

Condiciones generales  
para los servicios de  
asistencias

## **Multiasistencia Plus (DAVIbank-Cencosud)**



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA  
DE COLOMBIA

VIGILADO

**DAVI** bank

# Índice

## Condiciones generales

|                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| Glosario de <b>términos</b> .....                                        | 3  |
| Multiasistencia <b>Plus</b> .....                                        | 5  |
| Coberturas <b>hogar tradicional</b> .....                                | 6  |
| Coberturas <b>hogar express</b> .....                                    | 10 |
| Coberturas <b>médicas</b> .....                                          | 12 |
| Coberturas <b>educativas</b> .....                                       | 18 |
| <b>¿Cómo acceden los afiliados a los servicios?</b> .....                | 21 |
| Procedimiento para la <b>prestación del servicio de asistencia</b> ..... | 21 |
| Obligaciones del <b>afiliado (garantías)</b> .....                       | 22 |
| Reembolsos .....                                                         | 22 |
| Independencia .....                                                      | 23 |
| Permanencia .....                                                        | 23 |
| <b>Exclusiones</b> .....                                                 | 23 |
| Exclusiones <b>generales</b> .....                                       | 23 |
| Procedimiento de <b>cancelaciones</b> .....                              | 25 |

## Glosario de términos

---

### Definiciones

**Afiliado:** la persona física que contrata el servicio a su titularidad.

**Grupo familiar:** personas en primer grado de consanguinidad (conyugue e hijos y padres).

**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 aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del afiliado en relación a los servicios de asistencias.

**Fecha de inicio vigencia:** fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece IGS estarán a disposición de los afiliados, que comienzan 24 horas después del momento de afiliación al programa.

**Periodo de vigencia:** periodo durante el cual el afiliado tiene derecho a obtener los servicios de asistencia. Comprende desde la fecha de inicio de vigencia hasta la cancelación por cualquier motivo del plan contratado.

**Gestión:** es el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan y coordinan una variedad de recursos básicos para conseguir determinados objetivos en miras de la consecución de un fin específico.

**País de residencia:** para fines de estas condiciones generales, el territorio de Colombia.

**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 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.

4

**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.

**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.

### Multiasistencia **Plus:**

| Multiasistencia plus DAVIbank                                                   |                            |                 |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------|
| Asistencias                                                                     | Coberturas                 | Vigencia        |
| Coberturas hogar tradicional                                                    | Monto máximo<br>Por evento | Eventos anuales |
| Servicio de plomería                                                            | \$ 170.000                 | 2 eventos       |
| Servicio de vidriería                                                           |                            |                 |
| Servicio de electricista                                                        |                            |                 |
| Servicio de cerrajería principal                                                |                            |                 |
| Orientación legal familiar                                                      | \$ 120.000                 | 3 eventos       |
| Hogar express                                                                   | Monto máximo<br>Por evento | Eventos anuales |
| Armado de muebles en el hogar                                                   | \$ 120.000                 | 2 eventos       |
| Instalación de soportes para tv o artículos decorativos                         |                            |                 |
| Instalación de canaletas para cobertura de cableado                             |                            |                 |
| Instalación de grifos                                                           |                            |                 |
| Coberturas medicas                                                              | Monto máximo<br>Por evento | Eventos anuales |
| Video doctor: adulto y pediátrico                                               | Sin límite                 | 4 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                                      |                            |                 |
| Orientación telefónica psicológica                                              | Sin límite                 | Sin límite      |
| Orientación telefónica nutricional                                              | Sin límite                 | Sin límite      |
| Traslado desde la vivienda a centro médico para adulto mayor                    | \$ 70.000                  | 2 eventos       |
| Traslado desde centro médico a vivienda del adulto mayor                        |                            |                 |
| Envío de medicamentos a domicilio para afiliados con enfermedades respiratorias | \$ 70.000                  | 2 eventos       |
| Segunda opinión médica                                                          | Sin límite                 | 1 evento        |
| Cobertura educación                                                             | Monto máximo<br>Por evento | Eventos anuales |
| Video doctor pediátrico                                                         | Sin límite                 | 4 eventos       |
| Orientación telefónica para tareas y trabajos de materias básicas               | \$ 120.000                 | 2 eventos       |
| Tutor virtual para manualidades en fomi                                         | \$ 120.000                 | 1 evento        |
| Tutor virtual cursos de origami                                                 | \$ 120.000                 |                 |
| Tutor virtual cursos de dibujo                                                  | \$ 120.000                 |                 |
| Clases virtuales de gimnasia para niños en casa                                 | \$ 120.000                 |                 |
| Coach nutricional virtual orientado en alimentación para niños                  | \$ 120.000                 | 1 evento        |

## Coberturas

---

### Coberturas **hogar tradicional**

Los servicios de plomería, vidriería, electricista y servicio de cerrajería, 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 cobertura de ciento setenta mil pesos (\$170.000).

#### 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, calentadores 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:**

**7**

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 discontinuados 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:**

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 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 de 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.

**9**

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.

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.

**Orientación legal familiar:**

La compañía a través del servicio de orientación legal, atenderá telefónicamente las consultas, dudas o problemas, sobre temas legales relacionados con derecho civil, laboral y de familia. El servicio se limita a la orientación telefónica respecto a la situación que se plantee, sin emitir dictamen escrito. IGS deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el

afiliado acepta que la compañía no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él, como tampoco por los honorarios de abogados generados por demandas en que participe el afiliado.

**Esta cobertura está limitada a un número de tres (3) eventos por año y un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).**

---

### Coberturas **hogar express:**

Los servicios de armado de muebles en el hogar, instalación de soportes para tv o artículos decorativos, instalación de canaletas para cobertura de cableado e instalación de grifos, 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 cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).**

**10**

#### **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.

### **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 grifos:**

En caso de 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.



## **Coberturas médicas**

**12**

### **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 cuatro (4) 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.

**13**

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

### **Médico a domicilio por emergencia:**

En caso de 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 medico 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).**

**14**

#### **Traslado médico terrestre por emergencia:**

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar requiera un traslado medico 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.**

---

#### **Terapias físicas básicas y terapias respiratorias a domicilio:**

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**

En caso de que el afiliado o miembro del 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 recupere 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**

En caso de que 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.

### **Orientación telefónica psicológica:**

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS gestionará la prestación de servicio de orientación psicológica telefónica. Este servicio ofrece un apoyo puntual, no de urgencia, el objetivo principal es recuperar la autonomía del paciente en el menor tiempo posible, después de un “shock” emocional, estrés post-traumático, etc.

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

**16**

### **Orientación telefónica nutricional:**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS prestará el servicio de asistencia nutricional telefónica esta asistencia se brindará por parte de especialistas para consultas del cuadro nutricional de los alimentos (calorías, carbohidratos etc.) Índice de grasa corporal, dietas y referenciación de nutricionistas, envío de información vía electrónica de dietas y recomendaciones para llevar una alimentación sana y estilo de vida saludable.

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

**Los servicios de traslado desde la vivienda a centro médico para adulto mayor y traslado desde centro médico a la vivienda del adulto mayor, 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.**

### **Traslado desde la vivienda a centro médico para adulto mayor:**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar mayor de sesenta (60) años lo

requiera, a su solicitud IGS se encargará de coordinar la asistencia de traslado de la vivienda a centro médico. Este servicio de traslado se prestará en la ciudad de residencia del afiliado, dentro del perímetro urbano del ámbito territorial definido en el presente anexo, en un (1) único trayecto. Este servicio debe ser coordinado con mínimo 24 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 se prestará de lunes a viernes de 8 am- 5pm y los sábados de 8 am- 12 m. El servicio de traslado no incluye cargar equipajes, maletas, tanques de oxígeno, etc.

El servicio de traslado no incluye ningún tipo de acompañamiento a la cita o examen, 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

#### **Traslado desde centro médico a la vivienda del adulto mayor:**

17

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar mayor de sesenta (60) años lo requiera, a su solicitud IGS se encargará de coordinar la asistencia de traslado desde el centro médico a la vivienda. Este servicio de traslado se prestará en la ciudad de residencia del afiliado, dentro del perímetro urbano del ámbito territorial definido en el presente anexo, en un (1) único trayecto. Este servicio debe ser coordinado con mínimo 24 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 se prestará de lunes a viernes de 8 am- 5pm y los sábados de 8 am- 12 m.

El servicio de traslado no incluye cargar equipajes, maletas, tanques de oxígeno, etc. El servicio de traslado no incluye ningún tipo de acompañamiento a la cita o examen, 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.

#### **Envío de medicamentos a domicilios para afiliados con enfermedades respiratorias:**

A solicitud del afiliado, IGS se encargará de ubicar y enviar los medicamentos requeridos hasta el lugar de residencia del afiliado, siempre y cuando presente enfermedades respiratorias que le impidan realizar el desplazamiento hasta el lugar de entrega de los mismos, este servicio sólo se prestará si el afiliado

tiene receta médica para tal medicamento. Los costos de la compra de los medicamentos deberán ser asumidos por el afiliado. El servicio se prestará dentro del perímetro urbano.

**Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y monto límite de cobertura de setenta mil pesos (\$70.000).**

### **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.**

---

## **Coberturas educativas**

### **video doctor pediátrico:**

En caso de que un miembro del grupo familiar de primer grado de consanguinidad menor de 15 años, 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, donde se le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras el paciente hace contacto con un profesional médico de manera presencial, en caso de que lo requiera.

- Se realizará una historia clínica electrónica.
- Se prescriben recetas electrónicas.
- Se realizará una interpretación de resultados médicos.
- No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación virtual.
- No se cambian protocolos de tratamiento vía virtual.
- El servicio no incluye el costo o garantiza el envío de un médico o enfermera a domicilio.

