



SALUD

## Prólogo

La siguiente primera edición de esta guía, ha sido elaborada con la recopilación de las consultas mas frecuentes que realizan tanto usuarios/afiliados como nuestro propios funcionarios/as, a las oficinas centrales de Afiliaciones y Atención al Usuario.

Por tanto, la presente tiene el objetivo de informar a nuestros funcionarios/as en los servicios y formas de acceso a los mismos, de esta manera podremos mantener informados y mejor orientados a los y las usuarios/as de los servicios de salud de ASSE.

Esta guía contiene información de aquellos servicios de índole general y/o de referencia nacional, incluyendo sus formas de comunicación, así como la normativa que regula los mismos.

En esta oportunidad la elaboración y producción de contenidos fue realizada por parte de un equipo de funcionarios/as de Centro Nacional de Afiliaciones, integrado por diversas áreas del mismo.

El equipo esta conformado por:

Virginia Berón

Adriana Cesareo

Florencia Dudok

Adriana Inzaurrealde

Noelia Maya

Claudia Mieres

Claudio Miranda

Kehila Rodríguez

Stefanía Scaldaferrí

Mariana Severino

María Laura Targetta

Silvana Techera

# SALUD

## Preguntas Frecuentes

### ¿Quiénes son Usuarios/as del Sistema Nacional Integrado de Salud?

Según el Decreto 287/012 “son usuarios del Sistema Nacional Integrado de Salud (SNIS) todas las personas que residen en el territorio nacional y se registran en forma espontánea o a solicitud de la Junta Nacional de Salud, en una de las entidades prestadoras de servicios de salud que lo integren”.

### ¿Quiénes son Afiliados a ASSE?

Toda persona que haya optado por ASSE como su prestador de Salud.

### El/la usuario/a que desea afiliarse a ASSE: ¿a qué oficina debe dirigirse?

El/la usuario/a deberá dirigirse con la documentación correspondiente a los puestos de Afiliaciones de ASSE ubicados en los centros asistenciales del país o en los Puestos de Atención Ciudadana.

Por otra parte podrá solicitar la afiliación por medio de un formulario electrónico disponible en el Sitio Web de ASSE, donde un Afiliador/a recepcionará dicha solicitud y se comunicará con él o la usuario/a para finalizar el trámite:

### ¿Cuál es la documentación que se le solicitará para realizar el trámite de Afiliación?

#### Afiliación Común

Para afiliarse a ASSE el/la usuario/a deberá presentar la siguiente documentación:

- Documento de identidad vigente del interesado/a y documento de identidad de los integrantes del núcleo familiar (original y copia).
- Constancia de domicilio (recibo de OSE, UTE, ANTEL o constancia policial para verificar su domicilio). Menos de dos meses de emitido.
- Recibo de ingresos de cada uno de los integrantes del núcleo familiar (salario, pensiones, jubilación, etc). Si el cobro es quincenal: dos (2) últimos recibos. Si percibe horas extras y/o nocturnidad: seis (6) últimos recibos. En caso de no poseer recibos de

suelo deberá completar la Constancia de situación-socio-económica. (Puede descargarlo y completarlo o adquirirlo en el puesto de afiliación)

Recuerde que debe presentar los documentos originales y una fotocopia de los mismos.

### **Afiliación FONASA**

Si el usuario/a cuenta con trabajo formal y aporta al Banco de Previsión Social puede optar por ASSE como su prestador Mutual.

Documentación a presentar:

Fotocopia de documento de identidad

También son beneficiarios de ese derecho su cónyuge, hijos menores a cargo, o mayores de edad con discapacidad.

Si el que concurre a realizar el trámite de Afiliación es el usuario que genera el derecho, la documentación a presentar será únicamente las fotocopias de las cédulas de identidad de los/las beneficiarios/as a quienes desea afiliar a ASSE.

### **En caso de que el generante del derecho no pueda concurrir personalmente a afiliar a sus hijos: ¿puede concurrir alguien más?**

Si, la madre o padre del/la menor o de la persona con discapacidad, o un tutor o curador de la persona a afiliar.

### **En este caso, ¿qué documentación deberá presentar?**

Deberá presentar además de las fotocopias de los documentos de identidad, la partida de nacimiento del/la hijo/a para poder firmar la declaración.

Para los casos en que el que concurre es el tutor o curador, éste deberá presentar además una constancia de tenencia judicial.

### **Si el/la usuario/a supera los topes de ingresos establecidos para la categoría gratuito, o está afiliado por FONASA o abona una cuota particular a un prestador privado: ¿puede afiliarse a ASSE?**

Si, el usuario tiene derecho a la afiliación pagando una cuota mensual. (Ver Decreto 287/012)

### ¿Cuál es el valor de la Cuota ASSE?

El valor de la cuota ASSE esta conformado por un componente asistencial y otro de IMAE. El valor del componente asistencial esta regulado por el Ministerio de Economía y Finanzas y el valor del componente de IMAE esta regulado por el Fondo Nacional de Recursos.

### El/la usuario/a podrá simular su afiliación a través del Sitio Web de ASSE, aportando los siguientes datos:

- Número de integrantes del núcleo familiar
- Ingresos económicos del núcleo familiar

### El/la usuario/a se encuentra en situación de calle: ¿Qué documentación necesitará para realizar el trámite de afiliación?

