



## **CONDICIONES GENERALES DEL PLAN +BENEFICIOS**

El socio deberá tener cuota social activa, estar al día en sus cuotas y cumplir las condiciones particulares para hacer uso de los servicios.

## **USO DEL SERVICIO**

Para hacer uso del servicio se deberá llamar al 1881 o escribir por whatsapp al 097424000 las 24 horas.

## **SERVICIOS INCLUIDOS**

Se describen a continuación, los servicios de asistencia:

1. Asistencia al Hogar,
2. Conexión con Profesionales,
3. Traslado en Ambulancia,
4. Telemedicina,
5. Médico a Domicilio,
6. Descuento en Medicamentos,
7. Asistencia Vehicular,
8. Orientación Jurídica Telefónica,
9. Acompañante en sanatorio,
10. Mantenimiento Básico del Hogar,
11. Enfermería a domicilio y curaciones, y
12. Limpieza de Domicilio por Convalecencia.

## **ASISTENCIA AL HOGAR.**

### **5.1 PLOMERÍA.**

En caso de rotura de cañerías, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la vivienda del Beneficiario (siempre que tenga la nota de emergencia prevista en la cláusula 5.5) UYAS enviará, con la mayor prontitud posible, que nunca podrá exceder de un plazo de doce (12) horas, un operario que realizará la reparación de emergencia que se requiera para subsanar la avería, siempre y cuando el estado de tales instalaciones lo permita.

La reparación estará limitada a averías que requieran urgente solución, y siempre sobre instalaciones visibles de suministro o evacuación. En ningún caso implicará tareas respecto de cañerías u otras instalaciones que se encuentren en parte interior de la construcción y no a la vista.

Los costos de desplazamiento del operario, de materiales básicos y mano de obra que se requieran para la reparación, serán de cargo de UYAS.

Se entiende como materiales básicos, los elementos necesarios para realizar el trabajo de emergencia (a modo de ejemplo cinta teflón, punto de soldadura, flexibles, otros). El costo total de repuestos y materiales básicos garantizados por UYAS no podrá en ningún caso ser superior a \$ 1.500 (pesos uruguayos mil quinientos) por cada Hecho Garantizado (monto incluido en tope máximo por reparación).



Esta prestación no incluye el costo de la reparación y/o reposición de tramos completos de cañerías, griferías, revestimientos, loza sanitaria, vástagos, mezcladoras y llaves de paso, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, 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 la tubería que conduzca agua propia del hogar. Arreglo de canales y bajantes, tubería galvanizada, destapes de tuberías de aguas residuales, 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 local cuyo costo serán a entero cargo del Beneficiario.

En caso de que la avería requiera una reparación de magnitud, que exceda la emergencia o estuviera originada en elementos no visibles, el trabajo adicional que requiera su detección y reparación serán de cuenta del Beneficiario. En este caso, el operario enviado a cumplir con el servicio hará una cotización o presupuesto de la reparación, la que será comunicada directamente al Beneficiario y telefónicamente a UYAS. Si el Beneficiario la acepta, deberá firmar el presupuesto en señal de aceptación y pagar directamente a la empresa u operario enviado por UYAS el costo del trabajo adicional contratado.

En caso de no aceptarse el presupuesto, la reparación se hará exclusivamente para el cese de la emergencia, siempre que ello sea factible.

#### **5.1.1. Limitaciones del servicio de Plomería**

**No quedan comprendidos dentro del objeto del presente servicio y por tanto no generan derecho al mismo:**

- a) La reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a las cañerías, llaves y otras instalaciones de origen propias de la vivienda del Beneficiario.
- b) La reparación de daños por filtración o humedad, aunque sean consecuencia de la rotura de las cañerías y otras instalaciones mencionadas en la letra anterior.
- c) La reparación y/o reposición de aparatos sanitarios, calderas, calentadores, radiadores, aire acondicionado y, en general, cualquier electrodoméstico conectado a las cañerías de agua.
- d) Las obstrucciones de cañerías.
- e) Los trabajos de mantenimiento, tales como cambios de ajustes de llaves, cambio de cueritos, orings, etc., así como cualquier reparación no originada en una falla, tendiente a la mejora de las instalaciones existentes.
- f) La colocación de revestimientos u otros trabajos de albañilería, aun cuando la necesidad de estas reparaciones pudiera estar originadas en las reparaciones realizadas a cargo de UYAS.

#### **5.2. ELECTRICIDAD:**

En caso de falta de energía eléctrica en la vivienda del Beneficiario o en alguna de sus dependencias, producida como consecuencia de una falla o avería de las instalaciones eléctricas de la misma, (siempre que tenga la nota de emergencia prevista en la cláusula 5.5), UYAS enviará, con la mayor prontitud posible, que nunca podrá exceder de un



plazo de doce (12) horas, un operario que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro de energía, siempre que el estado de las instalaciones lo permita.

Los costos de desplazamiento del operario, de materiales básicos y mano de obra que se requieran para la reparación, serán de cargo de UYAS. El costo total de repuestos y materiales básicos garantizados por UYAS no podrá en ningún caso ser superior a \$ 1.500 (pesos uruguayos mil quinientos) por cada Hecho Garantizado (monto incluido en tope máximo por reparación).

La reparación estará limitada a fallas o averías que requieran urgente solución, no incluyendo trabajos de envergadura, como la renovación de tendidos eléctricos o reparaciones de magnitud.

En caso de que la avería requiera una reparación de magnitud, que exceda la emergencia o estuviera originada en elementos no visibles, el trabajo adicional que requiera su detección y reparación serán de cuenta del Beneficiario. En este caso, el operario enviado a cumplir con el servicio hará una cotización o presupuesto de la reparación, la que será comunicada directamente al Beneficiario y telefónicamente a UYAS. Si el Beneficiario la acepta, deberá firmar el presupuesto en señal de aceptación y pagar directamente a la empresa u operario enviado por UYAS el costo del trabajo adicional contratado.

En caso de no aceptarse el presupuesto, la reparación se hará exclusivamente para el cese de la emergencia, siempre que ello sea factible.

#### **5.2.1. Limitaciones del servicio de Electricidad**

**No quedan comprendidos dentro del objeto del presente servicio y por tanto no generan derecho al mismo:**

- a) La reparación de elementos propios de la iluminación tales como lámparas, bombillas o tubos fluorescentes.
- b) La reparación de averías que sufran los aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, de cualquier avería de aparatos que funcionen por suministro eléctrico.
- c) Los trabajos de mantenimiento o de mejora de las instalaciones existentes, no originadas en una falla o avería en las mismas.

#### **5.3. CERRAJERÍA:**

En caso de pérdida, extravío o hurto de llaves o inutilización de cerraduras por otra causa accidental, que no se encuentre amparada por otro servicio y/o garantía y que haga imposible el acceso a la vivienda del Beneficiario, la salida de la misma o de una de sus dependencias, UYAS enviará con la mayor prontitud posible, que nunca podrá exceder de un plazo de doce (12) horas, un operario que realizará la reparación de emergencia necesaria para restablecer la apertura y el correcto funcionamiento de la cerradura. Para generar derecho al presente servicio, deben cumplirse las notas de emergencia previstas en la cláusula 5.5 siguiente.

Los costos de desplazamiento del operario, de materiales básicos y mano de obra que se requieran para la reparación, serán de cargo de UYAS. El costo total de repuestos y materiales garantizados por UYAS no podrá en ningún caso ser superior a \$ 1.500



(pesos uruguayos mil quinientos) por cada Hecho Garantizado (monto incluido en tope máximo por reparación).

La reparación estará limitada a la apertura y/o reparación de la cerradura o cerrojo, o instalación de un nuevo sistema, pero no incluyendo los repuestos, juegos de llaves, ni el costo de los sistemas de seguridad.

En caso de que la avería requiera una reparación de magnitud, que exceda la emergencia o estuviera originada en elementos no visibles, el trabajo adicional que requiera su detección y reparación serán de cuenta del Beneficiario. En este caso, el operario enviado a cumplir con el servicio hará una cotización o presupuesto de la reparación, la que será comunicada directamente al Beneficiario y telefónicamente a UYAS. Si el Beneficiario la acepta, deberá firmar el presupuesto en señal de aceptación y pagar directamente a la empresa u operario enviado por UYAS el costo del trabajo adicional contratado.

En caso de no aceptarse el presupuesto, la reparación se hará exclusivamente para el cese de la emergencia, siempre que ello sea factible.

#### **5.4. VIDRIERÍA:**

En caso de rotura de vidrios o cristales de puertas o ventanas que formen parte del cerramiento (vertical) exterior de la vivienda del Beneficiario, (siempre que tenga la nota de emergencia prevista en la cláusula 5.5), UYAS enviará con la mayor prontitud posible, que nunca podrá exceder de un plazo de doce (12) horas, un operario que procederá a la reposición del elemento afectado por la rotura.

Los costos de desplazamiento del operario, de materiales básicos y mano de obra que se requieran para la reparación, serán de cargo de UYAS. El costo total de repuestos y materiales garantizados por UYAS no podrá en ningún caso ser superior a \$ 1.500 (pesos uruguayos mil quinientos) por cada Hecho Garantizado (monto incluido en tope máximo por reparación).

En caso de que la avería requiera una reparación de magnitud, que exceda la emergencia o estuviera originada en elementos no visibles, el trabajo adicional que requiera su detección y reparación serán de cuenta del Beneficiario. En este caso, el operario enviado a cumplir con el servicio hará una cotización o presupuesto de la reparación, la que será comunicada directamente al Beneficiario y telefónicamente a UYAS. Si el Beneficiario la acepta, deberá firmar el presupuesto en señal de aceptación y pagar directamente a la empresa u operario enviado por UYAS el costo del trabajo adicional contratado.

En caso de no aceptarse el presupuesto, la reparación se hará exclusivamente para el cese de la emergencia, siempre que ello sea factible.

#### **5.5. CONDICIÓN DE EMERGENCIA PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ANTES DESCRITOS:**

A los efectos de la prestación de los servicios antes detallados en la presente cláusula, el concepto de "emergencia" vendrá determinado por la necesidad de reparar la avería con carácter inmediato y subordinado a los siguientes criterios:

**5.5.1. Condición de emergencia en plomería:** Rotura de instalaciones fijas de la vivienda que produzcan daños, tanto en los bienes del Beneficiario, como en los de otras personas. Las instalaciones de propiedad comunitaria, o de otros



terceros, no se considerarán como pertenecientes a la vivienda, aun cuando puedan estar situadas en su recinto.

**5.5.2. Condición de emergencia en electricidad:** Ausencia total de suministro de energía eléctrica en alguna de las fases de la instalación de la vivienda, siempre que el origen de la avería se sitúe en el interior de la misma, o en alguna de sus dependencias.

**5.5.3. Condición de emergencia en cerrajería:** Cualquier contingencia que impida el acceso del Beneficiario a la vivienda, la salida de la misma o de una de sus dependencias, y que haga necesaria la intervención de un cerrajero, o de servicios de emergencia, por no existir otras soluciones alternativas.

**5.5.4. Condición de emergencia en vidriería:** Rotura de cristales de ventanas o de cualquier otra superficie acristalada que forme parte del cerramiento (vertical) de la vivienda, en tanto tal rotura determine la falta de protección de la misma frente a fenómenos meteorológicos o actos malintencionados de terceras personas.

## **5.6. LIMITACIONES GENERALES PARA TODOS LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA.**

Sin perjuicio de las limitaciones específicas mencionadas respecto de cada uno de los diferentes servicios de asistencia al hogar, quedan exceptuados, además, y por tanto no son objeto del servicio de asistencia al hogar en situaciones de emergencia, los siguientes daños y contingencias:

Los provocados intencionalmente por el Beneficiario.

Las reparaciones de magnitud sobre instalaciones no visibles, que requieran la rotura de pisos y/o paredes, y el recambio de instalaciones eléctricas o sanitarias completas.

Los que tuviesen su origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, insurrección, sublevación, rebelión, sedición, motín, huelga, desorden popular y otros hechos que alteren la seguridad interior del Estado o el orden público.

Los que tuviesen su origen o fueran consecuencia de terremoto o temblor de tierra, erupción volcánica, inundación, granizo y otros fenómenos similares de la naturaleza.

Los que tuviesen origen con anterioridad a la fecha de inicio del Contrato.

Los servicios que el Beneficiario haya concertado por su cuenta, sin la previa comunicación o sin el consentimiento de UYAS.

Las reparaciones con fines estéticos, mejoras o ampliaciones.

Las reparaciones sobre instalaciones o elementos propiedad de terceros, propiedad comunitaria o entes públicos, aun cuando se encuentren dentro de los límites de la propiedad del beneficiario.

Las reparaciones sobre instalaciones informales o fuera de la ley o regulaciones previstas por organismos estatales de contralor. A modo de enumeración sin que tenga carácter taxativo: OSE, UTE, ANTEL, etc.

## **5.7. LÍMITE DE HECHOS GARANTIZADOS:**

El Beneficiario dispondrá de este servicio hasta un máximo de dos (2) Hechos Garantizados de emergencia, por rubro y por mes. El no uso en un rubro no acumula hechos garantizados en otro. Sin perjuicio del límite de Hechos Garantizados, los



trabajos que se realicen tendrán una garantía de buen funcionamiento por un plazo de noventa (90) días a contar desde la definitiva reparación, lo que supondrá que deberá proveerse de coordinación de asistencia para el caso de desperfectos en la reparación realizada, computándose las visitas que se realicen durante la garantía como incluidas en el mismo Hecho Garantizado.

### **CONEXIÓN CON PROFESIONALES.**

UYAS, a solicitud del Beneficiario, le proporcionará información, pondrá a su disposición o enviará a su hogar, profesionales o personal de empresas que puedan formular sin cargo un presupuesto y, en su caso, ejecutar las obras o lo que el Beneficiario desee realizar (sólo será sin cargo la formulación del presupuesto, no así las reparaciones que efectivamente se realicen, las que serán de entero cargo del Beneficiario), respecto de alguna de las siguientes especialidades:

1. Plomería.
2. Electricidad.
3. Cerrajería.
4. Vidriería.
5. Albañilería.
6. Pintura.
7. Carpintería.
8. Herrería.

Será siempre por cuenta exclusiva y total del Beneficiario el importe correspondiente al desplazamiento, mano de obra y materiales para la ejecución de los trabajos y servicios solicitados, así como cualquier otro gasto que se produjera para el cumplimiento de tales prestaciones.

En caso que el trabajo de reparación haya sido realizado mediante la contratación de uno de los profesionales o personal de empresas cuya información le fue proporcionada al Beneficiario por UYAS, ésta garantizará por el plazo máximo de 90 (noventa) días dicho trabajo (garantía no acumulable con la que otorgue el proveedor por el trabajo).

### **6.1. OPERATIVA DEL SERVICIO.**

**a) Apertura de expediente:** El Beneficiario se contacta con UYAS para solicitar el servicio, procediendo a la apertura informática del expediente. Se anotará la fecha y momento para la realización del presupuesto, de acuerdo con las necesidades del Beneficiario y la disponibilidad de los profesionales.

**b) Asignación del servicio al proveedor:** El operador de UYAS referenciará al proveedor más adecuado, a exclusivo criterio de UYAS. Asimismo, le facilitará todos los datos del Beneficiario (causa de la avería, domicilio del Beneficiario y teléfono, etc.) para una mejor realización del servicio.

**c) Presupuestación del trabajo:** El proveedor, se presentará en la vivienda del Beneficiario, localizará la avería y sugerirá el método más adecuado para intervenir. El proveedor realizará un presupuesto del trabajo. Dicho presupuesto no tendrá costo para el Beneficiario y será comunicado al propio Beneficiario y a UYAS (si es posible desde el propio domicilio del Beneficiario) de modo que se asegure que el importe y el tipo de intervención son los adecuados.

**d) Aceptación del trabajo:** Una vez que el Beneficiario haya aceptado el presupuesto, el proveedor concertará con el Beneficiario la fecha y momento de intervención, siempre informando del mismo a UYAS. Será de total y exclusivo cargo del Beneficiario el costo de las reparaciones que contrate, siendo el objeto del presente servicio únicamente la conexión con profesionales que presupuesten los trabajos requeridos.

**e) Verificación del servicio:** Una vez que el trabajo haya sido realizado, UYAS se encargará de comprobar con el proveedor y el Beneficiario que la calidad del servicio y del trabajo realizado haya sido adecuado. Una vez concluido el trabajo, UYAS procederá al cierre de expediente.

## **6.2. LÍMITE MÁXIMO: No hay límite máximo económico ni de Hechos Garantizados para el servicio de CONEXIÓN CON PROFESIONALES.**

### **TRASLADO EN AMBULANCIA.**

En caso de que el Beneficiario sufriera un accidente o quebranto de salud y necesite, a juicio del médico del proveedor de servicios de salud, el traslado en ambulancia desde su domicilio o policlínica del prestador, hasta el centro de salud más próximo y que el médico indique, UYAS coordinará el traslado.

Para la prestación de este servicio, y ante la no disponibilidad de servicios por cualquier causa, UYAS podrá recurrir a los servicios públicos de Urgencia. Esta prestación no implica el servicio de emergencia médica, sino únicamente el traslado.

Quedan expresamente exceptuados del presente servicio y por tanto no forman parte del objeto del mismo todos los casos de emergencia y/o cualquier situación que impliquen riesgo de vida.

### **7.1. EXCEPCIONES DEL SERVICIO**

No son objeto del servicio detallado en este anexo las prestaciones y hechos siguientes:

- a) Situaciones que envuelvan riesgo de vida.
- b) Los servicios que el afiliado haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento de UYAS,
- c) Los gastos de asistencia médica y hospitalaria, que no se encuentren expresamente amparados en el presente clausulado, por ejemplo y sin que implique limitación de ningún tipo estudios, internaciones, intervenciones quirúrgicas, medicamentos, etc.,
- d) Las asistencias médicas de rutina, consultas de control, consultas con fines estéticos, así como cualquier prestación que resulte de un tratamiento,
- e) Enfermedades o lesiones crónicas de los diagnosticados con anterioridad y conocidas por el afiliado.
- f) Muerte o lesión originados directa o indirectamente por hechos punibles o acciones dolosas del afiliado.
- g) Infecciones, enfermedades, lesiones, dolencias o procesos resultantes de acciones criminales perpetradas directa o indirectamente por el Beneficiario.
- h) Asistencia de gastos derivados de entrenamiento, prácticas y/o participación en deportivas de competición,
- i) Medicamento de uso ambulatorio,
- j. Enfermedades y/o lesiones resultantes de tentativa de suicidio.

- k) Tratamientos de estados patológicos provocados por la ingesta o administración intencional de drogas, narcótica, tóxica, bebidas alcohólicas de cualquier tipo, o por el uso de medicamentos sin receta médica.
- l) Cuadros que envuelvan patologías de origen psiquiátrico o psicológico, así como cualquier tipo de enfermedad mental.
- m) Afecciones o lesiones consecuentes de la mala exposición al sol, no habiendo tomado las precauciones necesarias tales como horarios adecuados de exposición solar y uso de filtro solar adecuado para el tipo de piel del Beneficiario.
- h) Partos, controles, exámenes y complicaciones de gestación, aborto cualquiera sea su etiología.

**Asimismo, quedan exceptuados también y no forman parte del objeto del presente servicio las consecuencias de los hechos siguientes:**

- a) Los causados por mala fe del Beneficiario o sus responsables.
- b) Los servicios solicitados a causa de fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- c) Los servicios solicitados a causa de hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
- d) Los servicios solicitados a causa de hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de hechos de las Fuerzas o Cuerpos de Seguridad.
- e) Los servicios solicitados a causa de la energía nuclear radiactiva.
- f) Los servicios solicitados a causa de irradiación, transmutación nuclear, desintegración o radioactividad.

**7.1. LÍMITE MÁXIMO: UYAS se hará cargo del traslado hasta un radio máximo de 20 kms desde el lugar de la asistencia.**

#### **TELEMEDICINA.**

El presente servicio es aplicable al Beneficiario titular del servicio.

El Beneficiario contará con un servicio de Telemedicina coordinado y brindado por un prestador de servicios de salud debidamente autorizado.

#### **8.1. Definiciones específicas de este servicio:**

“Empresa”: Se entiende por Empresa a la institución que brinda el servicio de Telemedicina, estando debidamente autorizada a tales efectos.

“Usuarios/Beneficiarios”: Se entiende por Usuarios/Beneficiarios a las personas que adquirieron derecho al presente Plan, generando derecho al servicio de Telemedicina aquí previsto.

“Servicio de Telemedicina”: Se entiende por Servicio de Telemedicina al sistema de acceso a un profesional médico mediante una videoconferencia brindada por la Empresa.

#### **8.2. Generalidades del servicio de Telemedicina.**

**8.2.1.-** Los términos y condiciones previstos en esta cláusula SÉPTIMO regulan los términos y condiciones de acceso y uso del servicio de la Empresa, que pone a





disposición ésta con el alcance y hasta los límites que se definen en este Plan, las cuales el Beneficiario, deberán leer, entender y aceptar para hacer uso del Servicio.

**8.2.2.-** El sólo acceso y/o utilización del Servicio de Telemedicina, de todos o parte de sus contenidos, implica la plena aceptación y alcance de lo previsto en el presente Clausulado.

**8.2.3.-** El Servicio que brinda la Empresa consiste en la posibilidad de que el Usuario realice una consulta no presencial, de carácter virtual, a un profesional médico de medicina general y orientación pediátrica en caso de solicitarlo. La consulta tendrá una duración máxima de 15´ (quince minutos) y podrá ser realizada en días hábiles de lunes a viernes, en los horarios de 9 a 12 horas, de 13 a 16 horas y de 17 a 20 horas, siempre sujeto a disponibilidad de agenda. La consulta se realizará mediante un sistema de video llamada y con previa agenda de acuerdo a lo previsto en la operativa del servicio detallada más adelante.

**8.2.4.-** La Empresa podrá modificar las Condiciones Particulares en cualquier momento, previa notificación a los Usuarios.

### **8.3. Alcance específico del servicio de Telemedicina.**

El Beneficiario podrá efectuar con el equipo médico de la empresa prestadora de servicios médicos habilitado para tal fin, una consulta médica por videoconferencia online (también denominada videoconsulta médica) relacionada con cuadros patológicos del Beneficiario.

Dicha video consulta médica podrá versar exclusivamente sobre los siguientes aspectos:

- Orientación médica general.
- Procedimientos a seguir en determinadas patologías.
- Centros médicos donde acudir para un tratamiento ambulatorio.
- Consejos ante emergencias médicas.
- Información sobre medicamentos y prescripciones.
- Medicina preventiva
- Consejos de salud.

**El presente servicio en ningún caso será sustitutivo de la atención médica y controles médicos que el Beneficiario deba hacer con su médico o institución/es médica/s de la/s que sea socio o afiliado, siendo el presente servicio complementario, pero nunca excluyente, ni sustitutivo de dicha atención con su prestador de salud.**

**EL PRESENTE SERVICIO DE TELEMEDICINA NO APLICA, NI DEBE SER UTILIZADO POR ESTAR FUERA DE SU OBJETO, EN CASO DE URGENCIAS Y/O EMERGENCIAS MÉDICAS. ESTE SERVICIO ATIENDE SOLO PRESTACIONES MEDICAS DE BAJA COMPLEJIDAD.**

El Servicio únicamente se encuentra disponible para ser utilizado mediante el sistema de video llamada, no estando autorizado ni disponible a través de otro sistema diferente.

La Empresa se reserva el derecho de dejar de prestar el Servicio en cualquier momento y sin derecho a reclamación de especie alguna.



En oportunidad de la consulta médica por videoconferencia y si el médico del prestador de servicio de Telemedicina lo considera necesario a su exclusivo criterio, le podrá brindar al Beneficiario una prescripción de medicamentos, únicamente cuando la misma sea de receta blanca, en la cual se detalle la prescripción genérica del medicamento, la forma farmacéutica, posología, vía de administración y concentración. Dicha receta será enviada por correo electrónico a la dirección que el Beneficiario deberá de informar al momento de solicitar el servicio.

El Beneficiario podrá acceder a la videoconsulta médica desde un Navegador Web, ya sea en su ordenador personal o desde un dispositivo Android o IOS. **El Servicio se encuentra sujeto a disponibilidad técnica del acceso a internet o servicio de conectividad que posea el Beneficiario y el equipamiento desde el cual desee acceder, lo cual depende exclusivamente del Beneficiario.**

Se deja expresa constancia que el Servicio contempla únicamente consultas de Medicina General, **excluyendo todas las demás especialidades.**

La videoconsulta médica tendrá una duración máxima de quince (15) minutos.

#### **8.4. Obligaciones de los Beneficiarios.**

El Beneficiario deberá respetar en todo momento los términos y condiciones establecidos en la presente cláusula SÉPTIMO. De forma expresa, el Usuario manifiesta que utilizará el Servicio de forma responsable, diligente y asumiendo cualquier responsabilidad que pudiera derivarse del incumplimiento de las condiciones previstas en la presente cláusula y las generales del presente clausulado.

