



CONDICIONES GENERALES PARA LOS SERVICIOS DE “ASISTENCIAS”



Condiciones Generales para los Servicios de “Asistencias”

Tabla de contenido

1. Glosario de términos	2
2. Multiasistencia	5
3. Cómo acceden los clientes a los servicios	15
3.1. Procedimiento para la prestación del servicio de asistencia:	15
4. Obligaciones del afiliado (garantías)	16
5. Reembolsos	16
6. Independencia	16
7. Permanencia	17
8. Exclusiones:	17
8.1 Exclusiones generales:	17
9. Procedimiento para cancelaciones	18

1. Glosario de términos

Definiciones

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

Grupo familiar: Personas en primer (esposo/a, 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 aglutinar 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.

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 emergencia, urgencia o 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 a enfermedad).



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

Emergencia: Para efectos se considera emergencia una situación accidental y fortuita, que ponga en riesgo la seguridad del afiliado.

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.

Herida sucia: Heridas traumáticas viejas con retención de tejido desvitalizado o aquellas que tienen infección clínica o visera perforada.



2. MULTIASISTENCIA

ASISTENCIA MÉDICA MUJER / HOMBRE	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS POR AÑO
MÉDICO A DOMICILIO POR EMERGENCIA	\$115.000	3 EVENTOS
PHONO DOCTOR	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
COORDINACION Y EXAMÉN PREVENTIVO DE : (MAMOGRAFIA O CITOLOGIA O ANALISIS ANTIGÉNO PROSTATICO)	\$184.000	1 EVENTOS
EXÁMENES BÁSICOS A DOMICILIO (Hemograma Completo, Glucosa, Grupo Sanguíneo, Emo (Elemental Y Microscópico de Orina Y Parcial de Orina)	\$115.000	1 EVENTO
ASISTENCIA ADULTO MAYOR (MAYOR DE 60 AÑOS)	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
TRASLADO MEDICO TERRESTRE EN CASO DE EMERGENCIA	SIN LÍMITE	2 EVENTOS
TRASLADO BASICO		
TRASLADO MÉDICO EN AMBULANCIA		
MEDICO A DOMICILIO POR EMERGENCIA	\$115,000	3 EVENTOS
ENFERMERA A DOMICILIO POR EMERGENCIA	\$120,000	2 EVENTOS
TERAPIAS BASICAS RESPIRATORIAS O FISICAS A DOMICILIO O EN RED	\$115,000	2 EVENTOS
CURACIONES PARA QUEMADURAS O CORTADAS LEVES		
ASISTENCIA VIAL AUTO - MOTO	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
REMOLQUE GRUA POR ACCIDENTE O AVERÍA	\$345,000	1 EVENTO
ASISTENCIA LEGAL TELEFONICA POR : ACCIDENTE DE TRANSITO, ROBO DEL VEHICULO O MOTO, COMPARENDOS O DAÑOS A TERCEROS	SIN LÍMITE MAX 30 MIN POR LLAMADA	4 EVENTOS
AUXILIO VIAL	\$100,000	1 EVENTO
PASO DE CORRIENTE		
ENVIO DE COMBUSTIBLE		
CAMBIO DE LLANTA POR PINCHADA		
ASISTENCIA EDUCATIVA	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
TUTOR ACADEMICO A DOMICILIO	\$100,000	2 EVENTOS
ASESORIA ACADEMICA PARA PREPARACION A EXAMEN FINAL		
ORIENTACION TELEFONICA PARA NAVEGACION EN INTERNET Y MANEJO DE PAQUETE OFFICE:(WORD,EXCEL,POWER POINT)	SIN LÍMITE MAX 30 MIN POR LLAMADA	4 EVENTOS
ASISTENCIA VETERINARIA	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
VETERINARIO TELEFONICO	SIN LIMITE	SIN LÍMITE



Médico a domicilio por emergencia

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

El médico deberá identificar correcta y rápidamente la necesidad del afiliado o miembro del grupo familiar determinando la respuesta más adecuada para resolverla, en función del contexto y de las disponibilidades, sin necesidad de que el paciente se movilice de su domicilio, autorizado a la luz del servicio contratado, orientándolo sobre los conductos que tiene que seguir.

Este servicio integra revisión médica y diagnóstico, mientras el paciente realiza el seguimiento pertinente a su tratamiento.

