

ANEXO I - MULTIASISTENCIA
CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

MULTIASISTENCIA



ASISTENCIAS	COBERTURA	EVENTOS POR AÑO
ASISTENCIA HOGAR	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Cerrajería por emergencia	\$250.000	8 EVENTOS
Plomería por emergencia		
Electricista por emergencia		
Vidriería por emergencia		
Limpieza de extractores de cocina	\$120.000	2 EVENTOS (Cualquiera de estos servicios debe ser solicitado a los 60 días de permanencia)
Limpieza vidrio terraza domicilio		
Asesoramiento Jurídico telefónico en temas de prestaciones de servicios domésticos	SIN LÍMITE	12 EVENTOS
Asesoramiento Jurídico telefónico en caso de hurto	SIN LÍMITE	12 EVENTOS
Referencia otros profesionales	SIN LÍMITE	12 EVENTOS
ASISTENCIA ADULTO MAYOR	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Traslado médico terrestre en caso de accidente	SIN LÍMITE	2 EVENTOS
Traslado médico en ambulancia		
PHONO DOCTOR	SIN LÍMITE	4 EVENTOS
Médico o enfermera a domicilio	\$115.000	2 EVENTOS
Mensajería para recoger resultados de exámenes médicos	\$30.000	4 EVENTOS
Servicio de acompañamiento a citas médicas	\$60.000	4 EVENTOS
Coordinación telefónica de citas médicas	SIN LÍMITE	12 EVENTOS
Asistencia Nutricional Telefónica y Estilo de vida saludable	SIN LÍMITE	12 EVENTOS
Orientación psicológica telefónica	SIN LÍMITE	12 EVENTOS
Recordatorio de Ingesta de Medicamentos	SIN LÍMITE	12 EVENTOS
ASISTENCIA KIDS	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Transporte escolar al centro educativo	\$80.000	4 EVENTOS
Transporte al domicilio por enfermedad		
Orientación escolar y tutorías a domicilio en caso de ausencia del niño por enfermedad	\$115.000	4 EVENTOS
Phono doctor pediátrico 24 horas	SIN LÍMITE	12 EVENTOS
Orientación Telefónica Nutricional (Lonchera balanceada) 24 Horas	SIN LÍMITE	12 EVENTOS
Coordinación telefónica para proceso de inscripción instituciones educativas	SIN LÍMITE	12 EVENTOS
ASISTENCIA MASCOTAS	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Consulta médica veterinaria a domicilio o en redpor accidente	\$92.000	4 EVENTOS
Orientación Médica veterinaria telefónica	SIN LÍMITE	9 EVENTOS
Traslado de la mascota por accidente	\$120.000	2 EVENTOS
Referenciación de boutiques veterinarias	SIN LÍMITE	12 EVENTOS
Referenciación de adiestradores de perros	SIN LÍMITE	12 EVENTOS
Referenciación de cementerios de mascotas	SIN LÍMITE	12 EVENTOS

	CONDICIONES GENERALES	Fecha elaboración: 2016-08-02
	MULTIASISTENCIA	Última Revisión: 2006-08-09
		Correlativo: OOPP03

GLOSARIO DE TÉRMINOS

DEFINICIONES

AFILIADO: LA PERSONA FÍSICA QUE CONTRATA EL SERVICIO A SU TITULARIDAD.

IGS: INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A.S

BENEFICIARIO: PERSONA EMPLEADA DEL ESTABLECIMIENTO A QUIEN SE LE DISPONE EL SERVICIO.

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 O BENEFICIARIO SI ES EL CASO, 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 O BENEFICIARIOS SI ES EL CASO,, QUE COMIENZAN 24 HORAS DESPUÉS DEL MOMENTO DE AFILIACIÓN AL PROGRAMA.

PERIODO DE VIGENCIA: PERIODO DURANTE EL CUAL EL AFILIADO O BENEFICIARIO SI ES EL CASO, 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.

SMDLV: SALARIO MÍNIMO DIARIO LEGAL VIGENTE, ES EL VALOR DETERMINADO POR EL GOBIERNO COLOMBIANO COMO TAL Y QUE SE ENCUENTRE VIGENTE AL MOMENTO DEL INICIO DE VIGENCIA.

PROVEEDOR: EMPRESA O PERSONA FÍSICA ESPECIALIZADA EN LOS RUBROS DETALLADOS EN EL PRESENTE, QUE EN REPRESENTACIÓN DE IGS ASISTA AL AFILIADO O BENEFICIARIO SI ES EL CASO, EN CUALQUIERA DE LOS SERVICIOS DESCRIPTOS EN LAS PRESENTES CONDICIONES GENERALES.

REFERENCIA: INFORMACIÓN ACTUALIZADA Y FEHACIENTE CONCERNIENTE A LOS SERVICIOS, QUE ES PROVISTA POR IGS TELEFÓNICAMENTE AL AFILIADO O BENEFICIARIO SI ES EL CASO, A SU SOLICITUD.

SERVICIOS: LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA CONTEMPLADOS EN EL PROGRAMA DESCRIPTO EN EL PRESENTE ANEXO.

	CONDICIONES GENERALES	Fecha elaboración: 2016-08-02
	MULTIASISTENCIA	Última Revisión: 2006-08-09
		Correlativo: OOPP03

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 O BENEFICIARIO SI ES EL CASO, PARA PROCEDER A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIO DE ASISTENCIA SOLICITADO.

SITUACIÓN DE ASISTENCIA: CUANDO EL AFILIADO O BENEFICIARIO SI ES EL CASO, 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 O BENEFICIARIO SI ES EL CASO, 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 O BENEFICIARIOS SI ES EL CASO, QUE SE ENCUENTRAN EN EL TERRITORIO NACIONAL.

ACCIDENTE: TODO ACONTECIMIENTO QUE PROVOQUE DAÑOS MATERIALES Y/O CORPORALES A UN BENEFICIARIO, CAUSADO ÚNICA Y DIRECTAMENTE POR UNA CAUSA EXTERNA, VIOLENTA, FORTUITA Y EVIDENTE (EXCLUYENDO LA ENFERMEDAD).

