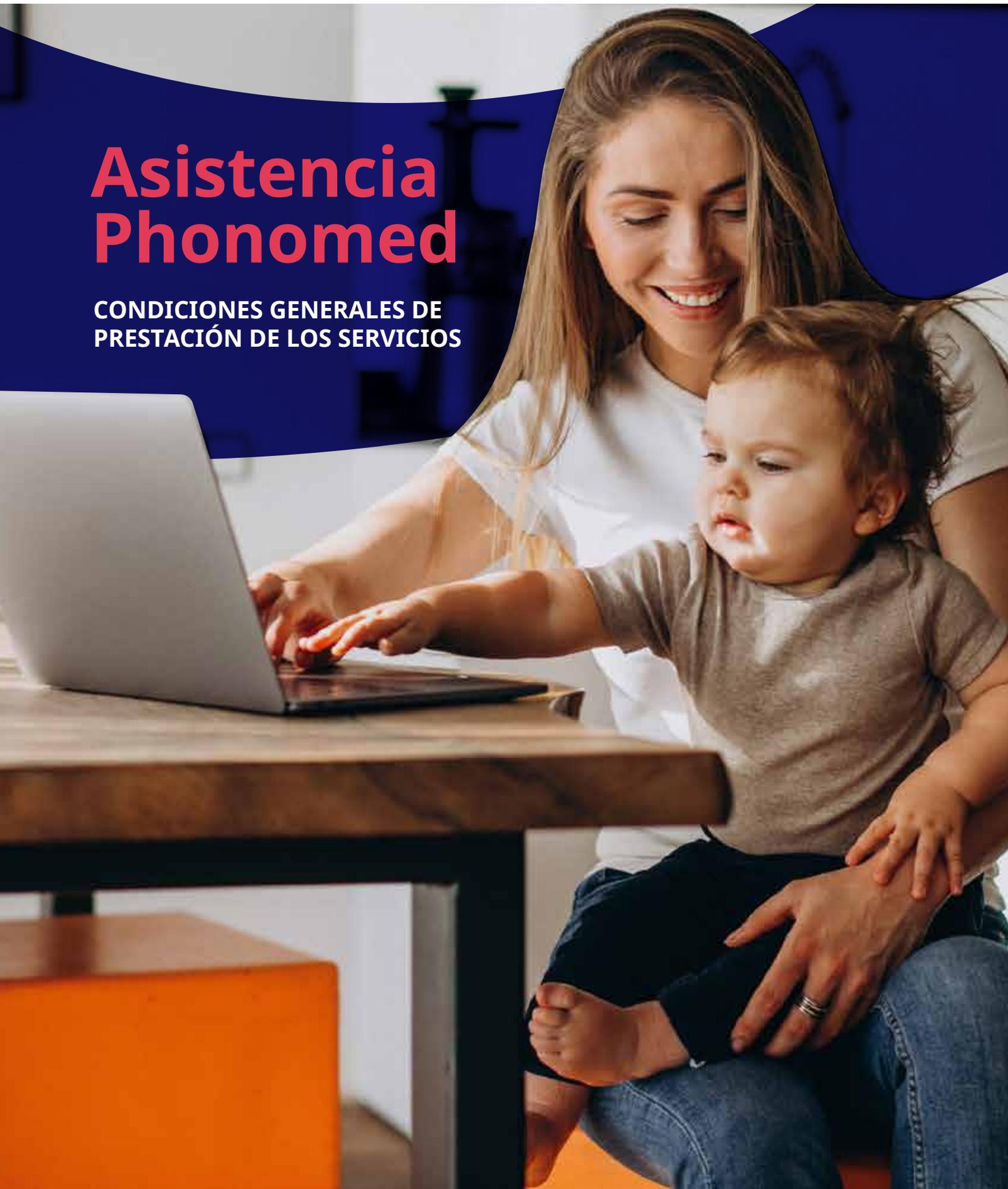


# Asistencia Phonomed

CONDICIONES GENERALES DE  
PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS



## ASISTENCIA PHONOMED

### CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

#### CONTENIDO

Glosario de Términos .....	1
Asistencia Phonomed .....	3
Coberturas .....	3
Cómo acceden los clientes a los servicios .....	6
Obligaciones del afiliado (Garantías) .....	7
Reembolsos .....	7
Independencia .....	7
Exclusiones generales .....	8

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

### DEFINICIONES

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

**IGS:** Integral Group Solution S.A.S.

**Grupo familiar:** Personas en primer grado de consanguinidad (padres o cónyuge e hijos).

**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:** Período 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 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 servicio de asistencia solicitado.

**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 anexo, 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 que para los efectos del presente anexo debe ser en Colombia dentro del ámbito de territorialidad definido.

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

**Accidente:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un afiliado, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad).

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

## ASISTENCIA PHONOMED

ASISTENCIAS	MONTO MÁXIMO DE EVENTO	VIGENCIA ANUAL
<b>COBERTURAS MÉDICAS</b>		
Video Doctor	Sin Límite	4 Eventos
Video Doctor Pediátrico		4 Eventos
Acompañamiento Telefónico de Enfermera o Médico para cuidado de Paciente con COVID-19		1 Evento
Phono Doctor: Adulto y Pediátrico		6 Eventos
Orientación Nutricional Telefónica		2 Eventos
Orientación Nutricional Telefónica (Fortalecimiento del Sistema Inmunológico)		2 Eventos
Orientación Psicológica Telefónica		2 Eventos

## COBERTURAS



### VIDEO DOCTOR

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar de primer grado de consanguinidad requiera una orientación médica virtual, IGS brindará de acuerdo a 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 una aplicación o por whatsapp, para que un profesional médico coordinado con un tercero por IGS realice la orientación médica sobre alguna patología específica o podrá aclarar diferentes inquietudes asociadas a temas de salud, donde se le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras el paciente hace contacto con un profesional médico de manera presencial en caso de que lo requiera.

- Se realizará una historia clínica electrónica
- Se prescriben recetas electrónicas.
- 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 está limitada a un número de cuatro (4) eventos por año y sin monto límite de cobertura.**



## VIDEO DOCTOR PEDIÁTRICO

En caso de que un miembro del grupo familiar de primer grado de consanguinidad menor de 15 años, requiera una orientación médica virtual, IGS brindará al titular e hijos de acuerdo a 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 una aplicación, para que un profesional médico coordinado con un tercero por IGS realice la orientación médica sobre alguna patología específica o podrá aclarar diferentes inquietudes asociadas a temas de salud, donde se le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras el paciente hace contacto con un profesional médico de manera presencial, en caso de que lo requiera.

- Se realizará una historia clínica electrónica.
- Se prescriben recetas electrónicas.
- 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 o enfermera a domicilio.

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



## ACOMPAÑAMIENTO TELEFÓNICO DE ENFERMERA O MÉDICO PARA CUIDADO DE PACIENTE CON COVID-19

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar de primer grado de consanguinidad sea diagnosticado con COVID-19, IGS pondrá a su disposición una enfermera o médico, quien le orientará telefónicamente en los cuidados del paciente, precauciones que se deben tomar tanto para el paciente afectado como los cuidados a realizar en la casa y el seguimiento que se debe realizar durante el periodo de aislamiento en el hogar.

### 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 o enfermera a domicilio.

Esta cobertura se prestará por un máximo de un (1) evento y sin monto límite de cobertura.



### **PHONO DOCTOR: ADULTO Y PEDIÁTRICO**

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar requiera una orientación médica telefónica, IGS brindará, de acuerdo a las condiciones de la asistencia, Orientación Médica Telefónica las 24 horas, los 365 días del año.

En la línea de asistencia, un profesional médico coordinado por IGS con un tercero realizará la clasificación de la gravedad de su padecimiento y le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras el paciente hace contacto con un profesional médico de manera presencial, en caso de que lo requiera.

#### **Exclusiones:**

- No se prescriben medicamentos vía telefónica.
- No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación telefónica.
- No se cambian protocolos de tratamiento vía telefónica.
- El servicio no incluye el costo o garantiza el envío de un médico o enfermera a domicilio.

Esta cobertura se prestará por un máximo de seis (6) eventos y sin monto límite de cobertura.



### **ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS prestará el Servicio de Asistencia Nutricional Telefónica. Esta asistencia se brindará por parte de especialistas para consultas del cuadro nutricional de los alimentos (calorías, carbohidratos etc.) índice de grasa corporal, dietas y referenciación de nutricionistas, envío de información vía electrónica de dietas y recomendaciones para llevar una alimentación sana y estilo de vida saludable.

Esta cobertura se prestará por un máximo de dos (2) eventos y sin monto límite de cobertura.



### **ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA (FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA INMUNOLÓGICO)**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar de primer grado de consanguinidad lo requiera, IGS prestará el Servicio de Asistencia Nutricional Telefónica. Esta asistencia se brindará por parte de especialistas para consultas del cuadro nutricional de los alimentos que ayudarían de acuerdo a sus necesidades a fortalecer el sistema inmunológico del

afiliado y de su familia (conocimiento de nutrientes por alimentos, vitaminas, desarrollar el menú ideal para el sistema inmunológico y demás temas relacionados a la cobertura). La información nutricional se envía vía electrónica al afiliado o familiar.

**Esta cobertura se prestará por un máximo de dos (2) eventos y sin monto límite de cobertura.**



### **ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA**

En caso que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS gestionará la prestación del 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.

**Esta cobertura se prestará por un máximo de dos (2) eventos y sin monto límite de cobertura.**

## **CÓMO ACCEDEN LOS CLIENTES A LOS SERVICIOS**

En caso 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 **018000934413** y desde Bogotá al teléfono fijo **5114565**.
- 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 los mismos.
- 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 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.

## 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.

## REEMBOLSOS

IGS reembolsará al afiliado el valor que éste 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.

## 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.

## EXCLUSIONES GENERALES

Además de las exclusiones indicadas en algunas de las coberturas, la compañía no cubrirá los siguientes casos:

- 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.
- Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.
- Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de cuerpos de seguridad. Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- Eventos catastróficos de la naturaleza tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en pruebas falsas.