- Fotocopia de documento de identidad.
- Si vive en un refugio, se le solicitará una carta del mismo o del Ministerio de Desarrollo Social (MIDES)

Marco legal: Art. 44 de la Constitución; Leyes N° 9.202/34 y 11.925/53; Decreto N° 287/12, Art. 1 Nal. A

### El/la usuario/a se encuentra internado en el Centro Nacional del Quemado (CENAQUE): ¿Puede realizar otra persona el trámite?, ¿Qué documentación se le solicitará para realizar el trámite de afiliación?

Si. Puede realizar otra persona el trámite.

SALUD

La persona que concurra a la oficina de Afiliaciones deberá presentar la siguiente documentación:

- Fotocopia del documento de identidad de la persona que realizará el trámite
- Fotocopia del documento de identidad del interesado
- Informe Social emitido por el CENAQUE

Observación: La presentación de un Informe Social sustituye la constancia de ingresos

**El/la usuario/a estuvo privado de libertad y recientemente fue liberado/a: ¿qué documentación se le solicitará para Afiliarse?**

- Informe del Patronato Nacional de Encarcelados y Liberados
- Documento de Identidad vigente y fotocopia.

Si el/la usuario/a desea afiliar a otros integrantes del núcleo familiar, deberá solicitar al patronato que incluya en el informe los nombres y número de identidad de los demás integrantes, y para realizar la afiliación de estas personas necesitará las fotocopias de los documentos de identidad.

**El/la usuario/a se encuentra privado de libertad: ¿Qué documentación necesita para afiliarse? ¿Quién realiza el trámite de afiliación?**

ASSE cuenta con un Sistema de Atención Integral de las personas privadas de libertad (SAI-PPL).

La regularización del trámite de Afiliación de la persona la realiza la unidad PPL de ASSE.

Deberá presentar la siguiente documentación:  
Informe de reclusión con los datos personales del recluso.

**El/la usuaria se encuentra internado/a en el Hospital Vilardebó: ¿puede realizar el trámite otra persona? ¿Qué documentación se le solicitará?**

Si, deberá presentar la siguiente documentación:

Fotocopia del documento de identidad del interesado

En caso de contar con ingresos se deberá presentar una copia del mismo.

Fotocopia del documento de identidad de la persona que realizará el trámite

Carta de valoración social emitida por dicho Hospital.

Observación: La presentación de carta de valoración social sustituye la constancia de ingresos.

**El/la usuario/a participa del programa “Uruguay Trabaja”: ¿Qué documentación se le solicitará para realizar el trámite de afiliación? ¿El trámite puede ser realizado por otra persona?**

-Fotocopias del documento de identidad de todas las personas que comparten la vivienda

-Informe social emitido por el MIDES

-Fotocopia de recibo de ingresos.

Si, el trámite puede realizarlo una persona representante del MIDES. En este caso deberá presentar la fotocopia del documento de identidad.

**El/la usuario/a es paciente del Hospital Piñeyro del Campo y cuenta con su afiliación vencida: ¿Cuál es la documentación que se le solicita al Servicio para regularizar el trámite de afiliación?**

-Fotocopia del documento de identidad del paciente

-Fotocopia del documento de identidad de la persona que realizara el trámite

-Carta de valoración social emitida por dicho Hospital.

**El/la usuario/a es paciente del Portal Amarillo: ¿Cuál es la documentación que se le solicita para afiliarse?**

-Fotocopia del documento de identidad

-Carta de valoración social emitida por el Portal Amarillo.

SALUD

Observación: La presentación de carta de valoración social sustituye la constancia de ingresos.

**El/la usuario/a es Jubilado/a o Pensionista: ¿Cuál es la documentación que se le solicita para afiliarse?**

En caso de que el/la Usuario/a renuncie al FONASA –ASSE deberá presentar:

- Fotocopia del documento de identidad
- Recibo de pasividad
- Constancia de domicilio y renuncia FONASA-ASSE.
- Renuncia FONASA-ASSE

**Observación:** La renuncia la expide el BPS.

En caso de que el/la Usuario/a renuncie al FONASA –IAMC<sup>1</sup> deberá presentar:

- Fotocopia del documento de identidad
- Recibo de pasividad
- Constancia de domicilio
- Renuncia FONASA-IAMC.

**Observación:** La renuncia la expide la IAMC

**El/la usuario/a es Jubilado/a, él/ella y su conyugue además son Beneficiarios/as de Asistencia Integral: ¿Cuál es la documentación que se le solicita para afiliarse?**

- Fotocopia del documento de identidad del Jubilado y su conyugue
- Carne de asistencia integral
- Recibo de jubilación

---

1

IAMC: Instituciones de Asistencia Médica Colectiva



Una constancia de domicilio (recibo de UTE, OSE, ANTEL o constancia emitida por la seccional de su barrio) vigente (máximo dos meses desde la fecha de su emisión)

Marco normativo: Ley: Ley N° 13.223

**El/la usuario/a es funcionario/a activo del Ministerio del Interior o jubilado: ¿existe un convenio entre ASSE y dicho Ministerio para estas personas y sus familiares puedan atender su salud en ASSE?**

Si. Existe un convenio vigente el que especifica que aquellos/as usuarios/as de Sanidad Policial que:

- residen en la Ciudad de Montevideo deberán asistirse en el Hospital Policial, aunque podrán atender su salud en ASSE en caso de derivación.
- residen en el interior del país podrán acceder a todas las prestaciones de ASSE, excepto la odontológica.

**¿Cuál es la documentación que se le solicita para afiliarse?**

- Fotocopia del documento de identidad de todos los integrantes del núcleo familiar.
- Constancias de ingresos
- Constancia de domicilio (recibo de OSE, UTE, ANTEL o constancia policial para verificar su domicilio). Menos de dos meses de emitido.
- Tirilla emitida por Sanidad Policial.