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

**19**

### **Orientación telefónica para tareas y trabajos de materias básicas:**

Cuando el afiliado lo requiera, IGS prestará el servicio de tutoría académica telefónica, al afiliado o sus hijos beneficiarios, a través de la cual se pone a su disposición una asesoría con un docente para cualquier duda o inquietud respecto a las áreas de español, matemáticas, historia y geografía, ciencias naturales, biología, física y química (asignaturas de nivel escolar básico de nivel primario y/o bachillerato). Esta asistencia estará condicionada a que las dudas e inquietudes no superen una (1) hora educativa. La asistencia no consiste en desarrollar trabajos o tareas, lo anterior de acuerdo con las exclusiones y limitaciones consignadas en el presente anexo.

### **Exclusiones**

- La asistencia en el desarrollo de tareas y/o trabajos.
- La asistencia en respuesta a consultas superiores a una (1) hora educativa.

**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).**

---

## **Tutorías virtuales:**

**Los servicios de tutor virtual para manualidades en fomi, tutor virtual cursos de origami, tutor virtual cursos de dibujo y clases virtuales de gimnasia para niños 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 un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).**

### **Tutor virtual para manualidades en fomi**

Cuando el afiliado lo requiera, IGS coordinará la asistencia de un tutor especialista en manualidades con fomi quien de manera virtual brindara una tutoría para un miembro del grupo familiar menor de 15 años que curse primaria básica o básica secundaria. Esta asistencia se brindará por una (1) hora educativa por evento, el afiliado debe cubrir todos los materiales que se requieran para las manualidades, el menor de edad debe estar en compañía de un adulto responsable quien le apoyará en el desarrollo de las actividades.

**20**

### **Tutor virtual cursos de origami**

Cuando el afiliado lo requiera, IGS coordinará la asistencia de un tutor especialista en manualidades con origami, quien de manera virtual brindara una tutoría para un miembro del grupo familiar menor de 15 años que curse primaria básica o básica secundaria. Esta asistencia se brindará por una (1) hora educativa por evento, el afiliado debe cubrir todos los materiales que se requieran para las manualidades, el menor de edad debe estar en compañía de un adulto responsable que le apoyara en el desarrollo de las actividades.

### **Tutor virtual cursos de dibujo**

Cuando el afiliado lo requiera, IGS coordinará la asistencia de un tutor especialista en técnicas de dibujo, quien de manera virtual brindara una tutoría para un miembro del grupo familiar menor de 15 años que curse primaria básica o básica secundaria. Esta asistencia se brindará por una (1) hora educativa por evento, el afiliado debe cubrir todos los materiales que se

requieran para las manualidades, el menor de edad debe estar en compañía de un adulto responsable que le apoyará en el desarrollo de las actividades.

Clases virtuales de gimnasia para niños en casa:

Cuando el afiliado lo requiera, IGS coordinará un tutor especialista en clases de gimnasia para niños, quien, de manera virtual, brindará rutinas que se adecuen a la edad del menor y el espacio disponible con el fin de garantizar que el menor se mantenga físicamente activo, en forma y saludable.

Coach nutricional virtual orientado en alimentación para niños:

En caso de que el afiliado lo requiera, IGS coordinará un coach nutricional especialista en alimentación infantil, quien de manera virtual le orientará y direccionará, en recetas, técnicas y consejos, para balancear la alimentación del menor de acuerdo a su edad y que esta proporcione las vitaminas y minerales que requiere.

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

21

## ¿Cómo acceden los afiliados a los servicios?

### Procedimiento para la prestación del servicio de asistencia:

En caso de 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 018000954582 y desde Bogotá al teléfono fijo (601) 580 4805.
- B) el afiliado o grupo familiar si es el caso, procederá a suministrarle al funcionario del proveedor que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como afiliado, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como: la ubicación exacta del afiliado; número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el afiliado del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise, etc.
- C) el proveedor confirmará si el afiliado de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de los mismos.
- D) una vez cumplidos todos los requisitos indicados, el proveedor le

prestará al afiliado o grupo familiar si es 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 de 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.

## 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 médica) en caso de requerirse.

22

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.

## Reembolsos

Exclusivamente para los servicios solicitados en ciudades distintas de Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Santa Marta, Cartagena, Pereira, Manizales y Armenia, Bucaramanga, IGS reembolsará al afiliado el valor que este hubiese pagado por la ocurrencia de cualquiera de los eventos amparados en el presente 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.
- El proceso de reembolsos y documentos necesarios para radicar la solicitud, le serán indicados al afiliado en el momento de tener la aprobación por parte de IGS dependiendo del servicio sobre el cual va a radicar el reembolso, todos los documentos deben presentarse sin enmendaduras.

23

## 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.

## Permanencia

Estas asistencias no cuentan con cláusula de permanencia.

## Exclusiones:

---

### 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, requisita 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).**

## Procedimiento de cancelaciones:

---

### Cancelación, retracto y/o reversión:

Podrá solicitar la cancelación voluntaria de la asistencia o ejercer retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la compra, comunicándose a nivel nacional a la línea **018000954582** y desde bogotá al teléfono fijo **(601) 580 4805**.

Para los pagos realizados con tarjeta crédito, débito o medios electrónicos, podrá presentar una solicitud de reversión en los casos previstos por la ley, siempre que el servicio no haya sido utilizado ni coordinado. Estas solicitudes serán revisadas y tramitadas conforme al procedimiento legal vigente.

**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.

**25**