

CONDICIONES GENERALES

SERVICIO DE AMBULANCIA POR EMERGENCIA

En caso que el afiliado o miembro del grupo familiar (conyugue, padres e hijos) requiera un servicio de ambulancia dentro del territorio nacional, 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 o miembro del grupo familiar (conyugue, padres e hijos) hasta el centro médico asistencial más cercano. El servicio se prestará por un (1) evento al año sin límite de monto máximo de cobertura.

MÉDICO A DOMICILIO POR EMERGENCIA

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar (conyugue, padres e hijos) requiera una consulta médica en sitio, IGS prestará para el afiliado de acuerdo a las condiciones de la asistencia; la coordinación logística y monitoreo del servicio de consulta de un médico general (no especialista) al domicilio o sitio autorizado a la luz de la asistencia contratada, con el fin de cubrir la necesidad derivada de una emergencia. El médico deberá identificar correcta y rápidamente la necesidad del afiliado o miembro del grupo familiar (conyugue, padres e hijos) 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 sitio donde se brinde el servicio, orientándolo sobre los conductos que tiene que seguir. Este servicio integra revisión clínica y diagnóstico, mientras el paciente realiza el seguimiento pertinente a su tratamiento. •Los servicios están sujetos a previa autorización del profesional en medicina del call coordinado con un tercero •No incluye el costo o la aplicación de tratamientos iniciales, aplicación de medicamentos, curaciones o tratamientos quirúrgicos de ningún tipo •El médico coordinado 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. El servicio se prestará por un evento durante el año con un tope máximo de cobertura de \$150.000 pesos por evento.

ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar (conyugue, padres e hijos) 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 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 ni garantiza el envío de un médico a domicilio. El servicio se prestará sin límite de eventos durante el año y sin límite de monto máximo de cobertura por evento.

ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar (conyugue, padres e hijos) 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. El servicio se prestará por tres (3) eventos durante la vigencia sin límite de monto máximo de cobertura por evento.

ORIENTACIÓN DENTAL TELEFÓNICA

A través de este servicio disponible las 24 horas del día, el afiliado o miembro del grupo familiar (conyugue, padres e hijos) podrá comunicarse con un profesional dispuesto por el proveedor designado por IGS, a través de la línea telefónica dispuesta por estas últimas, línea en la cual se brindará orientación dental telefónica ante cualquier emergencia en su salud dental. El servicio se prestará por tres (3) eventos durante la vigencia sin límite de monto máximo de cobertura por evento.

ORIENTACIÓN PEDIÁTRICA TELEFÓNICA

En caso de que un miembro del grupo familiar (Hijos) menor de 15 años, requiera una orientación médica

telefónica, IGS brindará de acuerdo a las condiciones de la asistencia, orientación médica pediátrica telefónica las 24 horas, los 365 días del año.

en la línea de asistencia; un profesional médico pediatra 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.

El servicio se prestará sin límite de eventos durante el año y sin límite de monto máximo de cobertura por evento.

TUTOR ACADÉMICO TELEFÓNICO

IGS pone a disposición del afiliado y miembros del grupo familiar (hijos), menores de edad entre los 5 años hasta los 15 años, expertos profesores en educación básica primaria y secundaria, los 365 días del año para consultar telefónicamente dudas sobre tareas o trabajos de investigación sobre asignaturas básicas como español, matemáticas, historia y geografía, ciencias naturales, biología, física, química (asignaturas de nivel escolar básico de nivel primario y/o bachillerato). El servicio se prestará por tres (3) eventos durante la vigencia sin límite de monto máximo de cobertura por evento.

CÓMO ACCEDEN LOS CLIENTES A LOS SERVICIOS

En caso que el afiliado o miembro del grupo familiar (conyugue, padres e hijos) requiera de los servicios contemplados en el presente documento, se comunicara las 24 horas del día los 365 días del año, a nivel nacional a la línea **018000934413** y desde Bogotá al teléfono fijo **5114565**

REEMBOLSOS

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 solicite telefónicamente a IGS una autorización antes de contratar un servicio cubierto por el presente condicionado. IGS generará un código de autorización con el cual el afiliado 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.

EXCLUSIONES GENERALES

Además de las exclusiones indicadas en algunas de las coberturas, la compañía no cubrirá los siguientes casos:

- Los servicios serán prestados a nivel nacional 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
- 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 radiactiva
- Eventos catastróficos de la naturaleza tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en pruebas falsas
- No se prestarán traslados médicos de emergencia, cuando se trate de chequeos médicos de rutina.