



# *CORONAVIRUS*

# CONDICIONES GENERALES DE ASISTENCIA



# ASISTENCIA TELEMEDICINA Y ATENCIÓN 24 HS



## A. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EUROP ASSISTANCE ARGENTINA:

Los SERVICIOS serán prestados por el PROVEEDOR a los ASEGURADOS, cuando así sean solicitados, las 24 horas del día, los 365 días del año. Para solicitar un SERVICIO el ASEGURADO **deberá comunicarse al 0800 888 24324 / 0800 888 24337 / 011 4329-9191.**

### DEFINICIONES

Para los efectos de la presentación de los SERVICIOS aquí detallados, se entenderá por:

**A) ACCIDENTE:** Todo acontecimiento que provoque daños corporales a un ASEGURADO causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad).

**B) ENFERMEDAD:** Cualquier enfermedad contraída por un ASEGURADO no preexistente a la contratación del SERVICIO.

**C) ASEGURADO(s):** Titular de una póliza de vehículo, que cuente con el Servicio de Asistencia Vehicular, y/o de Combinado Familiar.

**D) SERVICIOS DE ASISTENCIA:** Los servicios asistenciales que son prestados por EUROP a los ASEGURADOS en los términos y condiciones que se estipulan en este anexo, para los casos de situaciones de asistencia del ASEGURADO.

**E) SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Cualquier suceso, o hecho de los descriptos en este anexo.

**F) RESIDENCIA:** País en el cual el ASEGURADO tiene fijado su domicilio ante ALLIANZ.

**G) COBERTURAS:** Prestaciones o servicios de asistencia a que tienen derecho los ASEGURADOS que se encuentran descriptos más adelante en este instructivo.

**H) PROVEEDOR:** Es EUROP ASSISTANCE ARGENTINA S.A.

**I) DOMICILIO RESIDENCIAL:** Casa, departamento o unidad para uso habitacional que sea el domicilio permanente del ASEGURADO.

**J) REINTEGRO:** Monto de dinero a entregar al ASEGURADO cuando hubiera abonado gastos en relación a los SERVICIOS cubiertos descriptos siempre y cuando hayan sido autorizados por el PRESTADOR antes de ser realizados. Los REINTEGROS se realizarán en cuenta bancaria a designar por el ASEGURADO.

**K) EVENTO:** Solución brindada por el prestador en relación a una solicitud de SERVICIO. En caso de que el ASEGURADO solicitare una segunda solución para resolver la misma eventualidad, el PROVEEDOR podrá considerarlo como un EVENTO adicional.

## 1. TELEMEDICINA

### Especialidades brindadas:



- Pediatría
- Ginecología/Obstetricia
- Medicina general

### Síntomas a tratar:



- Resfrío
- Sinusitis
- Gripe
- Problemas pediátricos de baja complejidad
- Erupciones cutáneas
- Asma
- Alergias
- Infecciones del tránsito urinario
- Dolor de garganta
- Vómitos
- Diarrea
- Problemas o enfermedades del viajero
- Consejería para dejar de fumar

**LÍMITE:**  
5 minutos  
por llamado  
- 1 llamado  
por mes.



### ¿Cómo solicitar el servicio?



1. El asegurado se comunicará a la central de operaciones de Europ Assistance.
2. Le brindaremos el link y una password para poder acceder.
3. Una vez en la aplicación o la página, ingresará con su mail y número de DNI.
4. Para realizar la llamada, seleccioná la especialidad que querés consultar, escribí el motivo de la consulta, marcá si tenés antecedentes de relevancia y presioná el botón LLAMAR.
5. Luego de unos pocos minutos un médico calificado te atenderá.
6. Una vez finalizada la videollamada, podrás calificar el servicio y al profesional.

### Exclusiones particulares:



#### 1) Consultas sobre afecciones que pongan en peligro la vida o que puedan causar deterioro del paciente:

- Síntomas de riesgo de vida o que puedan causar deterioro de la persona
- Eventos que se consideren una emergencia, urgencia o un caso grave
- Afecciones del corazón o cerebrales
- 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

#### 2) Emisión de certificado médico u órdenes de estudios de laboratorio e imágenes.

#### 3) Recetas de:

- Narcóticos • Opioides • Sedantes y relajantes musculares
- Medicamentos que requieren una estrecha vigilancia por parte de un profesional de la salud (Clonazepam, Anfetaminas, etc.)
- Medicamentos que requieren administración por parte de un profesional de la salud o capacitación para el uso por primera vez (Remicade, Epogen, Enbrel, etc.)

## 2. CONTENCIÓN TELEFÓNICA 24HS

Los **SERVICIOS** serán prestados por el **PROVEEDOR** a los **ASEGURADOS**, cuando así sean solicitados, las **24 horas del día**, los **365 días del año**.

Para solicitar un **SERVICIO** el **ASEGURADO** deberá comunicarse al **0800-888-24324**. Los servicios son telefónicos.



### Servicios Incluidos



- ✓ Segunda opinión médica internacional
- ✓ Recordatorio de toma de medicamentos a través de whatsapp
- ✓ Delivery de medicamentos (a costo del asegurado)
- ✓ Seguimiento y contención del adulto
- ✓ Coordinación de enfermero a domicilio a costo del asegurado
- ✓ Coordinación de taxis
- ✓ Información farmacias de guardia
- ✓ Estrés, angustia, depresión
- ✓ Transtornos alimentarios, ansiedad
- ✓ Problemas de pareja

### Obligaciones del asegurado:



El **ASEGURADO** se obliga bajo el presente a llamar a la Central de Alarma de **EUROP ASSISTANCE**, facilitando los siguientes datos:

- Su nombre, domicilio y número de documento.
- Indicará el lugar en que se encuentra y un número de teléfono donde **EUROP ASSISTANCE** pueda continuar contactando al **ASEGURADO** o a su representante.
- Descripción del problema o dolencia que lo aqueja y el tipo de ayuda que solicita.

**EUROP** se reserva el derecho de comprobar la veracidad de los anteriores datos y al efecto **Allianz** acepta la obligación de comprobar y confirmar a **EUROP ASSISTANCE**, cuando éste lo solicite, el carácter de **ASEGURADO** del solicitante y la vigencia de su cobertura.

### Exclusiones generales:



- Cuando el **ASEGURADO** no se identifique como tal.
- Cuando el **ASEGURADO** incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este condicionado.
- Cuando los **SERVICIOS** sean solicitados como consecuencia directa o indirecta de huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
- Los provocados intencionalmente por el **ASEGURADO**.
- Enfermedades o lesiones derivadas de acción criminal del **ASEGURADO**, sea en forma directa o indirecta; intento de suicidio y sus consecuencias; suicidio; enfermedades producidas por la ingestión de drogas, narcóticos, bebidas alcohólicas o medicinas tomadas sin orden médica.

## Datos importantes:



**1)** La Plataforma se encuentra disponible de lunes a viernes de 8 a 23 horas y sábados y domingos de 10 a 22 horas, excluyendo feriados y días festivos. Europ Assistance se reserva el derecho de interrumpir o suspender la disponibilidad de la Plataforma por cualquier motivo que estime corresponder. El objeto de la misma es que el usuario pueda evacuar consultas clínicas de baja complejidad dentro de las posibilidades que ofrece la Plataforma. La consulta médica efectuada mediante este Servicio, no reemplaza ni sustituye la consulta médica presencial.

**2)** ESTA PLATAFORMA NO DEBE UTILIZARSE EN CASO DE EMERGENCIAS NI URGENCIAS MÉDICAS, ASÍ COMO TAMPOCO PARA CONSULTAS REFERIDAS A ESPECIALIDADES MÉDICAS QUE NO SEAN APTAS PARA SER ATENDIDAS POR UN MÉDICO CLÍNICO, NI QUE REQUIERAN DE UN EXÁMEN FÍSICO PRESENCIAL POR PARTE DEL MÉDICO.

**3)** Este servicio no se encuentra habilitado ni debe ser utilizado para la transcripción o emisión de recetas ni medicamentos que para su indicación requieran una consulta presencial, entre otros.

**4)** El Usuario no podrá obligar al Profesional durante la consulta a que se le practiquen exámenes, indicaciones o tratamientos que no se puedan llevar a cabo de manera remota, o cuya realización pudiera comprometer la responsabilidad profesional del médico interviniente.

**5)** EL ACCESO A LA PLATAFORMA NO GARANTIZA AL USUARIO LA OBTENCIÓN DE UN DIAGNÓSTICO NI A NINGÚN RESULTADO CONCRETO.

**6)** Para operar a través de la Plataforma se requerirá al usuario que se identifique ingresando su número de socio y dirección de correo electrónico.

**7)** El Usuario reconoce y acepta que ni EUROP ASSISTANCE, ni el profesional consultado otorgan ninguna garantía de cualquier naturaleza, ya sea expresa o implícita, sobre la información, consejo médico, asesoramiento, contenidos, información y servicios que ofrece EUROP ASSISTANCE a través de la Plataforma toda vez que no asume una obligación de resultado. EUROP ASSISTANCE no será responsable por agravamientos de los eventuales cuadros clínicos, en caso que el Usuario no pudiera realizar posteriormente un efectivo contacto con el médico consultado o con el especialista al cual fue derivado, o no se realizare los estudios sugeridos por el profesional.

**8)** EUROP ASSISTANCE EXCLUYE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A LA FALTA DE DISPONIBILIDAD O DE CONTINUIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DEL PORTAL Y DE LOS SERVICIOS, A LA FALIBILIDAD DEL PORTAL Y DE LOS SERVICIOS, Y EN PARTICULAR, AUNQUE NO DE MODO EXCLUSIVO, A LOS FALLOS EN EL ACCESO A LAS DISTINTAS PÁGINAS WEB DEL PORTAL O A AQUELLAS DESDE LAS QUE SE PRESTAN LOS SERVICIOS.

**9)** EL USUARIO SERÁ EL ÚNICO RESPONSABLE POR AQUELLAS FALLAS U ERRORES EN EL DICTAMEN, OPINIÓN, TRATAMIENTO QUE PUDIERA RECOMENDÁRSELE, O –EN GENERAL– DE LA RESPUESTA POR PARTE DEL PROFESIONAL INTERVINIENTE QUE PUDIERA ATRIBUIRSE TOTAL O PARCIALMENTE AL HECHO DE QUE LA CONSULTA HUBIERA SIDO HECHA A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA Y NO DE MANERA PRESENCIAL.

**#yomequedoencasa #somosresponsables**