- Este servicio se prestará en el sitio autorizado a la luz de la asistencia contratada, a nivel nacional dentro del perímetro urbano en las principales ciudades del país.
- Los servicios están sujetos a previa evaluación, clasificación y autorización del triage médico de call center coordinado con un tercero por IGS.
- No incluye el costo o la aplicación de tratamientos, aplicación de medicamentos, curaciones o tratamientos quirúrgicos de ningún tipo.
- El médico coordinado por IGS 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 por año, con límite de cobertura de ciento quince mil pesos (\$115.000)

Phono doctor

En caso de que el afiliado o miembros el grupo familiar requieran una orientación médica telefónica, IGS brindará al afiliado y miembros del grupo grupo familiar 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.

- 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.

La asistencia se prestará sin límite de eventos durante la vigencia y sin límite de monto máximo de cobertura.

Coordinación y examen de (mamografía o citología o antígeno prostático)

En caso que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera y a solicitud de este, se prestará la coordinación y examen mamografía/citología o antígeno prostático.

Coordinación y examen mamografía/antígeno prostático son excluyentes (hombre o mujer), límite de edad desde los 25 años en adelante y un (1) evento por año con un límite en el monto de ciento ochenta y cuatro mil pesos (\$184.000), este examen se practicará bajo orden del médico especialista.

Exámenes básicos o a domicilio

IGS a solicitud del afiliado o grupo familiar y por orden médica, reconocerá los siguientes exámenes ambulatorios de diagnóstico: hemograma completo, glucosa, grupo sanguíneo, EMO (elemental y microscópico de orina), parcial de orina. Las tomas de los anteriores exámenes se prestarán a domicilio.

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 hrs después de haber sido tomada la muestra.

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

2.2 Asistencia adulto mayor

Estas coberturas van dirigidas a personas mayores de 60 años

Traslado médico terrestre en caso de emergencia

En caso que el afiliado o grupo familiar requiera un servicio de 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 dependiendo de la emergencia el traslado en taxi, ambulancia básica o ambulancia medicalizada y hará seguimiento hasta el arribo de unidades médicas para trasladar al afiliado o grupo familiar hasta el centro médico asistencial más cercano.

La asistencia se brindará por dos (2) eventos al año, sin límite de monto máximo de cobertura.



Las asistencias: médico a domicilio y enfermera a domicilio, se prestarán en bolsa por un máximo de tres (3) eventos al año y con un límite de cobertura máximo de ciento quince mil pesos (115.000), y se podrán utilizar en una misma cobertura o en dos diferentes coberturas, sin exceder el total de eventos al año.

Médico a domicilio por emergencia

En caso que el afiliado o grupo familiar lo requiera, IGS pagará y coordinará a través de un tercero el envío de médico hasta el domicilio que el afiliado o grupo familiar indique a nivel nacional dentro del perímetro urbano, para hacerle un chequeo, revisión o diagnóstico derivado de un accidente o enfermedad que se considere como 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, sin necesidad de que el paciente se movilice de su domicilio, autorizado a la luz del servicio contratado, orientándolo sobre los conductos que tiene que seguir.

Este servicio integra revisión médica y diagnóstico, mientras el paciente realiza el seguimiento pertinente a su tratamiento.

- Este servicio se prestará en el sitio autorizado a la luz de la asistencia contratada, a nivel nacional dentro del perímetro urbano en las principales ciudades del país.
- Los servicios están sujetos a previa evaluación, clasificación y autorización del triage médico de call center coordinado con un tercero por IGS.
- No incluye el costo o la aplicación de tratamientos, aplicación de medicamentos, curaciones o tratamientos quirúrgicos de ningún tipo.
- El médico coordinado por IGS 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 por emergencia

En caso que el afiliado o grupo familiar requiera cuidados primarios de enfermería, (derivados de una emergencia que no amerite traslado al hospital) IGS enviará hasta el lugar que el afiliado indique, a nivel nacional dentro del perímetro urbano una enfermera en los siguientes casos:

- Cuando el afiliado tenga una cita programada o un procedimiento y no lo pueda cumplir, nuestro proveedor podrá:



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

Los únicos medicamentos autorizados por IGS para la aplicación en sitio son: anti-inflamatorios, analgésicos, antiespasmódicos, antipiréticos, anti-histamínicos, aplicados por vía oral, intramuscular o endovenosa, siempre bajo la autorización comprobable de un médico.

- Curaciones (excluyendo curaciones complejas o debridaciones).
- Cuando el afiliado tenga un imprevisto y necesite el servicio de atención básica de enfermería, se cubrirá por evento máximo hasta tres (3) horas de asistencia.

