


## ANEXO I – MULTIASISTENCIA PLUS

### CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

# MultiAsistencia - Plus



ASISTENCIAS (Servicios en las principales ciudades del país)	COBERTURAS	EVENTOS POR AÑO
TECNICO EXPRESS	MONTO MAXIMO POR EVENTO	MAXIMO DE EVENTOS
ARMADO DE MUEBLES EN EL HOGAR	5 SMDLV	2 EVENTOS AL AÑO
DESTAPE DE CAÑERÍAS	5 SMDLV	2 EVENTOS AL AÑO
INSTALACIÓN DE GRIFERIA	5 SMDLV	2 EVENTOS AL AÑO
INSTALACIÓN DE LÁMPARAS, LUMINARIAS O APLIQUES DE LUZ	5 SMDLV	2 EVENTOS AL AÑO
INSTALACIONES ELECTRICAS MENORES	5 SMDLV	2 EVENTOS AL AÑO
LAVADO Y SECADO DE ALFOMBRAS	5 SMDLV	2 EVENTOS AL AÑO
REPARACIÓN DE GOTERAS	5 SMDLV	2 EVENTOS AL AÑO
INSTALACIÓN DE CORTINAS O PERSIANAS	5 SMDLV	2 EVENTOS AL AÑO
PERFORACIÓN EN MUROS	5 SMDLV	2 EVENTOS AL AÑO
INSTALACIÓN DE PANTALLAS LCD - PLASMA	5 SMDLV	2 EVENTOS AL AÑO
SELLADO CON SILICONA POR FILTRACIONES	5 SMDLV	2 EVENTOS AL AÑO
REPARACIÓN EN CERRAJERIA	5 SMDLV	2 EVENTOS AL AÑO
MANO DE OBRA PINTURA	5 SMDLV	1 EVENTOS AL AÑO
SERVICIO DE CONEXIÓN CON TECNICOS PROFESIONALES VARIOS	SIN LIMITE	SIN LÍMITE
ASISTENCIA MEDICA	MONTO MAXIMO POR EVENTO	MAXIMO DE EVENTOS
SALA DE URGENCIA POR ACCIDENTE DE TRÁNSITO, LABORAL O DOMÉSTICO		
ATENCIÓN DE URGENCIA		
ATENCIÓN DE MÉDICO DE URGENCIA		
VALORACIÓN CLÍNICA POR MÉDICO TRAUMATÓLOGO		
EXÁMENES DE LABORATORIO:		
HEMOGRAMA COMPLETO		
GLUCOSA		
GRUPO SANGUÍNEO		
EMO (ELEMENTAL Y MICROSCÓPICO DE ORINA)		
EXÁMENES DE IMÁGENES:	SIN LIMITE	2 EVENTOS
RADIGRAFÍA SIMPLE EN ZONA DE TRAUMA: UNA (1) PLACA		
ECOGRFÍA ABDOMINO-PÉLVICA: UNA (1) ECOGRAFÍA		
MEDICAMENTOS:		
ANALGÉSICOS (DOLOR)		
ANTI-FLAMATORIOS (INFLAMACIÓN)		
ANTIPIRÉTICOS (FIEBRE)		
MATERIAL DE USO MÉDICO NECESARIO EN LA ETAPA DE URGENCIA		
EQUIPO Y MATERIAL DE SUTURA		
COORDINACION Y EXAMEN DE (MAMOGRAFIA / ANTIGENO PROSTATICO)	5 SMDLV	1 EVENTO
PHONO DOCTOR - ORIENTACIÓN TELEFÓNICA MÉDICA	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
SERVICIO DE REFERENCIAS Y COORDINACIÓN	MONTO MAXIMO POR EVENTO	MAXIMO DE EVENTOS
CONEXIÓN CON NÚMEROS DE EMERGENCIA (POLICIA, BOMBEROS, ETC..)	SIN LIMITE	SIN LÍMITE
TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES	SIN LIMITE	SIN LÍMITE
REFERENCIA DE FARMACIAS DE TURNO Y CENTROS DE SALUD ESPECIALIZADOS	SIN LIMITE	SIN LÍMITE
REFERENCIAS MÉDICAS DE ESPECIALISTAS, HOSPITALES Y CLÍNICAS A NIVEL NACIONAL	SIN LIMITE	SIN LÍMITE

	<b>CONDICIONES GENERALES</b>	Fecha elaboración: 2015-05-10
		Última Revisión: 2015-09-17
	<b>MULTIASISTENCIA PLUS</b>	Correlativo: OOPP03

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

### DEFINICIONES

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

**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.

**PERIODO DE CARENCIA:**


ES EL TIEMPO DURANTE EL CUAL, NO TIENEN COBERTURA LOS HECHOS Y/O AMPAROS ESPECIFICADOS EN ANEXO CORRESPONDIENTE.

**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.

	<b>CONDICIONES GENERALES</b>	Fecha elaboración: 2015-05-10
	<b>MULTIASISTENCIA PLUS</b>	Última Revisión: 2015-09-17
		Correlativo: OOPP03

**REFERENCIA:** INFORMACIÓN ACTUALIZADA Y FEHACIENTE CONCERNIENTE A LOS SERVICIOS, QUE ES PROVISTA POR IGS TELEFÓNICAMENTE AL AFILIADO A SU SOLICITUD.

**SERVICIOS:** LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA CONTEMPLADOS EN EL PROGRAMA DESCRITO EN EL PRESENTE ANEXO.

**SITIOS NO APROPIADOS:** ESPACIOS CONSIDERADOS COMO DE RIESGO DE INSTALACIÓN TALES COMO PAREDES DE MADERA, PAREDES DESNIVELADAS, SUPERFICIES QUE NO CUMPLAN CON CARACTERÍSTICAS DE RESISTENCIA Y ESTABILIDAD, ARBOLES, PAREDES FALSAS, TECHOS FALSOS, LAMINAS METÁLICAS, LAMINAS PLÁSTICAS Y TODO AQUELLO CONSIDERADO A CRITERIO DE LOS TÉCNICOS EXPERTOS.

**SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** CUANDO EL AFILIADO SE ENCUENTRE ANTE UNA SITUACIÓN QUE IMPLIQUE UNA EMERGENCIA, URGENCIA 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.

**ACCIDENTE:** TODO ACONTECIMIENTO QUE PROVOQUE DAÑOS MATERIALES Y/O CORPORALES A UN AFILIADO Y/O AFILIADO, CAUSADO ÚNICA Y DIRECTAMENTE POR UNA CAUSA EXTERNA, VIOLENTA, FORTUITA Y EVIDENTE (EXCLUYENDO LA ENFERMEDAD PREVIA Y LA PREEXISTENCIA) QUE OCURRA DURANTE LA VIGENCIA DE LOS SERVICIOS.

