



PROTECCIÓN

PLAN PARA ASOCIADOS MAYORES DE 45 AÑOS DE EDAD

Condiciones Generales de
prestación de los Servicios

PLAN PARA ASOCIADOS MAYORES A 45 AÑOS DE EDAD

Condiciones Generales de Prestación de los Servicios

CONTENIDO

1. Glosario de términos	pg. 2
2. Definiciones	pg. 2
3. Asistencia Plan Básico C	pg. 3
3.1. Asitencias Adulto Mayor	pg. 4
3.2. Asitencias Hogar	pg. 5
3.3. Asistencia Familiar	pg. 6
3.4. Asistencia Médica	pg. 6
3.5. Asistencia Movilidad	pg. 8
4. Cómo acceden los clientes a los servicios	pg. 8
5. Obligaciones del afiliado (garantías)	pg. 9
6. Reembolsos	pg. 9
7. Independencia	pg. 10
8. Exclusiones generales	pg. 10

1. 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 (conyugue e hijos o padres).
- **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.

PROTECCIÓN

- **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.
- **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.

2. ASISTENCIA PLAN BÁSICO C:

ASISTENCIA ADULTO MAYOR	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	EVENTO SEMESTRAL	PUNTOS
Servicio de acompañamiento a citas medicas	\$115.000 (máx. 4 horas)	1 evento	700
Exámenes de laboratorio a domicilio (hemograma completo, glucosa, grupo sanguíneo, EMO (elemental y microscópico de orina)	\$120.000	1 evento	200
Lectura de exámenes médicos	\$80.000	1 evento	700
ASISTENCIA HOGAR	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	EVENTO SEMESTRAL	PUNTOS
Limpieza de vidrios del hogar	\$150.000	1 evento	700
Limpieza profunda de cocina y un baño	\$220.000	1 evento	700
ASISTENCIA FAMILIAR	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	EVENTO SEMESTRAL	PUNTOS
Diseño de programa de alimentación saludable	\$70.000	1 evento	300
ASISTENCIA MÉDICA	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	EVENTO SEMESTRAL	PUNTOS
Servicio de ambulancia por emergencia	Sin límite	1 evento	1.000
Phono Doctor	Sin límite	Sin límite	100
Médico a domicilio por emergencia	\$120.000	2 eventos	500
Orientación psicológica telefónica	Sin límite	3 eventos	100

ASISTENCIA MOVILIDAD	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	EVENTO SEMESTRAL	PUNTOS
Cerrajería del auto por pérdida o daño de llave	\$115.000	1 evento	700

3. ASISTENCIAS

3.1. ASISTENCIAS ADULTO MAYOR

Servicio de acompañamiento a citas médicas

Si el afiliado o miembro del grupo familiar mayor de 60 años lo requiere, a su solicitud IGS se encargará de coordinar la asistencia de acompañamiento a citas médicas. Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del afiliado o miembro del grupo familiar, a nivel nacional dentro del perímetro urbano. Este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad, debe ser informado el servicio al cual va a asistir, la dirección de origen y la dirección de destino. Para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. El servicio no incluye medio de transporte. No incluye la asistencia para pacientes con diagnósticos psiquiátricos o postquirúrgicos de alta complejidad (no neurológicos, no cardiológicos, no estéticos, no oxígeno-dependientes). Cada evento se prestará por un tiempo máximo de cuatro (4) horas.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por semestre y un monto límite de cobertura de ciento quince mil pesos (\$115.000).

Exámenes de laboratorio a domicilio (Hemograma completo, Glucosa, Grupo Sanguíneo, Emo (Elemental y Microscópico de orina)

IGS a solicitud del afiliado o miembro del grupo familiar mayor de 60 años 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 o miembro del grupo familiar a domicilio o en la red de proveedores a nivel nacional. El servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación, para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. IGS solicitará la orden médica del examen requerido por el afiliado y grupo familiar. Este servicio será prestado en días hábiles de 8:00 a.m. a 10:00 a.m. los resultados de los exámenes se enviarán a través de correo electrónico suministrado por el afiliado, 24 horas después de haber sido tomada la muestra.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por semestre y un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).

PROTECCIÓN

Lectura de exámenes médicos

A solicitud del 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 o miembro del grupo familiar debe remitir vía email los resultados para que el profesional pueda realizar la lectura de los mismos.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por semestre y un monto límite de cobertura de ochenta mil pesos (\$80.000).

ASISTENCIAS HOGAR

Limpieza de vidrios del hogar

Cuando el afiliado lo requiera, IGS pondrá a su disposición un profesional para realizar el servicio de limpieza de vidrios de la vivienda del afiliado dentro del perímetro urbano, hasta el monto límite de cobertura, esta limpieza se realizará en los vidrios de las ventanas de la casa los cuales serán limpiados tanto en el interior como exterior siempre y cuando estos lo permitan y no se tenga que realizar ningún desmonte de elementos externos, la cantidad de vidrios a limpiar se determinarán en la visita de acuerdo con las dimensiones de estos, los materiales que se requieran para la labor deben ser suministrados por el afiliado, el técnico proveerá materiales y/o herramientas menores tales como limpia vidrios básicos, magnéticos o toallas especiales para esta tarea. Es responsabilidad del afiliado contar con el área de trabajo despejada. Este servicio deberá ser solicitado con 24 horas de anticipación, 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 excluidos todos los trabajos en alturas.
- No se realizará la limpieza de vidrios en mal estado o que presenten algún daño.
- Quedan excluidas las divisiones de baño, vidrios decorativos como vidrio de comedor, repisas y vidrios de cocina.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por semestre y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

Limpieza profunda de cocina y un baño

Cuando el afiliado lo requiera, IGS pondrá a su disposición profesionales para realizar el

PROTECCIÓN

servicio de limpieza profunda de la cocina y un baño de la vivienda del afiliado dentro del perímetro urbano, esta limpieza se realizará con un mecanismo especializado a vapor que ayuda a remover, residuos de grasa, hongos y bacterias (este procedimiento no garantiza que no se vuelvan a presentar contaminantes). Este servicio deberá ser solicitado con 24 horas de anticipación, 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. En caso de requerir despejar alguna zona específica o guardar alimentos o productos, el afiliado será el responsable de garantizar que la zona se encuentre en las condiciones que el técnico refiera para realizar su labor.

Exclusiones:

- No se limpia elementos deteriorados por oxido.
- No se limpian baldosas, muebles o vidrios vencidos.
- No se Limpian espacios diferentes a cocinas y baños.
- No se Limpian electrodomésticos.
- No se Lava loza o brillan ollas.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por semestre y un monto límite de cobertura de doscientos veinte mil pesos (\$220.000).

ASISTENCIA FAMILIAR

Diseño de programa de alimentación saludable

Cuando el afiliado lo requiera, IGS prestará el servicio de asistencia nutricional telefónica enfocada en diseño de dietas para una alimentación saludable, esta asistencia se brindará por parte de especialistas para consultas del cuadro nutricional de los alimentos (calorías, carbohidratos etc.) índice de grasa, envío de información vía electrónica de dietas y recomendaciones para llevar una alimentación sana.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por semestre y un monto límite de cobertura de setenta mil pesos (\$70.000).

ASISTENCIA MÉDICA

Servicio de ambulancia por emergencia

En caso que el afiliado o miembro del grupo familiar requiera un servicio de transporte dentro del territorio colombiano a consecuencia de una lesión súbita o traumatismo que

PROTECCIÓN

constituya una emergencia vital y que requiera un traslado médico, IGS coordinará dependiendo de la emergencia el traslado, 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 está limitada a un número de (1) evento por semestre y sin monto límite de cobertura.

Phono Doctor

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar requiera una orientación médica telefónica, IGS brindará, de acuerdo a las condiciones de la asistencia; orientación médica telefónica las 24 horas, los 365 días del año. En la línea de asistencia; un profesional médico coordinado por IGS con un tercero realizará la clasificación de la gravedad de su padecimiento y le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras el paciente hace contacto con un profesional médico de manera presencial, en caso de que lo requiera.

Exclusiones:

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

Esta cobertura se prestará sin límite de eventos por semestre y sin monto límite de cobertura.

Médico a domicilio por emergencia

En caso que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pagará y coordinará a través de un tercero el envío de médico hasta el lugar que el afiliado o persona del grupo familiar indique, a nivel nacional dentro del perímetro urbano, para hacerle un chequeo, revisión o diagnóstico derivado de una emergencia médica. El médico deberá identificar correcta y rápidamente la necesidad del afiliado determinando la respuesta más adecuada para resolverla, en función del contexto y de las disponibilidades. Este servicio integra revisión médica y diagnóstico. El seguimiento pertinente del tratamiento debe ser realizado por el afiliado o grupo familiar. Este servicio se prestará en el sitio autorizado a la luz de la asistencia contratada. Para el afiliado o grupo familiar en la vivienda registrada y a nivel nacional siempre y cuando estas estén dentro del perímetro urbano en las principales ciudades del país.

- Bajo criterio médico se podrá realizar la formulación de tratamiento.
- No incluye el costo o la aplicación de tratamientos, aplicación de medicamentos, curaciones o tratamientos quirúrgicos de ningún tipo.
- El médico coordinado por Integral Group Solution Colombia para brindar el servicio no está obligado a portar, proveer o administrar medicamentos.

PROTECCIÓN

- 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 dos (2) eventos por semestre y un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).

Orientación psicológica telefónica

En caso 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, el objetivo principal es recuperar la autonomía del paciente en el menor tiempo posible, después de un “shock” emocional, estrés post-traumático, etc.

Esta cobertura está limitada a un número de tres (3) eventos por semestre y sin monto límite de cobertura.

ASISTENCIA MOVILIDAD

Cerrajería del auto por pérdida o daño de llave

En caso de inmovilización del auto del afiliado a consecuencia de pérdida o daño de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de robo o si las llaves se quedan dentro del vehículo, IGS pondrá a disposición del afiliado, un cerrajero para que este realice “asistencia de emergencia” necesaria para restablecer el acceso al vehículo. Quedan excluidas de la presente asistencia el suministro de cerraduras o llaves del vehículo. Este servicio aplica dentro del perímetro urbano en la ciudad de residencia. Aplica para el vehículo registrado en el momento de solicitar la asistencia.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por semestre y un monto límite de cobertura de ciento quince mil pesos (\$115.000).

4. 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 podrá comunicar las 24/7 a la línea nacional 018000950123, Cali: 3330000, Bogotá: 7481515, Medellín: 4157700, Barranquilla 3169300, Palmira: 2733300 Opción 4-1-3 o desde su celular marcando al # 464 Opción 4-1-3.
- 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

PROTECCIÓN

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.

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

PROTECCIÓN

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.
- 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.