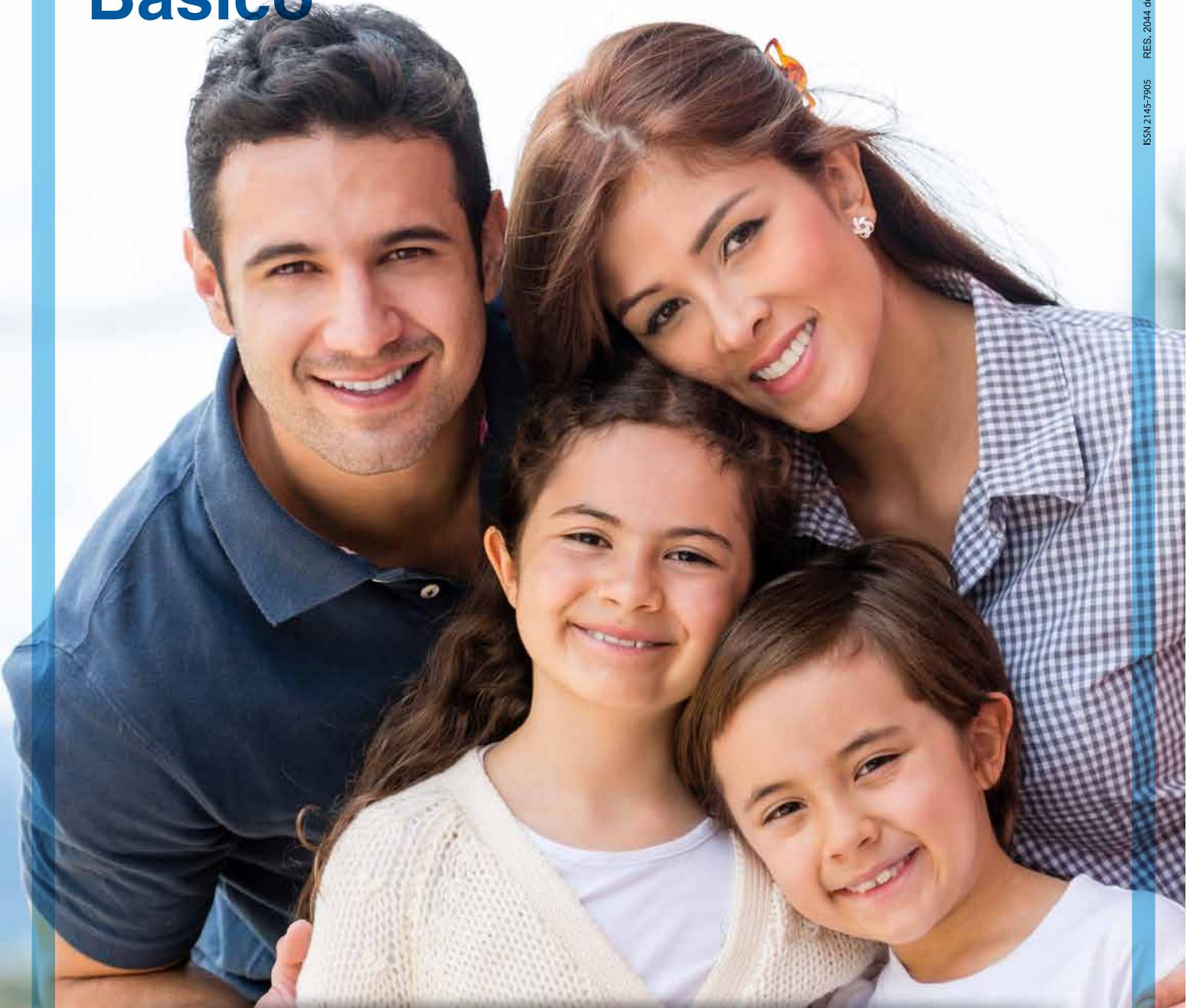


Guía Odontológica Plan Odontológico Básico



1. Presentación

Contar con usted y su familia es motivo de orgullo. Por eso, *Colmédica Medicina Prepagada* se compromete a trabajar día a día por su bienestar, mejorando su calidad de vida y brindándole un servicio oportuno y eficiente.