Marco Normativo: Ley N° 14.416/75; Decreto N° 739/87: Decreto N° 637/71

**¿Puede un/a usuario/a acceder a los servicios de ASSE sin estar afiliado?**

Si. A excepción de los usuarios en que ingresan al país en calidad de turistas (ver apartado correspondiente), todos los/las usuarios/as que requieran de los servicios y/o prestaciones de ASSE deberán abonar el pago de los mismos. Para esto se le solicitará firmar una declaración jurada y reconocimiento de deuda por todo concepto (medicamentos, consultas, estudios, internación, etc.).

Marco Normativo: Decreto 179/02.

**¿El/la usuario/a tiene un plazo para cancelar la deuda?**

Si. El pago de la misma deberá realizarse en un lapso de 30 días.

**¿A qué oficina deberá dirigirse el Usuario para efectuar el pago?**

El/la usuario/a deberá dirigirse a la oficina de Recaudaciones del Servicio correspondiente para realizar el pago.

**¿El/la usuario/a tiene otra opción que no sea el pago de la deuda?**

Si, puede regularizar su situación afiliándose a ASSE dentro de ese mismo período de tiempo.

**¿En caso de emergencia se le puede negar la asistencia a un/a usuario/a?**

No. No se le puede negar la asistencia bajo ningún concepto. Este podrá dirigirse a cualquier Centro de Salud u Hospital que cuente con puerta de Emergencia.

**Si el/la usuario/a es extranjero/a y desea afiliarse a ASSE: ¿puede hacerlo?**

Si.

**¿Qué documentación que se le solicitará para realizar el trámite?**

- Una constancia de Ciudadanía en trámite, un contrato de trabajo o una carta consular que justifique su residencia en nuestro país.
- Fotocopia del documento de identidad de todos los integrantes del grupo familiar, entendiéndose por ello todas las personas que viven bajo el mismo techo.

- Constancias de ingresos de todas las personas del grupo familiar (recibo de sueldo, jubilación, asignaciones, pensión, seguro de desempleo, formulario de ingresos informales y/o constancia de ayuda económica).
- Constancia de domicilio (recibo de OSE, UTE, ANTEL o constancia policial para verificar su domicilio). Menos de dos meses de emitido.

**El/la usuario/a es Beneficiario/a de la Ley 18.033 y 18.596 (Víctima de terrorismo de estado) y desea afiliarse: ¿Que documentación se le solicitará para realizar el trámite?**

- Fotocopia del documento de identidad
- Recibo de pensión reparatoria (en caso de no contar con Pensión Reparatoria deberá presentar nota equivalente)
- Constancia de domicilio (recibo de OSE, UTE, ANTEL o constancia policial para verificar su domicilio). Menos de dos meses de emitido.

**Además del/la beneficiario/a de las Leyes 18.033 y 18.596: ¿tienen derecho a la afiliación sus familiares?**

Si. Tienen derecho los cónyuges, hijos y nietos de los/las beneficiarios/as.

**En caso de que alguno de ellos desee afiliarse: ¿qué documentación se le solicitará?**

- Fotocopia del documento de identidad
- Documento que confirme el vínculo familiar directo (partida de nacimiento, libreta de casamiento)

**Luego de Afiliarse: ¿se le entrega una constancia de afiliación al/la usuario/a?**

En caso de ser una afiliación gratuita: no se emite constancia de afiliación.

En caso de ser una afiliación FONASA: al momento de culminar la afiliación en el sistema del BPS, el mismo emitirá una constancia con dos vías. Una de ellas luego de

ser firmada por el/la usuario/a y el/la Afiliador/a deberá ser archivada junto al expediente, y la otra vía se le entregará al usuario/a.

En caso de ser una Afiliación CUOTA ASSE: no se le entregará una constancia de afiliación. Si se le entregará un recibo del pago de la cuota.

### **Si el/la Usuario/a necesita una constancia de afiliación: ¿puede acceder a ella?**

Si. Podrá solicitarla en cualquiera de las oficinas de Afiliaciones de los centros de Salud y/o policlínicas o solicitarlas a través de un formulario disponible en el Sitio Web de ASSE.

### **¿Cuál es la diferencia entre una policlínica, un Centro de Salud y un Hospital?**

ASSE cuenta con Servicios de atención a la salud de sus usuarios y usuarias en sus tres niveles de Atención:

En el primer Nivel de Atención se encuentran los centros de salud y las policlínicas. En este nivel se permite resolver aquellas necesidades básicas y frecuentes, ya que cuenta con establecimientos de baja complejidad.

Asisten profesionales como ser Médicos de Familia y Comunitarios, Pediatras, Ginecólogos, Médicos Generales entre otros.

En el segundo nivel de atención se ubican los Hospitales. Según la Ley 18.211 (2007) “el segundo nivel de atención está constituido por el conjunto de actividades para la atención integral de carácter clínico, quirúrgico u obstétrico, en régimen de hospitalización de día o de carácter crónico. Está orientado a satisfacer necesidades de baja, mediana o alta complejidad con recursos humanos, tecnológicos e infraestructura de diversos niveles de complejidad. En él se asientan la cobertura más frecuente de las atenciones de emergencia.”

En el Tercer nivel de atención se encuentran las Unidades Especializadas.

ASSE cuenta con una amplia red de hospitales e institutos especializados en la atención de patologías que demanden tecnología diagnóstica y de tratamiento de alta especialización, adecuando recursos humanos, tecnológicos e infraestructura en función de esas necesidades.

