

MULTIASISTENCIA MI SALUD PLUS

CONDICIONES GENERALES PARA LOS SERVICIOS DE “ASISTENCIAS”



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

VIGILADO



CONDICIONES GENERALES PARA LOS SERVICIOS DE “ASISTENCIAS”

Asistencias	Coberturas	Eventos anuales
Coberturas médica y bienestar	Monto máximo Por evento	Máximo de Eventos
Phono doctor	Sin límite	Sin límite
Consulta médica virtual de especialistas (Medicina Interna, Pediatría, Psiquiatría, Neurología, Gastroenterología)	Sin límite	4 eventos
Servicio de ambulancia	Sin límite	4 eventos
Médico a domicilio	Sin límite	2 eventos
Enfermera a domicilio para inyectología o curaciones básicas	Sin límite	3 eventos
Coordinación y examen de (mamografía/antígeno prostático)	\$150.000	1 evento
Urgencia odontológica	\$150.000	1 evento
Orientación telefónica de un buen manejo de higiene oral	Sin límite	1 evento
Limpieza dental	\$120.000	1 evento
Orientación nutricional telefónica	Sin límite	4 eventos
Orientación psicológica telefónica	\$120.000	4 eventos
Coordinación de citas generales o con especialistas	Sin límite	Sin límite
Cita con especialista (dermatología, ginecología, oftalmología o pediatría)	\$150.000 copago \$20.000	1 evento
Recordatorio de ingesta de medicamentos	Sin límite	Sin límite
Segunda opinión médica	Sin límite	2 eventos
Exámenes básicos a domicilio	\$120.000	1 evento
Terapias físicas y respiratorias básicas a domicilio	\$120.000	2 eventos
Curso de batidos saludables	Sin límite	1 evento
Curso de cocina saludable	Sin límite	1 evento
Tutor académico virtual o telefónico	\$150.000	4 eventos
Tienes un adulto mayor	Monto máximo Por evento	Máximo de Eventos
Mensajería para recoger resultados de exámenes médicos	\$80.000	4 eventos
Servicio de acompañamiento a cita médica	\$115.000 (máx. 2horas)	6 eventos
Recordatorio de ingesta de medicamentos	Sin límite	Sin límite

Asistencia veterinaria	Monto máximo Por evento	Máximo de Eventos
Orientación médica veterinaria telefónica	Sin límite	Sin límite
Consulta médica veterinaria por emergencia	Sin límite	Sin límite
Vacunación médica veterinaria o pipeta antipulgas a domicilio o en red	\$115.000	4 eventos
Traslado de la mascota por accidente	\$115.000	1 evento
Paseo canino o guardería por hospitalización del tomador principal	\$115.000	2 eventos
Servicio de eutanasia por enfermedad o accidente grave	\$150.000	2 eventos por 2 días
Servicio de cremación por enfermedad o accidente	\$230.000	1 evento
Recordatorio de ingesta de medicamentos de tu mascota	Sin límite	Sin límite

Glosario de términos:

Definiciones

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

Grupo familiar: personas en primer (padres, suegros, hijos y yerno/nuera) y segundo grado de consanguinidad (abuelos, hermanos, cuñados, nietos).

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.

1. Coberturas

Phono doctor

Orientación médica telefónica: en caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo 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.

Esta cobertura se prestará sin límite de eventos y sin monto límite de cobertura.

Consulta médica virtual de especialistas (medicina interna, Pediatría, psiquiatría, neurología, gastroenterología)

Por solicitud previa del afiliado o grupo familiar realizada a través de la línea de atención indicada para la prestación de la asistencia, la compañía brindará una orientación médica virtual por un especialista (medicina interna, pediatría, psiquiatría, neurología, gastroenterología) 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 específica o podrá aclarar diferentes inquietudes asociadas a temas de salud, donde se le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras el paciente hace contacto con un profesional médico de manera presencial en caso de que lo requiera.

Esta cobertura está limitada a un número de cuatro (4) eventos y se prestará sin monto límite de cobertura.

Servicio de ambulancia

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar requiera un traslado médico terrestre (ambulancia) dentro del territorio colombiano a consecuencia de una lesión súbita o traumatismo que constituya una emergencia vital y que requiera un traslado médico en ambulancia IGS coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de unidades médicas para trasladar al afiliado hasta el centro médico asistencial más cercano.

Esta cobertura está limitada a un número de cuatro (4) eventos por año y sin monto límite de cobertura.