El Usuario se compromete a proveer información correcta, verídica y actualizada de su persona al momento de registrarse o al momento de hacer cualquier actualización de su información personal. El Usuario declara que los antecedentes personales clínicos, mórbidos y demás datos que proporcione son verdaderos, y en ellos se fundamenta la atención que recibe.

#### **8.5. Responsabilidad del Padre, Madre y/o Tutor para los registros de los menores de edad.**

El padre o madre y/o tutor, son los únicos responsables por la divulgación del usuario y contraseña de Beneficiario menor de edad, y el buen uso que efectúe de la misma, y son responsables por el uso de la contraseña que puedan realizar terceras personas.

#### **8.6. Responsabilidades particulares de la Empresa en relación al servicio.**

Cualquier información, recomendación, indicación, diagnóstico, prescripción o tratamiento emanada o recibido a través del Servicio proviene y es atribuible exclusivamente al profesional que asiste y nace de la información que el Usuario provee al profesional en una relación directa profesional-paciente.

**Límites.** La Empresa no ofrece garantía de resultado alguno en relación al consejo médico, indicación o diagnóstico que le brinde el profesional consultado al Usuario a través del Servicio.

La Empresa no será responsable de las consecuencias que pudieren surgir de la consulta a los profesionales a través del Servicio.



La Empresa no garantiza ni asume responsabilidad alguna respecto a los posibles daños y perjuicios causados por el uso del Servicio.

### 8.7. Excepciones del servicio

No son objeto de esta prestación y por tanto no forman parte del servicio de Telemedicina los siguientes servicios y hechos:

- Se deja expresamente constancia que el Servicio **NO INCLUYE EMERGENCIAS o URGENCIAS**, solo incluye consultas con especialistas de medicina general, con exclusión de todas las demás especialidades. Por otra parte, el motivo de la consulta solo se limita exclusivamente a los aspectos médicos, excluyéndose por ejemplo y sin que ello sea taxativo, solicitud o repetición de recetas por medicación, certificaciones médicas, etc.
- Los gastos de Asistencia Médica, hospitalaria o sanitaria, ni ningún gasto médico en general.
- Consultas por casos de emergencia y/o urgencias.
- Problemas médicos que pongan en peligro la vida o que pueda causar deterioro del paciente o que requieran de atención inmediata, como por ejemplo:
  - Dolor o presión en el pecho,
  - Hemorragia o sangrado significativo,
  - Pérdida de la conciencia,
  - Envenenamiento,
  - Quemaduras moderadas a severas,
  - Convulsiones/Epilepsia,
  - Dificultad para respirar,
  - Lesión grave de la cabeza, el cuello o la espalda,
  - Afectación grave de alguna extremidad,
  - Fracturas o hueso roto,
  - Afecciones del corazón o cerebrales.
  - Todo lo que exceda la video consulta médica online prevista en esta cláusula.
  - El Servicio únicamente se encuentra disponible para ser utilizado mediante el sistema de video consulta a través de la plataforma disponibilizada por el Prestador de servicio de Telemedicina, no estando autorizado ni disponible a través de otro medio diferente.
  - Todas las prescripciones (recetas) que no sean receta blanca.

### 8.8. Operativa del Servicio.

**a) Solicitud del servicio:** El Beneficiario contacta a la Central de Atención para solicitar el servicio, procediendo a la apertura informática del expediente. Se registrará la fecha y hora en que el Beneficiario estará disponible para realizar su video consulta, en el horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes, dentro de los turnos que se detallan en el literal b) siguiente y **siempre sujeto a disponibilidad de agenda**. El Beneficiario deberá informar motivo de consulta y deberá proporcionar una dirección de e-mail.

**b) Asignación del servicio:** Se agenda la video consulta médica online con el médico que determine el prestador de servicios de Telemedicina, de acuerdo a la disponibilidad, en un plazo no superior a las veinticuatro (24) horas a contar desde el llamado de solicitud de servicio. Una vez confirmada la video consulta online, se le enviará al Beneficiario un link a con el cual deberá acceder a la video consulta el día y a la hora



pactada. Los horarios de agenda, dentro de los cuales se agendará la consulta con los Beneficiarios de acuerdo a la disponibilidad de agenda son dentro de los siguientes tres (3) turnos diarios: 9 a 12hs, 13 a 16hs y 17 a 20hs. El máximo de pacientes será de cuatro (4) pacientes por hora (quince (15) minutos cada uno)

**c) Realización de la consulta:** El día previsto y a la hora establecida, el Beneficiario deberá acceder a la video consulta médica online a través del link proporcionado por la Central de Atención vía correo electrónico, a través del cual se contactará con un Médico que determine el proveedor de servicio de Telemedicina, quien dará asistencia al Beneficiario. Regirá un período de tolerancia de 5 (cinco) minutos para que el Beneficiario se conecte a la consulta, pasado este plazo se dará como culminada la video consulta online, computando como un Hecho Garantizado respecto del cual se brindó efectivamente el servicio por parte del prestador de Telemedicina.

**d) Cierre de expediente:** Una vez culminada la asistencia, el Beneficiario recibirá en el correo electrónico informado a la central telefónica, un mensaje con a) diagnóstico preliminar, b) recomendaciones primarias, c) prescripción de medicamentos (si aplica) y d) un detalle de chat con el médico en caso de haber interactuado de ese modo por la plataforma.

**En caso de solicitar cancelar o re-agendar la consulta, el Beneficiario tendrá plazo para dar aviso a la Central Telefónica hasta la hora veintitrés y cincuenta y nueve (23:59) del día anterior al que se realizará la misma. Pasado ese plazo, no se podrá cancelar ni re-agendar la videoconsulta, computando como un Hecho Garantizado.**

**UYAS no tendrá ninguna responsabilidad, en ningún caso, por el presente servicio que es coordinado y brindado por un prestador de servicio de Telemedicina independiente (la Empresa), quien actúa con total autonomía técnica. Los médicos que brinden el presente servicio serán determinados y asignados por el proveedor de servicio de Telemedicina (la Empresa), no teniendo UYAS ninguna decisión en la prestación de dicho servicio, por lo que no tiene responsabilidad alguna por la prestación del mismo, ni por las opiniones médicas brindadas.**

**Límite máximo: El límite máximo por el presente servicio será de dos (2) Hechos Garantizados al mes.**

#### **VISITA MÉDICA A DOMICILIO.**

El Beneficiario tendrá acceso a un médico referido por UYAS quien realizará un diagnóstico y la correspondiente prescripción de la terapéutica indicada. Son amparados dentro de este servicio todos aquellos cuadros médicos sin riesgos de vida. Las situaciones de emergencia y/o con riesgo de vida quedan expresamente fuera del objeto de la prestación y no generarán derecho a servicio.

#### **9.1. EXCEPCIONES DEL SERVICIO**

No son objeto del presente servicio y por tanto quedan exceptuados del mismo las prestaciones y hechos siguientes:

- a) Situaciones que envuelvan riesgo de vida, así como situaciones de urgencia.
- b) Los servicios que el afiliado haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento de UYAS,

- c) Los gastos de asistencia médica y hospitalaria, que no se encuentren expresamente cubiertos en las presentes Condiciones Generales, por ejemplo y sin que implique limitación de ningún tipo estudios, internaciones, intervenciones quirúrgicas, medicamentos, etc.,
- d) Las asistencias médicas de rutina, consultas de control, consultas con fines estéticos, así como cualquier prestación que resulte de un tratamiento,
- e) Enfermedades o lesiones crónicas de los diagnosticados con anterioridad y conocidas por el afiliado.
- f) Muerte o lesión originados directa o indirectamente por hechos punibles o acciones dolosas del afiliado.
- g) Infecciones, enfermedades, lesiones, dolencias o procesos resultantes de acciones criminales perpetradas directa o indirectamente por el Beneficiario.
- h) Asistencia de gastos derivados de entrenamiento, prácticas y/o participación en deportivas de competición,
- i) Medicamento de uso ambulatorio,
- j) Enfermedades y/o lesiones resultantes de tentativa de suicidio.
- k) Tratamientos de estados patológicos provocados por la ingesta o administración intencional de drogas, narcótica, tóxica, bebidas alcohólicas de cualquier tipo, o por el uso de medicamentos sin receta médica.
- l) Cuadros que envuelvan patologías de origen psiquiátrico o psicológico, así como cualquier tipo de enfermedad mental.
- m) Afecciones o lesiones consecuentes de la mala exposición al sol, no habiendo tomado las precauciones necesarias tales como horarios adecuados de exposición solar y uso de filtro solar adecuado para el tipo de piel del Beneficiario.
- h) Partos, controles, exámenes y complicaciones de gestación, aborto cualquiera sea su etiología.