**EMERGENCIA:** PARA EFECTOS SE CONSIDERA EMERGENCIA UNA SITUACIÓN ACCIDENTAL Y FORTUITA, QUE PONGA EN RIESGO LA SEGURIDAD DEL AFILIADO O SUS AFILIADOS.

**ENFERMEDAD:** ALTERACIÓN DE LA SALUD, QUE NO SEA PREEXISTENTE O CRÓNICA. PARA EFECTOS DEL PRESENTE CONTRATO SE ENTIENDE POR PREEXISTENCIA CUALQUIER LESIÓN, ENFERMEDAD O DOLENCIA QUE AFECTE AL AFILIADO, CONOCIDA O DIAGNOSTICADA CON ANTERIORIDAD A LA FECHA DE INICIO DEL CONTRATO. POR LO ANTERIOR A CRITERIO DEL PROVEEDOR NO SE PRESTARÁN LOS SERVICIOS MATERIA DE ESTE INSTRUMENTO EN SITUACIÓN DE PREEXISTENCIA, ADEMÁS SI SE PRESENTAN LOS SIGUIENTES SUPUESTOS, POR MENCIONAR PERO SIN LIMITAR Y A ENTERA DISCRECIÓN DEL PROVEEDOR SU COMPROBACIÓN:

- QUE LA ENFERMEDAD HAYA SIDO DIAGNOSTICADA POR UN MÉDICO EN EL MOMENTO Y DETERMINE SU PREEXISTENCIA.
- QUE LA ENFERMEDAD HAYA SIDO APARENTE A LA VISTA.
- QUE POR SUS SÍNTOMAS Y SIGNOS, NO PUDO PASAR DESAPERCIBIDA.
- AQUELLOS POR LOS QUE SE HAYAN EFECTUADO GASTOS O REALIZADO UN DIAGNÓSTICO QUE SEÑALE QUE DICHOS SÍNTOMAS O SIGNOS TUVIERON INICIO EN FECHA ANTERIOR A LA CONTRATACIÓN.

**EQUIPO MÉDICO:** ES EL PERSONAL MÉDICO Y DEMÁS EQUIPO ASISTENCIA DEL PROVEEDOR, O SUBCONTRATADO POR EL PROVEEDOR, APROPIADO PARA PRESTAR SERVICIOS DE ASISTENCIA PRE- HOSPITALARIA EN URGENCIAS MÉDICAS A UN AFILIADO, DE ACUERDO CON LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES QUE SE ALUDE EN EL PRESENTE INSTRUMENTO.

**EVENTO:** ES UNA SITUACIÓN DE ASISTENCIA REPORTADA POR UN AFILIADO Y/O AFILIADO QUE DA DERECHO A LA PRESTACIÓN DE UNO DE LOS SERVICIOS, DE ACUERDO CON LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES QUE SE ALUDEN EN EL PRESENTE INSTRUMENTO.

**URGENCIA:** SE ENTIENDE POR URGENCIA O EMERGENCIA VITAL TODA CONDICIÓN CLÍNICA QUE IMPLIQUE RIESGO DE MUERTE O DE SECUELA FUNCIONAL GRAVE.

**ÁMBITO TERRITORIAL:** EL DERECHO A LAS PRESTACIONES SE EXTIENDE A LOS AFILIADOS QUE SE ENCUENTRAN EN EL CASCO URBANO CON NOMENCLATURA DE LAS CIUDADES DE BOGOTÁ, D.C., MEDELLÍN, CALI, BARRANQUILLA, BUCARAMANGA, PEREIRA, MANIZALES, ARMENIA, CARTAGENA, SANTA MARTA, MONTERÍA, SINCELEJO, VALLEDUPAR, CÚCUTA, TUNJA, IBAGUÉ, NEIVA, VILLAVICENCIO, PASTO, POPAYÁN, FLORENCIA, RIOHACHA, YOPAL Y ARAUCA.

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

### **ASISTENCIAS TÉCNICO EXPRESS**

#### **ARMADO DE MUEBLES DE HOGAR**

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 ADJUNTARON UN INSTRUCTIVO O CATÁLOGO ORIGINAL DE ARMADO.

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

LIMITADO A DOS (2) EVENTOS AL AÑO Y HASTA CINCO (5) SMLDV POR EVENTO.

### **DESTAPE DE CAÑERÍAS E INSTALACIÓN DE GRIFERÍA**

EN CASO QUE EL AFILIADO TENGA OBSTRUIDA LAS CAÑERÍAS DEL WC, LAVAMANOS, LAVAPLATOS, ETC. IGS GESTIONARÁ EL ENVÍO DE UN TÉCNICO ESPECIALIZADO PARA LLEVAR A CABO EL DESBLOQUEO DE ESTOS DUCTOS Y NORMALIZAR SU FUNCIONAMIENTO, SIEMPRE QUE LAS INSTALACIONES LO PERMITAN. GENERALMENTE DEBEN POSEER UN REGISTRO PARA ACCEDER A LA REALIZACIÓN DE ESTOS TRABAJOS.

EN CASO QUE EL AFILIADO LO SOLICITE, IGS GESTIONARÁ EL ENVÍO DE UN TÉCNICO PARA REALIZAR LA INSTALACIÓN DE GRIFERÍA O LLAVES EN SU DOMICILIO. 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 DE LA ASISTENCIA.

### **EXCLUSIONES**

- RETIRO DE MUEBLES O ACCESORIOS QUE NECESITEN SER REMOVIDOS PARA EL DESTAPE.
- TRABAJOS DE ALBAÑILERÍA.
- MEJORAS NI MODIFICACIONES.

LOS SERVICIOS DE DESTAPE DE CAÑERÍAS E INSTALACIÓN DE GRIFERÍA, ESTARÁN LIMITADO EN SU CONJUNTO A DOS (2) EVENTOS AL AÑO Y HASTA CINCO (5) SMLDV POR CADA EVENTO.

## **INSTALACIÓN DE LÁMPARAS, LUMINARIAS O APLIQUES DE LUZ E INSTALACIONES ELÉCTRICAS MENORES**

EL AFILIADO PODRÁ SOLICITAR LA MANO DE OBRA PARA EFECTUARLA INSTALACIÓN DE LUMINARIAS O LÁMPARAS EN EL INTERIOR DE LA RESIDENCIA PERMANENTE, QUE NECESITEN SER REEMPLAZADAS O INSTALADAS, LAS CUALES SIEMPRE DEBEN SER PROVISTAS POR EL AFILIADO. LA INSTALACIÓN DE LUMINARIA O LÁMPARA SE LLEVARÁ A CABO SIEMPRE QUE EXISTAN LAS CONDICIONES NECESARIAS PARA SU INSTALACIÓN Y QUE ESTÉN DENTRO DE LA NORMA O CÓDIGO ELÉCTRICO.

### EXCLUSIONES

- QUEDAN EXCLUIDAS LAS INSTALACIONES EN CABLEADOS PARA LA INSTALACIÓN DE LUMINARIA FUERA DE NORMA O PLANO ELÉCTRICO ORIGINAL DE LA VIVIENDA (RETIE)
- QUEDAN EXCLUIDOS LA MANO DE OBRA DE MÁS DE UN (1) TÉCNICO, EL COSTO DE LA MANO DE OBRA ADICIONAL SE OTORGARÁ A COSTO PREFERENCIAL PARA EL CLIENTE.
- QUEDAN EXCLUIDOS INSTALACIONES A UNA ALTURA SUPERIOR DE 2.5 METROS, EN CUYO CASO DEBERÁ PROVEER LOS ELEMENTOS NECESARIOS PARA REALIZAR EL SERVICIO CORRECTAMENTE.

EL AFILIADO TAMBIÉN PODRÁ SOLICITAR LA MANO DE OBRA PARA LA REALIZACIÓN DE TRABAJOS DE ELECTRICIDAD MENOR EN LA RESIDENCIA PERMANENTE, TALES COMO COLOCACIÓN DE TOMAS CORRIENTE, CABLEADO PARA ENCHUFES ADICIONALES, INTERRUPTORES, LAS CUALES DEBERÁN SER PROVISTOS POR EL AFILIADO, IGS ENVIARÁ UN TÉCNICO ESPECIALISTA PARA REALIZAR ESTAS TAREAS

- NO SE REALIZAN INSTALACIONES ELÉCTRICAS MENORES FUERA DE REGLAMENTO ELÉCTRICO (RETIE). NO SE REALIZARÁ EL CABLEADO O RE CABLEADO PARA CONEXIONES DE CITOFONOS O TIMBRES.
- NO INCLUYE REPARACIÓN DE CIRCUITO ELÉCTRICO A CHAPAS DE PUERTAS O PORTONES ELÉCTRICOS.

LOS SERVICIOS DE INSTALACIÓN DE LÁMPARAS, LUMINARIAS O APLIQUES DE LUZ E INSTALACIONES ELÉCTRICAS MENORES, ESTARÁN LIMITADO EN SU CONJUNTO A DOS (2) EVENTOS AL AÑO Y HASTA CINCO (5) SMLDV POR CADA EVENTO.

## **LAVADO Y SECADO DE ALFOMBRAS, Y REPARACIÓN DE GOTERAS**

EN CASO QUE ALGUNA ALFOMBRA DE PARED A PARED O DE PISO EN LA RESIDENCIA PERMANENTE DEL AFILIADO RESULTE AFECTADA POR UNA INUNDACIÓN A CAUSA DE UN DAÑO DE PLOMERÍA AMPARADO EN EL PRESENTE

ANEXO, IGS ENVIARÁ A LA RESIDENCIA PERMANENTE PREVIO ACUERDO CON EL AFILIADO, UN TÉCNICO ESPECIALIZADO QUE ADELANTARÁ LAS LABORES PARA EFECTUAR EL DRENAJE DE LA ALFOMBRA, EL LAVADO Y EL SECADO. ESTE SERVICIO NO GARANTIZARÁ QUE LA ALFOMBRA RECUPERE EL ESTADO ORIGINAL DE LA MISMA.

CUANDO A CONSECUENCIA DE UN HECHO SÚBITO E IMPREVISTO SE PRODUZCA LA PRESENCIA DE GOTERAS EN LA RESIDENCIA PERMANENTE, POR ROTURA DE TEJAS DE ASBESTO CEMENTO, BARRO, CERÁMICA, PLÁSTICA, ACRÍLICAS Y FIBRA DE CARBONO Y QUE FORMEN PARTE DE LA CUBIERTA DEL INMUEBLE, SE ENVIARÁ CON LA MAYOR BREVEDAD UN TÉCNICO QUE REALIZARÁ LA ASISTENCIA DE EMERGENCIA PARA REPARAR LA GOTERA.

### EXCLUSIONES


- CUANDO SE TRATE DE LA REPARACIÓN DE GOTERAS QUE TENGAN UNA ANTIGÜEDAD SUPERIOR A UN (1) AÑO.
- CUANDO LA CUBIERTA SEA DE CONCRETO SIMPLE O REFORZADO Y PRESENTE CUALQUIER PROBLEMA DE IMPERMEABILIZACIÓN, FISURAS Y SIMILARES Y NO SEA ACCESIBLE DESDE SUPERFICIE EXTERNA.
- CUANDO EL DAÑO SE OCASIONE POR UNA MALA INSTALACIÓN DE LOS ANCLAJES, GANCHOS, AMARRES, FIJACIÓN Y TRASLAPOS DE LA TEJAS QUE CONFORMAN LA CUBIERTA Y/O NO CUMPLAN CON LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL FABRICANTE O CONSTRUCTOR.
- CUANDO LAS TEJAS PRESENTEN PROBLEMAS DE ENVEJECIMIENTO PREMATURO O NORMAL, MANIFESTADA EN CRISTALIZACIÓN DE LA TEJA, PRODUCTO DE LA EXPOSICIÓN DIRECTA A LOS RAYOS SOLARES O POR EXPOSICIÓN CONSTANTEMENTE A LA INTEMPERIE.

LOS SERVICIOS DE LAVADO Y SECADO DE ALFOMBRAS Y REPARACIÓN DE GOTERAS, ESTARÁN LIMITADOS EN SU CONJUNTO A DOS (2) EVENTOS AL AÑO Y HASTA CINCO (5) SMLDV POR CADA EVENTO.