Médico a domicilio

En caso de 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 médico se podrá realizar la formulación de tratamiento
- No incluye el costo o la aplicación de tratamientos, aplicación de medicamentos, curaciones o tratamientos quirúrgicos de ningún tipo.
- El médico coordinado por 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

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

Enfermera a domicilio para inyectología o curaciones básicas

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar de primer grado de consanguinidad lo requiera, IGS pondrá a su disposición una enfermera para realizar. Quien podrá aplicar medicamentos, si y solo si; 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: antiinflamatorios, 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 médico se podrá realizar la formulación de tratamiento.

Exclusiones del servicio de enfermería:

- Este servicio se brindará según las indicaciones dadas por el médico y límites de la asistencia contratada.
- Para la coordinación del servicio de inyectología, es necesario que el afiliado presente la documentación médica certificada del paciente, la cual debe ser reciente (máximo 3 meses desde su expedición) y describir la siguiente información: membrete de la institución médica. Nombre, edad y diagnóstico(s) definitivos del paciente. Cuidados necesarios para el paciente. Nombre, firma y cédula del médico.
- IGS no cubre el valor de los medicamentos.
- Este servicio se prestará a nivel nacional dentro del perímetro urbano
- Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico del call center de IGS.
- No incluye el costo o el envío de ningún tipo de medicamento.
- No incluye toma de muestras de laboratorios.

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

Coordinación y examen de (mamografía/antígeno prostático)

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera y a solicitud de este, IGS prestará la coordinación y examen preventivo de mamografía o antígeno prostático para acceder a este servicio el afiliado debe presentar orden médica, el examen se realizará en la red de proveedores de IGS, este servicio se prestará en la ciudad de residencia del afiliado. La coordinación y examen de mamografía/citología o antígeno prostático son excluyentes (mujer u hombre), límite de edad desde los 25 años en adelante. 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 un (1) evento y se prestarán con un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

Urgencia odontológica

En caso que el afiliado o grupo familiar lo requiera IGS coordinara por parte de personal calificado en medicina dental, adscritos a la red de prestadores, la atención de la asistencia dental a consecuencia de una urgencia odontológica. Lo anterior de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en el presente anexo y hasta el monto máximo establecido, de acuerdo con los siguientes beneficios: medicina bucal: examen clínico de urgencia (diagnóstico, pronóstico y plan de tratamiento).

Esta cobertura está limitada a un (1) evento por año y se prestara por un monto de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

Orientación telefónica de un buen manejo de higiene oral

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera IGS pondrá a su disposición un profesional en salud oral quien vía telefónica le brindará información sobre higiene oral y prevención odontológica para tomar medidas con la finalidad de evitar a futuro enfermedades odontológicas comunes tales como caries, gingivitis o periodontitis.

Esta cobertura está limitada a un (1) de eventos por año y se prestará sin monto límite de cobertura.

Limpieza dental

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.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).

Orientación nutricional telefónica

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

Esta cobertura está limitada a un número de cuatro (4) eventos y se prestará sin monto límite de cobertura.

Orientación psicológica telefónica

A solicitud del afiliado o miembro del grupo familiar mayor de 60 años lo requiera, IGS gestionará la prestación de servicio de orientación psicológica 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.

Esta cobertura está limitada a un número de cuatro (4) eventos y se prestará con un monto límite de cobertura de ciento veinte mil (\$120.000).

Coordinación de citas médicas generales o con especialista

IGS pone a disposición del afiliado, expertos en servicios de orientación telefónica, las 24 horas del día, los 365 días del año para la asesoría y coordinación de citas médicas generales o con especialista. Cuando el afiliado necesite que se le coordinen telefónicamente citas médicas con EPS (médico general o especialista). La compañía y el proveedor de asistencia no serán responsables del diagnóstico o tratamiento que realice el médico general. Los costos de consulta, medicamentos y tratamientos derivados de la misma serán cubiertas por el solicitante en su totalidad.

Esta cobertura se prestará sin límite de eventos y sin monto límite de cobertura.

Cita con especialista (dermatología, ginecología, oftalmología o pediatría)

IGS pone a disposición del afiliado, expertos en servicios de orientación telefónica, las 24 horas del día, los 365 días del año para la asesoría y coordinación de citas médicas. Cuando el afiliado necesite que se le coordinen telefónicamente citas médicas con EPS (médico especialista). La compañía y el proveedor de asistencia no serán responsables del diagnóstico o tratamiento que realice el especialista. Los costos de consulta, medicamentos y tratamientos derivados de la misma serán cubiertas por el solicitante en su totalidad. La coordinación de consulta y/cita será dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes de la solicitud, dependiendo de la especialidad, disponibilidad y la ciudad donde se solicite el servicio para acceder a esta cobertura el afiliado deberá cancelar un copago de veinte mil pesos (\$20.000).