Condiciones del servicio

- Este servicio se brindará según las indicaciones dadas por el médico y límites de la asistencia contratada.
- Para la coordinación del servicio, 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.

Exclusiones

- Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico del call center de IGS.
- No incluye curaciones complejas o debridaciones.
- No incluye el costo o la aplicación de medicamentos de alta especialidad (antipsicóticos, oncológicos).
- 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 neurológicos, no cardiológicos, no estéticos).

La asistencia **terapias básicas físicas o terapias básicas respiratorias a domicilio o en red**, se brindará por dos (2) eventos al año, y con un límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000) por evento.



Terapias básicas físicas a domicilio o en red

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS prestará el servicio de terapias básicas físicas en el domicilio que el afiliado o persona del grupo familiar indique o en red, a nivel nacional, dentro del perímetro urbano, su misión principal es habilitar y rehabilitar el movimiento corporal humano, brindándoles programas de prevención y rehabilitación. Atención en áreas como: 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. El tiempo de cada terapia no excederá los 45 minutos, adicionalmente se debe tener la orden médica.

Este servicio debe ser solicitado con mínimo veinticuatro (24) horas de anticipación.

Terapias básicas respiratorias a domicilio o en red

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS prestará el servicio de terapias básicas respiratorias en el domicilio que el afiliado o persona del grupo familiar indique o en red, a nivel nacional, dentro del perímetro urbano; 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 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, adicionalmente se debe tener la orden médica.

Este servicio debe ser solicitado con mínimo veinticuatro (24) horas de anticipación.



Curaciones para quemaduras o cortadas leves

En caso que el afiliado o miembro del grupo familiar requiera curaciones para quemaduras y cortadas leves, IGS coordinara un profesional capacitado (enfermera profesional) en el manejo de heridas y suturas, quien realizará las curaciones pertinentes con tecnología como cura húmeda, apósitos, ungüentos, vendas y cremas para la correcta cicatrización de la herida.

Esta asistencia está sujeta al criterio del médico de call center coordinado por IGS.

Exclusiones:

- A)** IGS solo cubrirá heridas y quemaduras de tipo 1 y 2 superficiales.
- B)** Las lesiones ubicadas en cara, párpados, cuello, cuero cabelludo, mano y zonas vitales deberán ser remitidas para manejo hospitalario.
- C)** Las lesiones por arma de fuego, por plastamiento o avulsión, heridas punzantes, mordeduras o fracturas no serán atendidas en el domicilio.
- D)** IGS no tratará heridas con sangrado abundante y profuso, ocasionadas por un objeto sucio o se clasifique como herida sucia.
- E)** IGS no tratará a pacientes con antecedentes de diabetes, hipertensión arterial, VIH/sida, hemofilias y hepatitis.
- F)** IGS no tratará a pacientes que tomen medicamentos como aspirina, warfarina, anticoagulantes y/o agregante plaquetario.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año, con límite de cobertura de ciento quince mil pesos (\$115.000) por evento.

2.3 Asistencia vial auto - moto

Remolque grúa por accidente o avería

En caso de accidente o avería que no permita la circulación autónoma del automóvil o motocicleta IGS enviará y pagará (hasta el tope de cobertura) por los servicios de grúa para que el auto/moto cubierto sea removido de la vía o sitio donde se encuentre y trasladado hasta el taller o concesionario escogido por el afiliado, siempre y cuando se encuentre ubicado en el perímetro urbano o hasta 30 kms fuera del mismo, en todo caso el afiliado o su representante deberá acompañar a la grúa durante el traslado a menos que su estado no lo permita y que no haya nadie para representarlo. IGS no tendrá ninguna responsabilidad en caso de reclamación del afiliado por daños eventuales sufridos al vehículo durante su traslado.

Aplica para el vehículo registrado en el momento de solicitar la primera asistencia vial.

Toda carga que se encuentre en el vehículo debe ser removida antes de que el vehículo sea trasladado por seguridad.

No se trasladan pasajeros.



No aplica para:

Vehículos de servicio público

Vehículos de más de 3 toneladas

Vehículos que estén en pico y placa

Vehículos que hayan sido inmovilizados por la autoridad.

IGS tampoco se hará cargo ni organizará traslados a los servicios que sean requeridos con el propósito de sacar o retirar la motocicleta atascada o atorada en huecos, barrancos, etc. Es decir, todo aquello considerado como maniobra adicional para auxiliar la motocicleta en el intento de cargarla en el remolque (grúa).

La asistencia se prestará por un (1) evento al año con un límite de cobertura máximo de treientos cuarenta y cinco mil pesos (345.000)

Asistencia legal telefónica por: accidente de tránsito, robo del vehículo o moto, comparendos o daños a terceros la asistencia se prestará por cuatro (4) eventos al año sin límite de cobertura, máximo 30 min por llamada.

Asesoría legal telefónica en caso de accidente de tránsito

En el evento de ocurrencia de un accidente de tránsito en el que la moto o auto afiliada se encuentre directamente involucrada, la compañía asesorará al conductor de ésta, mediante comunicación telefónica. En caso que el afiliado requiera asistencia presencial de un abogado los costos por representación y asesoría presencial serán asumidos por el afiliado, así como también los costos de movilización del abogado.

Asesoría legal telefónica en caso de robo del vehículo o moto

IGS brindará asesoría al afiliado vía telefónica, sobre servicios de consultoría legal en materia civil o penal, para asuntos derivados de diligencias por hurto de la moto o auto afiliado, quedando excluido IGS de cualquier responsabilidad por la determinación que adopte el afiliado por la consulta jurídica.

Asistencia en audiencias de comparendos

IGS brindará asesoría al afiliado vía telefónica, sobre servicios de consultoría legal, para asuntos derivados de audiencias de comparendos de la moto o auto afiliado, quedando excluido IGS de cualquier responsabilidad por la determinación que adopte el afiliado por la consulta jurídica.

Asistencia legal telefónica en caso de daños a terceros

IGS a través del servicio de orientación legal, atenderá telefónicamente las consultas, dudas o problemas que, sobre cualquier materia legal le formule el afiliado en caso de daño a terceros, siempre que estén relacionadas con la utilización o uso del auto o moto. El servicio se limita a la orientación telefónica respecto a la cuestión que se plantee, sin emitir dictamen escrito.



Auxilio vial auto/moto:

- Paso corriente
- Envío combustible
- Cambio de llanta pinchada

En caso que el automóvil o moto requiera cambio de llanta por pinchada, suministro de gasolina o reiniciación de batería (paso de corriente), IGS organizará y asumirá el costo hasta el límite de cobertura del envío de un prestador de servicios para solucionar las eventualidades mencionadas, de tal forma que el automóvil o moto pueda movilizarse por sus propios medios. En todos los casos el afiliado deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios.

El servicio de suministro de gasolina es hasta un (1) galón, el costo del combustible debe ser asumido por el afiliado.

El servicio de cambio de llanta para vehículo se realizará siempre y cuando el afiliado cuente con el repuesto en buen estado. No aplica para motos.

El servicio de reinicio de batería se realizará siempre y cuando sea posible reiniciar sin causar daños.

Aplica para el vehículo registrado en el momento de solicitar la primera asistencia vial. Este servicio aplica dentro de las principales ciudades capitales de departamento de Colombia. El afiliado en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial. La asistencia se prestará por un (1) evento al año con un límite de cobertura máximo de cien mil pesos (\$100.000).

2.4 Asistencia educativa

Las asistencias **tutor académico a domicilio y asesoría académica para preparación examen final**, se prestarán en bolsa por dos (2) eventos al año, y con un límite de cobertura de cien mil pesos (\$100.000) por evento.

Tutor académico a domicilio

IGS, prestará el servicio de tutoría académica a domicilio, para los miembros del grupo familiar menores de 15 años, a través del 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, química (asignaturas de nivel escolar básico de nivel primario y/o bachillerato). Esta asistencia estará condicionada a que las dudas e inquietudes no superen las dos (2) horas educativas.

La asistencia no consiste en desarrollar trabajos o tareas, lo anterior de acuerdo con las exclusiones y limitaciones consignadas en el presente anexo.



Exclusiones.

- a) La asistencia en el desarrollo de tareas y/o trabajos.
- b) La asistencia en respuesta a consultas superiores a dos (2) horas educativas.

Asesoría académica para preparación examen final

Cuando un miembro del grupo familiar menor de 15 años requiera preparación para un examen final, la compañía coordinará la asistencia del tutor para la asesoría pertinente para el examen en materias básicas como: matemáticas, sociales, español, historia, geografía, ciencias naturales, física y química.

La asistencia no consiste en desarrollar trabajos o tareas, lo anterior de acuerdo con las exclusiones y limitaciones consignadas en el presente anexo.

Exclusiones.

- a) La asistencia en el desarrollo de tareas y/o trabajos.
- b) La asistencia en respuesta a consultas superiores a dos (2) horas educativas.