COSTO PREFERENCIAL: SERVICIO A CARGO DEL AFILIADO O BENEFICIARIO SI ES EL CASO, CON LAS TARIFAS NEGOCIADAS POR VOLUMEN POR PARTE DE IGS CON EL PROVEEDOR.

SITIOS NO APROPIADOS: ESPACIOS CONSIDERADOS COMO DE RIESGO DE INSTALACIÓN TALES COMO PAREDES DE MADERA, PAREDES DESNIVELADAS, SUPERFICIES QUE NO CUMPLAN CON CARACTERÍSTICAS DE RESISTENCIA Y ESTABILIDAD, ARBOLES, PAREDES FALSAS, TECHOS FALSOS, LAMINAS METÁLICAS, LÁMINAS PLÁSTICAS Y TODO AQUELLO CONSIDERADO A CRITERIO DE LOS TÉCNICOS EXPERTOS.

TÉCNICO: PERSONA AUTORIZADA E IDÓNEA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE REPARACIÓN O MANTENIMIENTO.

EMERGENCIA: PARA EFECTOS SE CONSIDERA EMERGENCIA UNA SITUACIÓN ACCIDENTAL Y FORTUITA, QUE PONGA EN RIESGO LA SEGURIDAD DEL AFILIADO O BENEFICIARIO SI ES EL CASO.

ENFERMEDAD (ASISTENCIA VETERINARIA): TODA ALTERACIÓN INVOLUNTARIA DEL ESTADO DE SALUD DE UN ANIMAL CUYO DIAGNÓSTICO Y CONFIRMACIÓN SEA EFECTUADO POR UN VETERINARIO LEGALMENTE AUTORIZADO PARA EJERCER.

	CONDICIONES GENERALES	Fecha elaboración: 2016-08-02
	MULTIASISTENCIA	Última Revisión: 2006-08-09
		Correlativo: OOPP03

ASISTENCIA HOGAR

LAS ASISTENCIAS: CERRAJERÍA POR EMERGENCIA, PLOMERÍA POR EMERGENCIA, ELECTRICISTA POR EMERGENCIA Y VIDRIERÍA POR EMERGENCIA SE PRESTARÁN EN BOLSA POR UN MÁXIMO DE OCHO (8) EVENTOS AL AÑO CON UN LÍMITE DE COBERTURA DE MÁXIMO DOSCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS (\$250.000) CADA UNO, Y SE PODRÁN UTILIZAR EN UNA MISMA COBERTURA O EN OCHO DIFERENTES COBERTURAS, SIN EXCEDER EL TOTAL DE EVENTOS AL AÑO.

CERRAJERÍA POR EMERGENCIA

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 VIVIENDA, A SOLICITUD DEL AFILIADO O BENEFICIARIO, IGS ENVIARÁ UN TÉCNICO ESPECIALIZADO QUE REALIZARÁ LA ASISTENCIA NECESARIA PARA RESTABLECER EL ACCESO A LA VIVIENDA Y EL CORRECTO CIERRE DE LA PUERTA DE LA MISMA. EN CASO 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.

EXCLUSIONES: QUEDAN EXCLUIDAS DE LA PRESENTE COBERTURA, LA REPARACIÓN Y/O REPOSICIÓN DE CERRADURAS Y PUERTAS DE MADERA, QUE IMPIDAN EL ACCESO A PARTES INTERNAS DEL INMUEBLE A TRAVÉS DE PUERTAS INTERIORES, ASÍ COMO TAMBIÉN LA APERTURA, CAMBIO, REPOSICIÓN, O REPARACIÓN DE CERRADURAS DE GUARDARROPAS, ALACENAS O CHAPAS DE SEGURIDAD, ELECTRÓNICAS, IMPORTADAS, O DE DISEÑO ESPECIAL.

QUEDA ESTABLECIDO QUE EN CASO DE QUE EL AFILIADO O BENEFICIARIO NO HUBIERE LLAMADO A LOS NÚMEROS TELEFÓNICOS INDICADOS, ANTES DE 48 HORAS DE PRESENTADO EL DAÑO O LA AVERÍA NO TENDRÁ DERECHO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA NI A NINGÚN REEMBOLSO.

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 BENEFICIARIO (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

	CONDICIONES GENERALES	Fecha elaboración: 2016-08-02
	MULTIASISTENCIA	Última Revisión: 2006-08-09
		Correlativo: OOPP03

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, ALENTADORES JUNTO CON SUS ACOPLER, 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.

QUEDA ESTABLECIDO QUE EN CASO DE QUE EL AFILIADO O BENEFICIARIO NO HUBIERE LLAMADO A LOS NÚMEROS TELEFÓNICOS INDICADOS, ANTES DE 48 HORAS DE PRESENTADO EL DAÑO O LA AVERÍA NO TENDRÁ DERECHO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA NI A NINGÚN REEMBOLSO.

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 BENEFICIARIO Y 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 DESCONTINUADOS 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

	CONDICIONES GENERALES	Fecha elaboración: 2016-08-02
	MULTIASISTENCIA	Última Revisión: 2006-08-09
		Correlativo: OOPP03

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.

QUEDA ESTABLECIDO QUE EN CASO DE QUE EL AFILIADO O BENEFICIARIO NO HUBIERE LLAMADO A LOS NÚMEROS TELEFÓNICOS INDICADOS, ANTES DE 48 HORAS DE PRESENTADO EL DAÑO O LA AVERÍA NO TENDRÁ DERECHO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA NI A NINGÚN REEMBOLSO.

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, 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 BENEFICIARIO.

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 INCLUYE MARCOS, LA REPOSICIÓN DE VIDRIOS NO ES OBJETO DE GARANTÍA, CUALQUIER CLASE DE ESPEJO, DOMOS, VITRALES, PELÍCULAS DE SEGURIDAD, POLARIZADOS, LOGOS, EMBLEMAS, CINTAS DE SEGURIDAD Y EN GENERAL CUALQUIER ACCESORIO DIFERENTE AL VIDRIO.

QUEDA ESTABLECIDO QUE EN CASO DE QUE EL AFILIADO O BENEFICIARIO NO HUBIERE LLAMADO A LOS NÚMEROS TELEFÓNICOS INDICADOS, ANTES DE 48 HORAS DE PRESENTADO EL DAÑO O LA AVERÍA NO TENDRÁ DERECHO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA NI A NINGÚN REEMBOLSO.

LAS ASISTENCIAS: LIMPIEZA DE EXTRACTORES DE COCINA Y AYUDA LIMPIEZA VIDRIO TERRAZA DOMICILIO SE PRESTARÁN EN BOLSA POR UN MÁXIMO DE DOS (2) EVENTOS AL AÑO CON UN LÍMITE DE COBERTURA DE MÁXIMO CIENTO VEINTE MIL PESOS (\$120.000) CADA UNO, Y SE PODRÁN UTILIZAR EN UNA MISMA COBERTURA O EN DOS DIFERENTES COBERTURAS, SIN EXCEDER EL TOTAL DE EVENTOS AL AÑO. ESTOS SERVICIOS DEBEN SER SOLICITADOS A LOS 60 DÍAS DE PERMANENCIA.

LIMPIEZA DE EXTRACTORES DE COCINA

EN CASO QUE EL AFILIADO O BENEFICIARIO LO REQUIERA, IGS ENVIARÁ UN TÉCNICO ESPECIALIZADO PARA QUE REALICE LA LIMPIEZA DE EXTRACTORES DE COCINA, IGS DEJA EXPRESA CONSTANCIA QUE ESTE SERVICIO CONSISTE ÚNICAMENTE EN REALIZAR LA LIMPIEZA, EL TÉCNICO NO REALIZARÁ NINGÚN MANTENIMIENTO NI ARREGLO DEL EXTRACTOR.

	CONDICIONES GENERALES	Fecha elaboración: 2016-08-02
	MULTIASISTENCIA	Última Revisión: 2006-08-09
		Correlativo: OOPP03

EXCLUSIONES

- SE INCLUYE ÚNICAMENTE LA MANO DE OBRA, CUALQUIER GASTO ADICIONAL DEBERÁ SER CUBIERTO POR EL AFILIADO O BENEFICIARIO.
- QUEDAN EXCLUIDOS DAÑOS QUE SE GENEREN POR MALA MANIPULACIÓN.

AYUDA LIMPIEZA VIDRIO TERRAZA DOMICILIO

EN CASO QUE EL AFILIADO O BENEFICIARIO LO REQUIERA, IGS BRINDARÁ UNA AYUDA PARA LAS LABORES DE UN PROFESIONAL QUE SE ENCARGARÁ DE LA LIMPIEZA DE VIDRIOS DE LA TERRAZA DEL DOMICILIO DEL AFILIADO O BENEFICIARIO, ESTE SERVICIO DEBE SER SOLICITADO CON MÍNIMO DOCE (12) HORAS DE ANTICIPACIÓN.

EN EL MOMENTO DE PRESTAR ESTE SERVICIO, IGS ENVIARÁ UN TÉCNICO ESPECIALIZADO QUE CERTIFIQUE ESPACIO, NECESIDAD Y TIEMPO PARA REALIZAR LA LIMPIEZA DEL VIDRIO DE LA TERRAZA.

ASESORAMIENTO JURÍDICO TELEFÓNICO EN TEMAS DE PRESTACIONES DE SERVICIOS DOMÉSTICOS

SE BRINDARÁ ASESORÍA LABORAL REACTIVA AL DESPIDO DEL PERSONAL DOMÉSTICO CON RELACIÓN A TRÁMITES DE LIQUIDACIÓN, SEGURIDAD SOCIAL, VACACIONES. ESTE SERVICIO SE PRESTA CON OCASIÓN O NO DE DEMANDAS LABORALES.

LA ASISTENCIA SE BRINDARÁ POR DOCE (12) EVENTOS AL AÑO, SIN LÍMITE DE COBERTURA.

ASESORAMIENTO JURÍDICO TELEFÓNICO EN CASO DE HURTO

EN EL EVENTO DE PRESENTARSE HURTO Y SU TENTATIVA IGS PRESTARÁ EL ASESORAMIENTO JURÍDICO TELEFÓNICO SOBRE LOS TRÁMITES A SEGUIR POR EL AFILIADO O BENEFICIARIO, PARA LA DENUNCIA DE LOS HECHOS.

LA ASISTENCIA SE BRINDARÁ POR DOCE (12) EVENTOS AL AÑO, SIN LÍMITE DE COBERTURA.

REFERENCIA OTROS PROFESIONALES

CUANDO EL AFILIADO O BENEFICIARIO REQUIERA DE SERVICIOS DE REFERENCIA CON TÉCNICOS PROFESIONALES, DISTINTOS A LOS OFRECIDOS DENTRO DE LA COBERTURA DE ASISTENCIA HOGAR, IGS A SU SOLICITUD PODRÁ REFERENCIAR UN PROFESIONAL QUE LE ATIENDA ESTOS SERVICIOS, EL COSTO DE ESTOS SERVICIOS CORRERÁ POR CUENTA DEL BENEFICIARIO.

LOS SERVICIOS POR REFERENCIA CON ESPECIALISTAS EN TEMAS DE HOGAR COMO ALBAÑILERÍA, CARPINTERÍA, PINTORES, ELECTRICISTAS Y OTROS.

	CONDICIONES GENERALES	Fecha elaboración: 2016-08-02
	MULTIASISTENCIA	Última Revisión: 2006-08-09
		Correlativo: OOPP03

LA ASISTENCIA SE BRINDARÁ POR DOCE (12) EVENTOS AL AÑO, SIN LÍMITE DE COBERTURA.

ASISTENCIA ADULTO MAYOR

TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN CASO DE ACCIDENTE

EN CASO QUE EL AFILIADO O BENEFICIARIO REQUIERA UN TRASLADO MÉDICO TERRESTRE DE EMERGENCIA DENTRO DEL TERRITORIO COLOMBIANO A CONSECUENCIA DE UNA LESIÓN SÚBITA O TRAUMATISMO QUE CONSTITUYA UNA EMERGENCIA VITAL Y QUE REQUIERA UN TRASLADO MÉDICO EN AMBULANCIA, IGS COORDINARÁ Y HARÁ SEGUIMIENTO HASTA EL ARRIBO DE UNIDADES MÉDICAS PARA TRASLADAR AL AFILIADO O BENEFICIARIO HASTA EL CENTRO MÉDICO ASISTENCIAL MÁS CERCANO.

LA ASISTENCIA SE BRINDARÁ POR DOS (2) EVENTOS AL AÑO, SIN LÍMITE DE COBERTURA.

PHONO DOCTOR

A TRAVÉS DE ESTE SERVICIO DISPONIBLE LAS 24 HORAS DEL DÍA, EL AFILIADO O BENEFICIARIO PODRÁ COMUNICARSE CON UN PROFESIONAL DE LA SALUD A TRAVÉS DE LA LÍNEA DE CALL CENTER DISPUESTA; LÍNEA EN LA CUAL SE BRINDARÁ ORIENTACIÓN MÉDICA SOBRE ALGUNA PATOLOGÍA ESPECÍFICA O PODRÁ ACLARAR DIFERENTES INQUIETUDES ASOCIADAS A TEMAS DE SALUD.

LA ASISTENCIA SE BRINDARÁ POR CUATRO (4) EVENTOS AL AÑO, SIN LÍMITE DE COBERTURA.

MÉDICO O ENFERMERA A DOMICILIO

MÉDICO A DOMICILIO

EN CASO QUE EL AFILIADO O BENEFICIARIO LO REQUIERA, IGS PAGARÁ Y COORDINARÁ A TRAVÉS DE UN TERCERO EL ENVÍO DE MÉDICO HASTA EL DOMICILIO QUE EL AFILIADO O BENEFICIARIO INDIQUE DENTRO DE LA CIUDAD DE RESIDENCIA HABITUAL, PARA HACERLE UN CHEQUEO, REVISIÓN O DIAGNÓSTICO DERIVADO DE UNA EMERGENCIA MÉDICA.

ENFERMERA A DOMICILIO:

EN CASO QUE EL AFILIADO O BENEFICIARIO REQUIERA CUIDADOS PRIMARIOS DE ENFERMERÍA RELACIONADOS CON ENFERMEDADES DE BAJO RIESGO, IGS ENVIARÁ AL DOMICILIO DEL AFILIADO O BENEFICIARIO, UNA ENFERMERA PARA LA ATENCIÓN BÁSICA. EL SERVICIO ESTÁ SUJETO A PREVIA AUTORIZACIÓN DEL MÉDICO DEL CALL CENTER DE IGS. SE CUBRIRÁ POR EVENTO MÁXIMO HASTA TRES (3) HORAS DE ASISTENCIA. ÚNICAMENTE CIUDADES PRINCIPALES.

	CONDICIONES GENERALES	Fecha elaboración: 2016-08-02
	MULTIASISTENCIA	Última Revisión: 2006-08-09
		Correlativo: OOPP03

LA ASISTENCIA SE BRINDARÁ POR DOS (2) EVENTOS AL AÑO, Y CON UN LÍMITE DE COBERTURA DE CIENTO QUINCE MIL PESOS (\$115.000) POR EVENTO.

MENSAJERÍA PARA RECOGER RESULTADOS DE EXÁMENES MÉDICOS

EN CASO QUE EL AFILIADO O BENEFICIARIO LO REQUIERA, IGS SE ENCARGARÁ DE COORDINAR EL ENVÍO DE PERSONAL CALIFICADO PARA RECOGER LOS RESULTADOS DE SUS EXÁMENES MÉDICOS. SE BRINDARÁ ÚNICAMENTE EL SERVICIO DE TRAYECTO DEL LABORATORIO AL DOMICILIO DEL AFILIADO O BENEFICIARIO. EL SERVICIO ESTÁ SUJETO A LAS CONDICIONES Y HORARIO DE ENTREGA DEL LABORATORIO CLÍNICO PARA LA ENTREGA DE LOS RESULTADOS LOS CUALES DEBEN SUMINISTRADOS POR EL AFILIADO O BENEFICIARIO. ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ EN EL LUGAR DE RESIDENCIA DEL AFILIADO O BENEFICIARIO, A NIVEL NACIONAL DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO. ESTE SERVICIO DEBE SER COORDINADO CON 24 HORAS DE ANTERIORIDAD.

LA ASISTENCIA SE BRINDARÁ POR CUATRO (4) EVENTOS AL AÑO, Y CON UN LÍMITE DE COBERTURA DE TREINTA MIL PESOS (\$30.000) POR EVENTO.

SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO A CITAS MÉDICAS

SI EL AFILIADO O BENEFICIARIO 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 BENEFICIARIO, 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 O BENEFICIARIO DEBE COMUNICARSE CON IGS Y CANCELAR EL SERVICIO CON 6 HORAS DE ANTICIPACIÓN. EL SERVICIO SE PRESTARÁ DE LUNES A VIERNES DE 8 AM- 5PM Y LOS SÁBADOS DE 8 AM- 12 M. EL USUARIO DEBE ASUMIR LOS COSTOS DE DESPLAZAMIENTO Y TRANSPORTE.

LA ASISTENCIA SE BRINDARÁ POR CUATRO (4) EVENTOS AL AÑO, Y CON UN LÍMITE DE COBERTURA DE SESENTA MIL PESOS (\$60.000) POR EVENTO.

COORDINACIÓN TELEFÓNICA DE CITAS MÉDICAS

IGS PONE A DISPOSICIÓN DEL AFILIADO O BENEFICIARIO, EXPERTOS EN SERVICIOS DE ORIENTACIÓN TELEFÓNICA, LAS 24 HORAS DEL DÍA, LOS 365 DÍAS DEL AÑO PARA LA ASESORÍA Y COORDINACIÓN DE CITAS MÉDICAS.

CUANDO EL AFILIADO O BENEFICIARIO NECESITE, IGS COORDINARÁ TELEFÓNICAMENTE CITAS MÉDICAS YA SEA CON LA EPS BAJO LA CUAL SE ENCUENTRE AFILIADO, O MÉDICO PARTICULAR. EL AFILIADO O BENEFICIARIO DEBE INDICAR LOS DATOS BÁSICOS PARA LA SOLICITUD DE LA CITA; SI ES MÉDICO PARTICULAR, DEBE INDICAR LOS DATOS DEL MISMO.

LA ASISTENCIA SE BRINDARÁ POR DOCE (12) EVENTOS AL AÑO, SIN LÍMITE DE COBERTURA.

	CONDICIONES GENERALES	Fecha elaboración: 2016-08-02
	MULTIASISTENCIA	Última Revisión: 2006-08-09
		Correlativo: OOPP03

ASISTENCIA NUTRICIONAL TELEFÓNICA Y ESTILO DE VIDA SALUDABLE

CUANDO EL AFILIADO O BENEFICIARIO REQUIERA, IGS PRESTARÁ EL SERVICIO DE ASISTENCIA NUTRICIONAL TELEFÓNICA ENFOCADA EN REDUCCIÓN DE GRASA CORPORAL, 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.

LA ASISTENCIA SE BRINDARÁ POR DOCE (12) EVENTOS AL AÑO, SIN LÍMITE DE COBERTURA.

ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA

EN CASO QUE EL AFILIADO O BENEFICIARIO 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.

LA ASISTENCIA SE BRINDARÁ POR DOCE (12) EVENTOS AL AÑO, SIN LÍMITE DE COBERTURA.

RECORDATORIO DE INGESTA DE MEDICAMENTOS

IGS PONE A DISPOSICIÓN DEL AFILIADO O BENEFICIARIO, EXPERTOS EN SERVICIOS DE ORIENTACIÓN TELEFÓNICA, LAS 24 HORAS DEL DÍA, LOS 365 DÍAS DEL AÑO PARA LA ASESORÍA Y RECORDACIÓN DE INGESTA DE MEDICAMENTOS.

CUANDO EL AFILIADO O BENEFICIARIO NECESITE QUE SE LE RECUERDEN TELEFÓNICAMENTE INGESTA DE MEDICAMENTOS A SU SOLICITUD IGS ARMARÁ EL CALENDARIO DE LLAMADAS Y SE COMUNICARÁ CON EL AFILIADO O BENEFICIARIO PARA HACER EL RECORDATORIO.

LA ASISTENCIA SE BRINDARÁ POR DOCE (12) EVENTOS AL AÑO, SIN LÍMITE DE COBERTURA.

ASISTENCIA KIDS

LAS ASISTENCIAS: TRANSPORTE ESCOLAR AL CENTRO EDUCATIVO Y TRANSPORTE AL DOMICILIO POR ENFERMEDAD SE PRESTARÁN EN BOLSA POR UN MÁXIMO DE CUATRO (4) EVENTOS AL AÑO CON UN LÍMITE DE COBERTURA DE MÁXIMO OCHENTA MIL PESOS (\$80.000) CADA UNO, Y SE PODRÁN UTILIZAR EN UNA MISMA COBERTURA O EN CUATRO DIFERENTES COBERTURAS, SIN EXCEDER EL TOTAL DE EVENTOS AL AÑO.

	CONDICIONES GENERALES	Fecha elaboración: 2016-08-02
	MULTIASISTENCIA	Última Revisión: 2006-08-09
		Correlativo: OOPP03

TRANSPORTE ESCOLAR AL CENTRO EDUCATIVO

CUANDO EL HIJO (A) MENOR DE 15 AÑOS DEL AFILIADO O BENEFICIARIO PIERDA LA RUTA ESCOLAR, SE PRESTARÁ EL SERVICIO DE CONDUCTOR EN VEHÍCULO PARTICULAR O TAXI DESDE EL INMUEBLE DE RESIDENCIA DEL AFILIADO O BENEFICIARIO HASTA EL COLEGIO. EL SERVICIO INCLUYE SOLO UN (1) TRAYECTO DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO. EL MENOR DEBE ESTAR ACOMPAÑADO EN TODO MOMENTO POR UN ADULTO RESPONSABLE. ESTE SERVICIO DEBE SER SOLICITADO POR EL AFILIADO O BENEFICIARIO CON 1 HORA DE ANTICIPACIÓN.

TRANSPORTE AL DOMICILIO POR ENFERMEDAD

SI POR MOTIVOS DE ENFERMEDAD EL HIJO (A) MENOR DE 15 AÑOS DEL AFILIADO O BENEFICIARIO REQUIERE TRANSPORTE HASTA EL LUGAR DE SU DOMICILIO, SE PRESTARÁ EL SERVICIO DE CONDUCTOR EN VEHÍCULO PARTICULAR O TAXI DESDE EL COLEGIO HASTA EL INMUEBLE DE RESIDENCIA DEL AFILIADO O BENEFICIARIO. EL SERVICIO INCLUYE SOLO UN (1) TRAYECTO, DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO. EL MENOR DEBE ESTAR ACOMPAÑADO EN TODO MOMENTO POR UN ADULTO RESPONSABLE. ESTE SERVICIO DEBE SER SOLICITADO POR EL AFILIADO O BENEFICIARIO CON 45 MINUTOS DE ANTICIPACIÓN.

ORIENTACIÓN ESCOLAR Y TUTORÍAS A DOMICILIO EN CASO DE AUSENCIA DEL NIÑO POR ENFERMEDAD

IGS, PRESTARÁ LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN ESCOLAR Y TUTORÍAS ACADÉMICAS A DOMICILIO EN CASO DE AUSENCIA DEL NIÑO POR ENFERMEDAD AL AFILIADO O BENEFICIARIOS, A TRAVÉS DE LA CUAL SE COLOCA A SU DISPOSICIÓN UNA ASESORÍA CON UN DOCENTE PARA CUALQUIER DUDA O INQUIETUD RESPECTO A LAS ÁREAS DE ESPAÑOL, MATEMÁTICAS, HISTORIA Y GEOGRAFÍA, CIENCIAS NATURALES, BIOLOGÍA, FÍSICA Y QUÍMICA (ASIGNATURAS DE NIVEL ESCOLAR BÁSICO DE NIVEL PRIMARIO Y/O BACHILLERATO). ESTA ASISTENCIA ESTARÁ CONDICIONADA A QUE EL AFILIADO O BENEFICIARIO ESTÉ INCAPACITADO POR UN PERIODO IGUAL O SUPERIOR A CINCO (5) DÍAS Y 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.
- C) PRESTACIÓN DE LA ASISTENCIA PARA INCAPACIDADES INFERIORES A CINCO (5) DÍAS

LA ASISTENCIA SE BRINDARÁ POR CUATRO (4) EVENTOS AL AÑO, Y CON UN LÍMITE DE COBERTURA DE CIENTO QUINCE MIL PESOS (\$115.000) POR EVENTO.

	CONDICIONES GENERALES	Fecha elaboración: 2016-08-02
	MULTIASISTENCIA	Última Revisión: 2006-08-09
		Correlativo: OOPP03

PHONO DOCTOR PEDIÁTRICO 24 HORAS

A TRAVÉS DE ESTE SERVICIO DISPONIBLE LAS 24 HORAS DEL DÍA, EL AFILIADO O BENEFICIARIO PODRÁ COMUNICARSE CON UN PROFESIONAL DE LA SALUD A TRAVÉS DE LA LÍNEA DE CALL CENTER DISPUESTA; LÍNEA EN LA CUAL SE BRINDARÁ ORIENTACIÓN MÉDICA PEDIÁTRICA SOBRE ALGUNA PATOLOGÍA ESPECÍFICA O PODRÁ ACLARAR DIFERENTES INQUIETUDES ASOCIADAS A TEMAS DE SALUD.

LA ASISTENCIA SE BRINDARÁ POR DOCE (12) EVENTOS AL AÑO, SIN LÍMITE DE COBERTURA.

ORIENTACIÓN TELEFÓNICA NUTRICIONAL (LONCHERA BALANCEADA) 24 HORAS

CUANDO EL AFILIADO O BENEFICIARIO REQUIERA, IGS PRESTARÁ EL SERVICIO DE ASISTENCIA NUTRICIONAL TELEFÓNICA, ESTA ASISTENCIA SE BRINDARÁ POR PARTE DE ESPECIALISTAS PARA CONSULTAS SOBRE LONCHERA BALANCEADA, ENVÍO DE INFORMACIÓN VÍA ELECTRÓNICA DE DIETAS Y RECOMENDACIONES PARA LLEVAR UNA ALIMENTACIÓN SANA, INCLUYE SUGERENCIAS PARA DIABÉTICOS, VEGETARIANOS, INTOLERANCIA A LA LACTOSA, ETC.

LA ASISTENCIA SE BRINDARÁ POR DOCE (12) EVENTOS AL AÑO, SIN LÍMITE DE COBERTURA.

COORDINACIÓN TELEFÓNICA PARA PROCESO DE INSCRIPCIÓN INSTITUCIONES EDUCATIVAS

CUANDO EL AFILIADO O BENEFICIARIO LO REQUIERA, IGS PRESTARÁ EL SERVICIO DE COORDINACIÓN TELEFÓNICA PARA PROCESO DE INSCRIPCIÓN INSTITUCIONES EDUCATIVAS, DONDE NUESTROS EXPERTOS EN SERVICIO DE ORIENTACIÓN TELEFÓNICA, INDICARÁN INFORMACIÓN A CERCA DE LAS DIFERENTES INSTITUCIONES DEPENDIENDO DEL ÁREA DE INTERÉS DEL AFILIADO O BENEFICIARIO, HORARIOS, PROGRAMAS, FECHAS DE INSCRIPCIÓN.

LA ASISTENCIA SE BRINDARÁ POR DOCE (12) EVENTOS AL AÑO, SIN LÍMITE DE COBERTURA.

ASISTENCIA MASCOTAS

CONSULTA MÉDICA VETERINARIA A DOMICILIO O EN RED POR ACCIDENTE

EN CASO DE ACCIDENTE DE LA MASCOTA OCURRIDA DURANTE LA VIGENCIA DE LA ASISTENCIA Y QUE SEA CONSIDERADA COMO UNA URGENCIA, EN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DESCRITOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO, IGS PRESTARÁ EL SERVICIO DE CONSULTA VETERINARIA, EN DOMICILIO Y/O EN RED VETERINARIA.

DENTRO DE ESTA COBERTURA NO SE ENCUENTRA INCLUIDO NINGÚN TRATAMIENTO, EXAMEN, MEDICAMENTO, CIRUGÍA Y/O PROCEDIMIENTOS DERIVADOS DEL SERVICIO.

PARA ACCEDER A ESTA ASISTENCIA LA MASCOTA DEBE ESTAR AL DÍA EN VACUNAS.

	CONDICIONES GENERALES	Fecha elaboración: 2016-08-02
	MULTIASISTENCIA	Última Revisión: 2006-08-09
		Correlativo: OOPP03

EXCLUSIONES DEL SERVICIO MÉDICO VETERINARIO

ADEMÁS DE LAS EXCLUSIONES MENCIONADAS.

SE EXCLUYE DE LA COBERTURA DENOMINADA “CONSULTA MÉDICA VETERINARIA POR EMERGENCIA” LAS RECLAMACIONES POR TRATAMIENTOS, EXÁMENES, MEDICAMENTOS, CIRUGÍAS Y/O PROCEDIMIENTOS DERIVADOS DEL SERVICIO.

LA ASISTENCIA SE BRINDARÁ POR CUATRO (4) EVENTOS AL AÑO, Y CON UN LÍMITE DE COBERTURA DE NOVENTA Y DOS MIL PESOS (\$92.000) POR EVENTO.

ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA TELEFÓNICA

A TRAVÉS DEL NÚMERO TELEFÓNICO DEL SERVICIO QUE SE INDICARÁ EN LA SOLICITUD, EL AFILIADO TENDRÁ ACCESO A INFORMACIÓN SOBRE EL CUIDADO DE LA MASCOTA AMPARADA. CONTANDO CON LA ATENCIÓN TELEFÓNICA DIRECTA DE UN VETERINARIO, EL CUAL ORIENTARÁ EN LAS CONDUCTAS TEMPORALES QUE SE DEBEN ASUMIR MIENTRAS SE HACE CONTACTO PROFESIONAL VETERINARIO- MASCOTA.

PODRÁ HACER LAS CONSULTAS NECESARIAS SOBRE:

- 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.

LA ASISTENCIA SE BRINDARÁ POR NUEVE (9) EVENTOS AL AÑO, SIN LÍMITE DE COBERTURA.

TRASLADO DE LA MASCOTA POR ACCIDENTE

SI POR CONSECUENCIA DE UN ACCIDENTE SE REQUIERE TRASLADO DE EMERGENCIA PARA LA MASCOTA A UN CENTRO DE ATENCIÓN; IGS ASISTENCIA COORDINARÁ Y HARÁ SEGUIMIENTO HASTA EL ARRIBO DE LA UNIDAD MÓVIL PARA TRASLADAR A LA MASCOTA.

ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ EN LA CIUDAD DE RESIDENCIA DE LA MASCOTA, A NIVEL NACIONAL DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO DE CIUDADES CAPITALES.

PARA ACCEDER A ESTA ASISTENCIA LA MASCOTA DEBERÁ CONTAR CON CARNET DE VACUNAS AL DÍA Y QUE LA MASCOTA NO HAYA SIDO OPERADA O INTERVENIDA QUIRÚRGICAMENTE LOS 2 ÚLTIMOS MESES, Y QUE LA URGENCIA NO ESTÉ RELACIONADA CON PATOLOGÍAS PREEXISTENTES.

LA ASISTENCIA SE BRINDARÁ POR DOS (2) EVENTOS AL AÑO, Y CON UN LÍMITE DE COBERTURA DE CIENTO VEINTE MIL PESOS (\$120.000) POR EVENTO.

	CONDICIONES GENERALES	Fecha elaboración: 2016-08-02
	MULTIASISTENCIA	Última Revisión: 2006-08-09
		Correlativo: OOPP03

REFERENCIACIÓN DE BOUTIQUES VETERINARIAS

A PETICIÓN DEL PROPIETARIO DE LA MASCOTA IGS GESTIONARÁ LA BÚSQUEDA DE BOUTIQUES VETERINARIAS CERCANOS A SU PERÍMETRO URBANO

EL SERVICIO DEBE SER SOLICITADO CON UN MÍNIMO DE 48 HORAS SUJETO A DISPONIBILIDAD DE HORARIO.

LOS COSTES CORRESPONDIENTES A LOS HONORARIOS DE DICHO PROFESIONAL, ASÍ COMO DEL DESPLAZAMIENTO SI LLEGASE A REQUERIR, CORRERÁN A CARGO DEL PROPIETARIO DE LA MASCOTA.

LA ASISTENCIA SE BRINDARÁ POR DOCE (12) EVENTOS AL AÑO, SIN LÍMITE DE COBERTURA.

REFERENCIACIÓN DE ADIESTRADORES DE PERROS

A TRAVÉS DE LA LÍNEA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL CALL CENTER DE IGS ASISTENCIA, EL PROPIETARIO DE LA MASCOTA TENDRÁ ACCESO A INFORMACIÓN SOBRE ADIESTRADORES PROFESIONALES PARA SU MASCOTA.

LA ASISTENCIA SE BRINDARÁ POR DOCE (12) EVENTOS AL AÑO, SIN LÍMITE DE COBERTURA.

REFERENCIACIÓN DE CEMENTERIOS DE MASCOTAS

IGS EN DESARROLLO DE LA ASISTENCIA, PONE A DISPOSICIÓN DE SUS AFILIADOS UNA RED DE ASISTENCIA FUNERARIA QUE SERÁ OPERADA POR UN TERCERO, EL CUAL ASUME LA OBLIGACIÓN EN TODO CASO DE SUMINISTRAR Y PRESTAR LOS SERVICIOS QUE SE DESCRIBEN Y SE DEFINEN EN EL SERVICIO EXEQUIAL PARA MASCOTAS.

IGS NO SE HACE RESPONSABLE DEL SERVICIO EXEQUIAL QUE PRESTAN LOS CEMENTERIOS, TODA VEZ QUE IGS SOLO SE ENCARGARÁ DE REFERENCIAR Y COORDINAR EL CEMENTERIO MÁS CERCANO QUE TENGA CONVENIO CON LA COMPAÑÍA.

IGS NO SE HARÁ CARGO DE NINGÚN TIPO DE COSTO QUE GENERE ESTA ASISTENCIA.

LA ASISTENCIA SE BRINDARÁ POR DOCE (12) EVENTOS AL AÑO, SIN LÍMITE DE COBERTURA.

CÓMO ACCEDEN LOS CLIENTES A LOS SERVICIOS

PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA:

EN CASO QUE EL AFILIADO O BENEFICIARIO REQUIERA DE LOS SERVICIOS CONTEMPLADOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO, SE PROCEDERÁ DE LA SIGUIENTE FORMA:

	CONDICIONES GENERALES	Fecha elaboración: 2016-08-02
	MULTIASISTENCIA	Última Revisión: 2006-08-09
		Correlativo: OOPP03

- A) EL AFILIADO O BENEFICIARIO QUE REQUIERA DEL SERVICIO, SE COMUNICARÁ LAS 24 HORAS DEL DÍA LOS 365 DÍAS DEL AÑO, A NIVEL NACIONAL A LA LÍNEA 018000932888 Y DESDE BOGOTÁ AL TELÉFONO FIJO 5114563.
- B) EL AFILIADO O BENEFICIARIO PROCEDERÁ A SUMINISTRARLE AL FUNCIONARIO DEL PROVEEDOR QUE ATIENDA LA LLAMADA RESPECTIVA, TODOS LOS DATOS NECESARIOS PARA IDENTIFICARLO COMO AFILIADO O BENEFICIARIO, ASÍ COMO LOS DEMÁS DATOS QUE SEAN NECESARIOS CON EL FIN DE PODER PRESTAR EL SERVICIO SOLICITADO, TALES COMO: LA UBICACIÓN EXACTA DEL AFILIADO O BENEFICIARIO; NÚMERO TELEFÓNICO EN EL CUAL LOCALIZARLO; DESCRIPCIÓN POR EL AFILIADO O BENEFICIARIO DEL PROBLEMA QUE SUFRE, EL TIPO DE AYUDA QUE PRECISE, ETC.
- C) EL PROVEEDOR CONFIRMARÁ SI EL AFILIADO O BENEFICIARIO DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TIENE O NO DERECHO A RECIBIR LA PRESTACIÓN DE LOS MISMOS.
- D) UNA VEZ CUMPLIDOS TODOS LOS REQUISITOS INDICADOS, EL PROVEEDOR LE PRESTARÁ AL AFILIADO O BENEFICIARIO 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 BENEFICIARIO 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 O BENEFICIARIO 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 BENEFICIARIO DEBERÁ SIEMPRE ACEPTAR LAS RECOMENDACIONES Y SOLUCIONES INDICADAS POR EL PROVEEDOR, FRENTE A LOS SERVICIOS SOLICITADOS.
- C) IDENTIFICARSE COMO AFILIADO O BENEFICIARIO 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 O BENEFICIARIO AUTORIZA A LA CLÍNICA A ENTREGAR TODA DOCUMENTACIÓN (HISTORIA CLÍNICA) QUE REQUIERA EL PROVEEDOR Y IGS.

	CONDICIONES GENERALES	Fecha elaboración: 2016-08-02
	MULTIASISTENCIA	Última Revisión: 2006-08-09
		Correlativo: OOPP03

REEMBOLSOS

EXCLUSIVAMENTE PARA LOS SERVICIOS SOLICITADOS EN CIUDADES DISTINTAS DE BOGOTÁ D.C. MEDELLÍN, CALI, BARRANQUILLA, SANTA MARTA, CARTAGENA, PEREIRA, MANIZALES Y ARMENIA, BUCARAMANGA, 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 O BENEFICIARIO 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.

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 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 TRANSITO 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.

	CONDICIONES GENERALES	Fecha elaboración: 2016-08-02
	MULTIASISTENCIA	Última Revisión: 2006-08-09
		Correlativo: OOPP03

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.

LOS VEHÍCULOS QUE HAYAN SIDO MODIFICADOS, PREPARADOS, O DESTINADOS A CUALQUIER COMPETICIÓN AUTOMOVILÍSTICA O DEPORTIVA.

QUEDAN EXCLUIDAS TODAS AQUELLAS MOTOCICLETAS QUE SEAN UTILIZADAS PARA COMPETENCIAS, CARRERAS O SIMILARES, ACTIVIDADES RECREATIVAS DE FINES DE SEMANA Y NO SERÁN OBJETO DE COBERTURA DE LA PRESENTE ASISTENCIA.

HECHOS O ACTUACIONES DE LAS FUERZAS ARMADAS O DE CUERPOS DE SEGURIDAD.

LOS DERIVADOS DE LA ENERGÍA NUCLEAR RADIATIVA.

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 FRAUDULENTO 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).

EXCLUSIONES GENERALES PARA LA ASISTENCIA MASCOTAS

- LOS SERVICIOS SE PRESTARÁN HASTA EL MONTO LÍMITE DE COBERTURA.
- EL EXCEDENTE DEL MONTO DE CUALQUIER SERVICIO SERÁ PAGADO EN FORMA INMEDIATA POR EL PROPIETARIO DE LA MASCOTA CON SUS PROPIOS RECURSOS AL PROVEEDOR.

	CONDICIONES GENERALES	Fecha elaboración: 2016-08-02
	MULTIASISTENCIA	Última Revisión: 2006-08-09
		Correlativo: OOPP03

- LOS SERVICIOS ADICIONALES QUE EL PROPIETARIO DE LA MASCOTA HAYA CONTRATADO DIRECTAMENTE CON EL PROVEEDOR, CORRERÁN BAJO SU CUENTA Y RIESGO.
- LOS SERVICIOS QUE EL PROPIETARIO DE LA MASCOTA HAYA CONTRATADO POR SU CUENTA SIN EL PREVIO CONSENTIMIENTO Y AUTORIZACIÓN DE IGS ASISTENCIA.
- TODO SERVICIO IRÁ HASTA LOS LÍMITES Y CONDICIONES ESTABLECIDAS EN EL CLAUSULADO.
- NINGUNA ENFERMEDAD INFECCIOSA, QUE PUEDA SUFRIR LA MASCOTA AMPARADA SI ESTA NO TIENE SU CARNÉ DE VACUNACIÓN AL DÍA.
- EN CASO DE ENFERMEDAD ONCOLÓGICA.
- GASTOS DERIVADOS POR EL INCUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES QUE IMPARTIÓ EL VETERINARIO COMO NECESARIAS, PARA EL TRATAMIENTO DE LA ENFERMEDAD.
- PERJUICIOS DERIVADOS DE HECHOS OCURRIDOS FUERA DEL TERRITORIO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA.
- CONDUCTAS DEL AFILIADO Y DE LA MASCOTA VINCULADO POR CUYOS ACTOS RESPONDE, CUANDO SE ENCUENTREN BAJO LOS EFECTOS DE BEBIDAS EMBRIAGANTES, DROGAS, ESTUPEFACIENTES O ALUCINÓGENOS.
- DAÑOS O LESIONES PRODUCIDOS POR LA PARTICIPACIÓN DE LA MASCOTA VINCULADA EN UNA RIÑA O EN ACTOS CRIMINALES CON LA ACEPTACIÓN DEL AFILIADO.
- PERROS DESTINADOS PARA FINES COMERCIALES.
- LA PRÁCTICA DE DEPORTES O LA PARTICIPACIÓN DEL PERRO VINCULADO EN COMPETENCIAS OFICIALES O EXHIBICIONES.
- REMISIONES POR ESPECIALISTAS.