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000) con un copago de veinte mil pesos (20.000).

Recordación de ingesta de medicamentos

IGS pone a disposición del afiliado o miembros del grupo familiar, expertos en servicios de orientación telefónica, las 24 horas del día, los 365 días del año, cuando el afiliado necesite que se le recuerde telefónicamente ingesta de medicamentos a su solicitud IGS armará el calendario de llamadas y se comunicará con el afiliado para hacer el recordatorio.

Esta cobertura se prestará sin límite de eventos y sin monto límite de cobertura.

Segunda opción 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 por parte del especialista, 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 debe remitir vía email los resultados para que el profesional pueda realizar la lectura de los mismos.

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

Exámenes básicos a domicilio

Exámenes básicos a domicilio (orina y sangre): en caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar de primer grado de consanguinidad lo requiera, IGS 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 o miembro del grupo familiar. Este servicio será prestado en días hábiles de 8:00 a.m. a 10:00 a.m. los resultados de los exámenes se enviarán a través de correo electrónico suministrado por el afiliado, 24 horas después de haber sido tomada la muestra.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y se prestara con un monto límite de ciento veinte mil pesos (\$120.000).

Terapias físicas o respiratorias básicas a domicilio

A solicitud del afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS prestará el servicio de terapias básicas respiratorias a domicilio o en la 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.

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

Curso de batidos saludables

Cuando el afiliado o su grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición un nutricionista especializados en la elaboración de batidos saludables, quien le brindará 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.

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

Curso virtual de cocina saludable

Cuando el afiliado o su grupo familiar 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.

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

Tutor académico virtual o telefónico

cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS prestará el servicio de tutor académico telefónico, al afiliado o sus hijos beneficiarios, a través de la cual se pone a su disposición una asesoría con un docente para cualquier duda o inquietud respecto a las áreas de español, matemáticas, historia y geografía, ciencias naturales, biología, física y química (asignaturas de nivel escolar básico de nivel primario y/o bachillerato). Esta asistencia estará condicionada a que las dudas e inquietudes no superen una (1) hora educativa. La asistencia no consiste en desarrollar trabajos o tareas, lo anterior de acuerdo con las exclusiones y limitaciones consignadas en el presente anexo. Asistencia en respuesta a consultas superiores a una (1) hora educativa.

Esta cobertura está limitada a un número de cuatro (4) eventos por año y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

Asistencia adulto mayor

Estas coberturas van dirigidas a personas del grupo familiar mayores de sesenta (60) años, y/o al afiliado mayor de sesenta (60) años.

Mensajería para recoger resultados de exámenes médicos

A solicitud del afiliado o mayor de 60 años lo requiera, IGS se encargará de coordinar el envío de personal calificado para recoger los resultados de sus exámenes médicos. Se brindará únicamente el servicio de trayecto del laboratorio al domicilio del afiliado. El servicio está sujeto a las condiciones y horario de entrega del laboratorio clínico para la entrega de los resultados los cuales deben ser suministrados por el afiliado. Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del afiliado o del miembro del grupo familiar, a nivel nacional dentro del perímetro urbano. Este servicio debe ser coordinado con 24 horas de anterioridad.

Esta cobertura está limitada a un número de cuatro (4) eventos por año y un monto límite de cobertura de ochenta mil pesos (\$80.000).

Servicio de acompañamiento a citas médicas

A solicitud del afiliado o miembro del grupo familiar mayor de 60 años lo requiera, a su solicitud IGS se encargará de coordinar la asistencia de acompañamiento a citas médicas. Máximo por dos (2) horas este servicio se prestará en la ciudad de residencia del afiliado, dentro del perímetro urbano del ámbito territorial definido en el presente anexo. Este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad, debe ser informado el servicio al cual va a asistir, la dirección de origen y la dirección

de destino. Para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8 am- 5pm y los sábados de 8 am- 12 m. IGS asumirá los costos de desplazamiento y transporte. El servicio de acompañamiento no incluye cargar equipajes, maletas, tanques de oxígeno, etc. El servicio de acompañamiento no incluye ningún tipo de gestión médica, administración de medicamentos, primeros auxilios, curaciones, ni cuidados paliativos. No se presta el servicio a pacientes con trastornos psicológicos, ni episodios de agresividad.