**Asimismo, quedan exceptuados y no forman parte del objeto del presente servicio las consecuencias de los hechos siguientes:**

- a) Los causados por mala fe del afiliado o sus responsables.
- b) Los servicios solicitados a causa de fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- c) Los servicios solicitados a causa de hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
- d) Los servicios solicitados a causa de hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de hechos de las Fuerzas o Cuerpos de Seguridad.
- e) Los servicios solicitados a causa de la energía nuclear radiactiva.
- f) Los servicios solicitados a causa de irradiación, transmutación nuclear, desintegración o radioactividad.

**9.2. LÍMITE MÁXIMO: El límite máximo por el presente servicio será de hasta dos (2) eventos al mes.**

#### **DESCUENTO EN MEDICAMENTOS.**

El presente servicio se prestará exclusivamente al Beneficiario, dentro del ámbito territorial y de las prestaciones definidos en el presente clausulado.

El descuento a otorgarse será de 40% (cuarenta por ciento) del precio de lista de venta de los medicamentos del listado mencionado en la cláusula 10.1, con la excepción de los medicamentos listados en la cláusula 10.2.

Este servicio no se encuentra disponible en las zonas rojas de alta peligrosidad o de zonas de difícil acceso.

### 10.1. Listado de medicamentos

El listado de la medicación ambulatoria amparada por el presente servicios es la que está contenida en el Farmanuario Uruguay 2001 11ª Edición, editado por Farmanuario SRL, impreso en Agosto 2000, por Imprimex SA, salvo las limitaciones y excepciones que se establecen en la cláusula 6.1.b. La aparición de una edición posterior a la 11ª no será tomada como listado de los medicamentos cubiertos hasta no mediar una decisión expresa de UYAS.

### 10.2. Excepciones.

No contarán con el descuento de 40% (cuarenta por ciento) antes previsto, además de los que no estén en el Farmanuario referido anteriormente, los siguientes productos:

Productos con fin cosmético (incluye Dermatológicos),

Dispositivos diagnósticos y terapéuticos,

Medios de contraste radiológico y similar,

Productos de uso odontológico,

Tratamientos de la disfunción sexual masculina (ej.: sildenafil [Viagra ®]),

Tratamientos contraceptivos en la mujer o el hombre,

Tratamientos de la infertilidad en la mujer o el hombre y embarazos derivados del mismo,

Anestésicos,

Antisépticos y desinfectantes,

Vacunas,

Tratamientos del apetito y del sobrepeso (ej.: sibutramina [Reductil ®], orlistat [Xenical ®]),

Tratamiento para dejar de fumar

Tratamientos para enfermedades crónicas (ej.: Asma, Diabetes, Hipertensión arterial, Hipotiroidismo, Artrosis)

Tratamientos Preventivos

Trastornos mentales (ej.: Ansiedad, Depresión, Insomnio)

No contarán con este servicio aquellos Beneficiarios que no cuenten con receta médica emitida a su nombre o no la entreguen al momento de recibir el medicamento en su domicilio.

### 10.3. Operativa del servicio.

**a) Apertura de expediente:** El Beneficiario contacta a la Central de Atención para solicitar el medicamento deseado, procediendo a la apertura informática del expediente.

UYAS le informará sobre el costo del medicamento, incluyendo el descuento de 40% (cuarenta por ciento), así como la disponibilidad en stock del mismo.

**b) Asignación del servicio:** Si el medicamento solicitado se encuentra efectivamente en stock y el Beneficiario desea adquirirlo, UYAS coordinará con el proveedor su envío al domicilio del Beneficiario sin costo alguno por el envío (siempre que el monto supere los \$ 250 (pesos uruguayos doscientos cincuenta)).

#### c) Realización del Envío:

- Envío en Montevideo: Si el Beneficiario solicita la entrega del medicamento en Montevideo, UYAS entregará el medicamento dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles contadas desde el momento en que se realizó la solicitud.



- Envío al Interior: Si el Beneficiario solicita la entrega del medicamento en el Interior del País, UYAS consultará el tipo de receta que posee el Beneficiario. Para recetas comunes: UYAS consultará al Beneficiario mediante que agencias de Ómnibus y transporte desea que se le envíe el medicamento por encomienda. UYAS se compromete desde que recibe el pedido, a no demorar más de veinticuatro (24) horas en despachar el medicamento en la encomienda seleccionada por el Beneficiario. Para receta verde y/o azul: el Beneficiario enviará por encomienda la boleta a la Terminal de Tres Cruces, donde será retirada por UYAS. Desde que la receta es retirada, UYAS no podrá demorar más de veinticuatro (24) horas en despachar el medicamento.

Para el caso que el medicamento solicitado sea de receta naranja, teniendo en cuenta que la normativa legal exige que el titular retire personalmente el medicamento, UYAS únicamente le comunicara al Beneficiario a que Farmacia de Montevideo deberá concurrir personalmente, para obtener el descuento.

**UYAS no será responsable por demoras o extravíos de la encomienda.** Los costos de envío de encomienda al Interior serán asumidos por UYAS.

UYAS no asegura el cumplimiento de los plazos de entrega los días feriados no laborables o cuando el domicilio de entrega sea una zona de difícil acceso o de alta peligrosidad.

**d) Cierre de expediente:** Una vez culminado el servicio, se procede al cierre de expediente.

**10.4. LÍMITE MÁXIMO:** Este servicio se brindará por seis (6) Hechos Garantizados por año calendario. El tope económico máximo de descuento por receta será de hasta \$ 300 (pesos uruguayos trescientos).

#### **ASISTENCIA VEHICULAR.**

##### **11.1 Obligación de identificación del Beneficiario:**

Para permitir a UYAS asistir al Beneficiario, queda expresamente convenido para todos los servicios comprendidos a continuación, la obligación a cargo del Beneficiario titular del servicio de estar presente al momento de la asistencia y ser el único solicitante de la misma, pudiendo UYAS en cualquier momento solicitar documentos identificatorios que así lo demuestren.

##### **11.2 Mecánica Ligera (únicamente incluye cambio de neumático y paso de corriente).**

En caso de avería o accidente de vehículo, UYAS coordinará y se hará cargo del envío y pago de un móvil con mecánico, para intentar dar a la pinchadura o rotura de neumático o falta de electricidad del vehículo. Este servicio no incluye el suministro o reposición de repuestos ni piezas de ningún tipo, y estará limitado al cambio de neumático o paso de corriente al vehículo que puedan realizarse en un plazo máximo de treinta (30) minutos y puedan desarrollarse sin riesgos en la vía pública.

El servicio se brindará dentro de la República Oriental del Uruguay. La falta de combustible no se considerará avería estando excluida del presente servicio.

**Límite máximo:** El límite máximo por el presente servicio será de ocho (8) Hechos Garantizados al año calendario.

### 11.3 Traslado del Vehículo

En caso de avería o accidente, si el Vehículo Beneficiario queda inmovilizado y no fuera posible su reparación in situ, UYAS coordinará y se hará cargo del traslado del mismo, hasta un radio máximo de cien (100) kms para autos y veinte (20) kms para motos desde el lugar de la asistencia, dentro de la República Oriental del Uruguay. Los kilómetros adicionales a las prestaciones indicadas, que requiera el traslado del vehículo, serán a total y exclusivo cargo del Beneficiario. En todo caso el Beneficiario o su representante deberán acompañar a la grúa durante el traslado, como condición para la realización del mismo, a menos que su estado de salud no lo permita y que no haya nadie para representarlo. Esta prestación no incluye la extracción o remoción de Vehículos Beneficiarios volcados, en cunetas, cañadas, arroyos, etc., ni los gastos que puedan demandar dichas situaciones. En cualquier caso, UYAS no tendrá ninguna responsabilidad en caso de reclamación del Beneficiario por eventuales daños o faltantes sufridos por el Vehículo Beneficiario durante su traslado.

El servicio se brindará dentro de la República Oriental del Uruguay. La falta de combustible no se considerará avería estando excluida del presente servicio.

