



bancodebogota.com

IGS | Integral Group Solution



Multiasistencia Plus + Senior

Condiciones generales de
prestación de los servicios

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Banco de Bogotá

Multiasistencia Plus + Senior

Condiciones Generales de Prestación de los Servicios

Contenido

1. Glosario de términos	03
2. Multiasistencia Plus	04
2.1. Coberturas Hogar Tradicional	05
2.2. Coberturas Hogar Express	09
2.3. Coberturas Médicas	14
3. Asistencia Senior	17
3.1. Coberturas Médicas	17
4. ¿Cómo acceden los afiliados a los servicios?	20
4.1. Procedimiento para la prestación del servicio de asistencia	20
5. Obligaciones del afiliado (garantías)	21
6. Reembolsos	21
7. Independencia	21
8. Permanencia	22
9. Exclusiones	22
9.1. Exclusiones Generales	22

1. Glosario de términos

Definiciones

- Afiliado: la persona física que contrata el servicio a su titularidad.
- Grupo familiar: personas en primer (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 conglomerar 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.
- 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 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 urgencia, prioridad o necesidad en 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 la enfermedad).
- Ámbito territorial: el derecho a las prestaciones se extiende a los afiliados que se encuentran en el territorio nacional de Colombia.
- Emergencia: se refiere a una situación crítica de peligro evidente para la vida del afiliado y que requiere una actuación inmediata.
- 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
Bolsa: hace referencia a un número de eventos para un conjunto de coberturas seleccionadas.
- Enfermedades de bajo riesgo: hace referencia a enfermedades no crónicas o de no alto riesgo que requieran asistencias bajo orden médica o que estén fuera de los cuidados básicos de enfermería.
- Perímetro urbano: se define como la zona limítrofe entre la ciudad principal y el municipio.

•
•

2. Multiasistencia Plus

•

Asistencias	Coberturas	Vigencia
Asistencia Hogar Tradicional	Monto Máximo	Eventos por año
Servicio de plomería	\$250.000	4 eventos
Servicio de vidriería		
Servicio de electricista		
Servicio de cerrajería (principal e internas)		
Servicio de jardinería	\$150.000	1 evento
Servicio de fumigación		
Servicio recogida de escombros		
Coberturas Médicas	Monto Máximo	Eventos por año
Video doctor: adulto y pediátrico	Sin límite	6 eventos
Orientación médica telefónica	Sin límite	Sin límite
Médico a domicilio por emergencia	\$120.000	3 eventos
Traslado médico terrestre por emergencia	Sin límite	2 eventos
Terapias físicas básicas a domicilio	\$120.000	2 eventos
Terapias respiratorias básicas a domicilio		
Segunda opinión médica	Sin límite	1 evento

Hogar Express	Monto Máximo	Eventos por año
Limpieza de grafitis en fachada de la vivienda	\$120.000	3 eventos
Mano de obra para pintura		
Lavado y secado de alfombras por emergencia		
Sellado de filtraciones con silicona	\$120.000	4 eventos
Armado de muebles en el hogar		
Perforación en muros		
Instalación de lámparas, luminarias y apliques de luz		
Instalación de soportes para TV o artículos decorativos		
Instalación de canaletas para cobertura de cableado		
Instalación de esquineros	\$120.000	4 eventos
Instalación de cortinas o persianas		
Instalación de grifos		
Instalaciones eléctricas menores		

2.1 | Coberturas Hogar Tradicional

Los servicios de plomería, vidriería, electricista y servicio de cerrajería (principal e internas) se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo a su necesidad.

Estas coberturas están limitadas a un número de cuatro (4) eventos por año y un monto límite de cobertura de doscientos cincuenta mil pesos (\$250.000).

Servicio de plomería

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas del sistema de abastecimiento de aguas potables propias de la vivienda afiliada (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 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 acoples, 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 no hubiere llamado a los números telefónicos indicados, pasadas máximo 48 horas de presentado el daño o la avería no tendrá derecho a la prestación del servicio de asistencia ni a reembolso.

Servicio de vidriería

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.

Esta cobertura aplica en vidriería de fachada.

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 discontinuados.
- No se incluyen marcos.
- La reposición de vidrios no es objeto de garantía, cualquier clase de espejo, domos, vitrales, películas, polarizados, logos, emblemas, cintas de seguridad y en general cualquier accesorio diferente al vidrio.