Esta cobertura está limitada a un número de seis (6) eventos por año y un monto límite de ciento quince mil pesos (\$115.000).

Recordación de ingesta de medicamentos

IGS pone a disposición del afiliado o miembros del grupo familiar mayores de 60 años, expertos en servicios de orientación telefónica, las 24 horas del día, los 365 días del año, cuando el afiliado necesite que se le recuerde telefónicamente ingesta de medicamentos a su solicitud IGS armará el calendario de llamadas y se comunicará con el afiliado para hacer el recordatorio.

Esta cobertura es sin límite de eventos y sin monto límite de cobertura.

Asistencia veterinaria

Estas coberturas van dirigidas a perros y gatos con edad mínima de ingreso de tres meses (3) y máximo nueve (9) años de edad.

Orientación médica veterinaria telefónica

El afiliado tendrá acceso a información sobre el cuidado de la mascota. Contando con la atención telefónica directa de un veterinario, el cual orientará en las conductas temporales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional veterinario-mascota. Podrá hacer las consultas necesarias sobre:

- Molestias, síntomas y enfermedades de la mascota.
- Primeros auxilios en caso de emergencia por accidente o enfermedad de la mascota amparada.
- Manejo y cuidado en caso de viaje de la mascota.

IGS no se hace responsable por sucesos posteriores a la asesoría telefónica ya que se entiende que es un servicio de medios y no de resultado, por ende, no se puede garantizar el resultado final seguido de la consulta telefónica.

Esta cobertura se prestará sin límite de eventos y sin monto límite de cobertura.

Consulta médica veterinaria por emergencia

En caso de enfermedad súbita de la mascota ocurrida durante la vigencia de la asistencia y que sea considerada como una emergencia, en los términos y condiciones descritos en el presente documento, IGS coordinará y pagará el servicio de consulta veterinaria hasta el monto límite de cobertura, a domicilio y/o en red veterinaria.

Dentro de esta cobertura no se encuentra incluido ningún tratamiento, examen, medicamento, cirugía y/o procedimientos derivados del servicio. Para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en vacunas.

Esta cobertura está limitada a un número de cuatro (4) eventos por año y un monto límite de cobertura de ciento quince mil pesos (\$115.000).

Vacunación médica veterinaria o pipeta antipulgas a domicilio o en red

IGS prestará el servicio de asistencia de vacunación a la mascota vinculada, incluyendo costo de la vacuna. Este servicio solo aplica para vacunas de refuerzo. Esta asistencia solo será prestada para mascotas mayores de un año y menores de nueve años y que cuenten con un carnet de vacunas al día. Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario del call center de IGS asistencia. El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas de anticipación. Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario del call center de IGS.

La asistencia se prestará por un (1) evento al año con un límite de cobertura de ciento quince mil pesos (\$115.000) por evento.

Traslado de la mascota por accidente

Si por consecuencia de un accidente o enfermedad, el propietario requiere un traslado para la mascota a un centro de atención; IGS coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de la unidad móvil para el traslado a la mascota. Este servicio se prestará en la ciudad donde se encuentre la mascota, a nivel nacional dentro del perímetro urbano de ciudades capitales. Para acceder a esta asistencia la mascota deberá contar con carné de vacunas al día y que la mascota no haya sido operada o intervenida quirúrgicamente los 2 últimos meses, además de esto, la urgencia no debe estar relacionada con patologías preexistentes.

La asistencia se prestará por dos (2) eventos al año con un límite de cobertura de ciento quince mil pesos (\$115.000) por evento.

Paseo canino o guardería por hospitalización del tomador principal

Si el propietario de la mascota se encuentra hospitalizado por un periodo superior a 3 días, IGS brindará el servicio de guardería para mascotas hasta por 2 días continuos en un centro designado y autorizado por IGS asistencia. El propietario de la mascota debe llevar la comida de la mascota, pues el cambio brusco de alimentación produce trastornos gastrointestinales.

El propietario de la mascota deberá entregar fotocopia de las vacunas (incluida tos de perreras) e información sobre aspectos de la condición física y el temperamento del canino. El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas de anticipación.

La asistencia se prestará por dos (2) eventos al año con un límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000) por evento.

