

	CONDICIONES GENERALES	Última Revisión: 2023-09-25
	MULTIASISTENCIA FAMILIAR	Correlativo: OOPP03

MULTIASISTENCIA FAMILIAR.

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

CONTENIDO

1.	GLOSARIO DE TÉRMINOS:	1
1.1	DEFINICIONES	1
2.	MULTIASISTENCIA FAMILIAR.	4
2.1	DEFINICIÓN DE COBERTURAS.	5
2.2	COBERTURAS HOGAR TRADICIONAL:	5
2.2	COBERTURAS HOGAR EXPRESS.	9
2.3	COBERTURAS MÉDICAS.	12
2.4	COBERTURAS ADULTO MAYOR.	14
2.5	COBERTURAS PARA LOS MÁS PEQUEÑOS:	17
3.	CÓMO ACCEDEN LOS CLIENTES A LOS SERVICIOS:	19
4.	OBLIGACIONES DEL AFILIADO (GARANTÍAS):	19
5.	REEMBOLSOS:	20
6.	INDEPENDENCIA:	20
7.	EXCLUSIONES GENERALES:	20

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS:

1.1 DEFINICIONES

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

IGS: INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A.S

GRUPO FAMILIAR: PERSONAS EN PRIMER (ESPOSO/A, PADRES, SUEGROS, HIJOS Y YERNO/NUERA) 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 CON LOS SERVICIOS DE ASISTENCIAS.

	CONDICIONES GENERALES	Última Revisión: 2023-09-25
	MULTIASISTENCIA FAMILIAR	Correlativo: OOPP03

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 CONSECUCCIÓN 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 LAS PRESENTES CONDICIONES GENERALES.

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 CON LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIO DE ASISTENCIA SOLICITADO.

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 LAS PRESENTES CONDICIONES GENERALES, 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.

ÁMBITO TERRITORIAL: EL DERECHO A LAS PRESTACIONES SE EXTIENDE A LOS AFILIADOS QUE SE ENCUENTRAN EN EL TERRITORIO DE COLOMBIA.

	CONDICIONES GENERALES	Última Revisión: 2023-09-25
	MULTIASISTENCIA FAMILIAR	Correlativo: OOPP03

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

COSTO PREFERENCIAL: SERVICIO A CARGO DEL AFILIADO CON LAS TARIFAS NEGOCIADAS POR VOLUMEN POR PARTE DE IGS CON EL PROVEEDOR.

AVERÍA: DAÑO, ROTURA O FALLO QUE IMPIDE O PERJUDICA EL FUNCIONAMIENTO DEL MECANISMO DE UNA MÁQUINA, UNA RED DE DISTRIBUCIÓN U OTRA COSA.

ABASTECIMIENTO: ACCIÓN O ACTIVIDAD CONSISTENTE EN SUMINISTRAR A ALGUIEN O A ALGO BIENES NECESARIOS. CUANDO EL ABASTECIMIENTO LO LLEVA A CABO LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, PUEDE ESTAR CONFIGURADO COMO UN SERVICIO PÚBLICO, COMO SUCEDER EN EL ABASTECIMIENTO DE AGUA A LA POBLACIÓN.

MANTENIMIENTO: TODAS LAS ACCIONES QUE TIENEN COMO OBJETIVO PRESERVAR UN ARTÍCULO O RESTAURARLO A UN ESTADO EN EL CUAL PUEDA LLEVAR A CABO ALGUNA FUNCIÓN REQUERIDA.

REEMBOLSO: CANTIDAD DE DINERO QUE SE DEVUELVE.

SERVICIOS EN BOLSA: HACE REFERENCIA AL NÚMERO DE EVENTOS QUE COMPARTEN ALGUNAS ASISTENCIAS, DONDE EL AFILIADO PUEDE ESCOGER DE ACUERDO CON SU NECESIDAD EN QUE ASISTENCIA TOMA EL EVENTO, TENIENDO EN CUENTA EL MONTO MÁXIMO DE COBERTURA Y EVENTOS DEFINIDOS.

VIDRIO VENCIDO: CORRESPONDE AL CRISTAL (VIDRIO) QUE YA SE ENCUENTRA ROTO, PARTIDO, FRACTURADO, REVENTADO, ESTROPEADO, AVERIADO, DETERIORADO O DESCOMPUESTO.

	CONDICIONES GENERALES	Última Revisión: 2023-09-25
	MULTIASISTENCIA FAMILIAR	Correlativo: OOPP03

2. MULTIASISTENCIA FAMILIAR.

 MULTIASISTENCIA FAMILIAR 		
ASISTENCIAS	COBERTURAS	VIGENCIA
ASISTENCIA HOGAR TRADICIONAL	MONTO MÁXIMO	EVENTOS POR AÑO
SERVICIO DE LIMPIEZA PROFUNDA DE COCINA O BAÑO	\$ 120.000	2 EVENTOS
DESINFECCIÓN AUTO (LIMPIEZA DE TAPICERÍA Y TECHO DEL VEHÍCULO)		
CLASES DE COCINA O COCTELERÍA VIRTUAL	SIN LÍMITE	2 EVENTOS
ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PARA PREPARACIÓN DE BATIDOS SALUDABLES	SIN LÍMITE	2 EVENTOS
SERVICIO DE PLOMERÍA POR EMERGENCIA	\$ 180.000	1 EVENTO
SERVICIO DE CERRAJERÍA POR EMERGENCIA	\$ 150.000	2 EVENTOS
SERVICIO DE ELECTRICISTA POR EMERGENCIA		
ASISTENCIAS HOGAR EXPRESS	MONTO MÁXIMO	EVENTOS POR AÑO
MENSAJERÍA PEQUEÑOS PAQUETES	\$ 70.000	2 EVENTOS
ENVÍO DE MEDICAMENTOS A DOMICILIO		
SERVICIO DE DOMICILIO PARA RECOGER MERCADO	\$ 70.000	1 EVENTO
ASESORÍA PROFESIONAL TELEFÓNICA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA	SIN LÍMITE	1 EVENTO
SOPORTE TÉCNICO VIRTUAL O TELEFÓNICO PARA DAÑOS EN PC		
ATENCIÓN TELEFÓNICA TECNOLÓGICA		
ARMADO DE MUEBLES EN EL HOGAR	\$ 120.000	2 EVENTOS
ASISTENCIA DE REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS USADOS (HASTA 5 AÑOS DE ANTIGÜEDAD)	\$ 300.000	1 EVENTO
TRASLADO DE TÉCNICO A DOMICILIO PARA DIAGNOSTICO Y REPARACIÓN		
MANO DE OBRA PARA REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICO USADO		
REPUESTOS NECESARIOS PARA REPARAR EL PRODUCTO		
COBERTURAS MEDICAS	MONTO MÁXIMO	EVENTOS POR AÑO
SERVICIO DE AMBULANCIA	SIN LÍMITE	2 EVENTOS
ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
MÉDICO A DOMICILIO POR EMERGENCIA	\$ 120.000	2 EVENTOS
EXÁMENES BÁSICOS A DOMICILIO DE SANGRE Y ORINA	\$120.000	2 EVENTOS