La responsabilidad e integridad de nuestro capital humano garantizan la excelencia en la calidad de nuestros servicios; brindarle la seguridad y tranquilidad que usted y los suyos se merecen es nuestro compromiso. Gracias por habernos elegido como su empresa de medicina prepagada.

Esta guía es un anexo a su contrato odontológico de medicina prepagada; en ella encontrará orientación para acceder a los servicios de su plan Odontológico Básico. Manténgala siempre al alcance de todos los miembros de su familia.

Recuerde que *Colmédica Medicina Prepagada* gestiona la prestación de los servicios odontológicos cubiertos por su contrato de medicina prepagada y, para ello, cuenta con una amplia red de prestadores de servicios de alta calidad profesional y científica, incluyendo odontólogos generales, especialistas y los Centros Odontológicos Colmédica.

Misión

Ser reconocida como la compañía de salud más confiable en Colombia por la excelencia y calidad de sus servicios, sus productos y su solidez financiera.

Visión

Somos una compañía de aseguramiento, prestación, administración y promoción de la salud que ofrece las mejores combinaciones de coberturas, servicios y soluciones, basadas en el conocimiento de las necesidades de nuestros clientes y prestadores.

La empresa, con un equipo humano altamente calificado y motivado, se focaliza en aumentar permanentemente su valor, a través de la excelencia en el desempeño, diferenciándose por su calidad y servicio al cliente.



2. Modelo de servicio

En *Colmédica Medicina Prepagada* tenemos como principio básico el trabajo en equipo a fin de que todos los procesos que tenemos dispuestos para la atención de nuestros usuarios, garanticen un servicio ágil, eficiente y oportuno.

Nuestro modelo de servicio parte de una cultura de atención óptima y oportuna, que se logra a través de la satisfacción de todos los clientes y de sus necesidades particulares.

Con sello personal

El usuario Colmédica cuenta con un servicio de calidad. Nuestro interés genuino por su bienestar ha llevado a la compañía a implementar una red de mecanismos que le permiten acompañarlo antes, durante y después de que algo pueda afectar su ritmo de vida. En *Colmédica Medicina Prepagada* nuestros usuarios no están solos y tienen a su disposición una empresa que les hace la vida más fácil gracias a un trabajo sinérgico multidisciplinario que hace posible que los procesos y servicios sean rápidos y efectivos. De acuerdo con la estrategia de cultura del servicio, las buenas prácticas son la filosofía de todo el personal que conforma Colmédica; es un estilo de vida que cada funcionario implementa dentro de su quehacer diario, y que constituye un verdadero derrotero personal que ha consolidado un equipo odontológico y administrativo siempre dispuesto a servir con respeto, amabilidad y diligencia.

A la vanguardia del mundo

La era digital ha cautivado a Colmédica. Su robusta plataforma tecnológica soporta cada una de las funciones y actividades de la compañía. En nuestro portal web, los usuarios están a un clic de distancia de servicios como: solicitud de citas odontológicas, consulta prioritaria de odontología, pagos, guía odontológica, consejos prácticos, entre otros. La atención personalizada e inmediata, facilitada por nuestra asistente en línea Ana, ha permitido enriquecer la experiencia del usuario.

Además, el usuario tiene la facilidad de llevar a Colmédica en su bolsillo, pues el App Colmédica funciona como oficina virtual y alberga asimismo la guía odontológica, Experiencias Colmédica, nuestra revista Vivir Bien, y, entre otras funcionalidades, uno de los servicios más innovadores: el Servicio de Orientación Médica (SOM), las veinticuatro horas del día.