Servicio de eutanasia por enfermedad o accidente grave

Se cubre el costo del servicio de eutanasia de la mascota, por accidente o enfermedad grave comprobada. IGS realizará el pago hasta el monto límite de cobertura a través de un tercero, que para efectos de esta asistencia en adelante se llamará simplemente el tercero, el cual asume la obligación de suministrar y prestar el servicio de eutanasia, siempre y cuando el propietario de la mascota haya solicitado el servicio y obtenido el visto bueno del tercero. Esta cobertura no opera por reembolso. Dichos servicios estarán sujetos a la normatividad legal actual, y solo serán prestados a través de la red de proveedores de IGS. En caso contrario no habrá obligación para IGS por los servicios tomados directamente por el afiliado. La asistencia se prestará en la ciudad de residencia permanente de la mascota dentro del perímetro urbano.

La asistencia se prestará por un (1) evento al año y se prestará con un límite de cobertura de doscientos treinta mil pesos (\$230.000) por evento.

Servicio de cremación por enfermedad o accidente

Si la mascota muere como resultado de un accidente o enfermedad grave, inesperada y comprobada, IGS prestara servicio de cremación hasta el monto límite de cobertura. Así mismo se deja claro que esta asistencia opera únicamente cuando el afiliado ha solicitado y obtenido el visto bueno de la asistencia a través de la central telefónica autorizada por IGS. se deja establecido que el servicio que prestará IGS a través de sus proveedores es de medio y no de resultado, y estará sujeto a las circunstancias de modo, tiempo y lugar.

La asistencia se prestará por un (1) evento al año y se prestará con un límite de cobertura de doscientos treinta mil pesos (\$230.000) por evento.

Exclusiones:

- La mascota que tenga menos de tres (3) meses cumplidos al momento del fallecimiento o más de nueve (9) años, al momento de ingresar a la asistencia.
- El fallecimiento de la mascota amparada, ocurrido durante el periodo de carencia de la asistencia.

Recordación de ingesta de medicamentos de tu mascota

IGS pone a disposición del afiliado lo solicite, expertos en servicios de orientación telefónica, las 24 horas del día, los 365 días del año, cuando el afiliado necesite que se le recuerde telefónicamente ingesta de medicamentos para su mascota a su solicitud IGS armará el calendario de llamadas y se comunicará con el afiliado para hacer el recordatorio.

La asistencia se prestará sin un límite de eventos y sin monto límite de cobertura.

2. Cómo acceden los clientes a los servicios

En caso de que el afiliado y grupo familiar 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 **Colombia (601) 6531665**
- 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.

3. Obligaciones del afiliado (garantías)

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

- A.** Obtener la autorización expresa de la compañía, a través de la central operativa en Colombia, antes de comprometer cualquier tipo de servicio por iniciativa propia.
- B.** El afiliado o grupo familiar deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por el proveedor, frente a los servicios solicitados.
- C.** Identificarse como afiliado ante los funcionarios de IGS o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.
- D.** IGS no será responsable por consecuencias adversas directamente relacionadas por la falta de implementación o acatamiento de sus recomendaciones.

4. Reembolsos

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

Haber solicitado antes de contratar un servicio cubierto por el presente anexo, una autorización de IGS la cual deberá pedirse telefónicamente, a cualquiera de los números indicados para prestar la asistencia.

Una vez recibida la solicitud previa, se le dará al afiliado o grupo familiar un código de autorización con el cual deberá remitir las facturas originales de los desembolsos realizados, a la dirección que le sea informada en el momento de recibir dicha autorización. En ningún caso IGS realizará reembolso sin que el afiliado haya remitido las facturas originales correspondientes y estas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley.

Para hacer efectivo el reembolso el afiliado o grupo familiar cuenta con 30 días calendario desde el momento de tener la aprobación de IGS para radicar los documentos.

El proceso de reembolsos y documentos necesarios para radicar la solicitud, le serán indicados al afiliado o grupo familiar en el momento de tener la aprobación por parte de IGS dependiendo del servicio sobre el cual va a radicar el reembolso, todos los documentos deben presentarse sin enmendaduras.

5. Independencia

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

6. 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 tránsito libre.
- Los servicios que el titular haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada por la compañía.
- Los servicios adicionales que el titular haya contratado directamente con el técnico especialista y/o profesionales bajo su cuenta y riesgo.
- Daños causados por mala fe del titular.
- Se exceptúan aquellos lugares en donde exista inconveniente o riesgo de seguridad de los recursos por cualquier fuerza al margen de la ley, guerrilla, autodefensas o cualquier otro.
- Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.
- Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de cuerpos de seguridad. Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- Eventos catastróficos de la naturaleza tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.