	CONDICIONES GENERALES	Última Revisión: 2023-09-25
	MULTIASISTENCIA FAMILIAR	Correlativo: OOPP03

ASISTENCIA ADULTO MAYOR		
ASISTENCIAS PARA EL ADULTO MAYOR	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
MENSAJERÍA PARA RECOGER RESULTADOS DE EXÁMENES MÉDICOS	\$50.000	1 EVENTO
VIDEO DOCTOR	SIN LÍMITE	3 EVENTOS
SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO A CITAS MEDICAS	\$120.000	2 EVENTOS (MAX 4 HORAS)
ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA	SIN LÍMITE	3 EVENTOS
ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA	SIN LÍMITE	
TERAPIAS FÍSICAS BÁSICAS A DOMICILIO	\$ 120.000	1 EVENTO
TERAPIAS RESPIRATORIAS BÁSICAS A DOMICILIO		
ASISTENCIAS PARA LOS MÁS PEQUEÑOS		
ASISTENCIAS PARA LOS MÁS PEQUEÑOS	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PEDIÁTRICA POR EMERGENCIA 24 HORAS	SIN LÍMITE	2 EVENTOS
MÉDICO PEDIÁTRICO A DOMICILIO POR ENFERMEDAD	SIN LÍMITE	1 EVENTO
ASESORÍA PROFESIONAL TELEFÓNICA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA	\$80.000	1 EVENTO
TUTOR ACADÉMICO TELEFÓNICO O VIRTUAL	SIN LÍMITE	1 EVENTO
CLASES VIRTUALES DE GIMNASIA PARA NIÑOS EN CASA	SIN LÍMITE	1 EVENTO

2.1 DEFINICIÓN DE COBERTURAS.

2.2 COBERTURAS HOGAR TRADICIONAL:

LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA PROFUNDA DE COCINA O BAÑO Y DESINFECCIÓN AUTO (LIMPIEZA DE TAPICERÍA Y TECHO DEL VEHÍCULO), 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 CON SU NECESIDAD.

SERVICIO DE LIMPIEZA PROFUNDA DE COCINA O BAÑO:

CUANDO EL AFILIADO O MIEMBRO DEL GRUPO FAMILIAR LO REQUIERA, IGS PONDRÁ A SU DISPOSICIÓN PROFESIONALES PARA REALIZAR EL SERVICIO DE LIMPIEZA PROFUNDA DE LA COCINA O DEL BAÑO PRINCIPAL DE LA VIVIENDA DEL AFILIADO DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO, ESTA LIMPIEZA SE REALIZARÁ CON UN MECANISMO ESPECIALIZADO A VAPOR QUE AYUDA A REMOVER, RESIDUOS DE GRASA, HONGOS Y BACTERIAS. ESTE SERVICIO DEBERÁ SER SOLICITADO CON 24 HORAS DE ANTICIPACIÓN, PARA CANCELAR LA ASISTENCIA PROGRAMADA, EL AFILIADO DEBE COMUNICARSE CON IGS Y CANCELAR EL SERVICIO CON 6 HORAS DE ANTICIPACIÓN. SE PRESTARÁ EN HORARIO HÁBIL DE LUNES A VIERNES DE 8 AM A 5 PM Y SÁBADOS DE 8 AM A 12

	CONDICIONES GENERALES	Última Revisión: 2023-09-25
	MULTIASISTENCIA FAMILIAR	Correlativo: OOPP03

M. SIEMPRE DEBE HABER EN LA VIVIENDA UNA PERSONA MAYOR DE EDAD QUE SE HAGA RESPONSABLE DEL SERVICIO.

EXCLUSIONES:

- NO SE LIMPIA ELEMENTOS DETERIORADOS POR OXIDO
- NO SE LIMPIAN BALDOSAS, MUEBLES O VIDRIOS VENCIDOS

DESINFECCIÓN AUTO (LIMPIEZA DE TAPICERÍA Y TECHO DEL VEHÍCULO):

CUANDO EL AFILIADO O MIEMBRO DEL GRUPO FAMILIAR LO REQUIERA, IGS PRESTARÁ EN SERVICIO DE LAVADO DE ALFOMBRA, TAPIZADO Y TECHO DE TU VEHÍCULO A DOMICILIO O EN RED. EL SERVICIO NO INCLUYE LIMPIEZA EXTERNA DEL VEHÍCULO, LIMPIEZA DE MOTOR, PELICHEADO, NO INCLUYE LÍQUIDOS ESPECIALES DE LIMPIEZA O CERAS. EL TÉCNICO VERIFICARÁ IGUALMENTE EN QUÉ ESTADO SE ENCUENTRA EL VEHÍCULO (SI PRESENTA ABOLLADURAS, RAYONES, PIEZAS FALTANTES, ETC.) COMPROBANDO QUE CUENTA CON CONDICIONES ÓPTIMAS. DE PRESENTAR ANOMALÍAS LAS REPORTARÁ AL CALL CENTER DE IGS, DONDE A SU VEZ SE LAS NOTIFICARÁ AL AFILIADO. EL PROVEEDOR VERIFICARÁ QUE LA PLACA Y EL VEHÍCULO SEAN LOS QUE CORRESPONDAN A LOS DATOS SUMINISTRADOS EN EL MOMENTO DE COORDINACIÓN DEL SERVICIO. NO SE ASUME NINGUNA RESPONSABILIDAD POR OBJETOS O ELEMENTOS DEJADOS EN CUALQUIER PARTE DEL VEHÍCULO. EL SERVICIO SE PRESTARÁ A NIVEL NACIONAL DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO DE CIUDADES CAPITALES, EN LA VIVIENDA REGISTRADA POR EL AFILIADO. ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ EN HORARIO HÁBIL DE LUNES A VIERNES DE 8:00 AM A 5:00 PM Y SÁBADOS DE 8:00 AM A 12:00PM Y DEBE SER SOLICITADO MÍNIMO CON 24 HORAS DE ANTELACIÓN. EL AFILIADO DEBERÁ ESTAR PRESENTE DURANTE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

ESTAS COBERTURAS ESTÁN LIMITADAS A UN NÚMERO DE DOS (2) EVENTOS POR AÑO Y SE PRESTARÁN CON UN MONTO LÍMITE DE COBERTURA DE CIENTO VEINTE MIL PESOS (\$120.000).