Queda establecido que en caso de que el afiliado no hubiere llamado a los números telefónicos indicados, pasadas máximo 48 horas de presentado el daño o la avería no tendrá derecho a la prestación del servicio de asistencia ni a reembolso.

Servicio de electricista

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, 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 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 no hubiere llamado a los números telefónicos indicados, pasadas máximo 48 horas de presentado el daño o la avería no tendrá derecho a la prestación del servicio de asistencia ni a reembolso.

Servicio de cerrajería (principal e internas)

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 puerta principal o alguna puerta interna de la vivienda, a solicitud del afiliado IGS enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el acceso y el correcto cierre de la puerta de la misma. En caso ser 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.

Esta cobertura aplica para la puerta de acceso al domicilio o puertas internas de la vivienda del afiliado.

Exclusiones:

- La apertura, reparación y el cambio o reposición de cerraduras, puertas, guardas, chapas y pasadores

de guardarropas y alacenas.

- La apertura, reparación y el cambio o reposición de puertas de acceso electrónico a la vivienda asegurada, tanto externas como internas.
- La apertura, reparación y el cambio o reposición de cerraduras, puertas, guardas, chapas y pasadores de seguridad, tanto externa como interna.
- Quedan excluidos los arreglos locativos, cambios en los diseños o especificaciones originales de la vivienda asegurada.
- El servicio descrito en el presente numeral no se prestará cuando la cerradura esté deteriorada y ello ocasione daños constantes en su normal funcionamiento, y/o haya sido instalada sin las debidas normas técnicas.

Queda establecido que en caso de que el afiliado no hubiere llamado a los números telefónicos indicados, pasadas máximo 48 horas de presentado el daño o la avería no tendrá derecho a la prestación del servicio de asistencia ni a reembolso.

Los servicios de jardinería, fumigación y recogida de escombros se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo a su necesidad.

Estas coberturas están limitadas a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

Servicio de jardinería

Cuando el afiliado lo requiera IGS se hará cargo de enviar al inmueble del afiliado registrado un técnico especializado, que realice las labores de jardinería, fumigación o rehabilitación de flores convencionales o plantas en las zonas afectadas por plagas. Esta asistencia incluye exclusivamente traslado del técnico y mano de obra, los suministros e implementos requeridos deben ser suministrados por el afiliado, el servicio se debe solicitar con veinticuatro (24) horas de anticipación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábados de 8 am a 12 m.

Servicio de fumigación para el hogar

Cuando el afiliado lo requiera IGS enviará al inmueble registrado un técnico especializado, que se encargará de las labores de fumigación de la vivienda en hasta el monto límite de cobertura, ante la detección certificada de plagas tales como; ratas, pulgas, cucarachas, gorgojos, zancudos y moscas. El servicio se debe solicitar con veinticuatro (24) horas de anticipación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábados de 8 am a 12 m.

Servicio recogida de escombros

Cuando a consecuencia de una remodelación en la vivienda que no requiera licencia de construcción, a solicitud del afiliado IGS realizará la recolección de escombros siempre que el afiliado entregue los

escombros debidamente presentados, empacados y de acuerdo con una programación establecida. Se entiende por escombros todo residuo sólido sobrante de la actividad correspondiente a la construcción, de la realización de obras civiles u otras actividades conexas en la vivienda del asegurado. El servicio no incluye gastos de limpieza, labores de alistamiento de los escombros ni llevarlos al lugar de recolección, esta labor la debe realizar el afiliado. Este servicio deberá ser solicitado por el afiliado con mínimo 4 horas de anticipación en días hábiles de 8:00 a.m. A 6:00 p.m.

Exclusiones:

Todo tipo de material, elementos concretos y agregados sueltos de construcción, de demolición y capa orgánica, suelo en excavación que corresponda a lugares diferentes a la vivienda del afiliado.

2.2. Coberturas Hogar Express

Los servicios de armado de muebles en el hogar, perforación de muros instalación de lámparas, luminarias y/ apliques de luz, instalación de soportes para tv o artículos decorativos, instalación de canaletas para cobertura de cableado, instalación de esquineros, instalación de cortinas o persianas, instalación de grifos e instalaciones eléctricas menores, se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo a su necesidad.