Las instalaciones, oficinas de atención y Centros Odontológicos Colmédica se caracterizan también por

el uso de tecnología de punta, con sólidos sistemas de información cubiertos por Microsoft®, Workflow, Status y sistemas documentales en línea. Asimismo, contamos con una nueva funcionalidad en el App Colmédica: el Fast Pass, que agiliza el acceso a las citas odontológicas, pues al pagar en el App, se genera un código QR el cual debe ser escaneado en los Fast Pass ubicados en los Centros Odontológicos Colmédica para pasar a la cita directamente con el profesional sin tener que esperar en la recepción.

La excelencia y la calidad de nuestros servicios nos han permitido construir una relación de confiabilidad con nuestros usuarios. Un profundo conocimiento de las necesidades de los colombianos se refleja a lo largo de la historia de Colmédica, no solo por la fidelidad de nuestros clientes, sino por un incremento permanente de usuarios y por la buena calificación que ellos nos otorgan año tras año.

Comprometidos con la excelencia en el servicio

Somos una empresa centrada en nuestros clientes y orientada al servicio, con un equipo humano altamente calificado que se desempeña bajo un esquema de principios y valores que respaldan la calidad integral y la transparencia de nuestras actuaciones.

La búsqueda permanente de la excelencia en el servicio ratifica el compromiso de *Colmédica Medicina Prepagada* en la construcción de relaciones duraderas, que se fortalecen con la innovación continua para agregar valor a nuestros clientes, y con la vivencia de experiencias gratamente memorables que reflejan aquellos atributos medulares, característicos de nuestro servicio: Conocimiento, Resolutividad, Confiabilidad, Armonía, Amabilidad y Respeto.

2.1 Canales de comunicación

Para lograr la efectividad que caracteriza la excelencia del servicio, la compañía se ha esforzado en construir una estructura de atención que agilice los procesos. Para ello, se han desarrollado canales con tecnología de punta a través de los cuales se hace tangible el servicio: una web interactiva, el SOM por video llamada, el App Colmédica, las Oficinas de Atención, los Centros Odontológicos Colmédica, los Módulos de Autoservicio y la Línea de Asistencia Colmédica.

2.1.1 Guía Plan Odontológico Básico

Es el principal medio de orientación para que usted y su familia puedan utilizar nuestros servicios correctamente. En esta guía encontrará información sobre:

- Procesos administrativos para la utilización y acceso a los servicios.
- Descripción de coberturas ofrecidas.
- Beneficios especiales.
- Programa de pagos moderadores.
- Servicios en oficinas.

2.1.2 Portal web

El portal de *Colmédica Medicina Prepagada* es una web a la cual puede acceder desde su computador o dispositivo móvil para encontrar funcionalidades en línea que les permitirán a nuestros usuarios optimizar los usos transaccionales, asistenciales y personales con la compañía. El portal cuenta con sitios de carácter público y privado; para este último, es necesario registrarse como usuario con sus datos personales.

Solicite su clave para ingresar a la oficina virtual por medio de nuestro portal web www.colmedica.com.

Recuerde: su clave es personal e intransferible; puede ser solicitada por contratantes y beneficiarios, y las transacciones que se realicen estarán bajo la responsabilidad del usuario.

Luego de registrarse en el portal, podrá acceder a transacciones como:

- Directorio odontológico en línea.
- Información sobre los Centros Odontológicos Colmédica.
- Solicitud de autorizaciones de servicios odontológicos.
- Consulta de información acerca de su plan odontológico de medicina prepagada, como nombre del plan, numero de contrato, información de beneficiarios, acceso al clausulado, cobertura del plan, antigüedad general e individual, costo de las UPD y carta de renovación e incremento.
- Consulta de información de facturación, incluyendo la posibilidad de imprimir la última factura emitida.
- Realización de pagos de facturas en línea.
- Agendamiento y cancelación de citas en los Centros Odontológicos Colmédica.
- Pago de UPD por la cita en los Centros Odontológicos Colmédica a través del botón «pagar ahora».
- Consulta e impresión de certificados de retención en la fuente para usuarios de *Colmédica Medicina Prepagada*.
- Actualización de datos, teniendo en cuenta que para ingresar deberá tener su usuario y la clave.
- Radicación de PQR por medio de la opción «Contáctenos».
- Consulta de información sobre los planes de medicina prepagada, que se ajusten a las necesidades de cada persona.