# SALUD

En este nivel se brinda atención a las patologías complejas, los cuales requieren de procedimientos especializados y el uso de alta tecnología. Ejemplos: CTI, CENAQUE, INOT e INCA

### ¿Existen convenios por complementación de servicios?

Si. Para conocer los convenios por Región, acceda al Sitio Web de ASSE donde se encuentra publicada la información.

### ¿Cuáles son los Centros Asistenciales de ASSE en todo el territorio nacional?

Para acceder a la información consulte el Sitio Web de ASSE.

### ¿Cuáles son los Centros de salud de la Red de Atención Primaria del área Metropolitana que cuentan con puerta de Emergencia las 24 horas del día?

- Centro de Salud Cerro (Carlos M. Ramírez 1744)
- Centro de Salud Piedras Blancas (Capitán Tula 4145 esq. Belloni)
- Centro de Salud Jardines del Hipódromo (Malinas 3843 entre Libia y Rafael)
- Centro de Salud Monterrey (Maciel 116 - Paso Carrasco)
- Centro de Salud Ciudad del Plata (Ruta 1 Km 26 Mza. 67 Rivera s/n)
- Centro de Salud Ciudad de la Costa (García Arocena y Secco García s/n)

### ¿Qué documentación se le solicitará al usuario para atenderse?

El único documento que se le solicitará al/la usuario/a será el documento de identidad vigente. (Cédula de identidad o DNI)

### Luego de afiliarse: ¿el/la usuario/a tendrá que abonar ticket y órdenes?

No. En ninguna de sus categorías de afiliación.

### ¿Cuáles son los beneficios a los que accede el o la usuario/a al Afiliarse a ASSE?

Tendrá cobertura médica total a nivel nacional, sin pagar órdenes ni tickets.  
Podrá acceder a las prestaciones incluidas en el PIAS (Plan Integral de Atención en Salud).

Por más información diríjase al Sitio Web de Ministerio de Salud.

### **¿El o la usuario/a puedo atenderse en cualquier Centro de ASSE?**

Puede dirigirse a cualquier centro de salud en caso de Emergencia. De lo contrario debe dirigirse a la policlínica o Centro de Salud más cercano/a a su domicilio.

### **¿Dónde se dirige el usuario si necesita recibir orientación e información sobre el Centro de Salud y/o policlínica más cercano/a a su domicilio?**

Los usuarios que residen en la ciudad de Montevideo, podrán consultar cual es el centro de salud y/o policlínica más cercana a su domicilio comunicándose telefónicamente con la oficina de atención al usuario de la RAP (Red de Atención Primaria) teléfono 24001686 interno 116.

### **El/la usuario/a consulta si puede atenderse en una Policlínica de la Intendencia Municipal o Policlínica Comunitaria:**

Si. Si bien dichas policlínicas no pertenecen a ASSE, tiene convenio vigente y en ellas pueden atenderse todos los usuarios de ASSE. En caso de las policlínicas de la Intendencia Municipal de Montevideo, puede dirigirse a cualquiera de ellas para recibir atención ya que no existe la geo-referenciación.

Por más información él o la Usuaría podrán comunicarse a la División de Salud de la Intendencia Municipal de Montevideo al teléfono 1950 interno 8620.

### **Una vez afiliado/a: ¿qué debe hacer el/la usuario/a para atenderse?**

Si desea acceder a una consulta con médico general, pediatra o ginecólogo/a deberá dirigirse al Centro de Salud más cercano a su domicilio, y solicitar fecha y hora para concurrir a la misma.

Los/las usuarios/as que residan en la Ciudad de Montevideo, luego de concurrir a la primer consulta, podrán agendar las próximas consultas a través de la línea telefónica 0800 2773.

### **¿Si requiere atención por parte de un especialista?**

Para acceder a consulta con médico especialista primero debe visitar a un médico general (o de familia) quien le dará el pase al especialista que necesita, a fin de continuar con su atención.

Una vez que tenga el pase debe dirigirse al sector correspondiente dentro de su centro de salud para realizar la coordinación.

### **El/la Usuario/a luego de afiliarse: ¿Puede acceder a los servicios del Hospital de Ojos?**

Si. Para esto debe solicitar pase del médico de medicina general como si fuera a acceder a cualquier tipo de especialista. Debe decir “pase a oftalmología” y la coordinación se realiza en la misma policlínica donde se le entregó el pase o de lo contrario el usuario puede agendar el día y hora de su consulta por teléfono. Por más información puede llamar a los teléfonos 23057168 y 23074306 o acceder al Sitio Web del Hospital Saint Bois.

### **¿El/la usuario/a puede acceder a un listado de especialistas?**

Si. Actualmente los usuarios pueden acceder al listado de especialistas de la Red de Atención del Primer nivel del área Metropolitana accediendo al mismo a través del Portal de ASSE.

### **¿El/la usuario/a cuenta con servicio de médico de Radio?**

Si. En la ciudad de Montevideo, ASSE ofrece el Servicio de Urgencia y Emergencia domiciliaria a sus usuarios y usuarias.

Para solicitar un Médico de Radio se debe llamar en el horario de 08:00 a 14:00 hrs. al teléfono 105 dónde primeramente recibirá una orientación asistencial por parte de un médico coordinador.

**En caso de emergencia: ¿Cual es el teléfono al que deberá llamar el o la usuario/a?**

Frente a una situación de riesgo de vida podrá llamar al número telefónico 105 o de lo contrario dirigirse a cualquiera de los centros de Salud que cuenten con puerta de Emergencia.