Orientación telefónica para navegación en internet y manejo de paquete office (word, excel, power point, etc)

Si el afiliado o grupo familiar lo requiere, IGS pondrá a su disposición los servicios de asesoría telefónica en temas de navegación de internet y manejo el paquete office licenciado. Este servicio es exclusivamente informativo, IGS no se hace responsable de los resultados, precios y las condiciones de los trabajos que los profesionales acuerden con el afiliado.

Exclusiones:

1. Soporte a cuestionamiento tales como: formación on-line o telefónica sobre productos soportados, tales como: peticiones del tipo "cómo se hace una macro para.....".
2. Ingreso a páginas no autorizadas
3. Programas bajo office inferior a versión 2008

La asistencia se prestará por cuatro (4) eventos al año, sin límite de cobertura, máximo 30 min por llamada.

2.5 Asistencia veterinaria

Orientación médica veterinaria telefónica

IGS a solicitud del afiliado brindará orientación médica veterinaria, el afiliado tendrá acceso a información sobre el cuidado de la mascota amparada. Contando con la atención telefónica directa de un veterinario coordinado por IGS a través de un proveedor el cual orientará en las conductas provisionales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional veterinario- mascota.



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

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

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

3. ¿cómo acceden los afiliados a los servicios?

3.1 procedimiento para la prestación del servicio de asistencia:

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

- A)** El afiliado, o grupo familiar si es el caso, que requiera del servicio, se comunicará las 24 horas del día los 365 días del año, a nivel nacional a la línea 018000944557 y desde bogotá al teléfono fijo 5114557
- B)** El afiliado o grupo familiar si es el caso, procederá a suministrarle al funcionario del proveedor que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como afiliado, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como: la ubicación exacta del afiliado; número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el afiliado del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise, etc.
- C)** Bajo ningún motivo IGS realizará suma de eventos o montos de cobertura para la prestación de una sola emergencia o necesidad del afiliado. En ningún momento se solicitará información de la tarjeta de crédito.
- D)** El proveedor confirmará si el afiliado de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de los mismos.
- E)** Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, el proveedor le prestará al afiliado o grupo familiar si es el caso, los servicios solicitados por medio de la coordinación de los servicios a la red de prestadores médicos del proveedor, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.

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



4. Obligaciones del afiliado (garantías)

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

- A)** Obtener la autorización expresa del proveedor del servicio, a través de la central operativa en Colombia, antes de comprometer cualquier tipo de servicio por iniciativa propia.
- B)** El afiliado o grupo familiar si es el caso, deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por el proveedor, frente a los servicios solicitados.
- C)** Identificarse como afiliado, o grupo familiar si es el caso ante los funcionarios del proveedor o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.
- D)** Queda implícito que al momento de la utilización del servicio de la “asistencia”, el afiliado autoriza a la clínica a entregar toda documentación (historia clínica) que requiera el proveedor y IGS.

5. Reembolsos

IGS reembolsará al afiliado el valor que este hubiese pagado por la ocurrencia de cualquiera de los eventos amparados en el presente condicionado y hasta por los límites allí indicados, siempre y cuando el afiliado cumpla con las obligaciones y procedimiento indicados a continuación: Haber solicitado antes de contratar un servicio cubierto por el presente condicionado, una autorización de IGS la cual deberá pedirse telefónicamente, a cualquiera de los números indicados para prestar la asistencia.

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

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.

6. Independencia

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



7. Permanencia

Estas asistencias no cuentan con cláusula de permanencia.

8. Exclusiones:

8.1 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 este 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, requisa o daños producidos en los bienes del titular por orden del gobierno, de derecho o de facto, o de cualquier autoridad instituida.



Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en pruebas falsas. No se prestarán traslados médicos de emergencia, cuando se trate de chequeos médicos de rutina o correspondientes a enfermedades crónicas. (nota: se deben prestar los traslados de emergencia para los pacientes con enfermedades crónicas, cuando está comprometida la vida del paciente).

9. Procedimiento de cancelaciones

Las cancelaciones deberán ser tramitadas por el afiliado ante IGS por la unidad de servicio al cliente, quienes son los responsables de atender las solicitudes presentadas por el cliente.

En caso de presentarse por canales de tuya, tuya deberá remitir diariamente a IGS, la información de las cancelaciones del periodo definido.

Nota: La asistencia se renovará automáticamente vencido el año de vigencia, y se aplicará a la tarifa el incremento del IPC calculado al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior.