

# Asistencia Médica

Condiciones Generales de Prestación de los Servicios



# ASISTENCIA MÉDICA

| ASISTENCIAS  | COBERTURAS              | EVENTOS POR AÑO   |
|--|-------------------------|-------------------|
| COBERTURAS MÉDICAS   | MONTO MÁXIMO POR EVENTO | MÁXIMO DE EVENTOS |
| Orientación médica telefónica  | Sin límite              | Sin límite        |
| Video doctor   | Sin límite              | Sin límite        |
| Consulta médica virtual de especialistas (medicina interna, pediatría, psiquiatría, neurología, gastroenterología, dermatología) | Sin límite              | 4 eventos         |
| Médico a domicilio por emergencia  |                         |                   |
| Enfermera a domicilio para inyectología  | \$120.000               | 3 eventos         |
| Servicio de ambulancia por emergencia  | Sin límite              | 2 eventos         |
| Terapias físicas o respiratorias básicas a domicilio o en red  | \$120.000               | 2 eventos         |
| Terapias básicas de lenguaje   | \$120.000               | 1 evento          |
| Exámenes de laboratorio a domicilio (hemograma completo, glucosa, grupo sanguíneo, EMO (elemental y microscópico de orina)       | \$120.000               | 2 evento          |
| Lectura de exámenes médicos  | Sin límite              | 2 eventos         |
| Orientación psicológica telefónica o virtual   | Sin límite              | 6 eventos         |
| Orientación nutricional telefónica o virtual   | Sin límite              |                   |
| Segunda opinión médica   | Sin límite              | 2 evento          |
| Suero post-fiesta a domicilio (ciudades principales)   | \$200.000               | 1 evento          |
| Envío de medicamentos a domicilio  | \$50.000                | 1 evento          |

| <b>COBERTURAS MÉDICAS</b>   | <b>MONTO MÁXIMO POR EVENTO</b> | <b>MÁXIMO DE EVENTOS</b> |
|---|--------------------------------|--------------------------|
| Coordinación y auxilio para alquiler de: sillas de ruedas, muletas, camillas hospitalarias o caminadores                    | \$100.000                      | 1 evento                 |
| <b>COBERTURAS POR INCAPACIDAD</b>   | <b>MONTO MÁXIMO POR EVENTO</b> | <b>MÁXIMO DE EVENTOS</b> |
| Conductor o transporte cuando por temas de salud lo requiera el asociado  | \$80.000                       | 1 evento                 |
| Acompañante diurno o nocturno en caso de hospitalización  | \$120.000                      | 1 evento                 |
| Jornada de aseo por hospitalización o incapacidad (más. 4 horas)  |                                |                          |
| <b>ASISTENCIA ENFERMEDAD DE ALTO RIESGO</b>   | <b>MONTO MÁXIMO POR EVENTO</b> | <b>MÁXIMO DE EVENTOS</b> |
| Sesión virtual para cuidadores: consejería para generar un espacio de reflexión y promover el cuidado de su salud emocional | Sin límite                     | 2 eventos                |
| Sesión virtual de apoyo para el paciente y su familia   |                                |                          |
| Auxilio económico por hospitalización extensa (enfermedades de alto riesgo)   | \$100.000                      | 1 eventos                |
| <b>COBERTURAS ADULTO MAYOR</b>  | <b>MONTO MÁXIMO POR EVENTO</b> | <b>MÁXIMO DE EVENTOS</b> |
| Mensajería para recoger resultados de exámenes médicos  | \$80.000                       | 2 eventos                |
| Servicio de acompañamiento a cita médica  | \$115.000 (máx. 4 horas)       | 2 eventos                |
| Recordatorio de ingesta de medicamentos   | Sin límite                     | Sin límite               |
| Transporte a citas médicas (ida y vuelta)   | \$180.000                      | 1 evento                 |

**ASISTENCIAS ODONTOLÓGICAS****MONTO MÁXIMO  
POR EVENTO****MÁXIMO DE EVENTOS**

Asistencia dental de emergencia

Medicina bucal:

- Examen clínico
- Diagnóstico
- Pronóstico
- Plan de tratamiento

Cirugía - exodoncias simples o extracciones:

- Dientes permanentes
- Dientes temporales
- Dientes fracturados
- Restos radiculares

Radiografías:

- Periapicales individuales
- Coranales

Profilaxis: pulido dental

Restauradora y operatoria:  
amalgamas, resinas y vidrio  
ionoméricos

\$300.000

2 eventos

Limpieza dental básica

\$120.000

2 eventos

Orientación dental telefónica

Sin limite

Sin limite



# GLOSARIO DE TÉRMINOS

## DEFINICIONES

- **Afiliado:** la persona física que contrata el servicio a su titularidad.
- **IGS:** Integral Group Solution S.A.S.
- **Grupo familiar:** personas en primer (padres, suegros, hijos y yerno/nuera, conyugue) y segundo grado de consanguinidad (abuelos, hermanos, cuñados, nietos).
- **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 o miembro del grupo familiar 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 de asistencia 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 de Colombia.

- **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 o miembro del grupo familiar con las tarifas negociadas por volumen por parte de IGS con el proveedor.
- **Emergencia vital:** es toda condición de salud o cuadro clínico que implique riesgo vital y/o secuela funcional grave para una persona de no mediar la atención médica inmediata e impostergable.

## ASISTENCIAS

### ASISTENCIAS MÉDICAS

#### 1 | ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

En caso de que el afiliado o miembro de su 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 debe 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.**

#### 2 | VIDEO DOCTOR

En caso de que el afiliado o miembro de su 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 link de conexión mediante aplicaciones como Zoom, Meet o por WhatsApp, para que un profesional médico coordinado con un tercero por el proveedor del servicio 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.

#### **Exclusiones:**

- Se realizará una historia clínica electrónica
- Se prescriben recetas electrónicas. (no se realizarán entrega de medicamentos)
- 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 se prestará sin límite de eventos y sin monto límite de cobertura.**

### **3 | CONSULTA MÉDICA VIRTUAL DE ESPECIALISTAS**

(medicina interna, pediatría, psiquiatría, neurología, gastroenterología, dermatología)

Por solicitud previa del afiliado o miembro del grupo familiar realizada a través de la línea de atención indicada para la prestación de la asistencia, la compañía brindará una consulta médica virtual de especialistas (medicina interna, pediatría, psiquiatría, neurología, gastroenterología o dermatología) 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.

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

*Los servicios de médico a domicilio por emergencia y enfermera a domicilio para inyectología, 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.*

### **4 | MÉDICO A DOMICILIO POR EMERGENCIA**

En caso que el afiliado o miembro de su grupo familiar lo requiera, el proveedor del servicio coordinará a través de un tercero el envío de médico hasta el lugar de

residencia del afiliado, a nivel nacional dentro del perímetro urbano, siempre y cuando sea una zona de fácil acceso 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.

Este servicio se prestará en el sitio autorizado a la luz de la asistencia contratada. Para el afiliado o miembro del grupo familiar en la vivienda registrada y a nivel nacional siempre y cuando estas estén dentro del perímetro urbano siempre y cuando sea una zona de fácil acceso.

Los servicios están sujetos a previa evaluación, clasificación y autorización del profesional en medicina del call center coordinado por IGS.

### **Exclusiones:**

- 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

## **5 | ENFERMERA A DOMICILIO PARA INYECTOLOGÍA**

Cuando el afiliado o miembro de su grupo familiar lo requiera IGS, pondrá a su disposición una enfermera para realizar la aplicación de medicamentos, si y solo si; se justifica la necesidad y se cuenta con una orden médica y con previa firma de un documento que constate el consentimiento y comprensión por parte del afiliado y/o paciente acerca del medicamento que se administrará (medio, vía y técnica de administración, propósito, efectos adversos y reacciones principales y secundarios, así como el actuar en caso de presentarse estos efectos y/o reacciones).

Los únicos medicamentos autorizados por IGS para la aplicación en sitio son: anti-inflamatorios, analgésicos, antiespasmódicos, antipiréticos, anti-histamínicos, aplicados por vía oral, intramuscular o endovenosa, siempre bajo la autorización comprobable de un médico. Este servicio se prestará en el sitio autorizado a la luz de la asistencia contratada, a nivel nacional para el afiliado o grupo familiar y en la vivienda registrada por el afiliado o el grupo familiar dentro del perímetro urbano en las principales ciudades del país. Bajo criterio médico se podrá realizar la formulación de tratamiento.

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).

