

## PLAN MULTIASISTENCIA BÁSICA

### 1. Telemedicina:

El titular, tendrá derecho a solicitar la coordinación de consulta médica con un profesional de la salud en el área de medicina General para consultas de cualquier patología médica, el Médico diagnosticará, orientará tratamientos, realizará lectura e interpretación de exámenes, recetará medicamentos si es necesario y/o dará órdenes médicas para la toma de exámenes si lo amerita.

Descripción de solicitud de servicio:

- Cliente se comunica con la central de asistencia por medio de una línea exclusiva y solicita el servicio de Telemedicina
- Ejecutivo a través de los datos Rut, Nombre completo, teléfono celular, cuenta de correo crea su usuario en la plataforma médica y envía link para que el cliente pueda ingresar.
- El cliente activa el link y genera su contraseña.
- Cliente valida datos personales esperando la atención del médico.
- Finaliza el servicio con un resumen de atención enviado al correo electrónico del cliente con indicaciones, receta médica y/o orden médica para algún examen.

### CONDICIONES PARTICULARES

El servicio aquí establecido se brindará bajo las siguientes condiciones:

- 3 EVENTOS ANUALES.
- SIN LIMITE DE UF.

### 2. Asistencia psicológica online:

El afiliado a tarjeta ciudad, tendrá derecho a solicitar la coordinación de una consulta por video llamada o telefónica, con un Psicólogo que le impartirá conocimientos y estrategias de afrontamiento y le orientará para aceptar el diagnóstico y evitar que esto le ocasione trastornos en el futuro cercano.

La hora con el especialista deberá ser solicitada por el afiliado.

El servicio no incluye seguimiento del paciente y/o emisión de licencias médicas.

### CONDICIONES PARTICULARES

El servicio aquí establecido se brindará bajo las siguientes condiciones:

- 3 EVENTOS ANUALES.
- 45 MINUTOS POR EVENTO.

### **3. Examen preventivo hipertensión: exámenes de laboratorio (5), Potasio, Sodio, Creatinina, Glucosa en ayunas, Colesterol total:**

El afiliado a tarjeta ciudad tendrá derecho a solicitar la coordinación de hora con un centro médico de la Red de IGS, para realizarse el examen preventivo de Hipertensión que hayan sido ordenados por el médico o por decisión propia preventivamente por el afiliado.

Este servicio se entregará según las siguientes condiciones:

A) La prueba de potasio en sangre: El potasio es un tipo de electrolito. Los electrolitos son minerales del cuerpo con carga eléctrica que ayudan a controlar la actividad de los músculos y los nervios, mantienen los niveles de ciertos líquidos y cumplen otras funciones importantes. El cuerpo necesita potasio para que el corazón y los músculos funcionen correctamente. Tener niveles de potasio muy altos o bajos puede indicar un problema médico.

Un profesional de la salud toma una muestra de sangre de una vena de un brazo con una aguja pequeña. Después de insertar la aguja, extrae una pequeña cantidad de sangre que se coloca en un tubo de ensayo o probeta. Tal vez sienta una molestia leve cuando la aguja se introduce o se saca. Esto generalmente dura menos de cinco minutos.

B) La prueba de sodio en la sangre: La mayor parte del sodio necesario se recibe por medio de la dieta. Cuando el cuerpo tiene suficiente sodio, los riñones eliminan el resto en la orina. Si los niveles de sodio en la sangre están demasiado altos o bajos, eso puede indicar un problema con los riñones, deshidratación u otra enfermedad. Un profesional de la salud toma una muestra de sangre de una vena de un brazo con una aguja pequeña. Después de insertar la aguja, extrae una pequeña cantidad de sangre que coloca en un tubo de ensayo o frasco.

C) Examen de creatinina en la sangre: Se realiza para ver qué tan bien están funcionando los riñones. La creatinina es eliminada del cuerpo completamente por estos órganos. Si la función renal es anormal, los niveles de creatinina en la sangre aumentarán.

D) La prueba de glucosa en plasma en ayunas es la forma más simple y rápida de medir la glucosa en la sangre y diagnosticar la diabetes. En ayunas significa que la persona no ha comido ni bebido nada (excepto agua) durante 8 a 12 horas antes del examen.

E) Exámenes de colesterol: Algunos tipos de colesterol se consideran buenos mientras que otros se consideran malos. Se pueden realizar distintas pruebas de sangre para medir cada tipo de colesterol. En este servicio se realizará la prueba

que contempla solo un nivel total de colesterol el cual mide todos los tipos de colesterol presentes en la sangre.

#### **CONSIDERACIONES:**

- La prueba de potasio en sangre y el ionograma no requieren ninguna preparación especial.
- La prueba de sodio en la sangre y el ionograma no requieren ningún preparativo especial.
- Los riesgos de un análisis de sangre son mínimos. Tal vez sienta un dolor leve o se le forme un moretón en el lugar donde se inserta la aguja, pero la mayoría de los síntomas desaparecen rápidamente.
- Para el examen de Creatinina el paciente debe concurrir en el horario de extracción con 8 horas de ayuno.
- En el caso de los análisis de colesterol no suele ser obligatorio el ayuno, aunque sí es muy recomendable ayunar durante 12 horas.
- Los resultados serán entregados o subidos a plataforma (según centro médico) en un plazo de 1 a 3 días hábiles.

#### **CONDICIONES PARTICULARES**

El servicio aquí establecido se brindará bajo las siguientes condiciones:

- 2 EVENTOS ANUALES.
- SIN LIMITE DE UF.

#### **4. Plomería por emergencia:**

Cuando a consecuencia de una avería imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento de agua y/o sanitarias propias de la vivienda, se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que requiera la necesidad inmediata de reparación e imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, se enviará a la brevedad un técnico especializado que realizará las labores de urgencia, necesarias para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes de la vivienda lo permitan y la avería no se deba a responsabilidad de la empresa sanitaria correspondiente al domicilio o esté dentro de la responsabilidad del mantenimiento periódico de las redes. Las instalaciones que correspondan a bienes comunes de inmuebles o de edificios regidos por el régimen de la ley de pisos o de propiedad horizontal o que son de propiedad de terceros, no se considerarán como pertenecientes a la vivienda o inmueble del AFILIADO aun cuando puedan estar situadas en su recinto.

- Servicio Plomería - Cambio de Llave de Paso En caso que el afiliado requiera el cambio de una llave de paso debido a la filtración de esta o que no tenga

reparación, IGS CHILE gestionará el envío de un técnico para llevar a cabo el cambio de la pieza.

- Servicio Plomería - Destape de Cámara En caso que el afiliado presente en su DOMICILIO una obstrucción en la evacuación de las aguas servidas, previa solicitud, IGS CHILE gestionará el envío de un técnico para realizar el destape de la cámara de la vivienda. El servicio de destape de cámara no aplica en caso que exista obstrucción por raíces de árboles.

El servicio no considera:

1. Cámaras que no estén dentro del domicilio.
2. Cámaras que no estén a la vista (que no estén despejadas o se encuentren bajo tierra, cerámico, loza, etc.).
3. Pozos o fosas sépticas.
  - Servicio Plomería - Destape WC, Lavamanos, Tinas. En caso que el afiliado tenga tapado el WC, lavamanos o tina, IGS CHILE gestionará el envío de un técnico para llevar a cabo el desbloqueo de estos ductos y normalizar su funcionamiento, siempre que las instalaciones lo permitan. En el caso de las tinas, éstas deben poseer un registro para acceder a la realización de los trabajos.
  - Servicio Plomería - Filtración Riego Automático. En caso que el afiliado requiera solucionar problemas de filtraciones en el sistema de riego automático fijo de su domicilio, sólo para el jardín interior, IGS CHILE, a solicitud de éste, gestionará el envío de un técnico especializado para solucionar tal filtración a la vista. El servicio de filtraciones de riego automático, no incluye:
    - Compra de aspersores, Válvulas.
    - Fuga de matrices.
    - Compra de Timer u otro dispositivo de control de riego.
    - Llaves de paso.
    - Instalaciones de riego en el exterior del domicilio.
    - Reparación de ningún tipo de bomba de riego, ni revisión ni mantención de pozos. • Detección de fuga de agua.
  - Servicio Plomería - Reparación de Matrices de Agua. En caso que el AFILIADO presente en su domicilio (vivienda) una avería o filtración accidental en las matrices de agua, IGS CHILE, previa solicitud, gestionará el envío de un técnico para la reparación de éstas. El servicio no se realizará en caso que la matriz se encuentre fuera del domicilio. La fuga de agua debe estar previamente detectada y la matriz debidamente despejada para realizar los trabajos.
  - Servicio Plomería - Revisión de Presión de Agua. En caso que el AFILIADO requiera revisar y graduar la presión de agua de las cañerías de su domicilio, IGS gestionará el envío de un técnico para realizar dicha labor.
  - Servicio Plomería - Sellado de Silicona a Baño y Cocina. En caso que el AFILIADO requiera sellar con silicona el baño o la cocina de su domicilio dado una filtración imprevista generada por un sello inadecuado o cuando éste ha sido removido, IGS

CHILE gestionará el envío de un técnico para llevar a cabo dicho requerimiento. En el caso que el precio final por cualquiera de estos servicios exceda estos límites, el AFILIADO solo pagará a IGS la diferencia correspondiente, por lo que IGS descontará del precio final el límite aquí previsto.

