

# MULTIASISTENCIA POPULAR + SENIOR

CONDICIONES GENERALES PARA LOS SERVICIOS DE “ASISTENCIAS”



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA  
DE COLOMBIA

**VIGILADO**

 **banco popular**

**IGS** | Integral Group Solution

# 1. 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.

## 2. Multiasistencia popular

Asistencias	Coberturas	Eventos anuales
Asistencia hogar tradicional	Monto máximo Por evento	Máximo de Eventos
Servicio de vidriería	\$150.000	\$150.000
Servicio de electricista		
Servicio de cerrajería (principal e internas)		
Servicio recogida de escombros	\$120.000	\$120.000
Hogar express	Monto máximo Por evento	Máximo de Eventos
Armado de muebles en el hogar	\$120.000	4 evento
Perforación en muros		
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		

Limpieza profunda de cocina o baño principal	\$180.000	1 evento
Combo navidad desarmado de árbol		
Coberturas médicas	Monto máximo Por evento	Máximo de Eventos
Servicio de ambulancia	Sin límite	2 eventos
Orientación médica telefónica	Sin límite	Sin límite
Médico a domicilio por emergencia	\$120.000	3 eventos
Exámenes básicos a domicilio de sangre y orina	\$120.000	2 eventos

## 2.1. Coberturas hogar tradicional

Los servicios de vidriería, electricista y servicio de cerrajería (principal e internas) 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 cincuenta mil pesos (\$150.000).**

### 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 discontinuados.
- 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 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 discontinuados 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 (principal e internas)

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 o alguna puerta interna 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.

**Solicitar con veinticuatro (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.**

**Servicio recogida de escombros**

Cuando a consecuencia de una remodelación en la vivienda que no requiera licencia de construcción, a solicitud del afiliado IGS realizará la recolección de escombros siempre que el afiliado entregue los escombros debidamente presentados, empacados y de acuerdo con una programación establecida. Se entiende por escombros todo residuo sólido sobrante de la actividad correspondiente a la construcción, de la realización de obras civiles u otras actividades conexas en la vivienda del asegurado. El servicio no incluye gastos de limpieza, labores de alistamiento de los escombros ni llevarlos al lugar de recolección, esta labor la debe realizar el afiliado. 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.

**Exclusiones:**

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.

**Estas coberturas están limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).**

## **2.2. Coberturas hogar express:**

Los servicios de armado de muebles en el hogar, perforación de muros 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 cuatro (4) 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.

## Perforación de muros

Cuando el afiliado requiera realizar una perforación menor en sus muros o paredes, para arreglos, colocación de materiales decorativos, o instalaciones de soportes de tv u otros, IGS enviará un técnico especialista para realizar estas tareas. El servicio incluye traslado del técnico y mano de obra. Los accesorios o mobiliario decorativo u otro (cuadros, muebles, estantes, etc.) Deberán ser suministrados por el afiliado. 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.

## 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.**

### Exclusiones:

- Quedan excluidas las instalaciones en cableados para la instalación de luminaria fuera de norma o plano eléctrico original de la vivienda (RETIE)
- Quedan excluidos la mano de obra de más de un (1) técnico, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el cliente.
- Quedan excluidas instalaciones a una altura superior de 2.5 metros, en cuyo caso deberá proveer los elementos necesarios para realizar el servicio correctamente.

## Instalación de 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 o miembro del grupo familiar 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 o miembro del grupo familiar lo requiere 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. Los servicios de limpieza profunda de cocina o baño principal y combo navidad: armado o desarmado de árbol, 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 un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de ciento ochenta mil pesos (\$180.000).**

## Limpieza profunda de cocina o baño principal

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición profesionales para realizar el servicio de limpieza profunda de la cocina o del baño principal de la vivienda del afiliado dentro del perímetro urbano, esta limpieza se realizará con un mecanismo especializado a vapor que ayuda a remover, residuos de grasa, hongos y bacterias. 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.

## Exclusiones:

- No se limpia elementos deteriorados por oxido.
- No se limpian baldosas, muebles o vidrios vencidos.

## Combo navidad: armado o desarmado de árbol

Si el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiere podrá solicitar la mano de obra para realizar armado o desarmado del árbol de navidad en la vivienda del afiliado dentro del perímetro urbano. Para esto, IGS enviará un profesional para realizar la tarea. Los accesorios, las cajas de almacenamiento, y todo lo requerido para realizar la tarea, deberán ser provistos por el afiliado. El servicio es únicamente para el árbol de navidad se excluyen adornos o decoraciones que no hagan parte de este, el servicio se prestara 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.

### Exclusiones:

- Decoración espacios fuera del árbol de navidad
- Limpieza de elementos decorativos
- No se permite mover muebles para generar espacios durante el armado y desarmado.
- No se realizan adaptaciones eléctricas, revisión de luces, elementos electrónicos o de batería.
- No se realiza ingreso para guardar o buscar en bodegas, sótanos, cuartos de san alejo, etc.

## 2.3. Coberturas médicas

### Servicio de ambulancia

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar requiera un traslado medico 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 dos (2) eventos por año y sin monto límite de cobertura.**

### 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.

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

### 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 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 tres (3) eventos y un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).**

### Exámenes básicos a domicilio de sangre y orina

IGS a solicitud del afiliado o miembro del grupo familiar, 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.

