



Hoy y siempre  
**queremos**  
estar contigo

# ASISTENCIA SOS PARA TI

---

**CONDICIONES GENERALES  
DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

---

# ASISTENCIA SOS PARA TI - IGS

## CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

### CONTENIDO

Glosario de Términos .....	1
Asistencia SOS PARA TI - IGS .....	3
Coberturas .....	3
Cómo acceden los clientes a los servicios .....	5
Obligaciones del afiliado (Garantías) .....	6
Reembolsos .....	6
Independencia .....	7
Exclusiones generales .....	7

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

### DEFINICIONES

**Afiliado:** Empleado IGS.

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

**Grupo familiar:** Personas en primer y segundo grado de consanguinidad que residan en la vivienda del afiliado principal (esposo/a, padres, suegros, hijos, yerno/nuera, abuelos, hermanos, cuñados, nietos, sobrinos, tíos).

**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 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 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 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 SOS PARA TI

ASISTENCIAS	MONTO MÁXIMO DE EVENTO	VIGENCIA 2 MESES
COBERTURAS MÉDICAS	MONTO MÁXIMO	MÁXIMO DE EVENTOS
Video Doctor Adulto	Sin Límite	2 Eventos
Phono Doctor: Adulto y Pediátrico		4 Eventos
Envío de medicamentos a domicilio para afiliados con enfermedades	Varía por país	1 Evento
Orientación Nutricional Telefónica	Sin Límite	2 Eventos
Orientación Psicológica Telefónica		2 Eventos
Orientación Legal Familiar		2 Eventos

## COBERTURAS



### VIDEO DOCTOR

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar 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 dos (2) eventos 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 cuatro (4) eventos y sin monto límite de cobertura.**



### ENVÍO DE MEDICAMENTOS A DOMICILIO PARA AFILIADOS CON ENFERMEDADES

A solicitud del afiliado, IGS se encargará de ubicar y enviar los medicamentos requeridos hasta el lugar de residencia del afiliado, siempre y cuando presente enfermedades que le impidan realizar el desplazamiento hasta el lugar de entrega de los mismos, este servicio sólo se prestará si el afiliado tiene receta médica para tal medicamento. Los costos de la compra de los medicamentos deberán ser asumidos por el afiliado. El servicio se prestará dentro del perímetro urbano.

**Esta cobertura se prestará por un máximo de un (1) evento (el monto de cobertura máximo varía por país).**



### 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 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, 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.**



### ORIENTACIÓN LEGAL FAMILIAR

IGS a solicitud del afiliado prestará los servicios de asesoría legal telefónica para cualquier consulta relacionada con asuntos civiles, familiares.

De cualquier manera, IGS deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que la compañía no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él, como tampoco por los honorarios de abogados generados por demandas en que participe el asegurado.

## 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 comunicara las 24 horas del día los 365 días del año, desde Bogotá al teléfono fijo **653 1664**.
- 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 cliente, a través de la central operativa en Colombia, antes de comprometer cualquier tipo de servicio por iniciativa propia.
- B)** El afiliado de acuerdo a su libre potestad, podrá aceptar o no 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 este hubiese pagado por la ocurrencia de cualquiera de los eventos amparados en el presente anexo y hasta por los límites allí indicados, siempre y cuando el afiliado cumpla con las obligaciones y procedimiento indicados a continuación:

- Haber solicitado antes de contratar un servicio cubierto por el presente anexo, una autorización de IGS la cual deberá pedirse telefónicamente, a cualquiera de los números indicados para prestar la asistencia.
- Una vez recibida la solicitud previa, se le dará al afiliado un código de autorización con el cual deberá remitir las facturas originales de los desembolsos realizados, a la dirección que le sea informada en el momento de



recibir dicha autorización: en ningún caso IGS realizará reembolso sin que el afiliado haya remitido las facturas originales correspondientes y estas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley.

- Para hacer efectivo el reembolso el afiliado cuenta con 30 días calendario desde el momento de tener la aprobación de IGS para radicar los documentos. El proceso de reembolsos y documentos necesarios para radicar la solicitud, le serán indicados al afiliado en el momento de tener la aprobación por parte de IGS dependiendo del servicio sobre el cual va a radicar el reembolso, todos los documentos deben presentarse sin enmendaduras.

## 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.