Estas coberturas están limitadas a un número de cuatro (4) eventos por año y un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).

Armado de muebles en el hogar

Cuando el afiliado lo requiera podrá solicitar la mano de obra para realizar el armado de algún mueble nuevo que haya adquirido; para esto IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea del armado de muebles dentro de la residencia permanente del afiliado. Los muebles respecto de los cuales se puede requerir el servicio son aquellos que en su compra adjuntaron un instructivo o catálogo original de armado. Este servicio deberá ser solicitado por el afiliado con mínimo 4 horas de anticipación en días hábiles de 8:00 a.m. A 6:00 p.m.

El servicio se limita a la mano de obra de un solo técnico por evento, si el servicio del cliente requiere técnicos adicionales por las condiciones de armado de mueble, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el cliente.

Exclusiones:

- Quedan excluidos muebles antiguos o viejos, es decir, que tengan más de 1 año de antigüedad o que se vean gastados o con daños visibles.
- Quedan excluidos traslados de muebles armados dentro o fuera de la casa.
- No incluye instalación, anclaje o montaje del mueble armado en algún punto de la vivienda.

- Queda excluido el armado de cocinas integrales.

Perforación de muros

Cuando el afiliado requiera realizar una perforación menor en sus muros o paredes, para arreglos, colocación de materiales decorativos, o instalaciones de soportes de tv u otros, IGS enviará un técnico especialista para realizar estas tareas. El servicio incluye traslado del técnico y mano de obra. Los accesorios o mobiliario decorativo u otro (cuadros, muebles, estantes. Etc.) Deberán ser suministrados por el afiliado. Este servicio deberá ser solicitado por el afiliado con mínimo 4 horas de anticipación en días hábiles de 8:00 a.m. A 6:00 p.m.

Instalación de lámparas, luminarias y/ apliques de luz

El afiliado podrá solicitar la mano de obra para efectuar la instalación de lámparas en el interior de la residencia permanente, que necesiten ser reemplazadas o instaladas, las cuales siempre deben ser provistas por el afiliado. La instalación de luminaria o lámpara se llevará a cabo siempre que existan las condiciones necesarias para su instalación y que estén dentro de la norma o código eléctrico.

Esta cobertura tendrá un límite de uno (1) a tres (3) puntos de instalación.

Exclusiones:

- Quedan excluidas las instalaciones en cableados para la instalación de luminaria fuera de norma o plano eléctrico original de la vivienda (RETIE).
- Quedan excluidos la mano de obra de más de un (1) técnico, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el cliente.
- Quedan excluidas instalaciones a una altura superior de 2.5 metros, en cuyo caso deberá proveer los elementos necesarios para realizar el servicio correctamente.

Instalación de soportes para TV o artículos decorativos

Si el afiliado necesita realizar la instalación de un soporte para tv o artículos decorativos, IGS enviará un técnico especialista para realizar dicha tarea. El servicio sólo incluye la realización de las perforaciones (mano de obra) e instalación de soportes adecuados, para la instalación del TV. El servicio debe ser solicitado con 24 horas de anticipación y 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 excluidas las instalaciones en sitios no apropiados identificados por el técnico al momento de la visita de inspección.
- El servicio no incluye el soporte de instalación y será responsabilidad del afiliado, proveerlo y

garantizar que el soporte cumple con los requerimientos necesarios para la instalación de la pantalla plana – plasma – LCD.

- El técnico ni la compañía prestadora, serán responsables por daños, rotura del equipo electrónico instalado (pantalla plana –plasma – LCD) o deficiencias determinadas por la compra inadecuada del soporte de instalación, en términos de resistencia, manejo de peso material del soporte.

Instalación de canaletas para cobertura de cableado

Cuando el afiliado lo requiera IGS pondrá a disposición del afiliado el envío de un técnico a domicilio, para brindar servicio técnico en instalación de canales para cubrir cableado. Este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad, se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm. El afiliado deberá estar presente durante la visita del técnico. El servicio solo se prestará en el lugar de residencia permanente del afiliado. Esta asistencia solo cubre los gastos de mano de obra, todos los materiales requeridos para esta instalación deberán correr por cuenta del afiliado, la instalación se realizará desde que la labor esté dentro de las normas del código eléctrico.