### **INSTALACIÓN DE CORTINAS O PERSIANAS**

PODRÁ SOLICITAR LA MANO DE OBRA PARA REALIZAR LA INSTALACIÓN DE CORTINAS EN LA VIVIENDA ASEGURADA. PARA ESTO, IGS ENVIARÁ UN TÉCNICO ESPECIALISTA PARA REALIZAR LA TAREA DE LA INSTALACIÓN DE CORTINAS PREVIA AUTORIZACIÓN DEL AFILIADO. LOS ACCESORIOS, SISTEMA DE FUNCIONAMIENTO, Y LAS CORTINAS, DEBERÁ SER PROVISTO POR EL AFILIADO. EL SERVICIO SE REALIZARÁ SIEMPRE QUE LAS CONDICIONES DE LA SUPERFICIE PERMITAN LA INSTALACIÓN DE LA(S) CORTINA (S).



	<b>CONDICIONES GENERALES</b>	Fecha elaboración: 2015-05-10
	<b>MULTIASISTENCIA PLUS</b>	Última Revisión: 2015-09-17
		Correlativo: OOPP03

## EXCLUSIONES

- QUEDAN EXCLUIDAS INSTALACIONES DE CORTINAS ELÉCTRICAS.
- LA MANO DE OBRA NO INCLUYE REALIZAR REFUERZOS EN MUROS O CIELOS.
- LA MANO DE OBRA NO INCLUYE REPARACIÓN NI ADAPTACIÓN DE CORTINAS NI SU SOPORTE.
- QUEDAN EXCLUIDOS LA MANO DE OBRA DE MÁS DE UN (1) TÉCNICO, EL COSTO DE LA MANO DE OBRA ADICIONAL SE OTORGARÁ A COSTO PREFERENCIAL PARA EL CLIENTE.

ESTA ASISTENCIA QUEDA LIMITADA A DOS (2) EVENTOS AL AÑO Y HASTA CINCO (5) SMLDV POR EVENTO.

## **PERFORACIONES EN MUROS**

SI EL AFILIADO NECESITA REALIZAR UNA PERFORACIÓN MENOR EN MUROS O PAREDES, PARA ARREGLOS O COLOCACIÓN DE MATERIALES DECORATIVOS U OTROS, LA COMPAÑÍA ENVIARÁ UN TÉCNICO ESPECIALISTA PARA REALIZAR ESTAS TAREAS.

EL SERVICIO SÓLO INCLUYE LA REALIZACIÓN DE LAS PERFORACIONES (MANO DE OBRA).

QUEDAN EXCLUIDAS LAS INSTALACIONES DE MUEBLES TALES COMO: ESTANTERÍA, REPISAS, MUEBLES DE COCINA O BAÑO Y ESPEJOS.

EL SERVICIO INCLUYE EL COSTO DE LOS MATERIALES PARA LA PERFORACIÓN E INSTALACIÓN, TRASLADO DEL TÉCNICO Y MANO DE OBRA. LOS ACCESORIOS O MOBILIARIO DECORATIVO U OTRO (CUADROS, MUEBLES, ESTANTES, ETC.) DEBERÁN SER PROVISTOS POR EL AFILIADO/USUARIO.


ESTA ASISTENCIA QUEDA LIMITADA A DOS (2) EVENTOS AL AÑO Y HASTA CINCO (5) SMLDV POR EVENTO.

## **INSTALACIÓN DE PANTALLAS LCD – PLASMA**

SI EL AFILIADO NECESITA REALIZAR LA INSTALACIÓN DE UNA PANTALLA PLANA – PLASMA – LCD, LA COMPAÑÍA 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 DE LA PANTALLA PLANA – PLASMA - LCD.



	<b>CONDICIONES GENERALES</b>	Fecha elaboración: 2015-05-10
		Última Revisión: 2015-09-17
	<b>MULTIASISTENCIA PLUS</b>	Correlativo: OOPP03

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 SERA RESPONSABILIDAD DEL AFILIADO/USUARIO, 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.

LIMITADO A DOS (2) EVENTOS AL AÑO Y HASTA CINCO (5) SMLDV POR EVENTO.

#### **SELLADO CON SILICONA POR FILTRACIONES**

EN CASO QUE EL AFILIADO REQUIERA SELLAR CON SILICONA EL BAÑO O LA COCINA DE SU RESIDENCIA PERMANENTE DADO UNA FILTRACIÓN IMPREVISTA GENERADA POR UN SELLO INADECUADO O CUANDO ÉSTE HA SIDO REMOVIDO, IGS GESTIONARÁ EL ENVÍO DE UN TÉCNICO PARA LLEVAR A CABO DICHO REQUERIMIENTO.

LIMITADO A DOS (2) EVENTOS AL AÑO Y HASTA CINCO (5) SMLDV POR EVENTO.

#### **REPARACIONES EN CERRAJERÍA**

SI EL AFILIADO NECESITA REALIZAR REPARACIONES DE CERRAJERÍA COMO CAMBIO DE CHAPAS O COMBINACIONES DE SEGURIDAD EN PUERTA PRINCIPAL O PORTÓN DE ACCESO PEATONAL, IGS PONDRÁ A DISPOSICIÓN LA MANO DE OBRA DE TÉCNICOS CALIFICADOS PARA REALIZAR LA REVISIÓN Y REPARACIÓN DE ESTOS SERVICIOS. LA CHAPA, ACCESORIOS DE CERRAJERÍA Y CUALQUIER OTRO MATERIAL PARA LA REPARACIÓN O INSTALACIÓN DEBEN SER PROVISTAS POR EL AFILIADO.

#### **EXCLUSIONES**

- EL SERVICIO NO INCLUYE LA REVISIÓN O REPARACIÓN DE PORTONES ELÉCTRICO.
- EL TÉCNICO DE IGS SÓLO PONDRÁ A DISPOSICIÓN LA MANO DE OBRA PARA LOS TRABAJOS RELACIONADOS A LA CHAPA O CAMBIO DE COMBINACIONES, EN NINGÚN CASO SE REALIZARÁN REPARACIONES O MODIFICACIONES EN MARCOS, PUERTAS O SOPORTE EN GENERAL.

LIMITADO A DOS (2) EVENTOS AL AÑO Y HASTA CINCO (5) SMLDV POR EVENTO.

### **MANO DE OBRA PINTURA**

EL AFILIADO PODRÁ SOLICITAR LA MANO DE OBRA PARA PINTAR PAREDES O CIELOS EN MAL ESTADO O POR SUCIEDAD EN ÁREA DE COCINA Y BAÑO PRINCIPAL HABITACIÓN PRINCIPAL, NO INCLUYE DEMÁS DORMITORIOS O CUARTOS, SALA ENTRE OTROS. LOS MATERIALES O INSUMOS TALES COMO: PINTURAS, CUBRE MUEBLES Y CUBRE PISOS DEBERÁN SER PROVISTOS POR EL AFILIADO. EL TÉCNICO PROVEERÁ MATERIALES MENORES TALES COMO BROCHAS, RODILLOS Y RECIPIENTES. ES DE RESPONSABILIDAD DEL AFILIADO CONTAR CON EL ÁREA DE TRABAJO DESPEJADA Y LIBRE DE MUEBLES O ACCESORIOS; VALE DECIR, EL ESPACIO DEBE ESTAR EN OPTIMAS CONDICIONES PARA DESARROLLAR EL SERVICIO.

### **EXCLUSIONES**

- EL SERVICIO DE MANO DE OBRA PINTURA PAREDES NO INCLUYE EMPASTADO DE MUROS, RETIRO DE DECOMURAL, APLICACIÓN DE YESO, APLICACIÓN DE PRODUCTOS ANTI HONGOS O ANTI BACTERIANOS, APLICACIÓN DE MORTEROS, INSTALACIÓN O DESINSTALACIÓN DE MUEBLES.
- LOS TRABAJOS DE MANO DE OBRA PINTURA PAREDES EN CASO DE REMODELACIÓN O DAÑOS REALIZADOS POR TERCEROS (ARRENDATARIOS) O CUALQUIER PRODUCTO AISLANTE DE HUMEDAD.


LIMITADO A UN (1) EVENTO AL AÑO Y HASTA CINCO (5) SMLDV POR EVENTO.

### **SERVICIO DE CONEXIÓN CON TÉCNICOS PROFESIONALES VARIOS**

CUANDO EL AFILIADO REQUIERA DE SERVICIOS DE CONEXIÓN EN EL HOGAR, DISTINTOS A LOS OFRECIDOS DENTRO DE LA COBERTURA DE ASISTENCIA HOGAR, IGS A SU SOLICITUD PODRÁ ENVIAR UN PROFESIONAL QUE LE ATIENDA ESTOS SERVICIOS, EL COSTO DE ESTOS SERVICIOS CORRERÁ POR CUENTA DEL AFILIADO.

LOS SERVICIOS POR CONEXIÓN CON ESPECIALISTAS EN TEMAS DE HOGAR, COMO ALBAÑILERÍA, CARPINTERÍA, PINTORES, FUMIGADORES, ELECTRICISTAS Y OTROS.

ESTE SERVICIO SE BRINDARÁ LAS 24 HORAS LOS 365 DÍAS DEL AÑO, SIN LÍMITE DE EVENTOS Y SIN LÍMITE DE MONTO POR EVENTO.

	<b>CONDICIONES GENERALES</b>	Fecha elaboración: 2015-05-10
		Última Revisión: 2015-09-17
	<b>MULTIASISTENCIA PLUS</b>	Correlativo: OOPP03

## **ASISTENCIA MÉDICA**

### **SERÁN PRESTADAS EN LOS SIGUIENTES CASOS:**

- A. ACCIDENTE TRANSITO
- B. ACCIDENTE LABORAL
- C. ACCIDENTE DOMÉSTICO

#### **1.1. SALA URGENCIA POR ACCIDENTE.**

EN VIRTUD DEL PRESENTE ANEXO, IGS, COORDINARA LA ATENCIÓN EN SALA DE URGENCIA, POR PARTE DE PERSONAL CALIFICADO EN MEDICINA, ADSCRITOS A LA RED DE PRESTADORES DEL PROVEEDOR. LA MENCIONADA COBERTURA SE PROVEERÁ SOLO SI LA URGENCIA ES CAUSADA POR UN ACCIDENTE, LO ANTERIOR DE ACUERDO CON LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES CONSIGNADAS EN EL PRESENTE ANEXO Y HASTA EL MONTO MÁXIMO ESTABLECIDO Y DE ACUERDO CON LOS SIGUIENTES BENEFICIOS:

- ATENCIÓN DE URGENCIA
- ATENCIÓN DE MÉDICO DE URGENCIA
- VALORACIÓN CLÍNICA POR MÉDICO TRAUMATÓLOGO
- EXÁMENES DE LABORATORIO:
  - A. HEMOGRAMA COMPLETO
  - B. GLUCOSA
  - C. GRUPO SANGUÍNEO
  - D. EMO (ELEMENTAL Y MICROSCÓPICO DE ORINA)
- EXÁMENES DE IMÁGENES:
  - A. RADIOGRAFÍA SIMPLE EN ZONA DE TRAUMA: UNA (1) PLACA
  - B. ECOGRAFÍA ABDOMINO-PÉLVICA: UNA (1) ECOGRAFÍA
- MEDICAMENTOS:
  - A. ANALGÉSICOS (DOLOR)
  - B. ANTI-INFLAMATORIOS (INFLAMACIÓN)
  - C. ANTIPIRÉTICOS (FIEBRE)
- MATERIAL DE USO MÉDICO NECESARIO EN LA ETAPA DE URGENCIA
- EQUIPO Y MATERIAL DE SUTURA

EL PROCEDIMIENTO A REALIZARSE QUEDARÁ A CRITERIO DEL PROFESIONAL MÉDICO, EL SERVICIO SE PRESTARÁ PREVIA AUTORIZACIÓN DEL MÉDICO DEL CALL CENTER ADSCRITO A IGS.

LA ASISTENCIA MEDICA TENDRÁ UN LIMITE DE EVENTOS DE DOS (2) POR AÑO Y SE PRESTARÁ SIN MONTO MÁXIMO DE COBERTURA.

**COORDINACIÓN Y EXAMEN DE (MAMOGRAFÍA / ANTIGÉNICO PROSTÁTICO)**

COORDINACIÓN Y EXAMEN MAMOGRAFÍA/ANTÍGENO PROSTÁTICO SON EXCLUYENTES (HOMBRE O MUJER), LIMITE DE EDAD DESDE LOS 40 AÑOS EN ADELANTE Y UN (1) EVENTO POR AÑO CON UN LIMITE DE MÁXIMO HASTA CINCO (5) SMDLV, ESTE EXAMEN SE PRACTICARÁ BAJO ORDEN DEL MEDICO ESPECIALISTA SIN ESTAR SUJETO A UN ACCIDENTE.

ESTE SERVICIO APLICA ÚNICAMENTE PARA EL AFILIADO.

**1.2. PHONO DOCTOR – ORIENTACIÓN TELEFÓNICA MEDICA 24 HORAS.**

EN CASO QUE EL AFILIADO LO REQUIERA Y A SOLICITUD DE ESTE, EL PROVEEDOR, BRINDARA ORIENTACIÓN MEDICA TELEFÓNICA ANTE CUALQUIER EMERGENCIA EN SU SALUD.