#### **EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE PLOMERÍA POR EMERGENCIA:**

- La reparación de averías o fallas de cañerías, estanques, llaves u otras instalaciones fijas de agua que no se encuentren dentro o no pertenezcan a la vivienda o inmueble afiliado.
- La reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a las cañerías, estanques, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la vivienda o inmueble del AFILIADO.
- El cambio o reposición de llaves de lavamanos, lavaplatos, tina y lavadero (éstas las aportará el AFILIADO a su gusto y elección).
- La reparación o reposición de averías propias de grifos, cisternas, depósitos, calentadores o calefones junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, u otro aparato doméstico conectado a las tuberías de agua y, en general, de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda.
- Arreglo de canales y bajantes de agua exteriores de la vivienda.
- La limpieza general de trampas de grasa.
- Reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble.
- Limpieza general de pozos o fosas sépticos.
- Cualquier tipo de reparación en áreas comunes de edificios o condominios o en instalaciones de propiedad de la empresa sanitaria correspondiente.
- Trabajos de albañilería.
- Reparación de averías que se deriven de humedad o filtraciones.
- Cambio de llaves defectuosas producto del uso.

#### **CONDICIONES PARTICULARES**

El servicio aquí establecido se brindará bajo las siguientes condiciones:

- 2 EVENTOS ANUALES.
- SIN LIMITE DE UF.

## **5. Electricidad por emergencia:**

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la vivienda, que corresponda al domicilio permanente del AFILIADO, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito), se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. Este servicio se brindará en las redes internas del domicilio y en ningún caso a redes que pertenezcan a áreas comunes o instalaciones fuera de norma SEC o que no pertenezcan al plano original de la vivienda.

### **CONSIDERACIONES Y EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ELECTRICIDAD POR EMERGENCIA**

- Los materiales cubiertos por la asistencia serán todos aquellos necesarios para reestablecer el perfecto suministro energía eléctrica en el domicilio tales como; enchufes, interruptores, automáticos, diferencial (siempre y cuando exista anteriormente en el domicilio) y soquetes. Todos los insumos o repuestos comentados anteriormente serán artículos de calidad y marca estándar que cumplan con certificación en el mercado y resuelvan el corte eléctrico, en el caso de que, el repuesto estándar necesario no exista en el mercado, el original deberá ser provisto por el cliente.
- No considera la reparación y/o reposición de averías propias de elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastos.
- No considera la reparación de Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- No considera Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones de propiedad de la Empresa de Energía.
- No considera Cambio de automáticos en general o cualquier modificación en el plano original eléctrico que no cumpla con las normas SEC.

### **CONDICIONES PARTICULARES**

El servicio aquí establecido se brindará bajo las siguientes condiciones:

- 2 EVENTOS ANUALES.
- SIN LIMITE DE UF.

## **6. Cerrajería por emergencia:**

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa maliciosa que impida la apertura de la puerta principal de acceso peatonal a la vivienda o bien que

ponga en riesgo la seguridad de la misma, y a solicitud del AFILIADO, se enviará con la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta de la vivienda.

#### EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE CERRAJERÍA EXTERNA POR EMERGENCIA:

- La apertura, reparación y/o reposición de cualquier clase de cerraduras y/o puertas para el acceso directo a los bienes de uso común en copropiedades.
- La reparación y/o reposición de puertas y/o accesorios tales como bisagras, brazos hidráulicos, motores, poleas, malacates.
- Apertura, reparación y/o reposición de cerraduras de bienes muebles tales como guardarropas, alacenas, closet, y externas secundarias o cualquier otra puerta que no sea la de acceso principal peatonal.
- Cerraduras eléctricas.
- Cambio de chapa por mal uso en cerrajería interna y externa.
- Portones eléctricos y sus componentes.
- Apertura, reposición o reparación de cerraduras de máxima seguridad o blindadas.
- Trabajos de albañilería o carpintería.
- En caso de cambio o reposición de la chapa para asegurar el correcto cierre del inmueble en su acceso principal peatonal, el servicio de asistencia no se hará cargo del costo de la chapa ya que esta deberá ser aportada por el Afiliado.

#### CONDICIONES PARTICULARES

El servicio aquí establecido se brindará bajo las siguientes condiciones:

- 2 EVENTOS ANUALES.
- SIN LIMITE DE UF.

#### 7. Instalación de lámparas:

Si el afiliado a tarjeta ciudad necesita cambiar o instalar luminarias y/o lámparas y tomas de corriente en el interior o exterior de su domicilio, IGS CHILE enviará un técnico especialista para realizar estas tareas.

El servicio incluye el costo de los materiales para instalación, traslado del técnico y mano de obra. La luminaria o lámpara que necesiten ser reemplazadas o instaladas deben ser provistas o compradas por el afiliado a tarjeta ciudad.

## **CONDICIONES PARTICULARES**

El servicio aquí establecido se brindará bajo las siguientes condiciones:

- 2 EVENTOS ANUALES.
- LÍMITE DE 3 LÁMPARAS.

### **8. Perforación de muros:**

Si el afiliado a tarjeta ciudad necesita realizar una perforación menor en muros o paredes, para arreglos o colocación de materiales decorativos u otros, IGS CHILE enviará un técnico especialista para realizar estas tareas.

Condiciones del servicio:

- 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 ASEGURADO.

## **CONDICIONES PARTICULARES**

El servicio aquí establecido se brindará bajo las siguientes condiciones:

- 2 EVENTOS ANUALES.
- LÍMITE DE 6 PERFORACIONES.

### **9. Chequeo preventivo de seguridad (cerradura puerta, reja y ventanas):**

Igs pondrá a disposición un técnico especialista para la revisión y verificación de cierre perimetral de ventanas, cerraduras y rejas del hogar para la mitigación de cualquier posible

riesgo de robo en la casa del afiliado a tarjeta ciudad.

## **CONDICIONES PARTICULARES**

El servicio aquí establecido se brindará bajo las siguientes condiciones:

- 1 EVENTO ANUAL.
- SIN LIMITE DE UF.



## 10. Profesor Online:

En caso de que el afiliado a tarjeta ciudad requiriera ayuda de un profesor On Line, IGS pondrá a disposición un profesional quien ayudará, al hijo/a del afiliado, para el apoyo educacional en las asignaturas: Inglés, Lenguaje, Matemáticas, Ciencias Sociales, Biología, Física y Química.

Este servicio se entregará según las siguientes condiciones:

- El servicio contempla sesiones de 45 minutos, en un aula virtual personalizada, con un profesor titulado especialista en la asignatura.
- El servicio es para todo alumno hijo (a) del afiliado a tarjeta ciudad que curse 1° Enseñanza Básico a 4° Medio Enseñanza Media, no es cedible.
- Para la ejecución de la primera clase se realizará una llamada de diagnóstico, el alumno (dependiendo de la edad) o padres serán evaluados por un docente, en conjunto completarán un breve cuestionario con el objetivo de conocer al alumno para determinar el método de enseñanza a utilizar y el material que debe preparar el profesor para llevar a cabo la clase, esta evaluación no tiene costo para el afiliado a tarjeta ciudad.
- El servicio es programado, por lo que debe ser solicitado al número que dispondremos para la asistencia con al menos 24 horas de anticipación a la fecha deseada y con un máximo no mayor a 48 horas.
- El alumno deberá tener acceso a Internet, contará con una sala digital exclusiva y privada con pantallas interactivas, podrá estar acompañado si lo requiere de un adulto.
- El profesor asignado entregará un informe del estado y avance del estudiante.
- El Horario de las clases es de lunes a viernes de 9:00 a 20:00, sábado y domingo de 09:00 a 12:00 horas (No se recomienda las clases los fines de semana).
- El servicio de profesor On Line no incluye realizar los ensayos para la prueba transitoria, en este caso el profesor podrá reforzar conocimientos específicos de una materia en particular. Este servicio no reemplaza un preuniversitario.
- El servicio de profesor On line incluye clases de apoyo o reforzamiento de idiomas tales como: Inglés, Francés, Italiano, Alemán, y Portugués. No son clases para aprender idiomas, solo apoyo o reforzamiento para tareas.

## **CONDICIONES PARTICULARES**

El servicio aquí establecido se brindará bajo las siguientes condiciones:

- 3 EVENTOS ANUALES.
- 45 MINUTOS POR EVENTO