**Por trámites de certificaciones médicas: ¿a qué oficina debe dirigirse?**

A la oficina de atención al usuario de Centro de Salud u Hospital.

**Si el/la usuario/a no pueden concurrir personalmente al Centro de Salud para agendar su consulta: ¿puede realizar la solicitud otra persona?**

Si. Puede concurrir otra persona presentando el documento de identidad del/la usuario/a

**¿Los/as usuarios/as beneficiarios de la ley 18.033 y Ley 18.596 pueden agendar sus consultas vía Web?**

Si. Los/as usuarios/as beneficiarios/as de dichas leyes cuentan con prestaciones específicas, y pueden agendar sus consultas accediendo al formulario de “solicitud de consultas-víctimas de terrorismo de estado” disponible en el portal de ASSE.

**Si él o la usuario/a es adolescente y carece de responsables adultos, no integra un grupo familiar, o se encuentre en situación de calle y/o riesgo social: ¿Qué documentación necesita para acceder a ASSE?**

**1. Si no genera aportes al BPS:**



-Informe emitido por un/una Asistente Social proveniente de organismos del Estado, u Organizaciones no Gubernamentales que de cuenta de la situación declarada por el adolescente.

-Fotocopia de documento de identidad.

De acuerdo al Artículo 4 del Decreto 287/012 “la Declaración Jurada a que refiere el Artículo 28 del Decreto N° 179/002 de 21 de mayo de 2002, será sustituida por un informe social elaborado por los servicios sociales de la Administración de Servicios de Salud del Estado, que dé cuenta de la situación declarada por el o la adolescente solicitante, el que deberá llevar la firma del profesional actuante.

En el registro del solicitante en el padrón de usuarios de la Administración de los Servicios de Salud del Estado, el funcionario interviniente dejará constancia bajo su firma, de la existencia del referido informe social.

La Administración de Servicios de Salud del Estado pondrá la situación en Conocimiento del Instituto Nacional del Niño y Adolescente del Uruguay (INAU), a los efectos que pudieren corresponder.”

## **2. Si genera aportes al BPS porque cuenta con el permiso del menor para desempeñar tareas remuneradas:**

-Fotocopia de documento de identidad

**Si el/la adolescente conforma un núcleo familiar con otro/otra adolescente**

**¿Qué documentación se le solicitará para realizar el trámite?**

-Carta de Asistente Social proveniente de cualquier organismo del Estado, u Organizaciones no Gubernamentales que acredite la situación socio económica del núcleo familiar

-Fotocopias de documento de Identidad

**¿Existen espacios diferenciales para los/las usuarios/as adolescentes?**

Si. En la Actualidad (Junio 2016) existen 50 espacios de atención al/la adolescente en nuestro país. Dicho espacio que se caracteriza por brindar una atención diferencial e integral a la salud de dicha población, y su funcionamiento se encuentra amparado por los criterios de calidad establecidos por el Programa Nacional de Salud Adolescente y Juventud del Ministerio de Salud.

**SALUD**

El espacio adolescente tiene como objetivo la implementación de las estrategias de atención primaria en salud (promoción de hábitos saludables y prevención de enfermedades), además de promover la participación activa de los y las adolescentes conjuntamente con instituciones de la comunidad.

Los equipos técnicos que conforman dichos espacios se componen por diferentes especialidades donde se promueve la realización de controles anuales de la salud, teniendo en cuenta para el abordaje, distintos aspectos significativos para dicha etapa vital, como lo son la salud sexual y reproductiva.

Dentro de este marco además, se le otorga el carné de salud adolescente.

### **¿Qué son las Oficinas de Atención al Usuario (OAU)?**

Las oficinas de atención al usuario son espacios para que todo usuario/a que esté afiliado/a a ASSE pueda plantear situaciones referidas a su atención de salud, sea ésta una consulta, un reclamo, queja, sugerencia o felicitar por la atención recibida.

### **¿Dónde se encuentran las Oficinas de Atención al Usuario?**

En cada centro asistencial (Centro de salud u Hospital) existe una Oficina de Atención al Usuario, a la cual todos los/as usuarios/as se pueden dirigir para realizar una consulta, queja, reclamo, o sugerencia.

### **¿Cuáles son los lugares, horario de atención y teléfonos de las Oficinas de Atención al Usuario de todo el país?**

Esta información la podrá encontrar en el Sitio Web de ASSE.

### **¿ASSE cuenta con una Oficina Central de Atención al Usuario?**

Si. En la Ciudad de Montevideo funciona la Oficina Central de Atención al Usuario de ASSE, perteneciente al Centro Nacional de Afiliaciones de ASSE

La Oficina de Atención al Usuario Central de ASSE es el espacio responsable de atender, informar, orientar y tramitar de manera central, los reclamos, quejas, denuncias

y sugerencias que los/as usuarios/as realizan acerca de la atención recibida en los servicios de salud de cualquiera de los Centros de Salud de ASSE.

Vías de comunicación:

Atención Presencial: Cerro Largo 1816 (lunes a viernes de 08:00 a 17:00)

Atención Telefónica: 2 400 70 33 Int. 120 - 124

Atención virtual/ Servicios en línea dirigirse al Sitio Web de ASSE.

### ¿Cuál es el marco normativo que regula a las oficinas de Atención al Usuario?

Cada Oficina de Atención al Usuario está regulada por los Decretos 395/002 y 15/2006 del Ministerio de Salud Pública. En ellos quedan establecidas formas, procedimientos y plazos para la presentación y respuesta a los planteos realizados.

### ¿Qué tipos de planteos se pueden realizar en las Oficinas de Atención al Usuario?

Los/las Usuarios/as podrán realizar consultas, quejas, sugerencias y reclamos.

**Consulta:** El/a usuario/a solicita se le informe acerca de prestaciones de salud, lugares de asistencia, información sobre políticas de salud de ASSE, o sobre sus derechos en salud.

**Reclamo:** El/a usuario/a reclama por una situación particular o asistencia recibida, en que considera que se ha vulnerado su derecho en salud.

**Quejas y sugerencias:** El/a usuario/a deja asentado una queja o una sugerencia acerca de una situación particular para la toma de medidas correctivas a fin de mejorar los servicios y atención, en caso que corresponda.

### El/la usuario/a desea realizar una queja, sugerencia y/o reclamo: ¿cuáles son las opciones?

ASSE cuenta con Oficinas de Atención al Usuario en cada Centro de Salud u Hospital.

El/la Usuario/a cuenta con varias opciones para realizar la misma:

-Si desea realizar la gestión personalmente deberá dirigirse a la Oficina de Atención al Usuario con el fin de efectuar la misma.

- En caso que el/la usuario/a cuente con acceso a internet, podrá realizar la gestión optando por alguna de las siguientes opciones:

-Vía correo electrónico a la dirección: [atencionalusuario@asse.com.uy](mailto:atencionalusuario@asse.com.uy)

-Servicios en línea en el portal de ASSE: Aquí el/la usuario/a podrá acceder a los formularios electrónicos de quejas, sugerencias y reclamos. Para realizar la gestión deberá completarlos ingresando al Sitio Web de ASSE.

### ¿Esta gestión puede realizarla otra persona en representación del/la usuario/a?

Si. La persona puede presentarse personalmente en la oficina de atención al usuario correspondiente y presentar su reclamo por escrito, firmado, adjuntando su fotocopia de documento de identidad y la del usuario afectado.

### IVE (Interrupción Voluntaria del Embarazo)

Si la usuaria esta cursando por un embarazo no deseado y considera la interrupción del mismo, amparado a la Ley 18.987 garantiza que sea atendida en servicios de salud donde sea un lugar seguro, garantizando la atención confidencial, secreta y respetando las decisiones.

### Criterios para acceder

Toda mujer menor o mayor de edad, que estén cursando las doce semanas de gestación.

Además puede acceder las mujeres extranjeras que tengan residencia en el país mayor a un año.

### Situaciones especiales

- En caso de riesgo de salud de la mujer o hay defectos en el feto que perjudiquen la vida luego de nacer, la interrupción puede hacerse en cualquier momento.
- En caso de violación la interrupción puede hacerse dentro de las 14 semanas de gestación.

## Procedimientos

En primera instancia debe consultar con un médico o partera según el servicio de salud que le corresponda: ASSE, Sanidad Policial, Sanidad Militar, Hospital de Clínica, Intendencia de Montevideo, Banco Previsión Social.

Dentro del Área Metropolitana (Montevideo y alrededores), existen servicios públicos de salud que ofrecen esta prestación.

## Hospitales

### **Hospital Las Piedras**

Servicios de Salud Sexual y Reproductiva

Tel.: 23657658

### **Hospital Pereira Rossell**

Servicio de Salud Sexual y Reproductiva

Tel.: 27087741 /144 interno 412

### **Hospital Saint Bois**

Consultorio de ginecología

23228080 interno 263

## RAP (Red de Atención Primaria)

### **Centro de Salud Cerro**

Carlos María Ramírez 1744 entre Chile y Grecia

Lunes a viernes 08:00 a 17:00

Dirigirse a recepción

SALUD

Tel.:23153023

**Centro de Salud Dr. Enrique Claveaux (ex. Filtro)**

Pompillo y Novas 3161 entre Bvar. Artigas y Cufre

Lunes a viernes 08:00 a 17:00

Dirigirse a recepción

Tel.: 22009171

**Centro de Salud Dr. Antonio Giordano**

Avenida San Martin 3797 entre Chipre y García de Zúñiga

Lunes a viernes 07:00 a 19:00 horas

Dirigirse a recepción.

Tel.: 22115081

**Centro de Salud Jardines del Hipódromo**

Malinas 3849 entre Libia y Rafael

Lunes a viernes 08:00 a 15:00 horas

Dirigirse a recepción

Tel.: 25143686

**Centro de Salud La Cruz de Carrasco**

Juan Agazzi 2735 entre Camino Carrasco y Dr. A. Pereyra

Lunes a viernes 08:00 a 19:00 horas

Dirigirse a recepción

Tel.: 25220127

**Centro de Salud Ciudad Vieja**

25 de Mayo 183 entre Maciel y Guaraní

Lunes a viernes de 07:00 a 17:30

Dirigirse a recepción

Tel.: 29168824

**Centro de Salud Dr. Ruben Misurraco**

Enrique Castro 4149 y Bvar. A. Saravia

Lunes a viernes de 08:00 a 17:00

Dirigirse a recepción

Tel.: 22118207

**Centro de Salud Maroñas**

J. Maria Guerra 3510 esquina Shaw

Lunes a viernes 09:00 a 15:00 horas

Dirigirse a recepción

Tel.: 25137942

**Centro de Salud Monterrey**

Maciel 116 esquina Calcagno

**Paso Carrasco**

Lunes a viernes 08:00 a 20:00 horas

Dirigirse a recepción

Tel.: 26005474

**Centro de Salud Dr. Badano Repetto** (ex. Piedras Blancas)

Capitán Tula 4145

Lunes a viernes de 10:00 a 17:15

Dirigirse a recepción

Tel.: 22222518

**Centro de Salud Sayago**

Camino Ariel 5018 entre Avenida Garzón y Quicuyo

Lunes a Viernes 08:00 a 18:00

Dirigirse a recepción

Tel.: 23571070

**Centro de Salud de la Unión**

Vicenza 2815 entre 8 de octubre y Mateo Cortés

Lunes a viernes 08:00 a 14:00

Dirigirse a recepción

Tel.: 25110068

**Centro de Salud Ciudad de la Costa**

García Arocena s/n esquina Secco García. Av. Gianastasio km 22.200. Solymar Norte.

Lunes a viernes 08:00 a 14:00 horas



Dirigirse a recepción

Tel.: 26987266

### **Centro de Salud Ciudad del Plata**

Km 26 Ruta 1 vieja Mz67.

Lunes a viernes 07:00 a 15:00

Dirigirse a recepción

Tel.: 23475179

### **Control de Embarazo**

Debe dirigirse al Centro de salud o policlínica más cercano/a a su domicilio y solicitar una consulta con un ginecólogo.

### **¿ASSE cuenta con servicios especializados en tratamientos de Harmonización y/o cirugías de reasignación de Sexo?**

Si. ASSE está trabajando para garantizar la atención integral y la accesibilidad a los tratamientos de hormonización en todo el territorio nacional. Actualmente se está capacitando a los/las profesionales de la salud con el fin de brindar un servicio de calidad a todos/todas los/las usuarios/as.

En la ciudad de Montevideo los y las usuarios/as transexuales que requieran de tratamientos de hormonización u opten por la cirugía de reasignación de sexo cuentan con los siguientes servicios:

-Centro de Salud Ciudad Vieja

-Policlínica de medicina familiar y comunitaria ubicada en el predio del Hospital Saint Bois, quien es gestionada de manera conjunta entre la Facultad de Medicina de la Universidad de la República y la Red de Atención Primaria (RAP) de ASSE y cuenta con un equipo multidisciplinario para la atención integral de la salud de los y las usuarios/as.

Día y Horario de atención: martes a las 16:00 hrs.

Médico especialista a cargo del Servicio: Dr. Daniel Márquez

### **Además de los tratamientos de armonización y cirugías de reasignación de sexo: ¿existen otras prestaciones a las que puedan acceder los y las usuarios/as?**

Si. Además de los tratamientos de hormonización para los cuales existen protocolos específicos, los y las usuarios/as pueden acceder a las siguientes prestaciones:

Mastectomía, Implantes mamarios, Histerectomía y Cirugía de Reasignación de Sexo.

Todas estas intervenciones se realizan mediante ciertos protocolos, donde se realizan evaluaciones por parte de los equipos inter y multidisciplinarios para determinar la aptitud psíquica y física de la persona para realizarse la cirugía.

Una vez cumplidos los pasos previstos por el protocolo de atención, desde la policlínica del Hospital Saint Bois coordinará con el Hospital Pereira Rossell la realización de la cirugía.

En la actualidad (junio 2016) médico encargado de las cirugías en el Hospital Pereira Rossell es el cirujano plástico el Dr. Arrue.

### **¿Existe un número de teléfono donde el usuario o usuaria pueda llamar para agendar su consulta?**

Si. Los usuarios y usuarias que deseen acceder a algunas de las prestaciones anteriormente citadas podrá agendarse llamando al teléfono 23228080 interno 178.

### **Funcionario: ¿Dónde puedo acceder a más información sobre Salud y Diversidad Sexual?**

Los/las invitamos a leer la guía para profesionales de la salud denominada “Salud y diversidad Sexual” elaborada en el Marco del Primer Curso “Salud y Diversidad Sexual” realizado en el año 2015 dirigido a profesionales y personal Administrativo de ASSE pertenecientes a la Región Norte del país.

Dicho material fue realizado en conjunto por personas referentes en el país en temas de salud y Diversidad Sexual, profesionales y técnicos pertenecientes al Colectivo Ovejas Negras, Ministerio de Salud Pública, Presidencia de ASSE, Facultad de Psicología, Facultad de Medicina, con la colaboración del Fondo de las Naciones Unidas (UNFPA).

### ¿ASSE cuenta con servicios para la atención de usuarios/as con problemas de adicción?

Si. ASSE cuenta con el Centro de Rehabilitación “Portal Amarillo” para la atención de usuarios y usuarias que presentan uso problemático de drogas.

Para atenderse en ese Centro debe ser socio/afiliado de ASSE.

El interesado o familiar puede comunicarse por medio del celular \*1020 (línea gratuita) o al 23091020 para solicitar día y hora.

### ¿Existe un procedimiento para acceder a las prestaciones del Centro de Rehabilitación Portal Amarillo?

Si.

### ¿Cuáles son los pasos a seguir?

Primer paso: existe un dispositivo que se denomina puerta de entrada en donde se le explica al usuario como es el funcionamiento del Centro y se le informa que es la adicción.

Segundo paso: el usuario tendrá una instancia individual con un equipo multidisciplinario (comité de recepción)

El comité de Recepción determinará el dispositivo de abordaje para el caso específico. Existe tres tipos de dispositivos: ambulatorio, diurno y residencial, que de acuerdo a lo que determine el equipo en cada caso va a ser el que se va a implementar.

### ¿Existe un límite de edad para acceder a este servicio?

Pueden acceder a este servicio todos/as los y las usuarios/as a partir de los 13 años de edad.