Instalación de esquineros

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera IGS pone a disposición y hasta el monto límite de cobertura el envío de un profesional a domicilio, para brindar servicio de instalación de esquineros este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad, se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm. El afiliado deberá estar presente durante la visita del técnico. El servicio solo se prestará en el lugar de residencia permanente del afiliado dentro del perímetro urbano. Esta asistencia solo cubre los gastos de mano de obra, todos los materiales requeridos para esta instalación de los esquineros deberán ser suministrados por el afiliado.

Instalación de cortinas o persianas

Si el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiere podrá solicitar la mano de obra para realizar la instalación de cortinas o persianas en la vivienda del afiliado dentro del perímetro urbano. Para esto, IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea de la instalación de cortinas previa autorización del afiliado. Los accesorios, sistemas de funcionamiento y las cortinas, deberán ser provistos por el afiliado. El servicio se realizará siempre que las condiciones de la superficie permitan la instalación de la(s) cortina(s).

Instalación de grifos

En caso que el afiliado o miembro del grupo familiar lo solicite, IGS gestionará de un técnico para realizar la instalación de grifería o llaves en el domicilio del afiliado. Los repuestos no estarán cubiertos (flexibles, manillas, gomas de corte, etc.) Por el servicio de asistencia. Las griferías o llaves deberán ser provistas por el afiliado.

Instalaciones eléctricas menores

Cuando el afiliado lo requiera IGS pondrá a su disposición la mano de obra para la realización de trabajos de electricidad menor en la residencia permanente, tales como colocación de tomas corriente, cableado para enchufes adicionales, interruptores, las cuales deberán ser suministrados por el afiliado.

Exclusiones:

- Quedan excluidas las instalaciones en cableados para la instalación eléctrica fuera de norma o plano eléctrico original de la vivienda (RETIE).
- Quedan excluidos la mano de obra de más de un (1) técnico, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el cliente.
- Quedan excluidas instalaciones a una altura superior de 2.5 metros, en cuyo caso deberá proveer los elementos necesarios para realizar el servicio correctamente.
- No incluye reparación de circuito eléctrico a chapas de puertas o portones eléctricos.

Los servicios de limpieza de grafitis en fachada de la vivienda, mano de obra para pintura, lavado y secado de alfombras por emergencia y sellado de filtraciones con silicona, se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo a su necesidad.

Estas coberturas están limitadas a un número de tres (3) eventos por año y un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).

Limpieza de grafitis en fachada de la vivienda

Cuando el afiliado lo requiera IGS prestará el servicio de limpieza de grafitis en la fachada de la vivienda registrada, IGS asumirá los gastos indicados para el traslado del técnico y mano de obra para la limpieza de grafitis en la fachada hasta el monto límite de cobertura, los materiales que se requieran para la labor deben ser suministrados por el afiliado, el técnico proveerá materiales y herramientas menores como recipientes o rodillos. Es responsabilidad del afiliado contar con el área de trabajo despejada. El servicio debe ser solicitado con 48 horas de anticipación y 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:

- El servicio de limpieza de fachada no incluye empastado de muros, aplicación de yeso, productos impermeabilizantes, productos anti hongos o antibacterianos.
- El servicio no cubre trabajos de altura, solo se realizará la limpieza a la fachada del primer piso de la vivienda afiliada.

Mano de obra para pintura

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera podrá solicitar la mano de obra para pintar paredes o cielos en mal estado o por suciedad hasta el monto límite de cobertura. Los materiales o insumos tales como: pinturas, cubre muebles y cubre pisos deberán ser provistos por el afiliado. El técnico proveerá materiales menores tales como brochas, rodillos y recipientes. Es de responsabilidad del afiliado contar con el área de trabajo despejado y libre de muebles o accesorios; vale decir que el espacio debe estar en óptimas condiciones para desarrollar el servicio. El servicio debe ser solicitado con 24 horas de anticipación y 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:

- El servicio de mano de obra pintura paredes no incluye empastado de muros, retiro de decomural, aplicación de yeso, aplicación de productos anti hongos o anti bacterianos, aplicación de morteros,
- instalación o desinstalación de muebles.