## **6 | SERVICIO DE AMBULANCIA POR EMERGENCIA**

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar requiera un traslado médico terrestre (ambulancia básica o medicalizada) 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.

## **7 | TERAPIAS FÍSICAS O RESPIRATORIAS BÁSICAS A DOMICILIO O EN RED**

### **TERAPIAS FÍSICAS**

Cuando el afiliado o miembro de su grupo familiar lo requiera, IGS prestará el servicio de terapias básicas físicas 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**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS prestará el servicio de terapias básicas respiratorias a domicilio 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. No se incluyen equipos diferentes a los aquí mencionados.

**Estas coberturas están limitadas a un numero de dos (2) eventos por año y un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).**

## **8 | TERAPIAS BÁSICAS DE LENGUAJE**

IGS a solicitud del afiliado o grupo familiar prestará a través de un proveedor el servicio de asistencia de terapias básicas de lenguaje, nuestro servicio se enfoca en intervenir o prevenir las dificultades de lenguaje, este servicio debe ser solicitado con un mínimo de 48 horas sujeto a disponibilidad de horario, esta asistencia se brindará por una (1) hora por evento. IGS brindará al afiliado o grupo familiar la coordinación para el servicio de terapias de lenguaje. El afiliado o grupo familiar debe presentar la valoración por un profesional médico certificado para realizar la autorización de la terapia.

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

## **9 | EXÁMENES DE LABORATORIO A DOMICILIO**

(hemograma completo, glucosa, grupo sanguíneo, emo (elemental y microscópico de orina))

IGS a solicitud del afiliado o miembro de su grupo familiar, reconocerá los siguientes exámenes ambulatorios de diagnóstico: hemograma completo, glucosa, grupo sanguíneo, emo (elemental y microscópico de orina, parcial de orina). La toma de los anteriores exámenes se prestará por solicitud del afiliado o miembro del grupo familiar a domicilio o en la red de proveedores a nivel nacional. El servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación, para cancelar la asistencia programada, el afiliado o miembro del grupo familiar debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. IGS solicitará la orden médica del examen requerido por el afiliado y miembro del 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 o miembro del grupo familiar, 24 horas después de haber sido tomada la muestra.

**Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).**

## 10 | LECTURA DE EXÁMENES MÉDICOS

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS coordinará el servicio de lectura de resultados de exámenes médicos de laboratorio básicos, la asistencia será prestada telefónicamente por un profesional de la salud, en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 9:00 am a 12:00 pm. El afiliado o miembro del grupo familiar debe remitir vía email los resultados para que el profesional pueda realizar la lectura de los mismos.

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

*Los servicios de orientación psicológica telefónica o virtual y orientación nutricional telefónica o virtual, 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.*

## 11 | ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA O VIRTUAL

En caso que el afiliado o miembro de su grupo familiar lo requiera, IGS gestionará la prestación de servicio de orientación psicológica telefónica o virtual por medio de una aplicación o WhatsApp, 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.

## 12 | ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA O VIRTUAL

Cuando el afiliado o miembro de su grupo familiar lo requiera, IGS prestará el servicio de asistencia nutricional telefónica o virtual por medio de una aplicación o WhatsApp, 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. El tratamiento será de medio y no resultado.

**Estas coberturas están limitadas a un número de seis (6) eventos por año y sin monto límite de cobertura.**

## 13 | 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.

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

#### **14 | SUERO POST-FIESTA A DOMICILIO** (ciudades principales)

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, como consecuencia del exceso de alcohol presente síntomas de resaca, IGS enviara al domicilio un profesional quien realizara la aplicación intravenosa del suero post fiesta este suero está compuesto por vitamina c y b, glutación, aminoácidos y oligoelementos que le ayudaran a una pronta y rápida recuperación. El servicio se prestará únicamente en ciudades principales y deberá ser solicitado con 24 horas de anterioridad, incluye suero de 500 ml, domicilio y aplicación. Para la prestación del servicio el afiliado o miembro del grupo familiar deberá suministrar información personal como, edad, peso, estatura y condiciones médicas importantes.

**Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de doscientos mil pesos (\$200.000).**

#### **15 | ENVIÓ DE MEDICAMENTOS A DOMICILIO**

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS se encargará de coordinar el envío de personal calificado para recoger los medicamentos. Se brindará únicamente el servicio de trayecto del laboratorio al domicilio del afiliado o miembro del grupo familiar. El servicio está sujeto a las condiciones y horario de entrega de la farmacia o EPS para la entrega de los medicamentos, el afiliado o miembro del grupo familiar debe suministrar la orden de los medicamentos, en caso que estos generen algún costo, este debe ser asumido por el afiliado o miembro del grupo familiar. Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del afiliado o grupo familiar, a nivel nacional dentro del perímetro urbano. Este servicio debe ser coordinado con 24 horas de anterioridad, para cancelar la asistencia programada, el afiliado o miembro del grupo familiar debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

**Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de cincuenta mil pesos (\$50.000).**

## **16 | COORDINACIÓN Y AUXILIO PARA ALQUILER DE: SILLAS DE RUEDAS, MULETAS, CAMINADORES, O CAMILLAS HOSPITALARIAS**

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS brindará la coordinación y un auxilio económico para el alquiler de: muletas, caminadores o camillas hospitalarias para el afiliado o miembro del grupo familiar, este servicio debe ser solicitado con un mínimo de 48 horas sujeto a disponibilidad de horario, en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábados de 8 am a 12 pm. El auxilio se entregará hasta el monto máximo de cobertura. Si llegase a requerir el desplazamiento o envío, correrá a cargo del afiliado o miembro del grupo familiar. Para acceder a esta asistencia el afiliado o miembro del grupo familiar deberá remitir a IGS el resumen de historia clínica, incapacidad y/o certificación médica expedida por un profesional de la salud donde se refrende tal condición.

**Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de cien mil pesos (\$100.000).**

## **ASISTENCIAS POR INCAPACIDAD**

### **17 | CONDUCTOR O TRANSPORTE CUANDO POR TEMAS DE SALUD LO REQUIERA EL AFILIADO: CONDUCTOR**

En caso que el afiliado por motivos de salud requiera de un conductor profesional, estando dentro del perímetro urbano de la ciudad de residencia, IGS pondrá a su disposición el servicio de conductor profesional, con el fin de manejar el vehículo que tenga a disposición el afiliado o su grupo familiar para la prestación del servicio amparado bajo la presente asistencia. El servicio deberá ser solicitado por parte del afiliado al menos con cuatro (4) horas de antelación al momento en que vaya a desplazarse, y el conductor que se envíe prestará el servicio desde el sitio donde se encuentre el afiliado hasta el domicilio del mismo (solo un trayecto). El afiliado cuenta con 20 minutos después de la hora acordada para hacer uso del servicio, si en este término no se presenta, el proveedor se retirará del lugar, disminuyendo la cantidad de eventos para esta clase de servicios, es decir se cuantificará como un evento prestado. El proveedor verificará que la placa y el vehículo sean los que correspondan a los datos suministrados en el momento de coordinación del servicio. Verificará igualmente en qué estado se encuentra el vehículo (si presenta abolladuras, rayones, piezas faltantes, etc.), y cómo va a proceder a retirarlo del lugar o parqueadero donde se encuentra, comprobando que cuenta con condiciones óptimas. De presentar anomalías las reporta al call center de IGS donde a su vez se las notificarán al cliente. Revisión de los documentos del vehículo: el proveedor no inicia la prestación del servicio sin antes haber verificado que se cuenta con la documentación del vehículo vigente (tarjeta de propiedad, SOAT, revisión técnico-mecánica).

## Exclusiones:

- El conductor designado no permanecerá solo en el vehículo.
- No se presta servicio a menores de edad sin la compañía de un adulto y en ningún momento se quedará solo con el menor durante la ejecución del servicio.
- No se asume ninguna responsabilidad por objetos o elementos dejados en el vehículo.
- La asistencia se prestará a un solo vehículo.
- No se realizarán paradas durante el trayecto.
- No aplica para vehículos de transporte público.
- Aplica para el vehículo registrado en el momento de solicitar las asistencias de movilidad.

## TRANSPORTE

Si por motivos de salud y estando dentro del perímetro urbano de la ciudad de residencia el afiliado requiere transporte hasta el lugar de su domicilio, IGS pondrá a su disposición el servicio de conductor en vehículo particular o taxi desde el lugar que indique el afiliado (centro médico u hospital). El servicio incluye (1 trayecto) dentro del perímetro urbano. El afiliado cuenta con 20 minutos después de la hora acordada para hacer uso del servicio, si en este término no se presenta, el proveedor se retirará del lugar, disminuyendo la cantidad de eventos para esta clase de servicios, es decir se cuantificará como un evento prestado. Este servicio debe ser solicitado por el afiliado con 2 horas de anticipación, la prestación de este servicio se hará efectiva en ciudades principales.

**Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de ochenta mil pesos (\$80.000).**

*Los servicios de acompañante diurno o nocturno en caso de hospitalización y jornada de aseo por hospitalización o incapacidad (máx. 4 horas), 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.*

## 18 | ACOMPAÑANTE DIURNO O NOCTURNO EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN

Si el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiere, a su solicitud IGS se encargará de coordinar la asistencia de acompañamiento de una enfermera en horario diurno o nocturno al afiliado o miembro del grupo familiar únicamente en caso de hospitalización (aplica para hospitalización en la casa o en la clínica), este servicio se prestara por un tiempo máximo de 3 horas. El servicio incluye administración de medicamentos por horario, soportados por orden del médico tratante ,aseo básico del paciente (como: ayuda para alistar el baño en paciente activo, paciente en cama

se procede a baño seco, inspeccionar el estado de la piel durante el baño , aplicar crema hidratante en zonas secas, cambio de pañal), toma de signos vitales y monitoreo si así lo requiere, y de ser en un centro médico lo que el personal de salud a cargo indique . Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del afiliado o grupo familiar, a nivel nacional dentro del perímetro urbano. Este servicio debe ser coordinado con mínimo 48 horas de anterioridad, debe ser informado el centro médico hospitalario para el servicio al cual va a asistir, la dirección y teléfonos de contacto. Para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

**Exclusiones:** no incluye procedimientos invasivos (cateterismo, entubación, manipulación de sondas, drenajes, aspiración bronquial), suturas, spa (soporte vital avanzado), manipulación de oxígeno, terapias de masaje, labores de limpieza o aseo de la vivienda, medicamentos, insumos que se requieran para curaciones, toma de muestras de laboratorio, asistencia por especialistas o traslado del paciente.

## 19 | JORNADA DE ASEO POR HOSPITALIZACIÓN O INCAPACIDAD

(max. 4 horas)

Cuando el afiliado en caso de incapacidad lo requiera, IGS pondrá a su disposición una empleada doméstica que realizara jornada de aseo que constará de limpieza y desinfección de espacios como sala, comedor, cocina y baño principal, por un tiempo máximo de cuatro (4) horas, esta cobertura incluye el valor del traslado y mano de obra, los productos de aseo y desinfección requeridos corren por cuenta del afiliado. Esta asistencia no se prestará en caso de que en la vivienda del afiliado no haya ningún familiar que pueda hacerse cargo del servicio, adicionalmente el afiliado deberá remitir a IGS resumen de historia clínica, incapacidad y/o certificación médica. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m, el servicio debe ser solicitado con 48 horas de antelación y siempre debe haber una persona mayor de edad responsable en el inmueble.

**Estas coberturas están limitadas a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).**

## ASISTENCIAS ENFERMEDAD DE ALTO RIESGO

*Los servicios de sesión virtual para cuidadores: consejería para generar un espacio de reflexión y promover el cuidado de su salud emocional y sesión virtual de apoyo para el paciente y su familia, 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.*

## **20 | SESIÓN VIRTUAL PARA CUIDADORES: CONSEJERÍA PARA GENERAR UN ESPACIO DE REFLEXIÓN Y PROMOVER EL CUIDADO DE SU SALUD EMOCIONAL**

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS gestionará la prestación de servicio de sesión virtual para cuidadores la cual hace énfasis en la consejería para generar un espacio de reflexión y promoción del cuidado de su salud emocional. Este servicio será brindado por parte de un profesional en psicología experto en cuidadores y pacientes con enfermedad de alto riesgo, quien estará a disposición para fortalecer la salud mental del cuidador.

## **21 | SESIÓN VIRTUAL DE APOYO PARA EL PACIENTE Y SU FAMILIA**

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS gestionará la prestación de servicio de sesión virtual de apoyo para el paciente y su familia. Este servicio ofrece un apoyo puntual, no de urgencia, por parte de un profesional en psicología experto en pacientes con enfermedad de alto riesgo, quien estará a disposición para fortalecer la salud mental del paciente y su grupo familiar.

**Estas coberturas están limitadas a un número de dos (2) eventos por año y sin monto límite de cobertura.**

## **22 | AUXILIO ECONÓMICO POR HOSPITALIZACIÓN EXTENSA** (enfermedades de alto riesgo)

IGS brindará un auxilio económico al afiliado por los gastos de hospitalización extensa, es decir hospitalización mayor a (5) días a causa de enfermedades de alto riesgo, el auxilio se entregará hasta el monto máximo de cobertura, para hacer efectiva esta asistencia el afiliado deberá presentar a IGS el resumen de historia clínica y/o certificación médica expedida por un profesional médico que constate la situación. Este servicio debe ser coordinado por medio de la línea telefónica de IGS con 48 horas de anticipación y posterior a los (5) días de hospitalización.

**Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de cien mil pesos (\$100.000).**

## **ASISTENCIAS ADULTO MAYOR**

### **23 | MENSAJERÍA PARA RECOGER RESULTADOS DE EXÁMENES MÉDICOS**

En caso que el afiliado o grupo familiar mayores de 60 años 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 mayor de 60 años. 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 mayor de 60 años, 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 dos (2) eventos por año y un monto límite de cobertura de ochenta mil pesos (\$80.000).**

## **24 | SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO A CITA MÉDICA**

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 tendrá una duración de (max. 4 horas). El 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, 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 incluye la asistencia para pacientes con diagnósticos psiquiátricos o postquirúrgicos de alta complejidad (no neurológicos, no cardiológicos, no estéticos, no oxígeno-dependientes).

**Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y un monto límite de cobertura de ciento quince mil pesos (\$115.000).**

## **25 | RECORDATORIO DE INGESTA DE MEDICAMENTOS**

IGS pone a disposición del afiliado o miembro del grupo familiar mayor 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 mayor de 60 años para hacer el recordatorio.

**Esta cobertura se prestará sin límite de eventos y sin monto límite de cobertura.**

## **26 | TRANSPORTE A CITAS MÉDICAS (ida y vuelta)**

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar requiera un servicio de

transporte por motivo de cita médica, este servicio se prestará en la ciudad de residencia del afiliado o miembro del grupo familiar, a nivel nacional dentro del perímetro urbano, IGS coordinará el traslado en taxi o vehículo de similares características desde el lugar que indique el afiliado hasta el centro médico asistencial (ida y vuelta). Este servicio se prestará en dos trayectos (1) de ida y (1) de vuelta., adicionalmente el afiliado o miembro del grupo familiar deberá remitir a IGS el soporte médico de la cita o tratamiento. El servicio debe ser solicitado mínimo con 24 horas de antelación.

Aplica solo para el perímetro urbano de la ciudad de residencia del afiliado

**Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y tiene un monto límite de cobertura de ciento ochenta mil pesos (\$180.000).**

## **ASISTENCIAS ODONTOLÓGICAS**

*Los servicios de asistencia de medicina bucal, examen clínico, diagnóstico, pronóstico, plan de tratamiento, cirugía, exodoncias simples o extracciones, dientes permanentes, dientes temporales, dientes fracturados, restos radiculares, radiografías, periapicales individuales, coronales, profilaxis: pulido dental, restauradora y operatoria amalgamas, resinas y vidrio ionomericos, se prestaran en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionados podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo a su necesidad.*

### **27 | ASISTENCIA DENTAL DE EMERGENCIA**

IGS En caso que el afiliado o grupo familiar lo requiera IGS coordinara por parte de personal calificado en medicina dental, adscritos a la red de prestadores, la atención de la asistencia dental a consecuencia de una urgencia odontológica.

#### **MEDICINA BUCAL**

Examen clínico de urgencia (diagnóstico, pronóstico y plan de tratamiento).

#### **CIRUGÍA - EXODONCIAS SIMPLES O EXTRACCIONES A BUCAL**

IGS a solicitud del afiliado o miembro del grupo familiar prestará a través de un proveedor el servicio de asistencia de cirugía de exodoncia simple o extracciones, en dientes permanentes, dientes temporales, dientes fracturados o restos radiculares este servicio debe ser solicitado con un mínimo de 48 horas sujeto a disponibilidad

de horario, hasta el monto límite de cobertura. IGS brindará al afiliado o miembro del grupo familiar la coordinación para el servicio de cirugía de exodoncia simple o extracciones, el desplazamiento correrá a cargo del afiliado o miembro del grupo familiar. El afiliado o grupo familiar debe presentar la valoración por el odontólogo certificado para realizar la autorización de la cirugía.

## RADIOGRAFÍAS

Periapicales individuales y coronales requeridos para realizar los tratamientos amparados en la cobertura, realizadas en el consultorio.

### Exclusiones:

- No se cubren los medicamentos posteriores a la cirugía
- Se excluyen los tratamientos posteriores y adicionales que no se encuentren dentro de esta cobertura.
- Tratamientos estéticos.
- Están excluidos los tratamientos de exodoncia (conductos) con fines protésicos.

**Estas coberturas están limitadas a un número de dos (2) eventos por año y un monto límite de cobertura de trescientos mil pesos (\$300.000).**

## 28 | LIMPIEZA DENTAL BÁSICA

Cuando el afiliado lo requiera IGS pone a su disposición profesionales odontológicos en red para realizar limpieza básica dental que contempla la remoción de cálculo “supra gingival”, placa dental y manchas que se depositan sobre los dientes, y no requiera anestesia dental, no aplica en inflamación de encías, sangrado y zonas con pérdida dental, pérdida de hueso, movilidad dental, inflamación, bolsas periodontales, sangrado de encías y halitosis, uso de anestesia y medicamentos. Este servicio deberá ser solicitado con 48 horas de anticipación, para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

**Estas cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).**

## 29 | ORIENTACIÓN DENTAL TELEFÓNICA

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar requiera una orientación dental telefónica, IGS brindará, de acuerdo a las condiciones de la asistencia; orientación dental telefónica las 24 horas, los 365 días del año. En la línea de asistencia; un profesional en odontología coordinado por IGS con un tercero

realizará la orientación en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras el paciente hace contacto con un profesional en odontología 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 dental telefónica.

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

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

En caso de que el afiliado y miembro del grupo familiar requiera de los servicios contemplados en el presente documento, se procederá de la siguiente forma:

- A) El afiliado o miembro del grupo familiar que requiera del servicio, se comunicara las 24 horas del día los 365 días del año, **a nivel nacional a la línea 018000937077 y desde Bogotá al teléfono fijo (601) 5804593.**
- B) El afiliado o miembro del grupo familiar procederá a suministrarle al funcionario de IGS 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 o miembro del grupo familiar, 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 un servicio por una sola emergencia o necesidad del afiliado.
- D) El funcionario confirmará si el afiliado o miembro del grupo familiar 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 o miembro del grupo familiar los servicios solicitados por medio de la coordinación de los servicios con la red de proveedores de IGS, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.
- F) En caso que el afiliado o miembro del grupo familiar 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 miembro del grupo familiar estará obligado en todos los casos y para todos los servicios que le serán brindados a:

- A) Obtener la autorización expresa de la compañía, a través de la central operativa en Colombia, antes de comprometer cualquier tipo de servicio por iniciativa propia.
- B) El afiliado o miembro del grupo familiar deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por el proveedor, frente a los servicios solicitados.
- C) Identificarse como afiliado ante los funcionarios de IGS o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.
- D) IGS no será responsable por consecuencias adversas directamente relacionadas por la falta de implementación o acatamiento de sus recomendaciones.

## REEMBOLSOS

IGS reembolsará al afiliado o miembro del grupo familiar 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 o miembro del grupo familiar 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 grupo familiar 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 o miembro del grupo familiar 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 o miembro del grupo familiar 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 serán prestados en las ciudades definidas en “ámbito territorial” del presente documento, siempre y cuando la zona no esté enmarcada como territorio de conflicto interno (zonas rojas) o zonas de tolerancia o zonas de difícil acceso vehicular, peatonal y de tránsito libre.
- Los servicios que el titular haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada por la compañía.
- Los servicios adicionales que el titular haya contratado directamente con el técnico especialista y/o profesionales bajo su cuenta y riesgo.
- Daños causados por mala fe del titular.
- Se exceptúan aquellos lugares en donde exista inconveniente o riesgo de seguridad de los recursos por cualquier fuerza al margen de la ley, guerrilla, autodefensas o cualquier otro.
- Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.
- Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de cuerpos de seguridad. Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- Eventos catastróficos de la naturaleza tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en pruebas falsas.