ESTA ASISTENCIA SE PRESTARÁ SIN LÍMITE DE EVENTOS Y COBERTURA.

**SERVICIOS DE REFERENCIA Y COORDINACIÓN****CONEXIÓN CON NÚMEROS DE EMERGENCIA (POLICÍA, BOMBEROS, ETC.)**

CUANDO EL AFILIADO NECESITE CONEXIÓN CON NÚMEROS DE EMERGENCIA COMO POR EJEMPLO CUERPO DE BOMBEROS, DEFENSA CIVIL, HOSPITALES, SERVICIOS DE ASISTENCIA COMUNITARIA, SERVICIOS COMO RED AGUA, ELECTRICIDAD, GAS, RECOLECCIÓN DE RESIDUOS), ORGANISMOS OFICIALES, ETC., A SOLICITUD DEL AFILIADO IGS TRANSFERIRÁ LA LLAMADA CON LOS ORGANISMOS SOLICITADOS, EN TODOS LOS CASOS IGS NO ASUMIRÁ RESPONSABILIDAD ALGUNA EN RELACIÓN CON LA ATENCIÓN PRESTADA O FALTA DE LA MISMA POR PARTE DE LOS ORGANISMOS CONTACTADOS.

ESTE SERVICIO SE BRINDARÁ LAS 24 HORAS LOS 365 DÍAS DEL AÑO, SIN LÍMITE DE EVENTOS Y SIN LÍMITE DE MONTO POR EVENTO.

**TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES:**

IGS SE ENCARGARÁ DE TRANSMITIR Y CUBRIR LOS COSTOS DE LOS MENSAJES URGENTES ANTE EMERGENCIA QUE LE ENCARGUE EL AFILIADO A LOS NÚMEROS QUE ESTE INDIQUE, SIEMPRE DENTRO DEL TERRITORIO NACIONAL.

ESTE SERVICIO SE BRINDARÁ LAS 24 HORAS LOS 365 DÍAS DEL AÑO, SIN LÍMITE DE EVENTOS Y SIN LÍMITE DE MONTO POR EVENTO.

**REFERENCIA DE FARMACIAS DE TURNO Y CENTROS DE SALUD ESPECIALIZADOS**

CUANDO EL AFILIADO NECESITE REFERENCIAS DE CENTROS DE SALUD, IGS LE PROPORCIONARÁ INFORMACIÓN DE MÉDICOS ESPECIALISTAS. IGS NO ASUMIRÁ RESPONSABILIDAD ALGUNA EN RELACIÓN CON LA ATENCIÓN PRESTADA O FALTA DE LA MISMA POR PARTE DE LOS MÉDICOS O CENTROS MÉDICOS CONTACTADOS. ASÍ MISMO PROPORCIONARÁ INFORMACIÓN ACTUALIZADA DE FARMACIAS DE TURNO, CENTROS DE SALUD ESPECIALIZADOS Y CUALQUIER TIPO DE INFORMACIÓN DE DOMINIO PÚBLICO PARA REFERIR AL AFILIADO.

LA PRESTACIÓN POR PARTE DE IGS, NO INCLUYE COSTOS DE CONSULTAS O TRATAMIENTOS MÉDICOS

ESTE SERVICIO SE BRINDARÁ LAS 24 HORAS LOS 365 DÍAS DEL AÑO, SIN LÍMITE DE EVENTOS Y SIN LÍMITE DE MONTO POR EVENTO.

### **REFERENCIAS MEDICAS DE ESPECIALISTAS, HOSPITALES Y CLÍNICAS A NIVEL NACIONAL**

CUANDO EL AFILIADO NECESITE INFORMACIÓN DE ESPECIALISTAS MÉDICOS, CENTROS DE SALUD A NIVEL NACIONAL, IGS LE PROPORCIONARÁ INFORMACIÓN LA INFORMACIÓN REQUERIDA. IGS NO ASUMIRÁ RESPONSABILIDAD ALGUNA EN RELACIÓN CON LA ATENCIÓN PRESTADA O FALTA DE LA MISMA POR PARTE DE LOS MÉDICOS O CENTROS MÉDICOS CONTACTADOS.

LA PRESTACIÓN POR PARTE DE IGS, NO INCLUYE COSTOS DE CONSULTAS O TRATAMIENTOS MÉDICOS.

ESTE SERVICIO SE BRINDARÁ LAS 24 HORAS LOS 365 DÍAS DEL AÑO, SIN LÍMITE DE EVENTOS Y SIN LÍMITE DE MONTO POR EVENTO.

### **CLAUSULA PRIMERA: EXCLUSIONES.**

NO SON OBJETO DE LA COBERTURA DE ASISTENCIA LOS SIGUIENTES HECHOS:

- 1.1. QUE EL SOLICITANTE NO SE IDENTIFIQUE COMO AFILIADO Y/O AFILIADO DE ASISTENCIA.
- 1.2. QUE EL AFILIADO NO SE ENCUENTRE AL DÍA EN SUS PAGOS O SE ENCUENTRE SUSPENDIDO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA.
- 1.3. QUE EL SOLICITANTE INCUMPLA CUALQUIERA DE LAS OBLIGACIONES (GARANTÍAS) Y CONDICIONES DE COBERTURA INDICADAS EN ESTE CONTRATO.
- 1.4. TAMBIÉN QUEDAN EXCLUIDAS LAS SITUACIONES DE ASISTENCIA QUE SEAN CONSECUENCIA DIRECTA O INDIRECTA DE: HUELGAS, GUERRA, INVASIÓN, ACTOS DE ENEMIGOS EXTRANJEROS, HOSTILIDADES (SE HAYA


DECLARADO GUERRA O NO), REBELIÓN, GUERRA CIVIL, INSURRECCIÓN, TERRORISMO, PRONUNCIAMIENTOS, MANIFESTACIONES, MOVIMIENTOS POPULARES, RADIOACTIVIDAD O CUALQUIER OTRA CAUSA DE FUERZA MAYOR.

- 1.5. CUALQUIER SERVICIO QUE SEA CONTRATADO DIRECTAMENTE POR EL AFILIADO O A TRAVÉS DE TERCEROS.
- 1.6. CUANDO EL AFILIADO NO PROPORCIONE INFORMACIÓN VERAZ Y OPORTUNA, QUE POR SU NATURALEZA NO PERMITA ATENDER DEBIDAMENTE EL ASUNTO.
- 1.7. AUTOLESIONES O PARTICIPACIÓN DEL AFILIADO EN ACTOS DELICTIVOS YA SEA CULPABLE O DOLOSAMENTE. LA PARTICIPACIÓN DEL AFILIADO EN COMBATES, SALVO EN CASO DE DEFENSA PROPIA. LA PRÁCTICA DE DEPORTES COMO PROFESIONAL, LA PARTICIPACIÓN EN COMPETICIONES OFICIALES Y EN EXHIBICIONES. LA PARTICIPACIÓN DEL AFILIADO EN CARRERAS DE CABALLOS, DE BICICLETAS, DE COCHES Y EN CUALQUIER CLASE DE CARRERAS Y EXHIBICIONES O PRUEBAS Y/O CONTIENDAS DE SEGURIDAD Y/O DE RESISTENCIA.
- 1.8. LAS IRRADIACIONES PROCEDENTES DE LA TRANSMUTACIÓN O DESINTEGRACIÓN NUCLEAR, DE LA RADIOACTIVIDAD O DE CUALQUIER TIPO DE ACCIDENTE CAUSADO POR COMBUSTIBLES NUCLEARES.
- 1.9. LA MALA FE, FRAUDE O ABUSO DE CONFIANZA DEL AFILIADO Y/O AFILIADO.
- 1.10. HECHOS Y ACTOS DEL HOMBRE DERIVADOS DE: TERRORISMO, GUERRA, GUERRILLA, VANDALISMO, ASALTO, MOTÍN O TUMULTO, ETC.
- 1.11. HECHOS Y ACTOS DE FUERZAS ARMADAS, FUERZA O CUERPO DE SEGURIDAD.
- 1.12. LA ENERGÍA NUCLEAR RADIATIVA.
- 1.13. LA INGESTIÓN DE DROGAS, SUSTANCIAS TÓXICAS, NARCÓTICOS O MEDICAMENTOS SIN PRESCRIPCIÓN MÉDICA.
- 1.14. PRÁCTICAS DEPORTIVAS EN COMPETENCIA PROFESIONAL.
- 1.15. CUANDO EL AFILIADO INCUMPLA CUALQUIERA DE LAS OBLIGACIONES(GARANTÍAS) INDICADAS EN ESTE DOCUMENTO.

## **CLAUSULA SEGUNDA: LIMITACIONES.**

### **2.1. NUMERO DE EVENTOS POR VIGENCIA.**

- SALA DE URGENCIA POR ACCIDENTE: DOS (2) EVENTOS AL AÑO POR PERSONA
- PHONO DOCTOR 24 HORAS: ILIMITADO
- COORDINACIÓN Y EXAMEN MAMOGRAFÍA/ANTÍGENO PROSTÁTICO SON EXCLUYENTES, LIMITE DE EDAD DESDE LOS 40 AÑOS EN ADELANTE Y UN (1) EVENTO POR AÑO CON UN LIMITE DE MÁXIMO HASTA CINCO (5) SMDLV

	<b>CONDICIONES GENERALES</b>	Fecha elaboración: 2015-05-10
	<b>MULTIASISTENCIA PLUS</b>	Última Revisión: 2015-09-17
		Correlativo: 00PP03

## 2.2. PERIODO DE CARENCIA.

- LUEGO DE 72 HORAS DE LA VENTA TENDRÁ DERECHO A USAR EL SERVICIO

## 2.3. ÁMBITO TERRITORIAL.

EL DERECHO A LAS PRESTACIONES DE ESTE ANEXO SE ENTIENDE DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO DE LAS PRINCIPALES CIUDADES DEL PAÍS (CIUDADES CAPITALES DE DEPARTAMENTO), SIEMPRE QUE EXISTA LA INFRAESTRUCTURA PÚBLICA Y PRIVADA PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS, EXCEPTUANDO AQUELLOS LUGARES DONDE NO EXISTA UN ACCESO TRANSITABLE POR CARRETERA, AQUELLOS LUGARES EN LOS QUE POR FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO NO SE PUEDE PRESENTAR LA ASISTENCIA, O DONDE POR RAZONES DE ORDEN PÚBLICO SE PONGA EN RIESGO LA INTEGRIDAD FÍSICA DEL PRESTADOR DEL SERVICIO.

## CLÁUSULA TERCERA: OBLIGACIONES DEL AFILIADO (GARANTÍAS).

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

- A) OBTENER LA AUTORIZACIÓN EXPRESA DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO, A TRAVÉS DE LA CENTRAL OPERATIVA EN COLOMBIA, ANTES DE COMPROMETER CUALQUIER TIPO DE SERVICIO POR INICIATIVA PROPIA.
- B) EL AFILIADO DEBERÁ SIEMPRE ACEPTAR LAS RECOMENDACIONES Y SOLUCIONES INDICADAS POR EL PROVEEDOR, FRENTE A LOS SERVICIOS SOLICITADOS.
- C) IDENTIFICARSE COMO AFILIADO ANTE LOS FUNCIONARIOS DEL PROVEEDOR O ANTE LAS PERSONAS QUE ESTA ÚLTIMA COMPAÑÍA CONTRATE CON EL PROPÓSITO DE PRESTAR LOS SERVICIOS CONTEMPLADOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO.
- D) QUEDA IMPLÍCITO QUE AL MOMENTO DE LA UTILIZACIÓN DEL SERVICIO DE LA “ASISTENCIA”, EL AFILIADO AUTORIZA A LA CLÍNICA A ENTREGAR TODA DOCUMENTACIÓN (HISTORIA CLÍNICA) QUE REQUIERA EL PROVEEDOR Y IGS.

## CLÁUSULA CUARTA. REEMBOLSOS:

EXCLUSIVAMENTE PARA LOS SERVICIOS SOLICITADOS EN CIUDADES DISTINTAS DE BOGOTÁ D.C. 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 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.

#### **CLÁUSULA QUINTA. 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.

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

##### **PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA:**

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

A) EL AFILIADO QUE REQUIERA DEL SERVICIO, SE COMUNICARA LAS 24 HORAS DEL DÍA LOS 365 DÍAS DEL AÑO, A NIVEL NACIONAL AL #273 OPCION 4 O LA LÍNEA 018000940077 Y DESDE BOGOTÁ AL TELÉFONO FIJO 5114560.