Los servicios que generen un costo adicional a la prestación prevista, podrán ser coordinados por UYAS, pero deberán ser abonados en forma completa por el Beneficiario. Este beneficio no podrá ser transferido a terceros.

**Límite máximo: El límite máximo por el presente servicio será de ocho (8) Hechos Garantizados al año calendario. UYAS coordinará y se hará cargo del traslado del vehículo, hasta un radio máximo de cien (100) kms para autos y veinte (20) kms para motos desde el lugar de la asistencia.**

### 11.4 Vehículos y motos amparados y Hechos Garantizados

Los vehículos y motos objeto de estos servicios serán aquellos que se registren al momento de la contratación, cuando el Beneficiario es el vehículo, o a través de la solicitud de asistencia mecánica por primera vez.

Si el Beneficiario cambiara de vehículo deberá notificarlo por escrito al Prestador antes de solicitar una nueva asistencia, a efectos de registrarlo como nuevo Vehículo o Moto amparados (el nuevo vehículo deberá cumplir con todas las condiciones para adquirir la calidad de Vehículo o moto amparados). La notificación del cambio deberá ser realizada por fax a través del 29001081, por carta a Plaza Cagancha 1335, Piso 9, Of. 901, dirigida a UYAS, e indicando los datos completos del Titular de la Cuenta (Nombre y Apellido, Documento de Identidad, etc.), los datos del vehículo anterior y de la nueva unidad.

Los vehículos deberán tener matrícula vigente de cualquiera de las Intendencias Departamentales Nacionales, y documentación en regla (libreta de propiedad a nombre del Beneficiario).

### 11.6 Ámbito territorial de la prestación

Las prestaciones mecánicas antes descritas, ya sea como consecuencia de una avería mecánica o de un accidente de circulación, se brindarán cuando el Hecho Garantizado que origine la asistencia ocurra a más de cincuenta kilómetros (50 km) contados desde el domicilio del Beneficiario registrado (el domicilio será considerado el Kilómetro cero para determinar si el Hecho Garantizado ocurrió a más de cincuenta kilómetros).



Las prestaciones relativas al vehículo tendrán el ámbito territorial siguiente: en todo el territorio de la República Oriental del Uruguay, con las siguientes limitaciones:

1. Los caminos de difícil acceso.
2. Los caminos que no estén abiertos al tránsito de vehículos.
3. Las zonas de arenas blandas o movedizas.
4. Zonas excluidas para el tránsito, por orden de autoridad competente.-
5. Cabo Polonio

### **11.7 Excepciones**

No darán derecho a la asistencia contratada ni a reembolso alguno de los siguientes casos:

- a. Los camiones, omnibuses, minibuses y cualquier vehículo que no sea auto o motocicleta.
- b. Los vehículos que superen un peso máximo de 2.000 Kg.
- c. La asistencia y/o traslados entre talleres a vehículos desarmados y/o en proceso de reparación.
- d. No se cubren Triciclos, cuadriciclos, y bicicletas con motor.
- e. Vehículos matriculados en el exterior, sin matrícula o que no tengan documentación en regla.
- f. Los servicios que el Beneficiario haya concertado por su cuenta, sin la previa comunicación o sin el consentimiento de UYAS.
- g. Los vehículos destinados al transporte público de personas, los destinados al transporte de mercaderías que por sus dimensiones o las características de su carga no pudieran ser remolcadas o que aun pudiendo hacerlo significara algún tipo de riesgo de accidente. Los de alquiler, los que hayan sido modificados, preparados o destinados a cualquier competición automovilística, y aquellos a las que por haberseles instalado barras, cubiertas especiales u otro accesorio hayan visto variadas sus dimensiones no pudiendo por ese motivo ser trasladados en grúas estándar.
- h. Vehículos en situación de abandono o sin la presencia de un titular responsable presente al momento de prestar la asistencia.
- i. Vehículos de más de diez (15) años de antigüedad.
- j. Gastos de alimentación, de combustible, de movilidad no previstos expresamente y cualquier otro gasto no autorizado en forma expresa por el UYAS.
- k. Cuando la inmovilización del vehículo se deba a violación de las normas de tránsito.
- l. Las asistencias a los ocupantes del vehículo designado, transportados bajo la modalidad de transporte benévolo conocida por auto-stop.
- m. Cuando la inmovilización del vehículo se deba a operaciones de revisión, puesta a punto, mantenimiento o instalación de accesorios, así como otro tipo de gastos en concepto de reparaciones por accidente o avería del mismo.
- n. Cualquier avería que pudiera resultar como consecuencia de la reparación del vehículo en un taller al que haya sido trasladado por el UYAS (a solicitud del Beneficiario).
- o. Cuando la inmovilización del vehículo se deba a hechos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas atípicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc., o de fuerza mayor.

- p. Cuando la inmovilización del vehículo se deba a participación en carreras o Hechos Garantizados de competición similares, pruebas de velocidad o duración, o violación de las normas de tránsito.
- q. Cuando la inmovilización del vehículo se deba a una causa reiterada y consecutiva (por ejemplo, batería) y el Beneficiario haya sido advertido con anterioridad por UYAS que de reiterarse la causa no sería posible brindarle el servicio. En estos casos la coordinación de la asistencia podrá brindarse, pero los costos de la misma serán enteramente por cuenta del Beneficiario.
- r. Cuando la ocurrencia se derive de culpa grave o dolo del Beneficiario u otro ocupante del vehículo designado.
- s. Cualquier tipo de compensación o reembolso en caso de sustracción, hurto, apoderamiento ilegítimo de materiales u objetos personales dejados en el vehículo así como accesorios del mismo, aun cuando se encontraren resguardados en el baúl o en cualquier otra parte cerrada del vehículo.
- t. Cuando la inmovilización del vehículo se deba a falta de combustible.
- u. Cuando la inmovilización del vehículo se deba a la circulación por playas o zonas arenosas, caminos vecinales en mal estado o cualquier zona no destinada al normal tránsito de vehículos.
- v. Traslados desde un taller, sea cual fuere el destino deseado.
- w. Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
- x. Gastos de apertura de puertas u otros de acceso al Vehículo.
- y. Los daños causados por carburantes, esencias minerales y otras materias inflamables, explosivas o tóxicas transportadas por el Vehículo.
- z. Las consecuencias de las acciones del Beneficiario en estado de enajenación mental o bajo tratamiento psiquiátrico.
- aa. Los que se produzcan con ocasión de la participación del Beneficiario en apuestas, desafíos o riñas.
- bb. Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- cc. Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempos de paz

#### **ORIENTACIÓN JURÍDICA TELEFÓNICA.**

UYAS brindará a los Beneficiarios un servicio de orientación jurídica telefónica en materia administrativa, laboral, comercial y penal que se le pudiera presentar.

Los rubros de consulta comprendidos en el servicio alcanzan:

- Consultas sobre derechos relativos a la vivienda, en calidad de propietario y/o en calidad de inquilino, y/o en calidad de usufructuario.
- Consultas sobre cualquier cuestión penal.
- Consultas sobre cualquier cuestión civil.
- Consultas sobre cualquier cuestión laboral.
- Consulta sobre cualquier cuestión de derecho administrativo.

La consulta será atendida por uno de los abogados designados por la Central de Atención y se limitará a la orientación verbal respecto a la consulta planteada, sin emitir dictamen por escrito sobre la misma.

#### **12.1. OPERATIVA DEL SERVICIO.**



**a) Apertura de expediente:** El Beneficiario contacta a la Central para solicitar el servicio, procediendo a la apertura informática del expediente. Se anotará la fecha y hora en que el Beneficiario estará localizable para dar respuesta a sus consultas, de lunes a domingo de 08:00 a 20:00.

**b) Asignación del servicio al asesor jurídico:** Se agenda la llamada con el asesor jurídico, en un plazo no superior a las dos (2) horas hábiles a contar desde el llamado de solicitud de servicio,

**c) Realización de la consulta:** El día previsto y a la hora establecida, la Central se contactará con el Beneficiario y el asesor jurídico, quien dará asistencia al Beneficiario.

**d) Cierre de expediente:** Una vez culminada la asistencia, se procede al cierre de expediente.

**12.2. LÍMITE MÁXIMO: No hay límites de cantidad de consultas para este servicio.**

#### **ACOMPAÑANTE EN SANATORIO.**

En caso de hospitalización del Beneficiario por enfermedad o accidente, UYAS pondrá a disposición un servicio de acompañante durante la internación en sanatorio **por hasta cuarenta (40) horas por Hecho Garantizado, con un límite máximo de hasta dos (2) Hechos Garantizados por año calendario (lo que implica un límite máximo total de ochenta (80) horas al año).** Los Hechos Garantizados se pueden dividir en módulos de ocho (8) horas como mínimo.

