

MULTIASISTENCIA MI SALUD FIDELIZACIÓN

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.



MULTIASISTENCIA MI SALUD FIDELIZACIÓN

Condiciones Generales

CONTENIDO

1. Glosario de términos:	2
1.1. Definiciones	2
2. Multiasistencia mi salud fidelización.	3
2.1. Definición de coberturas.	4
3. Cómo acceden los clientes a los servicios	10
4. Obligaciones del afiliado (garantías).	11
5. Independencia.	11
6. Exclusiones generales.	12

1. Glosario de términos:

1.1. Definiciones

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

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 aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del afiliado en relación con 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.

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.

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 anexo.

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

Costo preferencial: Servicio a cargo del afiliado con las tarifas negociadas por volumen por parte de IGS con el proveedor.

2. Multiasistencia mi salud fidelización.

MULTIASISTENCIA MI SALUD FIDELIZACIÓN		
Asistencia	Monto máximo Por evento	Máximo de Eventos
Consulta médica telefónica	Sin límite	1 Evento
Consulta médica virtual de especialistas (medicina interna, pediatría, psiquiatría, neurología, gastroenterología)	\$ 250.000	1 Evento
Servicio de ambulancia	\$ 300.000	1 Evento
Médico a domicilio	\$ 1300.000	1 Evento
Cita con especialista (dermatología, ginecología, oftalmología o pediatría)	\$ 280.000	1 Evento
Enfermera a domicilio para inyectología o curaciones básicas	\$ 150.000	1 Evento
Coordinación y exámen de mamografía o antígeno prostático	\$ 150.000	1 Evento
Orientación telefónica de un buen manejo de higiene oral	Sin límite	1 Evento
Orientación nutricional telefónica	Sin límite	1 Evento
Orientación psicológica telefónica	\$ 120.000	1 Evento
Coordinación de citas generales o con especialistas	Sin límite	1 Evento
Recordatorio de ingesta de medicamentos	Sin límite	1 Evento
Segunda opinión médica	\$ 250.000	1 Evento
Clase de batidos saludables	\$ 120.000	1 Evento
Clase de cocina saludable	\$ 120.000	1 Evento
Tutor académico virtual o telefónico	\$ 150.000	1 Evento

2.1. Definición de coberturas.

Consulta médica telefónica:

En caso de que el afiliado requiera una orientación médica telefónica, IGS brindará, de acuerdo con 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 debe 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 estará limitada a un número de un (1) evento mensual y se prestará sin monto límite de cobertura.

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

Por solicitud previa del afiliado, realizada a través de la línea de atención indicada para la prestación de la asistencia, IGS brindará una consulta médica virtual con especialistas en (medicina interna, pediatría, psiquiatría, neurología, gastroenterología).

Por medio de la línea de asistencia el paciente recibirá las instrucciones para acceder al servicio de médico virtual mediante una aplicación o vía whatsapp. Un profesional médico coordinado con un tercero por IGS realizará la orientación médica sobre alguna patología específica o podrá aclarar diferentes inquietudes asociadas a temas de salud, donde se le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras el paciente hace contacto con un profesional médico de manera presencial en caso de que lo requiera. Se deja constancia que cada consulta médica con alguna especialidad contará como evento hasta el límite de la cobertura.

Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento mensual y se prestará con un monto límite de cobertura de doscientos cincuenta mil pesos (\$250.000)

Servicio de ambulancia:

En caso de que el afiliado lo requiera un servicio de transporte de emergencia 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, IGS coordinará teniendo en cuenta la emergencia el traslado 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.

Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento mensual y se prestará con un monto límite de cobertura de trescientos mil pesos (\$300.000)

Médico a domicilio:

En caso de que el afiliado lo requiera, IGS coordinará a través de un tercero el envío de un profesional médico hasta el lugar de residencia del afiliado. Este servicio se presta a nivel nacional, dentro del perímetro urbano siempre y cuando sea una zona de fácil acceso. El profesional realizará un chequeo, revisión o diagnóstico. Este servicio integra revisión médica y diagnóstico, el seguimiento pertinente del tratamiento debe ser realizado por el afiliado.

Esta cobertura se prestará en el sitio autorizado a la luz de la asistencia contratada para el afiliado. Los servicios están sujetos a previa evaluación, clasificación y autorización del profesional en medicina.

Exclusiones:

- 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 IGS 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 estará limitada a un número de un (1) evento mensual y se prestará con un monto límite de cobertura de ciento treinta mil pesos (\$130.000)

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

Por solicitud previa del afiliado, realizada a través de la línea de atención indicada para la prestación de la asistencia, IGS brindará una consulta médica presencial con especialistas en *(dermatología, ginecología, oftalmología o pediatría)*.

Exclusiones:

- 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 IGS 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 estará limitada a un número de un (1) evento mensual y se prestará con un monto límite de cobertura de doscientos ochenta mil pesos (\$280.000)

Enfermera a domicilio para inyectología o curaciones básicas:

Cuando el afiliado o miembro de su grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición una enfermera para realizar la aplicación de medicamentos, si y solo si; se justifica la necesidad y 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 o grupo familiar y en la vivienda registrada por el afiliado o el grupo familiar dentro del perímetro urbano en las principales ciudades del país.

- 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 centro de atención telefónica de IGS.
 - No incluye el costo o el envío de ningún tipo de medicamento.
 - No incluye toma de muestras de laboratorios.
 - No incluye la asistencia por especialistas.
 - No incluye movilización del paciente.
 - No incluye la asistencia para pacientes con diagnósticos psiquiátricos o postquirúrgicos de alta complejidad (no neurológica, no cardiológica, no estética).

Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento mensual y se prestará con un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000)

Coordinación y exámen de mamografía o antígeno prostático:

En caso de que el afiliado lo requiera y a su solicitud, se prestará la coordinación y exámen de mamografía preventiva o antígeno prostático. El límite de edad será desde los 25 años en adelante, el afiliado debe remitir orden médica al momento de solicitar la asistencia. 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 estará limitada a un número de un (1) evento mensual y se prestará con un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000)

Orientación telefónica de un buen manejo de higiene oral:

En caso de que el afiliado requiera una asesoría virtual para tener una correcta higiene oral, IGS coordinará una sesión via zoom o aplicación virtual con un profesional en salud dental, quien informará al afiliado acerca de como realizar correctamente el lavado de sus dientes, los signos de alarma y como prevenir enfermedades derivadas de una mala higiene bucal. Esta asesoría tendrá una duración de 45 minutos y se realizará en horario habil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm. El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas sujeto a disponibilidad de horario de los proveedores.

Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento mensual y se prestará sin monto límite de cobertura.

Orientación nutricional telefónica:

En caso de que el afiliado lo requiera, IGS prestará el servicio de orientación nutricional para una alimentación saludable, vía telefónica, IGS prestará esta asistencia con la ayuda de especialistas quien consultará consultas del cuadro nutricional de los alimentos (calorías, carbohidratos etc.) Lonchera balanceada para niños menores de 15 años, índice de grasa corporal, dietas y referenciarían de nutricionistas, envío de información vía electrónica de dietas y recomendaciones para llevar una alimentación sana y estilo de vida saludable.

Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento mensual y se prestará sin monto límite de cobertura.

Orientación psicológica telefónica:

En caso de que el afiliado lo requiera, IGS gestionará la prestación de servicio de orientación psicológica telefónica o virtual. Este servicio ofrece un apoyo puntual, no de urgencia, por parte de un profesional en psicología, quien estará a disposición para fortalecer la salud mental del paciente y/o su grupo familiar.

Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento mensual y se prestará con un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000)

Coordinación de citas generales o con especialistas:

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 o con especialistas. Cuando el afiliado necesite, IGS coordinará telefónicamente citas médicas ya sea con la eps bajo la cual se encuentre afiliado, o médico particular. El afiliado debe indicar los datos básicos para la solicitud de la cita; si es médico particular, debe indicar los datos de este.

Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento mensual y se prestará sin monto límite de cobertura.

Recordatorio de ingesta de medicamentos:

IGS pone a disposición del afiliado o miembro del grupo familiar mayor 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 la ingesta de

medicamentos a su solicitud. IGS armará el calendario de llamadas y se comunicará con el afiliado mayor de 60 años para hacer el recordatorio.

Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento mensual y se prestará sin monto límite de cobertura.

Segunda opinión médica:

En caso de que 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 estos.

Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento mensual y se prestará con un monto límite de cobertura de doscientos cincuenta mil pesos (\$250.000)

Clase de batidos saludables:

Cuando el afiliado lo requiera, IGS pondrá a su disposición un nutricionista especializado en cocina saludable, quien brindará información sobre los ingredientes a utilizar y los beneficios de estos para el afiliado interesado en implementar batidos saludables a su rutina. Por medio de la línea de asistencia recibirá las instrucciones para acceder al servicio de nutricionista virtual mediante un link de conexión en aplicaciones como zoom, meet o whatsapp por un tiempo máximo de una (1) hora educativa por evento. Esta cobertura se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm o sábados de 8 am a 12 m. Se deja constancia que el afiliado, debe cubrir todos los ingredientes y materiales que se requieran para la realización de las bebidas.

Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento mensual y se prestará con un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000)

Clase de cocina virtual:

Cuando el afiliado lo requiera, IGS pondrá a su disposición un profesional en clases de cocina saludable, quien le brindará virtualmente el acompañamiento y enseñanza de acuerdo con su elección, 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. Por medio de la línea de asistencia recibirá las instrucciones para acceder a la clase virtual mediante un link de conexión en aplicaciones como zoom, meet o whatsapp por un tiempo máximo de una (1) hora educativa por evento. 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 estará limitada a un número de un (1) evento mensual y se prestará con un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000)

Tutor académico virtual o telefónico:

Cuando el afiliado lo requiera, IGS prestará el servicio de tutoría académica virtual o telefónica, 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 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.

Exclusiones:

- La asistencia en el desarrollo de tareas y trabajos.
- La asistencia en respuesta a consultas superiores a una (1) hora educativa.

Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento mensual y se prestará con un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000)

3. Cómo acceden los clientes a los servicios:

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

- A. El afiliado que requiera del servicio, se comunicará las 24 horas del día los 365 días del año, a nivel nacional a la línea 0180000914044 y desde bogotá al

teléfono fijo (601) 5114573.

- B. El afiliado procederá a suministrarle al funcionario del proveedor que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como afiliado, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como: la ubicación exacta del afiliado; número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el afiliado del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise, etc.
- C. Bajo ningún motivo IGS realizará suma de eventos o montos de cobertura para la prestación de una misma cobertura por una sola emergencia o necesidad del afiliado.
- D. el proveedor confirmará si el afiliado de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de estos.
- E. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, el proveedor le prestará al afiliado los servicios solicitados por medio de la coordinación de los servicios con la red de prestadores del proveedor, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.
- F. En caso de que el afiliado no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, ni el proveedor ni IGS asumirán responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados en el presente documento.

4. Obligaciones del afiliado (garantías):

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

- A. Obtener la autorización expresa del proveedor del servicio, a través de la central operativa en Colombia, antes de comprometer cualquier tipo de servicio por iniciativa propia.
- B. El afiliado deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por el proveedor, frente a los servicios solicitados.
- C. Identificarse como afiliado ante los funcionarios del proveedor o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

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:

1. Los servicios que el titular haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada por la compañía.
2. Los servicios adicionales que el titular haya contratado directamente con el técnico especialista y/o profesionales bajo su cuenta y riesgo.
3. Daños causados por mala fe del titular.
4. 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.
5. Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de cuerpos de seguridad. Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
6. Eventos catastróficos de la naturaleza tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
7. Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en pruebas falsas.