El Portal Amarillo además, cuenta con un grupo específico para el tratamiento de la adicción al alcohol.

Además de los usuarios/as afiliados/as a ASSE, las personas que tienen asistencia integral también pueden acceder al servicio.

### **¿ASSE cuenta con servicios de atención al adulto mayor?**

ASSE cuenta con una guía sobre Maltrato hacia los Adultos Mayores, la misma hace hincapié en la prevención, diagnóstico y abordaje integral de la violencia sobre los adultos mayores. Dicha guía se encuentra disponible en la página web de ASSE

### **¿El/la usuario/a tiene derecho a acceder a su historia clínica?**

Si. El acceso a la historia clínica es un derecho esencial de los pacientes y usuarios/as de salud. Los servicios de salud son responsables por llevar registro de la historia clínica de sus usuarios, en forma escrita o electrónica, de manera completa, ordenada, veraz y clara.

A través del Decreto 274/010 quedan establecidos los derechos y responsabilidades referentes a Historia Clínica, tanto de los usuarios como de los servicios de salud. Para informarse más acerca de este derecho esencial o en caso que el mismo este siendo vulnerado puede comunicarse con la Oficina Central de Atención al Usuario de ASSE:

### **¿Existe una reglamentación sobre los derechos y deberes de los usuarios/as y pacientes?**

Si. Los usuarios y pacientes tienen derecho a conocer y hacer uso de sus derechos, con asesoramiento y apoyo, en su caso, del servicio de salud correspondiente. Pueden acceder a la cartilla de derechos y obligaciones de los pacientes y usuarios de Servicios de Salud solicitándola en las oficinas de Atención al Usuario y Afiliaciones o descargando la misma a través del portal de ASSE.

### **¿El/la usuario/a puede tramitar su carné de salud en ASSE?**

Si.

### **¿Cómo y dónde puede realizar el trámite del carné de salud?**

En la ciudad de Montevideo se encuentran habilitados dos centros de salud donde el/la usuario/a pueden tramitarlos:

- Centro de Salud Dr. Enrique Claveux (Ex. Filtro) (para usuarios/as mayores de 45 años)
- Centro de Salud Ciudad Vieja (para los/las menores de 45 años).

Se encuentra habilitado el teléfono 08002773 a efectos de solicitar día y hora.

En el interior del país en todos los Hospitales.

### ¿Tiene costo?

Es totalmente gratuito

### ¿Pueden acceder al carne de salud en ASSE los usuarios/as que cuenten con afiliación mutual en otro prestador de Salud?

No. En este caso deberán solicitarlo en su prestador de Salud. La tramitación del carne de salud en ASSE es un beneficio exclusivo para los/las usuarios/as que se encuentran registrados/as en su padrón.

### El/la usuario/a necesita acceder a una constancia o certificado de Aptitud Física: ¿Qué debe hacer?

Debe solicitar la constancia de aptitud física o certificado de estado de salud a su médico tratante (medicina general, pediatría). Para ello deberá solicitar día y hora con el mismo.

La ficha médica de Aptitud Deportiva se realiza en el Centro Médico Deportivo, un centro de Medicina Preventiva para deportistas de competición, para deportistas Federados. Por mas información comunicarse a los teléfonos 2487 7293 - 2487 0085.

Si desea ampliar información o realizar consultas por favor comuníquese:

Oficina Central de Atención al Usuario  
Teléfono 24007033, Interno: 120-124  
[atencionalusuario@asse.com.uy](mailto:atencionalusuario@asse.com.uy)

Oficina Central de Afiliaciones

Teléfono 24007033, Interno: 111-127-117

[afiliaciones@asse.com.uy](mailto:afiliaciones@asse.com.uy)

¡Muchas Gracias!



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### ANEXOS

file:///C:/Documents%20and%20Settings/Administrador/Mis%20documentos/Downloads/Guia\_Maltrato\_Adultos\_Adultos.pdf

[http://afiliaciones.asse.com.uy/prestaciones\\_detail?id=P-2-trabajadoresindependientes](http://afiliaciones.asse.com.uy/prestaciones_detail?id=P-2-trabajadoresindependientes)

[http://www.msp.gub.uy/sites/default/files/archivos\\_adjuntos/Guia\\_abordaje\\_salud\\_adolescente\\_08\\_10%5B1%5D.pdf](http://www.msp.gub.uy/sites/default/files/archivos_adjuntos/Guia_abordaje_salud_adolescente_08_10%5B1%5D.pdf)

Disponible en: [http://www.observatoriomercosur.org.uy/libro/resena\\_del\\_derecho\\_a\\_la\\_informacion\\_18.php](http://www.observatoriomercosur.org.uy/libro/resena_del_derecho_a_la_informacion_18.php).

Disponible en: <http://www.unesco.org/new/es/communication-and-information/freedom-of-expression/freedom-of-information/>.

Disponible en: [http://www.palermo.edu/Archivos\\_content/2015/derecho/pobreza\\_multidimensional/bibliografia/Sesion1\\_doc1.pdf](http://www.palermo.edu/Archivos_content/2015/derecho/pobreza_multidimensional/bibliografia/Sesion1_doc1.pdf).

Amartya Sen, Desarrollo y Libertad, Editorial Plantea, Buenos Aires 2000.  
Contrato de Gestión.

**Leyes:** 13,223, 18.003, 18.596, 18.250, 18.131, 18.211, 16.713, 18.731.

**Decretos:** 637/71, 739/81, 267/89, 1797002, 222/08, 349/09, 518/09,287/012.

**Resoluciones:** 4090/2012 y 3800/2013.