B) EL AFILIADO PROCEDERÁ A SUMINISTRARLE AL FUNCIONARIO DEL PROVEEDOR QUE ATIENDA LA LLAMADA RESPECTIVA, TODOS LOS DATOS NECESARIOS PARA IDENTIFICARLO COMO AFILIADO, ASÍ COMO LOS DEMÁS DATOS QUE SEAN NECESARIOS CON EL FIN DE PODER PRESTAR EL SERVICIO SOLICITADO, TALES COMO: LA UBICACIÓN EXACTA DEL AFILIADO; NÚMERO TELEFÓNICO EN EL CUAL LOCALIZARLO; DESCRIPCIÓN POR EL AFILIADO DEL PROBLEMA QUE SUFRE, EL TIPO DE AYUDA QUE PRECISE, ETC.

C) 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 LOS SERVICIOS SOLICITADOS POR MEDIO DE LA COORDINACIÓN DE LOS SERVICIOS A LA RED DE PRESTADORES MÉDICOS DEL PROVEEDOR, DE CONFORMIDAD CON LOS TÉRMINOS, CONDICIONES Y LIMITACIONES DEL PRESENTE DOCUMENTO.

EN CASO QUE EL AFILIADO 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.

**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.

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.

LOS VEHÍCULOS QUE HAYAN SIDO MODIFICADOS, PREPARADOS, O DESTINADOS A CUALQUIER COMPETICIÓN AUTOMOVILÍSTICA.

HECHOS O ACTUACIONES DE LAS FUERZAS ARMADAS O DE CUERPOS DE SEGURIDAD.

LOS DERIVADOS DE LA ENERGÍA NUCLEAR RADIATIVA.

DAÑOS PRE EXISTENTES AL INICIO DE CONTRATO.

EVENTOS CATASTRÓFICOS DE LA NATURALEZA TALES COMO INUNDACIONES, TERREMOTO, MAREMOTO, GRANIZO, VIENTOS FUERTES, ERUPCIONES VOLCÁNICAS, TEMPESTADES CICLÓNICAS, CAÍDAS DE CUERPOS SIDERALES Y AEROLITOS, ETC.

EXPROPIACIÓN, REQUISA O DAÑOS PRODUCIDOS EN LOS BIENES DEL TITULAR POR ORDEN DEL GOBIERNO, DE DERECHO O DE FACTO, O DE CUALQUIER AUTORIDAD INSTITUIDA.

TRABAJOS SOLICITADOS PARA EFECTUAR MEJORAS EN EL INMUEBLE O REMODELACIÓN DEL MISMO.

DAÑOS OCASIONADOS POR CIMENTACIÓN DE LA CONSTRUCCIÓN.

DAÑOS ORIGINADOS POR DESGASTE NATURAL, USO NORMAL, CORROSIÓN, POR FIN DE LA VIDA ÚTIL DE MATERIALES O AQUELLOS ORIGINADOS POR FALTA DE MANTENIMIENTO.

LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA PARA LAS AÉREAS COMERCIALES DE LA VIVIENDA.

SI SE PRESENTA UNA RECLAMACIÓN FRAUDULENTO O ENGAÑOSA; O APOYADA EN PRUEBAS FALSAS.

ENFERMEDADES CRÓNICAS, RECURRENTES O PREEXISTENTES Y SUS TRATAMIENTOS: SE ENTIENDE COMO ENFERMEDAD O AFECCIÓN PREEXISTENTE AQUELLAS PADECIDAS CON ANTERIORIDAD A LA INICIACIÓN DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO.

LA PRÁCTICA DE DEPORTES, ENTRENAMIENTOS O LA PARTICIPACIÓN EN COMPETENCIAS OFICIALES O EXHIBICIONES.

LA MUERTE PRODUCIDA POR SUICIDIO Y LAS LESIONES Y SECUELAS QUE SE OCASIONEN EN SU TENTATIVA.

LA MUERTE O LESIONES ORIGINADAS DIRECTA O INDIRECTAMENTE POR HECHOS PUNIBLES O ACCIONES DOLOSAS DEL TITULAR.

LA ASISTENCIA Y GASTOS POR ENFERMEDADES O ESTADOS PATOLÓGICOS PRODUCIDOS POR LA INGESTIÓN VOLUNTARIA DE DROGAS, SUSTANCIAS TÓXICAS, NARCÓTICOS O MEDICAMENTOS ADQUIRIDOS SIN PRESCRIPCIÓN MÉDICA, NI POR ENFERMEDADES MENTALES Y/O EVENTOS DE ORDEN

PSIQUIÁTRICO DE CARÁCTER AGUDO CRÓNICO. ASÍ MISMO, AFECCIONES, ENFERMEDADES, ACCIDENTES O LESIONES DERIVADAS DE LA INGESTIÓN DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS DE CUALQUIER TIPO, SUSTANCIAS ENERVANTES, ESTIMULANTES O DEPRESORAS DEL SISTEMA NERVIOSO BEBIDAS ENERGIZANTES O ENERGÉTICAS, ESTEROIDES Y LA MEZCLA DE ESTOS

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).

LO RELATIVO Y DERIVADO DE GASTOS DE ASISTENCIA POR EMBARAZO, EL PARTO, ABORTO Y/O SUS COMPLICACIONES.

LAS EMERGENCIAS Y GASTOS DERIVADOS DE PRÁCTICAS DEPORTIVAS EN COMPETICIÓN.

NO SE PRESTARÁ ASISTENCIA MÉDICA DOMICILIARIA POR COMPLICACIONES DE TRATAMIENTOS COSMÉTICOS, ESTÉTICOS O DE DISMINUCIÓN DE PESO.

### **RENOVACIONES**

SE REALIZAN DE MANERA AUTOMÁTICA SIEMPRE Y CUANDO EL CLIENTE SE ENCUENTRA AL DÍA EN LOS PAGOS DEL VALOR MENSUAL DE LA ASISTENCIA.

### **PROCEDIMIENTO DE CANCELACIONES**

LAS CANCELACIONES DEBERÁN SER TRAMITADAS POR EL AFILIADO ANTE COLSUBSIDIO, QUIEN ES EL ENTE RECAUDADOR Y POR LO MISMO HACE EL CONTROL A TRAVÉS DE SU SISTEMA.

COLSUBSIDIO DEBERÁ REMITIR DIARIAMENTE A IGS, LA INFORMACIÓN DE LAS CANCELACIONES DEL PERIODO DEFINIDO.

### **TERMINACIÓN AUTOMÁTICA POR MORA EN EL PAGO**

DE NO SER RECAUDADA EL VALOR DEL PRODUCTO SE ENTENDERÁ POR TERMINADA LA OBLIGACIÓN DE PRESTAR CUALQUIERA DE LOS SERVICIOS RELACIONADOS.