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

### 3. Asistencia senior

Asistencias	Coberturas	Eventos anuales
Asistencia hogar tradicional	Monto máximo Por evento	Máximo de Eventos
Mensajería para recoger resultados de exámenes médicos	\$50.000	2 eventos
Servicio de acompañamiento a citas médicas	.\$120.000	2 eventos (máx. 4 horas)
Servicio de acompañamiento en casa	.\$50.000	2 eventos
Lectura de exámenes médicos	Sin límite	5 eventos
Orientación psicológica telefónica	Sin límite	.5 eventos
Recordación de ingesta de medicamentos	Sin límite	6 eventos
Recordación de citas médicas	Sin límite	4 eventos
Terapias físicas básicas a domicilio	\$120.000	2 eventos
Terapias respiratorias básicas a domicilio		

### 3.1. Coberturas

#### Mensajería para recoger resultados de exámenes médicos

A solicitud del afiliado o miembro del grupo familiar 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.

**Estas coberturas están limitadas a un número de dos (2) eventos por año y un monto límite de cobertura de cincuenta mil pesos (\$50.000).**

Los servicios de asistencia de servicio de acompañamiento a citas médicas, y acompañamiento en casa, 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.

#### Servicio de acompañamiento a citas médica

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. 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 asumirán 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.



## Servicio de acompañamiento en casa

A solicitud del afiliado o miembro del grupo familiar mayor de 60 años lo requiere, a su solicitud IGS se encargará de coordinar la asistencia de acompañamiento en casa a su solicitud IGS se encargará de coordinar la asistencia de acompañamiento en casa por parte de una persona con conocimientos en cuidado geriátrico, quien brindará apoyo presencial en (lectura de libros / juegos / acompañamiento para diligencias / caminatas). Este servicio se prestará en la residencia del afiliado y en lugares cercanos al mismo, dentro del perímetro urbano del ámbito territorial definido. Este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad, 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. 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. Cada evento se prestará por un tiempo máximo de cuatro (4) horas.

**Estas coberturas están limitadas a un número de dos (2) eventos por año, máximo cuatro (4) horas por evento y un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).**

## Lectura de exámenes médicos

A solicitud del afiliado o miembro del grupo familiar mayor de 60 años, 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.

**Estas coberturas están limitadas a un número de dos (2) eventos por año y un monto límite de cobertura de cincuenta mil pesos (\$50.000).**

## 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 cinco (5) eventos y sin monto límite de cobertura.**

### **Orientación nutricional telefónica**

A solicitud del afiliado o miembro del grupo familiar mayor de 60 años 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 cinco (5) eventos y sin monto límite de cobertura.**

### **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 está limitada a un número de seis (6) eventos y sin monto límite de cobertura.**

### **Recordación de citas médicas**

IGS pone a disposición del afiliado o miembros del grupo familiar mayor de 60 años, expertos en servicios de orientación telefónica, las 24 horas del día, los 365 días del año para la recordación de citas médicas a su solicitud IGS armará el calendario de llamadas y se comunicará con el afiliado para hacer el recordatorio.

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

Los servicios de asistencia de terapias físicas básicas a domicilio y terapias respiratorias básicas a domicilio se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo a su necesidad.

**Estas coberturas están limitadas a un número de dos (2) eventos por año y un monto límite de ciento veinte mil pesos (\$120.000).**

## Terapias físicas básicas a domicilio

A solicitud del afiliado o miembro del grupo familiar mayor de 60 años lo requiera, IGS prestará el servicio de terapias básicas físicas a domicilio, su misión principal es habilitar y rehabilitar el movimiento corporal humano, brindando a los usuarios programas de prevención y rehabilitación. Atención en áreas como: neurología, lesiones deportivas, ortopedia. Las terapias de rehabilitación física las realiza un profesional de la salud graduado en fisioterapia y con conocimientos de las funciones del cuerpo humano, para así poder prestar una ayuda en los tres casos antes mencionados.

Para estas terapias se utilizarán bandas calientes y frías, bandas elásticas, balones, los cuales ayudan en la terapia y con el objetivo de que el paciente recobre su movilidad lo antes posible.

Para acceder a este servicio el afiliado o miembro del grupo familiar debe presentar orden médica vigente y debe solicitar el servicio con mínimo 12 horas de anticipación, el tiempo de cada terapia no excederá los 45 minutos.

## Terapias respiratorias básicas a domicilio

A solicitud del afiliado o miembro del grupo familiar mayor de 60 años 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.

#### 4. 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:

El afiliado o grupo familiar que requiera del servicio, se comunicara las 24 horas del día los 365 días del año, a nivel nacional a la línea **Colombia (601) 5802631**

- A.** El afiliado o grupo familiar procederá a suministrarle al funcionario de IGS 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 o grupo familiar, número telefónico en el cual localizarlo, descripción por el afiliado del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise, etc.
- B.** Bajo ningún motivo IGS realizará suma de eventos o montos de cobertura para la prestación de un servicio por una sola emergencia o necesidad del afiliado.
- C.** El funcionario confirmará si el afiliado o grupo familiar 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 los servicios solicitados por medio de la coordinación de los servicios con la red de proveedores de IGS, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.
- E.** En caso que el afiliado o grupo familiar 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 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.

## 6. 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.

## 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 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.

## 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 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.

## 10. procedimiento de cancelaciones

Las cancelaciones deberán ser tramitadas por el afiliado ante IGS, quien es el ente recaudador y por lo mismo hace el control a través de su sistema.

**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.