Los trabajos de mano de obra pintura paredes en caso de remodelación o daños realizados por terceros (arrendatarios) o cualquier producto aislante de humedad.

Lavado y secado de alfombras por emergencia

En caso de inundación de la vivienda registrada por el afiliado, a causa de un hecho súbito e imprevisto, IGS asumirá los gastos por concepto de lavado y secado de alfombras, a través de un técnico especializado que adelantará dichas labores hasta el monto límite de cobertura. El valor anterior incluye el traslado del técnico, el costo de alquiler de las máquinas y la mano de obra. El servicio debe ser solicitado con 24 horas de anticipación y 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.

Sellado de filtraciones con silicona

- En caso que el afiliado requiera sellar con silicona el baño o la cocina de su residencia permanente
- dado una filtración imprevista generada por un sello inadecuado o cuando éste ha sido removido, IGS gestionará el envío de un técnico para llevar a cabo dicho requerimiento. El servicio debe ser solicitado con 24 horas de anticipación y 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.

2.3. Coberturas Médicas

Video doctor (adulto y pediátrico)

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar 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 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 de manera virtual.

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 seis (6) eventos por año y sin monto límite de cobertura.

Orientación médica telefónica

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 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.

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 y un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).

Traslado médico terrestre por emergencia

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar requiera un traslado médico terrestre (ambulancia) 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 hasta el centro médico asistencial más cercano.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y sin monto límite de cobertura.

- Los servicios de asistencia de terapias físicas básicas a domicilio y terapias respiratorias básicas a domicilio se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo a su necesidad.
- Estas coberturas están limitadas a un número de dos (2) eventos por año y un monto límite de ciento veinte mil pesos (\$120.000).
-
-

Terapias físicas básicas a domicilio

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera IGS prestará el servicio de terapias físicas básicas a domicilio, su misión principal es habilitar y rehabilitar el movimiento corporal humano, brindando a los usuarios programas de prevención y rehabilitación. Atención en áreas como: neurología, 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.

Para acceder a este servicio el afiliado o miembro del grupo familiar debe presentar orden médica vigente y debe solicitar el servicio con mínimo 12 horas de anticipación, el tiempo de cada terapia no excederá los 45 minutos.

Terapias respiratorias básicas a domicilio

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS prestará el servicio de terapias básicas respiratorias a domicilio o en la red de proveedores a nivel nacional, dentro del perímetro urbano, con previa presentación de orden médica, 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 a 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.

Segunda opinión médica

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS dará cobertura de segunda opinión médica (nacional presencial/virtual/telefónica) en las siguientes especialidades: cardiología, dermatología, endocrinología, endoscopia, gastroenterología, genito – urinaria, fisiología, ginecología, hematología, obstetricia, neurología, oncología, oftalmología, ortopedia, cirugía de mano, patología, cirugía reconstructiva, radiología, urología, y cirugía vascular. La segunda opinión médica contempla lo siguiente: la recepción de la documentación necesaria para emitir un concepto médico, el análisis médico de la información, la verificación de la historia clínica, la emisión de un concepto médico, que a criterio del médico que la efectúe, podrá incluir la existencia de tratamientos alternativos para la patología consultada. Se deja constancia que los tratamientos sugeridos en el concepto médico emitido, no están incluidos en la asistencia.

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 un (1) evento por año y sin monto límite de cobertura.

3. Asistencia Senior

Asistencias	Coberturas	Vigencia
Coberturas Médicas	Monto Máximo	Eventos por año
Mensajería para recoger resultados de exámenes médicos	\$50.000	3 eventos
Servicios de acompañamiento a citas médicas	\$120.000	3 eventos
Servicios de acompañamiento a citas médicas		(máx. 4 horas)
Lectura de exámenes médicos	\$50.000	2 eventos
Orientación psicológica telefónica	Sin límite	5 eventos
Orientación nutricional telefónica	Sin límite	5 eventos
Recordación de ingesta de medicamentos	Sin límite	6 eventos
Exámenes básicos a domicilio de sangre y orina	\$120.000	1 evento

3.1. Coberturas Médicas

Mensajería para recoger resultados de exámenes médicos

En caso que el afiliado o grupo familiar 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. El servicio está sujeto a las condiciones y horario de entrega del laboratorio clínico para la entrega de los resultados los cuales deben ser suministrados por el afiliado. Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del afiliado o del miembro del grupo familiar, a nivel nacional dentro del perímetro urbano. Este servicio debe ser coordinado con 24 horas de anterioridad.