#### **13.1. EXCEPCIONES.**

Quedan exceptuadas del presente servicio y por tanto no son objeto de la prestación las siguientes situaciones:

a) Beneficiarios diagnosticados como pacientes psiquiátricos, estén internados en sanatorios psiquiátricos o no,

b) Beneficiarios internados con custodia policial.

#### **13.2. OPERATIVA DEL SERVICIO.**

##### **a) Apertura de expediente:**

El Beneficiario podrá contactar las veinticuatro (24) horas del día los trescientos sesenta y cinco (365) días del año a la Central Operativa para solicitar el servicio, procediendo a la apertura informática del expediente. Se anotará la fecha y hora en que debe prestarse el servicio de acompañante, en qué institución médica se encuentra internado, y la cantidad de días consecutivos que requiere del servicio conforme a las condiciones de este Plan.

##### **b) Asignación del servicio:**

Se agenda el servicio de acompañante con la persona referida por UYAS, facilitándole los datos del Beneficiario para una mejor realización del servicio.

##### **c) Realización del servicio:**



El día previsto y a la hora establecida, se presentará en la institución señalada para realizar el servicio de compañía.

**d) Cierre de expediente:**

Una vez culminado el servicio, se procede al cierre de expediente.

**MANTENIMIENTO BÁSICO DEL HOGAR.**

UYAS, a solicitud del Beneficiario, le proporcionará y enviará a su domicilio, profesionales o personal de empresas que puedan brindar los siguientes servicios:

**14.1. Instalación electrodomésticos menores.**

Si el Beneficiario necesita colocar o instalar electrodomésticos menores, UYAS pondrá a disposición técnicos calificados que realizarán la colocación o instalación. Únicamente se brindará este servicio donde exista un toma corrientes de luz y cableado adecuados para la tarea solicitada, a exclusivo criterio de UYAS. El servicio se limita únicamente a la colocación o instalación de electrodomésticos menores, sin que se realice, ni prepare ninguna instalación, ni eléctrica, ni sanitaria, ni de ningún tipo. Los electrodomésticos menores deberán ser proporcionados por el Beneficiario a su entero costo.

Se entiende por electrodomésticos menores a electrodomésticos de menos de cinco (5) años de antigüedad, adquiridos en Uruguay para uso doméstico, y que se encuentran en el domicilio donde reside el Beneficiario. Se consideran Menores exclusivamente los siguientes: los televisores, home theater, DVD, consolas de videojuegos, microondas, extractores de aire, ventiladores. Quedan expresamente excluidos los electrodomésticos de Línea Blanca de la siguiente lista: Lavadora/Lavarropa, Lavaplatos/Lavavajillas, Secadora/Secarropa, Refrigerador/Nevera/Heladera/Congelador/Freezer, Cocina/Horno, así como aparatos de calefacción o aire acondicionado, termotanques, purificadores y campanas extractoras, así como cualquier electrodoméstico que no esté expresamente mencionado en el listado anterior.

**14.2. Instalación electrodomésticos línea blanca.**

Si el Beneficiario necesita colocar o instalar electrodomésticos de línea blanca, UYAS pondrá a disposición técnicos calificados que realizarán la colocación o instalación. Únicamente se brindará este servicio donde exista un toma corrientes de luz y cableado adecuados para la tarea solicitada, a exclusivo criterio de UYAS. El servicio se limita únicamente a la colocación o instalación de electrodomésticos de línea blanca, sin que se realice, ni prepare ninguna instalación, ni eléctrica, ni sanitaria, ni de ningún tipo. Los electrodomésticos de línea blanca deberán ser proporcionados por el Beneficiario a su entero costo.

Línea blanca incluye: Lavadora/Lavarropas, Secadora/Secarropas, Lavasecarropas, Cocinas/Hornos, Anafes, Campanas extractoras, Lavaplatos/Lavavajillas, Congelador/Freezer, Refrigerador/Nevera/Heladeras, Aparatos de calefacción o aire acondicionado, Termotanques, Purificadores. Quedan expresamente excluidos cualquier electrodoméstico que no esté mencionado en el listado anterior.

**14.3. Destape de cañerías o instalación de griferías.**

Si el Beneficiario necesita realizar destape de cañerías o instalación de griferías en baño o cocina, UYAS pondrá a disposición técnicos calificados para brindar este servicio.

En los casos de destape de cañerías:

- i. **Sanitarios:** se destaparán obstrucciones localizadas en cualquier parte del tramo comprendido entre los artefactos sanitarios y el caño cloacal en casos de unidades funcionales bajo el régimen de propiedad horizontal, o cámara séptica, en casos de fincas.

**Lavatorios y piletas:** obstrucciones localizadas en cualquier parte del tramo comprendido entre los lavatorios o piletas de cocina y/o lavaderos y el caño cloacal, en caso de unidades funcionales bajo el régimen de propiedad horizontal, o cámara séptica, en casos de fincas.

En los casos de instalación de griferías, debe existir previamente una salida de agua, como requisito indispensable para que el Beneficiario tenga acceso a este servicio.

#### **14.4. Armado de muebles kit.**

Si el Beneficiario necesita realizar armado de algún mueble que haya adquirido, UYAS pondrá a disposición técnicos calificados para realizar la instalación y armado. Únicamente se brindará este servicio, respecto de aquellos muebles que se hayan adquiridos nuevos (no usados) y que en su compra adjuntaron un instructivo o catalogo original de armado.

#### **14.5. LÍMITE MÁXIMO.**

**El Beneficiario dispondrá de un límite máximo de cuatro (4) Hechos Garantizados por año calendario. Asimismo, en cada Hecho Garantizado el servicio se brindará por un tiempo de mano de obra que no podrá exceder las tres (3) horas y hasta un límite máximo de \$ 500 (pesos uruguayos quinientos) en materiales por cada hecho garantizado. Cada luminaria, accesorio, cortina, persiana, grifería o mueble, será considerado como un (1) Hecho Garantizado independiente.**

Sin perjuicio del límite de Hechos Garantizados, los trabajos que se realicen tendrán una garantía de buen funcionamiento por un plazo de noventa (90) días a contar desde la prestación del servicio, lo que supondrá que deberá proveerse de coordinación de asistencia para el caso de desperfectos en la reparación realizada, siempre que se esté dentro del plazo de garantía antes previsto, computándose las visitas que se realicen durante la garantía como incluidas en el mismo Hecho Garantizado.

Los servicios aquí ofrecidos serán prestados solamente en presencia del Beneficiario que deberá estar presente todas las etapas de la atención. En el supuesto de que el Beneficiario no se encuentre en la vivienda según lo coordinando previamente con la Central de Asistencia, no se brindará el servicio y, ambas partes considerarán a la asistencia como servicio ejecutado.

**Importante: Estos servicios tendrán una carencia de treinta (30) días desde el momento de la contratación del servicio, por lo que los Beneficiarios no tendrán derecho a ninguno de estos servicios antes de transcurrido el plazo de treinta (30) días desde la contratación del mismo.**

#### **14.6. Limitaciones**

**No son objeto del presente servicio y por lo tanto no se brindará el mismo ante los siguientes hechos:**



Obras de albañilería, trabajos de carpintería, perforación de cristales u otros materiales con tratamiento especial, etc.

Cualquier modificación sobre la conexión a la red de gas, eléctrica o sanitaria.

Trabajos a más de 2,5mts de altura.

Aquellas tareas que insuman más de tres (3) horas de trabajo de mano de obra.

Los trabajos parciales, entendidos como aquellos en los que el asegurado ha realizado o prevé realizar una parte de la totalidad de la tarea.

Los trabajos de índole electrónica.

Cortes y adaptaciones a los productos que se pretendan instalar.

Muebles que no sean vendidos desarmados para armar por el comprador, o que no estén en su caja de origen.

Instalación en paredes que no sean de albañilería, o que a juicio del proveedor no se encuentre en condiciones apropiadas.

No se retiran escombros o sobrantes del servicio.

#### **14.7. Otras limitaciones generales para todos los servicios de MANTENIMIENTO BÁSICO DEL HOGAR.**

Sin perjuicio de las limitaciones específicas mencionadas respecto de cada uno de los diferentes servicios, quedan exceptuados, además, de los servicios especiales al hogar, y por tanto no son objeto de dichos servicios, los siguientes daños y contingencias:

- a) Los provocados intencionalmente por el Beneficiario.
- b) Las reparaciones de magnitud sobre instalaciones no visibles, que requieran la rotura de pisos y/o paredes, y el recambio de instalaciones eléctricas o sanitarias completas.
- c) Los que tuviesen su origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, insurrección, sublevación, rebelión, sedición, motín, huelga, desorden popular y otros hechos que alteren la seguridad interior del Estado o el orden público.
- d) Los que tuviesen su origen o fueran consecuencia de terremoto o temblor de tierra, erupción volcánica, inundación, granizo y otros fenómenos similares de la naturaleza.
- e) Los que tuviesen origen con anterioridad a la fecha de inicio del Contrato.
- f) Los servicios que el Beneficiario haya concertado por su cuenta, sin la previa comunicación o sin el consentimiento de UYAS.
- g) Cualquier trabajo sobre instalaciones o elementos propiedad de terceros, propiedad comunitaria o entes públicos, aun cuando se encuentren dentro de los límites de la propiedad del Beneficiario.
- h) Cualquier trabajo sobre instalaciones informales o fuera de la ley o regulaciones previstas por organismos estatales de contralor. A modo de enumeración sin que tenga carácter taxativo: OSE, UTE, ANTEL, etc.
- i) Los servicios solicitados para un domicilio diferente al registrado para ese Beneficiario.
- j) Los locales comerciales, oficinas y otros inmuebles de propiedad del Beneficiario, que no sea el inmueble residencial del mismo.

#### **14.1. Operativa del servicio**

- i) **Apertura de expediente:** El Beneficiario se contacta con UYAS para solicitar el servicio, procediendo a la apertura informática del expediente. Se anotará la fecha y momento para la realización del trabajo, de acuerdo con las necesidades del Beneficiario y la disponibilidad de los profesionales.

- ii) **Asignación del servicio al proveedor:** El operador de UYAS asignará un trabajo al proveedor más adecuado, a exclusivo criterio de UYAS. Asimismo, le facilitará todos los datos del Beneficiario (tipo de servicio solicitado, domicilio del Beneficiario y teléfono, etc.) para una mejor realización del servicio.
- iii) **Presupuestación del trabajo:** El proveedor, se presentará en la vivienda del Beneficiario, identificará el trabajo solicitado y sugerirá el método más adecuado para intervenir. El proveedor realizará un presupuesto del trabajo (en tiempo de mano de obra primero, y en costo en segundo lugar). Dicho presupuesto no tendrá costo para el Beneficiario y será comunicado al propio Beneficiario y a UYAS (si es posible desde el propio domicilio de la vivienda) de modo que se asegure que el importe y el tipo de intervención son los adecuados. Si el presupuesto está comprendido en los límites establecidos, el proveedor procederá a realizar el trabajo. En caso contrario, informará la Beneficiario el costo excedente, que deberá abonar directamente el Beneficiario si lo acepta.
- iv) **Aceptación del trabajo:** Una vez que el Beneficiario haya aceptado el presupuesto, el proveedor concertará con el Beneficiario la fecha y momento de intervención, siempre informando del mismo a UYAS.
- v) **Verificación del servicio:** Una vez que el trabajo haya sido realizado, UYAS podrá comprobar con el proveedor y el Beneficiario que la calidad del servicio y del trabajo realizado haya sido adecuado. Una vez concluido el trabajo, UYAS procederá al cierre del expediente.

#### **ENFERMERÍA A DOMICILIO Y CURACIONES.**

En caso de enfermedad o accidente del Beneficiario, UYAS referenciará para enviar a domicilio personal de enfermería para realizar tareas como ser: administración de medicamentos bajo receta e indicación médica, colocación de sonda vesical y sonda nasogástrica, inyectables, control de signos vitales y glucemia, curaciones de heridas, cambio de vendaje. UYAS se compromete a trasladar personal de enfermería calificado a realizar las tareas mencionadas al domicilio del Beneficiario, dicho servicio deberá solicitarse con un plazo mínimo de cuarenta y ocho (48) horas de anticipación y deberá indicarse claramente cuál será la asistencia a brindar, debiéndose de coordinar a través de la Central de Atención, mediante el teléfono 29034493. durante las veinticuatro (24) horas del día los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.

#### **15.1. EXCEPCIONES.**

Quedan exceptuadas y por tanto no son objeto del presente servicio las situaciones de emergencia y/o con riesgo de vida, así como la primera atención del paciente. Los materiales como ser los medicamentos a administrar, las sondas a colocar, los inyectables, vendajes y demás insumos necesarios, deberán estar previamente adquiridos por el Beneficiario que solicita el servicio.

El límite máximo por el presente servicio será de hasta un (1) Hecho Garantizado al mes por todo concepto.

#### **LIMPIEZA DE DOMICILIO.**

En caso de accidente o enfermedad del Beneficiario que devenga en su internación domiciliaria indicada por un médico, el Beneficiario tendrá derecho a solicitar el servicio



de Limpieza de Hogar, el cual contempla una instancia, previa coordinación con la Central de Operaciones, en la cual UYAS enviará personal capacitado para realizar la labor de limpieza del hogar. Será de exclusivo cargo del Beneficiario proporcionar los materiales y equipamiento necesario para poder realizar la limpieza del hogar. Para poder hacer efectivo este servicio, debe de encontrarse una persona disponible en el domicilio al momento de recibir al personal de limpieza, ya sea el Beneficiario u otra persona designada por el mismo. En ningún caso UYAS se hará responsable de los daños que pudieran causarse durante el servicio brindado, ya sea al equipamiento de limpieza, objetos pertenecientes al Beneficiario u otros dentro del domicilio. En todos los casos el servicio cesará automáticamente cuando el Beneficiario sea dado de alta de su internación domiciliaria por el médico tratante.

**16.1. LÍMITE MÁXIMO:** Este servicio se brindará por tres (3) Hechos Garantizados al año y por una (1) vez a la semana, hasta por un máximo de tres (3) semanas. El servicio tendrá una duración de hasta un máximo de cuatro (4) horas por jornada de limpieza semanal. En todos los casos estará sujeto a la internación domiciliaria del Beneficiario, indicada por un médico tratante.

### **16.1. OPERATIVA DE SERVICIO**

#### **a) Apertura de expediente:**

El Beneficiario contacta la Central Operativa para solicitar el servicio, procediendo a la apertura informática del expediente. Se coordinará la dirección, la fecha y hora en que la persona designada por UYAS se presentará en el domicilio del Beneficiario, para realizar el servicio.

#### **b) Asignación del servicio:**

Se agenda el servicio de limpieza de domicilio con la persona designada por UYAS, en un plazo no superior a cuarenta y ocho (48) horas hábiles a contar desde el llamado de solicitud de servicio.

#### **c) Realización del servicio:**

El día previsto y a la hora establecida, la persona designada por UYAS se presentará en el domicilio del Beneficiario para realizar el servicio de limpieza, hasta por un máximo de cuatro (4) horas.

#### **d) Cierre de expediente:**

Una vez culminado el servicio de limpieza de domicilio, se procede al cierre de expediente.

### **16.3. EXCEPCIONES**

Queda exceptuado del presente servicio y por tanto el Beneficiario no tendrá derecho al servicio de Limpieza a Domicilio en los siguientes casos:

- a) Cuando el servicio sea solicitado en una dirección distinta al lugar de residencia del Beneficiario.
- b) Aquellas áreas que no sean de uso residencial, sino comercial u otros propósitos.
- c) Aquellas áreas que sean de uso común entre varios inquilinos o copropietarios.
- d) Cualquier trabajo distinto al de limpieza del hogar, como ser tareas de jardinería, limpieza de chimeneas, limpieza de graseras, cuidado de personas y cualquier otra tarea





que no sea expresamente limpieza del hogar y/o esté reservada a personal especializado.

e) Aquellas tareas que requieran equipamiento o seguridad especial, como por ejemplo y sin limitarse a ello, limpieza exterior de vidrios de edificios, trabajos en altura superior a 2,20 mts.

f) Situación de declaración de guerra, revolución, tumultos, epidemias, pandemias y otras perturbaciones que alteren el orden público.

Las tareas de limpieza encomendadas que no cuenten con los materiales necesarios a ser provistos por el Beneficiario.