CLASES DE COCINA O COCTELERÍA VIRTUAL:

CUANDO EL AFILIADO O MIEMBRO DEL GRUPO FAMILIAR LO REQUIERA, IGS PONDRÁ A SU DISPOSICIÓN UN PROFESIONAL EN CLASES DE COCINA O COCTELERÍA, QUIEN LE BRINDARA CLASES DE ACUERDO A SU ELECCIÓN, DE MANERA VIRTUAL, CON EL FIN DE APRENDER A REALIZAR RECETAS PARA TODA LA FAMILIA DE MANERA FÁCIL Y CON PRODUCTOS FÁCILMENTE ASEQUIBLES DE LA CANASTA FAMILIAR, ESTE SERVICIO DEBE SER SOLICITADO CON 24 HORAS DE ANTELACIÓN Y SE PRESTARÁ EN HORARIO HÁBIL DE LUNES A VIERNES DE 8 AM A 5 PM O SÁBADOS DE 8 AM A 12 M.

ESTA COBERTURA ESTÁ LIMITADA A UN NÚMERO DE DOS (2) EVENTOS POR AÑO Y SE PRESTARÁ SIN MONTO LÍMITE DE COBERTURA.

ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PARA PREPARACIÓN DE BATIDOS SALUDABLES:

CUANDO EL AFILIADO O MIEMBRO DEL GRUPO FAMILIAR LO REQUIERA, IGS PONDRÁ A SU DISPOSICIÓN UN NUTRICIONISTA ESPECIALIZADO EN LA ELABORACIÓN DE BATIDOS SALUDABLES, QUIEN LE BRINDARÁ INFORMACIÓN SOBRE INGREDIENTES A UTILIZAR Y BENEFICIOS DE ESTOS.

	CONDICIONES GENERALES	Última Revisión: 2023-09-25
	MULTIASISTENCIA FAMILIAR	Correlativo: OOPP03

ESTA COBERTURA ESTÁ LIMITADA A UN NÚMERO DE DOS (2) EVENTOS POR AÑO Y SE PRESTARÁ SIN MONTO LÍMITE DE COBERTURA.

SERVICIO DE PLOMERÍA POR EMERGENCIA:

CUANDO A CONSECUENCIA DE UNA AVERÍA SÚBITA E IMPREVISTA EN LAS INSTALACIONES FIJAS DEL SISTEMA DE ABASTECIMIENTO DE AGUAS POTABLES PROPIAS DE LA VIVIENDA DEL AFILIADO (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.

EXCLUSIONES:

- QUEDAN EXCLUIDAS DE LA PRESENTE COBERTURA, LA REPARACIÓN Y/O REPOSICIÓN DE AVERÍAS PROPIAS DE: GRIFOS, CISTERNAS, DEPÓSITOS, ALENTADORES JUNTO CON SUS ACOPLÉS, 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.

ESTA COBERTURA ESTÁ LIMITADA A UN NÚMERO DE UN (1) EVENTO POR AÑO Y SE PRESTARÁ CON UN MONTO LÍMITE DE COBERTURA DE CIENTO OCHENTA MIL PESOS (\$180.000).

LOS SERVICIOS DE CERRAJERÍA Y ELECTRICISTA POR EMERGENCIA, 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 CON SU NECESIDAD.

	CONDICIONES GENERALES	Última Revisión: 2023-09-25
	MULTIASISTENCIA FAMILIAR	Correlativo: OOPP03

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 O ALGUNA PUERTA INTERNA DE LA VIVIENDA DEL AFILIADO, 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.
- LA APERTURA, REPARACIÓN Y EL CAMBIO O REPOSICIÓN DE PUERTAS DE ACCESO ELECTRÓNICO A LA VIVIENDA DEL AFILIADO, 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.
- NO APLICA PARA CERRADURAS DE ALTA SEGURIDAD COMO CAJAS FUERTES O PUERTAS DE SEGURIDAD

SERVICIO DE ELECTRICISTA:

CUANDO A CONSECUENCIA DE UNA AVERÍA SÚBITA E IMPREVISTA EN LAS INSTALACIONES ELÉCTRICAS PROPIAS EN EL INTERIOR DE LA VIVIENDA (CASA, APARTAMENTO DE USO HABITACIONAL) QUE CORRESPONDE A LA RESIDENCIA PERMANENTE DEL AFILIADO, SE PRODUZCA UNA FALTA DE ENERGÍA ELÉCTRICA YA SEA DE FORMA TOTAL O PARCIAL (CORTO CIRCUITO), SE ENVIARÁ UN TÉCNICO ESPECIALIZADO QUE REALIZARÁ LA ASISTENCIA NECESARIA PARA RESTABLECER EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA, SIEMPRE Y CUANDO EL ESTADO DE LAS REDES LO PERMITAN. NO INCLUYEN TRABAJOS DE ALBAÑILERÍA. EL VALOR PREVISTO PARA LA PRESTACIÓN DE ESTE SERVICIO INCLUYE EL COSTO DE LOS MATERIALES TRASLADO DEL OPERARIO Y MANO DE OBRA.

EXCLUSIONES:

- SE DEJA EXPRESA CONSTANCIA QUE IGS NO SERÁ RESPONSABLE POR LAS LABORES DE COMPRA E INSTALACIÓN DE MATERIALES QUE NO ESTÉN A LA VENTA EN COLOMBIA, O QUE HAYAN SIDO DESCONTINUADOS O AQUELLOS QUE HAYAN SIDO FABRICADOS CON DISEÑO EXCLUSIVO.
- NO INCLUYE REPARACIÓN DE NINGÚN APARATO ELÉCTRICO (ELECTRODOMÉSTICOS, LÁMPARAS Y SU RESPECTIVO BALASTRO, BOMBILLOS ESPECIALES, BOMBILLOS DE INTEMPERIE, NI NINGÚN TIPO DE BOMBILLO O TUBO FLUORESCENTE), NI TABLEROS ELÉCTRICOS.

	CONDICIONES GENERALES	Última Revisión: 2023-09-25
	MULTIASISTENCIA FAMILIAR	Correlativo: OOPP03

- 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.

ESTAS COBERTURAS ESTÁN LIMITADAS A UN NÚMERO DE DOS (2) EVENTOS POR AÑO Y SE PRESTARÁN CON UN MONTO LÍMITE DE COBERTURA DE CIENTO CINCUENTA MIL PESOS (\$150.000).

2.2 COBERTURAS HOGAR EXPRESS.

LOS SERVICIOS DE MENSAJERÍA PEQUEÑOS PAQUETES Y ENVÍO DE MEDICAMENTOS 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 CON SU NECESIDAD.

MENSAJERÍA PEQUEÑOS PAQUETES:

CUANDO EL AFILIADO O MIEMBRO DEL GRUPO FAMILIAR LO REQUIERA, IGS COORDINARÁ Y PAGARÁ EL SERVICIO DE MENSAJERÍA PARA PEQUEÑOS PAQUETES, EN HORARIO HÁBIL DE 8:00 AM A 5:00 PM DE LUNES A VIERNES Y SÁBADOS DE 8:00 AM A 12:00 PM, SE PRESTARÁ EL SERVICIO DE MENSAJERÍA DE TIPO PERSONAL CUBRIENDO EL TRANSPORTE DE SOBRES Y PAQUETES HASTA POR CINCO (5) KILOS Y DE FÁCIL TRANSPORTE DENTRO DEL BAÚL DEL MENSAJERO. EL AFILIADO DEBERÁ SUMINISTRAR A IGS LA INFORMACIÓN NECESARIA ACERCA DEL ELEMENTO QUE SERÁ TRANSPORTADO.

ENVÍO DE MEDICAMENTOS A DOMICILIO:

CUANDO EL AFILIADO O MIEMBRO DEL GRUPO FAMILIAR LO REQUIERA IGS SE ENCARGARÁ DE COORDINAR EL ENVÍO DE PERSONAL CALIFICADO PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS EN EL DOMICILIO. SE BRINDARÁ ÚNICAMENTE EL SERVICIO DE TRAYECTO DEL PUNTO DE DESPACHO DE LOS MEDICAMENTOS AL DOMICILIO DEL AFILIADO DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO. EL SERVICIO ESTÁ SUJETO A LAS CONDICIONES Y HORARIO DE LOS PUNTOS ASIGNADOS PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS. ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ EN EL LUGAR DE RESIDENCIA DEL AFILIADO, A NIVEL NACIONAL DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO. ESTE SERVICIO DEBE SER COORDINADO CON 12 HORAS DE ANTERIORIDAD, EN EL MOMENTO DE SOLICITAR EL SERVICIO IGS NO SOLICITARÁ FORMULA MÉDICA ORIGINAL, ESTA DEBE SER ENVIADA DE MANERA DIGITAL. EL AFILIADO QUE SOLICITE EL SERVICIO DEBERÁ ASUMIR LOS COSTOS DE LOS MEDICAMENTOS.

ESTAS COBERTURAS ESTÁN LIMITADAS A UN NÚMERO DE DOS (2) EVENTOS POR AÑO Y SE PRESTARÁN CON UN MONTO LÍMITE DE COBERTURA DE SETENTA MIL PESOS (\$70.000).

SERVICIO DE DOMICILIO PARA RECOGER MERCADO:

CUANDO EL AFILIADO O MIEMBRO DEL GRUPO FAMILIAR REQUIERA DE APOYO CON EL ENVÍO DE LAS COMPRAS DEL SUPERMERCADO A SU DOMICILIO, IGS SE ENCARGARÁ DE COORDINAR Y REALIZAR EL ENVÍO DE PERSONAL

	CONDICIONES GENERALES	Última Revisión: 2023-09-25
	MULTIASISTENCIA FAMILIAR	Correlativo: OOPP03

CALIFICADO PARA REALIZAR LA ENTREGA EN SU DOMICILIO. IGS ASUMIRÁ EL COSTO DEL SERVICIO A DOMICILIO EL COSTO DE LOS PRODUCTOS DEBERÁ SER ASUMIDO POR EL AFILIADO.

ESTA COBERTURA ESTÁ LIMITADA A UN NÚMERO DE UN (1) EVENTO POR AÑO Y SE PRESTARÁ CON UN MONTO LÍMITE DE COBERTURA DE SETENTA MIL PESOS (\$70.000).

LOS SERVICIOS DE ASESORÍA PROFESIONAL TELEFÓNICA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA, SOPORTE TÉCNICO VIRTUAL O TELEFÓNICO PARA DAÑOS EN PC Y ATENCIÓN TELEFÓNICA TECNOLÓGICA, 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 CON SU NECESIDAD.

ASESORÍA PROFESIONAL TELEFÓNICA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA:

SI EL AFILIADO O MIEMBRO DEL GRUPO FAMILIAR LO REQUIERE IGS COORDINARÁ UN PROFESIONAL DE SERVICIOS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA VIA TELEFÓNICA, QUE LO ASESORÉ EN LAS MEDIDAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS INFORMÁTICOS PARA EL MENOR. ESTE SERVICIO SE DEBE SOLICITAR CON VEINTICUATRO (24) HORAS DE ANTELACIÓN. LOS COSTOS ASOCIADOS A LAS MODIFICACIONES, MEJORAS Y DISEÑO CORREN POR CUENTA DEL AFILIADO.

SOPORTE TÉCNICO VIRTUAL O TELEFÓNICO PARA DAÑOS EN PC:

CUANDO EL AFILIADO O MIEMBRO DEL GRUPO FAMILIAR LO REQUIERA IGS PONDRÁ A SU DISPOSICIÓN UN TÉCNICO ESPECIALIZADO DE MANERA VIRTUAL O TELEFÓNICO QUIEN LE ORIENTARÁ SOBRE LOS POSIBLES DAÑOS QUE PUEDA PRESENTAR SU PC, IGS HACE CONSTANCIA QUE ESTE SERVICIO ES ÚNICAMENTE DE ORIENTACIÓN, LOS COSTOS GENERADOS DE LA MISMA CORREN POR CUENTA DEL AFILIADO.

ATENCIÓN TELEFÓNICA TECNOLÓGICA:

CUANDO EL AFILIADO LO REQUIERA, IGS COORDINARÁ SOPORTE TELEFÓNICO POR MEDIO DE NUESTRA LINEA DE CALL CENTER EN LOS SIGUIENTES CASOS:

- LIMPIEZA DE VIRUS Y SOFTWARE MALICIOSO Y ESPÍA
- AYUDA PARA EL MANEJO DE CONTROL PARENTAL
- ACTUALIZACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE HARDWARE Y PERIFÉRICOS (TARJETAS DE VIDEO, TARJETAS DE RED, MONITORES, DISCOS, IMPRESORAS, CÁMARAS, ESCANNERS, WEBCAMS, ETC.)
- ACCESO A INTERNET, CONFIGURACIÓN DE MODEM Y ROUTERS, CONFIGURACIÓN WIFI
- MANTENIMIENTO PREVENTIVO: ELIMINACIÓN DE ARCHIVOS TEMPORALES, LIMPIEZA DE COOKIES
- PUESTA A PUNTO Y OPTIMIZACIÓN DE SISTEMAS OPERATIVOS O PROGRAMAS
- INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE DRIVERS, CODECS.
- CONFIGURACIÓN DE CUENTAS: ASESORAMIENTO TELEFÓNICO EN ALTA Y CONFIGURACIÓN DE CORREOS ELECTRÓNICOS, REDES SOCIALES TALES COMO FACEBOOK, TWITTER Y LINKEDIN.

	CONDICIONES GENERALES	Última Revisión: 2023-09-25
	MULTIASISTENCIA FAMILIAR	Correlativo: OOPP03

ESTAS COBERTURAS ESTÁN LIMITADAS A UN NÚMERO DE UN (1) EVENTO POR AÑO Y SE PRESTARÁN SIN MONTO LÍMITE DE COBERTURA.

ARMADO DE MUEBLES EN EL HOGAR:

EN CASO DE QUE EL AFILIADO LO REQUIERA, PODRÁ SOLICITAR LA MANO DE OBRA PARA REALIZAR 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. **LOS MUEBLES RESPECTO DE LOS CUALES SE PUEDE REQUERIR EL SERVICIO SON AQUELLOS QUE EN SU COMPRA SE ADJUNTE UN INSTRUCTIVO O CATÁLOGO ORIGINAL DE ARMADO.**

EL SERVICIO SE LÍMITA 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. **ESTE SERVICIO TENDRÁ UN TIEMPO DE EJECUCIÓN DE MÁXIMO DOS (2) HORAS.**

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

ESTA COBERTURA ESTÁ LIMITADA A UN NÚMERO DE DOS (2) EVENTOS POR AÑO Y SE PRESTARÁ CON UN MONTO LÍMITE DE COBERTURA DE CIENTO VEINTE MIL PESOS (\$120.000).

LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA DE REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS USADOS, TRASLADO DE TÉCNICO A DOMICILIO PARA DIAGNÓSTICO Y REPARACIÓN, MANO DE OBRA PARA REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICO USADO Y REPUESTOS NECESARIOS PARA REPARAR EL PRODUCTO 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 CON SU NECESIDAD.

ASISTENCIA DE REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS USADOS (HASTA 5 AÑOS DE ANTIGÜEDAD):

CUANDO EL AFILIADO REQUIERA DE UN SERVICIO DE REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS CON MENOS DE 5 (CINCO) AÑOS DE ANTIGÜEDAD, IGS ENVIARÁ UN QUIEN REALIZARÁ EL PROCESO DE REPARACIÓN HASTA EL MONTO LÍMITE DE COBERTURA.

- **TRASLADO DE TÉCNICO A DOMICILIO PARA DIAGNÓSTICO Y REPARACIÓN**
- **MANO DE OBRA PARA REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICO USADO**
- **REPUESTOS NECESARIOS PARA REPARAR EL PRODUCTO (HASTA EL MONTO LÍMITE DE COBERTURA)**

	CONDICIONES GENERALES	Última Revisión: 2023-09-25
	MULTIASISTENCIA FAMILIAR	Correlativo: OOPP03

IGS ASUMIRÁ EL COSTO DE LAS TRES PRIMERAS HORAS DE MANO DE OBRA DE UN SERVICIO DE REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS DE LÍNEA BLANCA, CON LOS PROFESIONALES PREVIAMENTE AUTORIZADOS POR IGS, SEGÚN LOS SIGUIENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES:

- EN CASO DE LA AVERÍA MECÁNICA, ELÉCTRICA O ELECTRÓNICA QUE PRODUCE LA INCAPACIDAD DE UNA PIEZA O COMPONENTE ELECTRÓNICO PARA FUNCIONAR CONFORME A LAS ESPECIFICACIONES DEL FABRICANTE.
- EL SERVICIO GARANTIZA, ÚNICA Y EXCLUSIVAMENTE LA REPARACIÓN DE LOS SIGUIENTES ELECTRODOMÉSTICOS DE LÍNEA BLANCA: LAVADORA - NEVERA - AIRE ACONDICIONADO - CALENTADOR / TERMOTANQUE – COCINA: ESTUFA DOMÉSTICA – HORNO.
- IGS ASUMIRÁ LOS GASTOS INDICADOS PARA EL TRASLADO DEL TÉCNICO, REPARACIÓN, MANO DE OBRA, REPUESTOS, DE ELECTRODOMÉSTICOS USADOS HASTA EL LÍMITE DE COBERTURA Y GARANTIZA LA CONEXIÓN CON LOS PROFESIONALES ADECUADOS EN UN PLAZO DE 48 HORAS, DESDE QUE EL AFILIADO LO SOLICITE.
- EL SERVICIO SE PRESTARÁ EXCLUSIVAMENTE EN LA VIVIENDA AFILIADA.

ESTAS COBERTURAS ESTÁN LIMITADAS A UN NÚMERO DE UN (1) EVENTO POR AÑO Y SE PRESTARÁN CON UN MONTO LÍMITE DE COBERTURA DE TRESCIENTOS MIL PESOS (\$300.000).

2.3 COBERTURAS MÉDICAS.

SERVICIO DE AMBULANCIA:

EN CASO DE QUE EL AFILIADO O MIEMBRO DEL GRUPO FAMILIAR REQUIERA UN SERVICIO DE TRANSPORTE DENTRO DEL TERRITORIO COLOMBIANO A CONSECUENCIA DE UNA LESIÓN SÚBITA O TRAUMATISMO QUE CONSTITUYA UNA EMERGENCIA VITAL Y QUE REQUIERA UN TRASLADO MÉDICO, IGS COORDINARÁ DEPENDIENDO DE LA EMERGENCIA, EL TRASLADO EN UNA AMBULANCIA BÁSICA O AMBULANCIA MEDICALIZADA 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 SE PRESTARÁ 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 CON 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.

	CONDICIONES GENERALES	Última Revisión: 2023-09-25
	MULTIASISTENCIA FAMILIAR	Correlativo: OOPP03

EXCLUSIONES:

- NO SE PRESCRIBEN MEDICAMENTOS VÍA TELEFÓNICA.
- NO SE REALIZAN DIAGNÓSTICOS DEFINITIVOS POR TRATARSE DE UNA ASISTENCIA EN ORIENTACIÓN TELEFÓNICA.
- NO SE CAMBIAN PROTOCOLOS DE TRATAMIENTO VÍA TELEFÓNICA.
- EL SERVICIO NO INCLUYE EL COSTO O GARANTIZA EL ENVÍO DE UN MÉDICO A DOMICILIO.

ESTA COBERTURA SE PRESTARÁ SIN LÍMITE DE EVENTOS Y SIN MONTO LÍMITE DE COBERTURA.

MÉDICO A DOMICILIO POR EMERGENCIA:

EN CASO 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 MIEMBRO DEL 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 DOS (2) EVENTOS POR AÑO Y SE PRESTARÁ CON UN MONTO LÍMITE DE COBERTURA DE CIENTO VEINTE MIL PESOS (\$120.000).

EXÁMENES BÁSICOS A DOMICILIO DE SANGRE Y ORINA:

IGS A SOLICITUD DEL AFILIADO O MIEMBRO DEL GRUPO FAMILIAR LO REQUIERA, RECONOCERÁ LOS SIGUIENTES EXÁMENES AMBULATORIOS DE DIAGNÓSTICO: HEMOGRAMA COMPLETO, GLUCOSA, GRUPO SANGUÍNEO, EMO **(ELEMENTAL Y MICROSCÓPICO DE ORINA, PARCIAL DE ORINA)**. LA TOMA DE LOS ANTERIORES EXÁMENES SE PRESTARÁ POR SOLICITUD DEL AFILIADO A DOMICILIO O EN LA RED DE PROVEEDORES A NIVEL NACIONAL. EL

	CONDICIONES GENERALES	Última Revisión: 2023-09-25
	MULTIASISTENCIA FAMILIAR	Correlativo: OOPP03

SERVICIO DEBE SER SOLICITADO CON 24 HORAS DE ANTELACIÓN. 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, 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).

2.4 COBERTURAS ADULTO MAYOR.

ESTAS COBERTURAS ESTÁN DIRIGIDAS A PERSONAS MAYORES DE SESENTA (60) AÑOS.

MENSAJERÍA PARA RECOGER RESULTADOS DE EXÁMENES MÉDICOS:

CUANDO EL AFILIADO O MIEMBRO DEL GRUPO FAMILIAR MAYOR DE SESENTA (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. EL SERVICIO ESTÁ SUJETO A LAS CONDICIONES Y HORARIO DE ENTREGA DEL LABORATORIO CLÍNICO PARA LA ENTREGA DE LOS RESULTADOS LOS CUALES DEBEN SER SUMINISTRADOS POR EL AFILIADO. ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ EN LA CIUDAD DE RESIDENCIA DEL AFILIADO O DEL MIEMBRO DEL GRUPO FAMILIAR, A NIVEL NACIONAL DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO. ESTE SERVICIO DEBE SER COORDINADO CON 24 HORAS DE ANTERIORIDAD.

ESTA COBERTURA ESTÁ LIMITADA A UN NÚMERO DE UN (1) EVENTO POR AÑO Y SE PRESTARÁ CON UN MONTO LÍMITE DE COBERTURA DE CINCUENTA MIL PESOS (\$50.000).

VIDEO DOCTOR:

CUANDO EL AFILIADO O MIEMBRO DEL GRUPO FAMILIAR LO REQUIERA UNA ORIENTACIÓN MÉDICA VIRTUAL, IGS BRINDARÁ DE ACUERDO CON 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 MEDICA SOBRE ALGUNA PATOLOGÍA ESPECIFICA 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.

	CONDICIONES GENERALES	Última Revisión: 2023-09-25
	MULTIASISTENCIA FAMILIAR	Correlativo: OOPP03

ESTA COBERTURA ESTÁ LIMITADA A UN NÚMERO DE TRES (3) EVENTOS POR AÑO Y SE PRESTARÁ SIN MONTO LÍMITE DE COBERTURA.

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.

SE DEJA CONSTANCIA QUE ESTA COBERTURA NO INCLUYE EL TRASLADO DEL AFILIADO A LA CITA MÉDICA NI LA CARGA DE EQUIPAJES, MALETAS, TANQUES DE OXÍGENO, ETC ASI COMO NINGÚN TIPO DE GESTIÓN MÉDICA, ADMINISTRACIÓN DE MEDICAMENTOS, PRIMEROS AUXILIOS, CURACIONES, NI CUIDADOS PALIATIVOS. NO SE PRESTA EL SERVICIO A PACIENTES CON TRASTORNOS PSICOLÓGICOS, NI EPISODIOS DE AGRESIVIDAD. NO INCLUYE LA ASISTENCIA PARA PACIENTES CON DIAGNÓSTICOS PSIQUIÁTRICOS O POSTQUIRÚRGICOS DE ALTA COMPLEJIDAD (NO NEUROLÓGICOS, NO CARDIOLÓGICOS, NO ESTÉTICOS, NO OXIGENO-DEPENDIENTES).

ESTA COBERTURA ESTÁ LIMITADA A UN NÚMERO DE DOS (2) EVENTOS POR AÑO Y SE PRESTARÁ CON UN MONTO LÍMITE DE COBERTURA DE CIENTO VEINTE MIL PESOS (\$120.000).

LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA Y ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA, 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 CON SU NECESIDAD.

ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA:

EN CASO DE QUE EL AFILIADO O MIEMBRO DEL GRUPO FAMILIAR MAYOR DE SESENTA (60) AÑOS LO REQUIERA, IGS GESTIONARÁ LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA. ESTE SERVICIO OFRECE UN APOYO PUNTUAL, NO DE URGENCIA, EL OBJETIVO PRINCIPAL ES RECUPERAR LA AUTONOMÍA DEL PACIENTE EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE, DESPUÉS DE UN “SHOCK” EMOCIONAL, ESTRÉS POST-TRAUMÁTICO, ETC.

ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA:

CUANDO EL AFILIADO O MIEMBRO DEL GRUPO FAMILIAR MAYOR DE SESENTA (60) AÑOS LO REQUIERA, IGS PRESTARÁ EL SERVICIO DE ASISTENCIA NUTRICIONAL TELEFÓNICA ESTA ASISTENCIA SE BRINDARÁ POR PARTE DE ESPECIALISTAS PARA CONSULTAS DEL CUADRO NUTRICIONAL DE LOS ALIMENTOS (CALORÍAS, CARBOHIDRATOS ETC.) ÍNDICE DE GRASA CORPORAL, DIETAS Y REFERENCIACIÓN DE NUTRICIONISTAS, ENVÍO DE INFORMACIÓN VÍA ELECTRÓNICA DE DIETAS Y RECOMENDACIONES PARA LLEVAR UNA ALIMENTACIÓN SANA Y ESTILO DE VIDA SALUDABLE.

	CONDICIONES GENERALES	Última Revisión: 2023-09-25
	MULTIASISTENCIA FAMILIAR	Correlativo: OOPP03

ESTAS COBERTURAS ESTÁN LIMITADAS A UN NÚMERO DE TRES (3) EVENTOS POR AÑO Y SE PRESTARÁN SIN MONTO LÍMITE DE COBERTURA.

LOS SERVICIOS 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 CON SU NECESIDAD.

TERAPIAS FÍSICAS BÁSICAS A DOMICILIO:

CUANDO EL AFILIADO O MIEMBRO DEL GRUPO FAMILIAR MAYOR DE SESENTA (60) AÑOS 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 BÁSICAS A DOMICILIO:

CUANDO EL AFILIADO O MIEMBRO DEL GRUPO FAMILIAR MAYOR DE SESENTA (60) AÑOS 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.

ESTAS COBERTURAS ESTÁN LIMITADAS A UN NÚMERO DE UN (1) EVENTO POR AÑO Y SE PRESTARÁN CON UN MONTO LÍMITE DE COBERTURA DE CIENTO VEINTE MIL PESOS (\$120.000)

	CONDICIONES GENERALES	Última Revisión: 2023-09-25
	MULTIASISTENCIA FAMILIAR	Correlativo: OOPP03

2.5 COBERTURAS PARA LOS MÁS PEQUEÑOS:

ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PEDIÁTRICA POR EMERGENCIA 24 HORAS:

EN CASO DE QUE EL UN MIEMBRO DEL GRUPO FAMILIAR MENOR DE 15 AÑOS, REQUIERA UNA ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA, IGS BRINDARÁ DE ACUERDO CON 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 CON UN TERCERO POR IGS 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.

- 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 ESTÁ LIMITADA A UN NÚMERO DE DOS (2) EVENTOS POR AÑO Y SE PRESTARÁ SIN MONTO LÍMITE DE COBERTURA.

MÉDICO PEDIÁTRICO A DOMICILIO POR ENFERMEDAD:

EN CASO DE QUE EL AFILIADO LO REQUIERA, IGS PAGARÁ Y COORDINARÁ A TRAVÉS DE UN TERCERO EL ENVÍO DE UN MÉDICO PEDIATRA PARA LA ATENCIÓN DE UN MIEMBRO DEL GRUPO FAMILIAR MENOR DE 15 AÑOS A NIVEL NACIONAL, DENTRO DE PERÍMETRO URBANO, PARA HACERLE UN CHEQUEO, REVISIÓN O DIAGNÓSTICO DERIVADO DE UNA EMERGENCIA MÉDICA. EL SERVICIO ESTÁ SUJETO A PREVIA AUTORIZACIÓN DEL MÉDICO DEL CALL CENTER COORDINADO POR IGS.

EL MÉDICO DEBERÁ IDENTIFICAR CORRECTA Y RÁPIDAMENTE LA NECESIDAD DEL MENOR DETERMINANDO LA RESPUESTA MÁS ADECUADA PARA RESOLVERLA, EN FUNCIÓN DEL CONTEXTO Y DE LAS DISPONIBILIDADES, SIN NECESIDAD DE QUE EL PACIENTE SE MOVILICE DE SU DOMICILIO, O DEL LUGAR AUTORIZADO A LA LUZ DEL SERVICIO CONTRATADO, ORIENTÁNDOLO SOBRE LAS CONDUCTAS QUE TIENE QUE SEGUIR.

ESTE SERVICIO INTEGRA REVISIÓN MÉDICA Y DIAGNÓSTICO, MIENTRAS EL PACIENTE REALIZA EL SEGUIMIENTO PERTINENTE A SU TRATAMIENTO.

- ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ EN EL SITIO AUTORIZADO A LA LUZ DE LA ASISTENCIA CONTRATADA, A NIVEL NACIONAL DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO.
- LOS SERVICIOS ESTÁN SUJETOS A PREVIA EVALUACIÓN, CLASIFICACIÓN Y AUTORIZACIÓN DEL PROFESIONAL EN MEDICINA DEL CALL CENTER COORDINADO POR IGS.

	CONDICIONES GENERALES	Última Revisión: 2023-09-25
	MULTIASISTENCIA FAMILIAR	Correlativo: OOPP03

- NO INCLUYE EL COSTO O LA APLICACIÓN DE TRATAMIENTOS, APLICACIÓN DE MEDICAMENTOS, CURACIONES O TRATAMIENTOS QUIRÚRGICOS DE NINGÚN TIPO.
- EL MÉDICO COORDINADO POR IGS 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 UN (1) EVENTO POR AÑO Y SE PRESTARÁ SIN MONTO LÍMITE DE COBERTURA.

ASESORÍA PROFESIONAL TELEFÓNICA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA:

SI EL AFILIADO O MIEMBRO DEL GRUPO FAMILIAR LO REQUIERE IGS COORDINARÁ UN PROFESIONAL DE SERVICIOS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA VIA TELEFÓNICA, QUE LO ASESORÉ EN LAS MEDIDAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS INFORMÁTICOS PARA EL MENOR. ESTE SERVICIO SE DEBE SOLICITAR CON VEINTICUATRO (24) HORAS DE ANTELACIÓN. LOS COSTOS ASOCIADOS A LAS MODIFICACIONES, MEJORAS Y DISEÑO CORREN POR CUENTA DEL AFILIADO.

ESTA COBERTURA ESTÁ LIMITADA A UN NÚMERO DE UN (1) EVENTO POR AÑO Y SE PRESTARÁ CON UN MONTO LÍMITE DE OCHENTA MIL PESOS (\$80.000)

TUTOR ACADÉMICO TELEFÓNICO O VIRTUAL:

CUANDO EL AFILIADO LO REQUIERA, IGS PRESTARÁ EL SERVICIO DE TUTORÍA ACADÉMICA TELEFÓNICA O VIRTUAL, 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 UN (1) EVENTO POR AÑO Y SE PRESTARÁ SIN MONTO LÍMITE DE COBERTURA.

	CONDICIONES GENERALES	Última Revisión: 2023-09-25
	MULTIASISTENCIA FAMILIAR	Correlativo: OOPP03

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 BRINDARA 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.

ESTA COBERTURA ESTÁ LIMITADA A UN NÚMERO DE UN (1) EVENTO POR AÑO Y SE PRESTARÁ SIN MONTO LÍMITE DE COBERTURA.

3. CÓMO ACCEDEN LOS CLIENTES A LOS SERVICIOS:

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

1. EL AFILIADO QUE REQUIERA DEL SERVICIO, SE COMUNICARA LAS 24 HORAS DEL DÍA LOS 365 DÍAS DEL AÑO, DESDE **BOGOTÁ AL TELÉFONO FIJO (601)5802622 O NIVEL NACIONAL 018000944557.**
2. EL AFILIADO PROCEDERÁ A SUMINISTRARLE AL FUNCIONARIO DEL PROVEEDOR QUE ATIENDA LA LLAMADA RESPECTIVA, TODOS LOS DATOS NECESARIOS PARA IDENTIFICARLO COMO AFILIADO, ASÍ COMO LOS DEMÁS DATOS QUE SEAN NECESARIOS CON EL FIN DE PODER PRESTAR EL SERVICIO SOLICITADO, TALES COMO: LA UBICACIÓN EXACTA DEL AFILIADO; NÚMERO TELEFÓNICO EN EL CUAL LOCALIZARLO; DESCRIPCIÓN POR EL AFILIADO DEL PROBLEMA QUE SUFRE, EL TIPO DE AYUDA QUE PRECISE, ETC.
3. BAJO NINGÚN MOTIVO IGS REALIZARÁ SUMA DE EVENTOS O MONTOS DE COBERTURA PARA LA PRESTACIÓN DE UNA MISMA COBERTURA POR UNA SOLA EMERGENCIA O NECESIDAD DEL AFILIADO.
4. EL PROVEEDOR CONFIRMARÁ SI EL AFILIADO DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TIENE O NO DERECHO A RECIBIR LA PRESTACIÓN DE ESTOS.
5. UNA VEZ CUMPLIDOS TODOS LOS REQUISITOS INDICADOS, EL PROVEEDOR LE PRESTARÁ AL AFILIADO LOS SERVICIOS SOLICITADOS POR MEDIO DE LA COORDINACIÓN DE LOS SERVICIOS CON LA RED DE PRESTADORES DEL PROVEEDOR, DE CONFORMIDAD CON LOS TÉRMINOS, CONDICIONES Y LIMITACIONES DEL PRESENTE DOCUMENTO.
6. EN CASO QUE EL AFILIADO NO CUMPLA ADECUADAMENTE CON LOS REQUISITOS INDICADOS, NI EL PROVEEDOR NI IGS ASUMIRÁN RESPONSABILIDAD NI GASTO ALGUNO RELACIONADO CON LA NO-PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS RELACIONADOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO.

4. OBLIGACIONES DEL AFILIADO (GARANTÍAS):

EL AFILIADO ESTARÁ OBLIGADO EN TODOS LOS CASOS Y PARA TODOS LOS SERVICIOS QUE LE SERÁN BRINDADOS 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.

	CONDICIONES GENERALES	Última Revisión: 2023-09-25
	MULTIASISTENCIA FAMILIAR	Correlativo: OOPP03

- EL AFILIADO DEBERÁ SIEMPRE ACEPTAR LAS RECOMENDACIONES Y SOLUCIONES INDICADAS POR EL PROVEEDOR, FRENTE A LOS SERVICIOS SOLICITADOS.
- IDENTIFICARSE COMO AFILIADO ANTE LOS FUNCIONARIOS DEL PROVEEDOR O ANTE LAS PERSONAS QUE ESTA ÚLTIMA COMPAÑÍA CONTRATE CON EL PROPÓSITO DE PRESTAR LOS SERVICIOS CONTEMPLADOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO.

5. **REEMBOLSOS:**

IGS REEMBOLSARÁ AL AFILIADO EL VALOR QUE ESTE HUBIESE PAGADO POR LA OCURRENCIA DE CUALQUIERA DE LOS EVENTOS AMPARADOS EN EL PRESENTE ANEXO Y HASTA POR LOS LÍMITES ALLÍ INDICADOS, SIEMPRE Y CUANDO EL AFILIADO CUMPLA CON LAS OBLIGACIONES Y PROCEDIMIENTO INDICADOS A CONTINUACIÓN:

- HABER SOLICITADO ANTES DE CONTRATAR UN SERVICIO CUBIERTO POR EL PRESENTE ANEXO, UNA AUTORIZACIÓN DE IGS LA CUAL DEBERÁ PEDIRSE TELEFÓNICAMENTE, A CUALQUIERA DE LOS NÚMEROS INDICADOS PARA PRESTAR LA ASISTENCIA. UNA VEZ RECIBIDA LA SOLICITUD PREVIA, SE LE DARÁ AL AFILIADO UN CÓDIGO DE AUTORIZACIÓN CON EL CUAL DEBERÁ REMITIR LAS FACTURAS ORIGINALES DE LOS DESEMBOLSOS REALIZADOS, A LA DIRECCIÓN QUE LE SEA INFORMADA EN EL MOMENTO DE RECIBIR DICHA AUTORIZACIÓN: EN NINGÚN CASO IGS REALIZARÁ REEMBOLSO SIN QUE EL AFILIADO HAYA REMITIDO LAS FACTURAS ORIGINALES CORRESPONDIENTES Y ESTAS SIEMPRE DEBERÁN CUMPLIR CON LOS REQUISITOS EXIGIDOS POR LA LEY.
- PARA HACER EFECTIVO EL REEMBOLSO EL AFILIADO CUENTA CON 30 DÍAS CALENDARIO DESDE EL MOMENTO DE TENER LA APROBACIÓN DE IGS PARA RADICAR LOS DOCUMENTOS. EL PROCESO DE REEMBOLSOS Y DOCUMENTOS NECESARIOS PARA RADICAR LA SOLICITUD, LE SERÁN INDICADOS AL AFILIADO EN EL MOMENTO DE TENER LA APROBACIÓN POR PARTE DE IGS DEPENDIENDO DEL SERVICIO SOBRE EL CUAL VA A RADICAR EL REEMBOLSÓ, TODOS LOS DOCUMENTOS DEBEN PRESENTARSE SIN ENMENDADURAS.

6. **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.

7. **EXCLUSIONES GENERALES:**

ADEMÁS DE LAS EXCLUSIONES INDICADAS EN ALGUNAS DE LAS COBERTURAS, LA COMPAÑÍA NO CUBRIRÁ LOS SIGUIENTES CASOS:

- LOS SERVICIOS QUE EL TITULAR HAYA CONCERTADO POR SU CUENTA SIN EL PREVIO CONSENTIMIENTO Y AUTORIZACIÓN DADA POR LA COMPAÑÍA.
- LOS SERVICIOS ADICIONALES QUE EL TITULAR HAYA CONTRATADO DIRECTAMENTE CON EL TÉCNICO ESPECIALISTA Y/O PROFESIONALES BAJO SU CUENTA Y RIESGO.

	CONDICIONES GENERALES	Última Revisión: 2023-09-25
	MULTIASISTENCIA FAMILIAR	Correlativo: OOPP03

- DAÑOS CAUSADOS POR MALA FE DEL TITULAR.
- LOS QUE TUVIESEN ORIGEN O FUERAN UNA CONSECUENCIA DIRECTA O INDIRECTA DE GUERRA, GUERRA CIVIL, CONFLICTOS ARMADOS, SUBLEVACIÓN, REBELIÓN, SEDICIÓN, ACTOS MAL INTENCIONADOS DE TERCEROS, MOTÍN, HUELGA, DESORDEN POPULAR, TERRORISMO Y OTROS HECHOS QUE ALTEREN LA SEGURIDAD INTERIOR DEL ESTADO O EL ORDEN PÚBLICO.
- HECHOS O ACTUACIONES DE LAS FUERZAS ARMADAS O DE CUERPOS DE SEGURIDAD. LOS DERIVADOS DE LA ENERGÍA NUCLEAR RADIATIVA.
- 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 FRAUDULENTE O ENGAÑOSA; O APOYADA EN PRUEBAS FALSAS.

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