Esta cobertura está limitada a un número de tres (3) eventos por año y un monto límite de cobertura de cincuenta mil pesos (\$50.000).

Los servicios de asistencia de acompañamiento a citas médicas y servicio de acompañamiento en casa se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo a su necesidad.

Estas coberturas están limitadas a un número de tres (3) eventos por año por un tiempo máximo de cuatro (4) horas y un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).

Asistencia 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).

Asistencia de acompañamiento en casa

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 en casa a su solicitud IGS se encargará de coordinar la asistencia de acompañamiento en casa por parte de una persona con conocimientos en cuidado geriátrico, quien brindará apoyo presencial en (lectura de libros / juegos / acompañamiento para diligencias / caminatas). Este servicio se prestará en la residencia del afiliado y en lugares cercanos al mismo, dentro del perímetro urbano del ámbito territorial definido. Este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad, para cancelar la asistencia programada, el afiliado 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 servicio de acompañamiento no incluye cargar equipajes, maletas, tanques de oxígeno, etc.

El servicio de acompañamiento no incluye ningún tipo de gestión médica, administración de medicamentos, primeros auxilios, curaciones, ni cuidados paliativos. No se presta el servicio a pacientes con trastornos psicológicos, ni episodios de agresividad. Cada evento se prestará por un tiempo máximo de dos (2) horas.

Lectura de exámenes médicos

A solicitud del afiliado o miembro del grupo familiar mayor de 60 años, 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 año y un monto límite de cincuenta mil pesos (\$50.000).

Orientación nutricional telefónica

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar mayor de 60 años 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 está limitada a un número de cinco (5) eventos por año y sin monto límite de cobertura.

Orientación psicológica telefónica

En caso que el afiliado o miembro del grupo familiar mayor de 60 años 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 postraumático, etc.

Esta cobertura está limitada a un número de cinco (5) eventos por año y sin monto límite de cobertura.

Recordatorio de ingesta de medicamentos

IGS pone a disposición del afiliado o miembros del grupo familiar mayores de 60 años, expertos en servicios de orientación telefónica, las 24 horas del día, los 365 días del año, cuando el afiliado necesite que se le recuerde telefónicamente ingesta de medicamentos a su solicitud IGS armará el calendario de llamadas y se comunicará con el afiliado para hacer el recordatorio.

Esta cobertura está limitada a un número de seis (6) eventos por año y sin monto límite de cobertura.

Exámenes básicos a domicilio

IGS a solicitud del afiliado o miembro del grupo familiar mayor de 60 años, 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 a domicilio o en la red de proveedores a nivel nacional. El servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación.

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 año y un monto límite de ciento veinte mil pesos (\$120.000).

4. ¿Cómo acceden los afiliados a los servicios?

4.1. 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 18000915450 y desde Bogotá al teléfono fijo 5804587.
El afiliado o grupo familiar si es el caso, procederá a suministrarle al funcionario del proveedor que atienda
- B) 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.
El proveedor confirmará si el afiliado de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la
- C) prestación de los mismos.
Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, el proveedor le prestará al afiliado o grupo familiar si es
- D) 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.

5. 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) 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.
- C) Para la prestación de la asistencia es necesario que el afiliado presente los documentos necesarios como (orden medica) en caso de requerirse.

IGS no será responsable por consecuencias adversas que resultaren directamente de la no implementación o acatamiento de sus recomendaciones o instrucciones para la prestación o uso de las asistencias.

6. Reembolsos

Exclusivamente para los servicios solicitados en ciudades distintas de Bogotá D.C., Medellín, Cali, Barranquilla, Santa Marta, Cartagena, Pereira, Manizales, Armenia y Bucaramanga, 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.

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 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.

8. Permanencia

Estas asistencias no cuentan con cláusula de permanencia.

9. Exclusiones

9.1. 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).

Nota: la tarifa de la asistencia será actualizada automáticamente, vencido el año de vigencia de la asistencia contratada, de acuerdo al incremento del IPC, calculado al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior.