la coordinación de los servicios a la red de prestadores médicos del proveedor, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.

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

5 | OBLIGACIONES DEL AFILIADO (GARANTÍAS)

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

A) Obtener la autorización expresa del proveedor del servicio, a través de la central operativa en Colombia, antes de comprometer cualquier tipo de servicio por iniciativa propia.
B) Identificarse como afiliado, o grupo familiar si es el caso ante los funcionarios del proveedor o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.
C) Para la prestación de la asistencia es necesario que el afiliado presente los documentos necesarios como (orden medica) en caso de requerirse.

IGS no será responsable por consecuencias adversas que resultaren directamente de la no implementación o acatamiento de sus recomendaciones o instrucciones para la prestación o uso de las asistencias.

6 | REEMBOLSOS

Exclusivamente para los servicios solicitados en ciudades distintas de Bogotá D. C. Medellín, Cali, Barranquilla, Santa Marta, Cartagena, Pereira, Manizales y Armenia, Bucaramanga, 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.

7 | INDEPENDENCIA

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

8 | PERMANENCIA

Estas asistencias no cuentan con cláusula de permanencia.

9 | EXCLUSIONES

9.1 | Exclusiones generales

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

- Los servicios serán prestados en las ciudades definidas en “ámbito territorial” del presente documento, siempre y cuando la zona no esté enmarcada como territorio de conflicto interno (zonas rojas) o zonas de tolerancia o zonas de difícil acceso vehicular, peatonal y de transito libre.
- Los servicios que el titular haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada por la compañía.
- Los servicios adicionales que el titular haya contratado directamente con el técnico especialista y/o profesionales bajo su cuenta y riesgo.
- Daños causados por mala fe del titular.
- Se exceptúan aquellos lugares en donde exista inconveniente o riesgo de seguridad de los recursos por cualquier fuerza al margen de la ley, guerrilla, autodefensas o cualquier otro.
- Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.
- Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de cuerpos de seguridad.
- Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- Daños pre existentes al inicio de contrato.
- Eventos catastróficos de la naturaleza tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- Expropiación, requisa o daños producidos en los bienes del titular por orden del gobierno, de derecho o de facto, o de cualquier autoridad instituida.
- Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en pruebas falsas.

- No se prestarán traslados médicos de emergencia, cuando se trate de chequeos médicos de rutina o correspondientes a enfermedades crónicas. (nota: se deben prestar los traslados de emergencia para los pacientes con enfermedades crónicas, cuando está comprometida la vida del paciente).

Nota: la tarifa de la asistencia será actualizada automáticamente, vencido el año de vigencia de la asistencia contratada, de acuerdo al incremento del IPC, calculado al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior.