

# ASISTENCIA SILVER MODULAR HOMBRE + 60

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA  
DE COLOMBIA

VIGILADO

 **banco popular**

**IGS** | Integral Group Solution

# ASISTENCIA MODULAR SILVER HOMBRE + 60

## Condiciones Generales

### CONTENIDO

1. Glosario de términos:	2
1.1. Definiciones	2
2. Asistencia modular silver hombre 60 +	3
3. Definición de coberturas.	4
3.1. Asistencia médica & bienestar.	4
3.2. Asistencia hogar tradicional & hogar express.	9
3.3. Modular hombre 60 +.	14
4. Cómo acceden los clientes a los servicios:	16
5. Obligaciones del afiliado (garantías):	17
6. Reembolsos:	17
7. Independencia:	18
8. Exclusiones generales:	18
9. Procedimiento de cancelaciones:	19

## 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.

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

#### **Alcance asistencia:**

La presente asistencia otorga cubrimiento a:

Asistencia médica y bienestar: grupo familiar

Asistencia hogar: vivienda habitual del afiliado principal

Modular hombre 60+: afiliado y cónyuge mayor a 60 años.

**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 a los servicios de asistencias.

**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 solicitados.

## 2. Asistencia modular silver hombre 60 +

ASISTENCIA SILVER MODULAR BANCO POPULAR		
Asistencias	Coberturas	Eventos anuales
<b>Asistencia médica y bienestar</b>	<b>Monto máximo Por evento</b>	<b>Máximo de Eventos</b>
Servicio de ambulancia	Sin límite	1 Evento
Phono doctor (orientación médica telefónica)	Sin límite	Sin límite
Video doctor adulto	Sin límite	1 Evento
Médico a domicilio por emergencia	\$ 130.000	1 Evento
Enfermera a domicilio para curaciones básicas e inyectología		
Diseño de rutina de ejercicios	\$ 120.000	2 Eventos
Clase de batidos saludables		
Clase de cocina saludable (alimentación balanceada)		
Orientación psicológica telefónica	Sin límite	2 Eventos
Orientación nutricional telefónica		
Orientación virtual para el manejo de la menopausia o andropausia	Sin límite	2 Eventos
<b>Asistencia hogar tradicional &amp; hogar express</b>	<b>Monto máximo Por evento</b>	<b>Máximo de Eventos</b>
Servicio de plomería por emergencia		
Servicio de electricista por emergencia	\$ 130.000	3 Eventos
Servicio de vidriería por emergencia		
Servicio de cerrajería por emergencia		
Armado de muebles en el hogar		
Instalación de lámparas o apliques de luz		
Instalación de ducha eléctrica	\$ 170.000	3 Eventos
Instalación de cortinas o persianas		
Instalación de soportes para tv o artículos decorativos		
Mano de obra para pintura		

### **3. Definición de coberturas.**

#### **3.1. Asistencia médica & bienestar.**

##### **Servicio de ambulancia por emergencia:**

En caso que el afiliado o miembro del grupo familiar 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 esta limitada a un numero de un (1) evento por año y se prestará sin monto límite de cobertura.**

##### **Phono doctor:**

En caso de que el afiliado o miembro de su grupo familiar 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 se prestará sin límite de eventos y sin monto límite de cobertura.**

##### **Video doctor (adulto – pediátrico):**

En caso de que el afiliado o miembro de su grupo familiar requiera una orientación médica virtual, IGS brindará de acuerdo con las condiciones de la asistencia;

orientación médica virtual las 24 horas, los 365 días del año. En la línea de asistencia recibirá las instrucciones para acceder al servicio de médico virtual por medio de un link de conexión mediante aplicaciones como zoom, meet o por whatsapp, para que un profesional médico coordinado con un tercero por el proveedor del servicio 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.

- Se realizará una historia clínica electrónica
- Se prescriben recetas electrónicas. (no se realizarán entrega de medicamentos)
- Se realizará una interpretación de resultados médicos.
- No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación virtual.
- No se cambian protocolos de tratamiento vía virtual.
- El servicio no incluye el costo o garantiza el envío de un médico a domicilio.

**Esta cobertura esta limitada a un numero de un (1) evento por año y se prestará sin monto límite de cobertura.**

**Los servicios de médico a domicilio por emergencia y enfermera 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 con su necesidad.**

**Estas coberturas estarán limitadas a un numero de un (1) evento por año y se prestarán con un monto límite de cobertura de ciento treinta mil pesos (\$130.000)**

### **Médico a domicilio:**

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar 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 derivado de una emergencia médica. 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 o miembro del grupo familiar. 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.

## 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 a domicilio para atención inyectología o curaciones básicas, 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. 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.

## 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.
- 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**).

**Los servicios de diseño de rutina de batidos saludables, clase de cocina saludable y diseño de rutina de ejercicios 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 con su necesidad.**

**Estas coberturas estarán limitadas a un número de dos (2) eventos por año y se prestarán con un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000)**

### **Diseño de rutina de ejercicios:**

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS prestará el servicio con un entrenador físico virtual diseñando la rutina de ejercicios personalizada según el objetivo del afiliado o miembro del grupo familiar (reducción de medidas, tonificación, etc.), este servicio únicamente incluye el diseño de la rutina y seguimiento, no entrenamientos personalizados. Este servicio deberá ser solicitado con 48 horas de anticipación, para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

### **Clase virtual de batidos saludables:**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar 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 o miembro del grupo familiar 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 o miembro del grupo familiar, debe cubrir todos los ingredientes y materiales que se requieran para la realización de las bebidas.

### **Clase virtual de cocina saludable:**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar 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.

**Los servicios de orientación psicológica telefónica y orientación nutricional telefónica 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 con su necesidad.**

**Estas coberturas estarán limitadas a un numero de dos (2) eventos por año y se prestarán sin monto límite de cobertura.**

### **Orientación psicológica telefónica:**

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS gestionará la prestación de servicio de orientación psicológica telefónica. 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.

### **Orientación nutricional telefónica:**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS prestará el servicio orientación nutricional para elaborar el plan alimenticio que mejor se ajuste a sus necesidades. Esta asistencia se brindará por parte de un especialista (nutricionista) para consultar el cuadro nutricional de los alimentos (alimentación sana, dietas) índice de grasa corporal, dietas y referenciación de nutricionistas, envío de información vía electrónica y recomendaciones para llevar plan alimenticio saludable de acuerdo con la asesoría que el profesional plantee para el afiliado.

### **Orientación virtual para el manejo de la menopausia o andropausia:**

En caso de que el afiliado lo requiera, IGS brindará apoyo y orientación virtual para el manejo de menopausia en la mujer y/o andropausia en el hombre. Esto se realizará por medio de una charla virtual al paciente con la idea de concientizar e informar los cambios por los cuales pasará atravesando esta etapa.

**Esta cobertura estará limitada a un numero de dos (2) eventos por año y se prestarán sin monto límite de cobertura.**

### 3.2 Asistencia hogar tradicional & hogar express.

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

Estas coberturas estarán limitadas a un número de tres (3) eventos por año y se prestarán con un monto límite de cobertura de ciento treinta mil pesos (\$130.000)

#### Servicio de plomería por emergencia:

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

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

#### Exclusiones:

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

ciudad.

### **Servicio de vidriería por emergencia:**

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 del afiliado o grupo familiar, 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 o grupo familiar.

**Esta cobertura aplica en vidriería de fachada.**

### **Exclusiones:**

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

### **Servicio de cerrajería por emergencia (interna y externa):**

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 registrada, a solicitud del afiliado o miembro del grupo familiar IGS enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el acceso y el correcto cierre de la puerta de esta. 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 o grupo familiar.

### **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 o grupo familiar 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 por emergencia:**

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 o grupo familiar, 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.
- Los servicios de armado de muebles en el hogar, instalación de lámparas, instalación de ducha eléctrica, instalación de cortinas o persianas, instalación de soportes de tv o artículos decorativos y mano de obra para pintura 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 con su necesidad.

**Estas coberturas estarán limitadas a un número de tres (3) eventos por año y se prestarán con un monto límite de cobertura de ciento setenta mil pesos (\$170.000)**

### **Armado de muebles en el hogar:**

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, podrá solicitar la mano de obra para realizar 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. 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.

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. Este servicio tendrá un tiempo de ejecución de máximo dos (2) horas.

### **Exclusiones:**

- Quedan excluidos muebles antiguos o viejos, es decir, que tengan más de 1 año de antigüedad o que se vean gastados o con daños visibles.
- Quedan excluidos traslados de muebles armados dentro o fuera de la casa.
- No incluye instalación, anclaje o montaje del mueble armado en algún punto de la vivienda.
- Queda excluido el armado de cocinas integrales

### **Instalación de lámparas, luminarias o apliques de luz:**

El afiliado o miembro del grupo familiar podrá solicitar la mano de obra para efectuar la instalación de lámparas o apliques de luz 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 lámparas se llevarán 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. Para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. 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 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:**

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar requiera realizar la instalación de un soporte para tv o artículos de decoración, 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 de la pantalla lcd.

### **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/usuario, proveerlo y garantizar que el soporte cumple con los requerimientos necesarios para la instalación de la pantalla LCD.

El técnico ni la compañía prestadora, serán responsables por daños, rotura del equipo electrónico instalado (pantalla lcd) o deficiencias determinadas por la compra inadecuada del soporte de instalación, en términos de resistencia, manejo de peso o material del soporte.

### **Instalación de ducha eléctrica:**

Si el afiliado o miembro de su grupo familiar lo requiere, podrá solicitar la mano de obra para realizar la instalación de ducha eléctrica en la vivienda del afiliado dentro del perímetro urbano. Para esto, IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea de la instalación de ducha eléctrica previa autorización del afiliado. La ducha eléctrica, deberá ser provista por el afiliado. El servicio se realizará siempre que las condiciones de la superficie permitan la instalación de la ducha eléctrica.

### Instalación de cortinas o persianas:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera podrá solicitar la mano de obra para realizar la instalación de cortinas en la vivienda asegurada. Para esto, IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea de la instalación de cortinas previa autorización del afiliado. Los accesorios, sistema 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).

### Mano de obra en pintura:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar requiera un para mano de obra en pintura de la vivienda, IGS coordinará el envío de un profesional. Este servicio se prestará en el lugar de residencia del afiliado, a nivel nacional dentro del perímetro urbano. Todos los insumos y materiales deben ser suministrados por el afiliado. La asistencia cubre traslado del técnico o profesional y mano de obra.

### 3.3. Modular hombre 60 +

MODULAR HOMBRE 60 +		
Asistencias	Coberturas	Eventos anuales
<b>Asistencia médica y bienestar</b>	<b>Monto máximo Por evento</b>	<b>Máximo de Eventos</b>
Exámen preventivo de antígeno prostático	\$ 80.000	1 Evento
Exámenes de laboratorio (hemograma completo, glucosa, grupo sanguíneo, emo (elemental y microscópico de orina)	\$ 120.000	1 Evento
Lectura de exámenes médicos	\$ 60.000	1 Evento
Consulta médica virtual de especialistas (medicina interna, psiquiatría, neurología, gastroenterología)	Sin límite	1 Evento
Asesoría jurídica telefónica en temas de pensiones	Sin límite	6 Eventos

### Exámen de antígeno prostático:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera y a su solicitud, se prestará la coordinación y exámen de 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 numero de un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ochenta mil pesos (\$80.000)**

### **Exámenes de laboratorio (hemograma completo, glucosa, grupo sanguíneo, emo (elemental y microscópico de orina):**

IGS a solicitud del afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, reconocerá los siguientes exámenes ambulatorios de diagnóstico: hemograma completo, glucosa, grupo sanguíneo, emo (elemental y microscópico de orina, parcial de orina). La toma de los anteriores exámenes se prestará por solicitud del afiliado a domicilio 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 estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestarán con un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000)**

### **Lectura de exámenes médicos:**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar mayor de 60 años lo requiera, IGS coordinará el servicio de lectura de resultados de exámenes médicos de laboratorio básicos, la asistencia será prestada telefónicamente por un profesional de la salud, en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 9:00 am a 12:00 pm. El afiliado 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 por año y se prestarán con un monto límite de cobertura de sesenta mil pesos (\$60.000)**

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

Por solicitud previa del afiliado o miembro del grupo familiar, 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 por año y se prestará sin monto límite de cobertura.**

#### **Asesoría jurídica telefónica en temas de pensiones:**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera IGS a través del servicio de asistencia legal brindará telefónicamente una asesoría jurídica sobre tramites y documentos a realizar por temas referentes a pensiones. El servicio se limita a la orientación telefónica respecto a la situación que se plantee, sin emitir dictamen escrito. IGS deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que la compañía no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él, como tampoco por los honorarios de abogados generados por demandas en que participe el afiliado.

**Esta cobertura está limitada a un número de seis (6) eventos por año y se prestarán sin monto límite de cobertura.**

#### **4. Cómo acceden los clientes a los servicios:**

En caso de que la empresa o el colaborador autorizado requiera de los servicios contemplados en el presente documento, se procederá de la siguiente forma:

- El colaborador que requiera del servicio, se comunicara las 24 horas del día los 365 días del año, a nivel nacional a la línea **018000914044** y desde bogotá al teléfono fijo **(601) 5802631**.
- 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.
- 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.
- el proveedor confirmará si el afiliado de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de estos.
- 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.

- 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.

## 5. 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.

## 6. Reembolsos:

IGS reembolsará al afiliado 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 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 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 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 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.

## 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. 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.
- Daños pre existentes al inicio de contrato.
- Eventos catastróficos de la naturaleza tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- Expropiación, requisita o daños producidos en los bienes del titular por orden del gobierno, de derecho o de facto, o de cualquier autoridad instituida.
- Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en pruebas falsas.
- No se prestarán traslados médicos de emergencia, cuando se trate de chequeos médicos de rutina o correspondientes a enfermedades crónicas. (Nota: se deben prestar los traslados de emergencia para los pacientes con enfermedades crónicas, cuando está comprometida la vida del paciente).

## 9. Procedimiento de cancelaciones:

### **Cancelación, retracts y/o reversión:**

Podrá solicitar la cancelación voluntaria de la asistencia o ejercer retracts dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la compra, comunicándose a nivel nacional a la línea **018000914044** y desde bogotá al teléfono fijo **(601) 5802631**.

Para los pagos realizados con tarjeta crédito, débito o medios electrónicos, podrá presentar una solicitud de reversión en los casos previstos por la ley, siempre que el servicio no haya sido utilizado ni coordinado. Estas solicitudes serán revisadas y tramitadas conforme al procedimiento legal vigente.

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