2.1.3 Aplicación Colmédica para dispositivos móviles

Colmédica ha desarrollado un App que les permite a sus usuarios acceder fácilmente a información de su interés y a algunos de nuestros servicios, ahorrando así tiempo y sacándole el máximo provecho a su plan odontológico de medicina prepagada.

Descargue nuestro App en su *Smartphone* de manera gratuita por medio de la tienda de aplicaciones que corresponda para iOS (App Store) y Android (Google Play), buscando la aplicación con la palabra clave: Colmédica.

También puede escanear el código QR, con su dispositivo móvil inteligente y descargarla automáticamente.

Por medio de esta aplicación usted puede:

- Acceder al Servicio de Orientación Médica (SOM) telefónicamente o por video llamada cuando usted lo requiera.
- Asesoría en Línea: resuelva en línea con un asesor virtual de servicios, todas las inquietudes relacionadas con su contrato de medicina prepagada celebrado con Colmédica.
- Solicitar autorizaciones odontológicas siguiendo los pasos en pantalla o por medio de video llamada.
- Consultar el directorio odontológico y los servicios a utilizar.
- Consultar la ubicación y horarios de los Centros Odontológicos Colmédica, Oficinas de Atención y Módulos de Autoservicio Colmédica.
- Programar, consultar y cancelar citas en los Centros Odontológicos Colmédica, con la posibilidad de pagar la UPD por este medio.
- Consultar información de la Línea de Asistencia Colmédica.
- Consultar las últimas ediciones de la revista Vivir Bien y convenios en la sección «Experiencias Colmédica».
- Recibir notificaciones y mensajes relevantes sobre el uso de su contrato odontológico de medicina prepagada.

2.1.4 Línea de Asistencia Colmédica



(601) 746 4646

Línea de Asistencia Nacional

Por medio de esta línea usted puede:

- Consultar información general del contrato.
- Solicitar asesoría comercial.
- Realizar actualizaciones de datos.
- Programar, consultar y cancelar citas en los Centros Odontológicos Colmédica.
- Radicar PQR.
- Consultar el directorio odontológico y los servicios a utilizar.

2.1.5. Oficinas de atención

Actualmente contamos con oficinas de atención a nivel nacional, ubicadas en lugares estratégicos, que proporcionan fácil acceso para nuestros usuarios.

Continuamente capacitamos a todo nuestro equipo de trabajo para que cada vez que usted se acerque a una de nuestras oficinas, reciba una orientación clara y suficiente sobre la utilización de los servicios que su plan de salud le ofrece, con el fin de facilitarle la realización de cualquier trámite respecto a sus autorizaciones, solicitudes y requerimientos.

En nuestra amplia red de oficinas a nivel nacional, usted encontrará los siguientes servicios:

- Asesoría y orientación permanente sobre su plan Odontológico Básico y coberturas.
- Autorizaciones de servicios odontológicos.
- Atención de novedades de su contrato: inclusión de beneficiarios, cambios de plan y/o de contratante y de modalidad de pago, entre otros.
- Expedición de estados de cuenta y asesoría sobre la facturación de su contrato.
- Radicación de reembolsos por servicios odontológicos.
- Para el contratante, solicitud de certificaciones como retención en la fuente.
- Transcripción de incapacidades.
- Solicitud y reposición del carné de afiliación.
- Actualización de información.
- Atención de requerimientos, inconformidades y casos especiales.
- Venta de planes de medicina prepaga.



2.1.6 Servicio de Orientación Médica (SOM) - línea 24 horas - Video SOM

A la hora que usted nos necesite, un profesional de la salud estará atento a brindarle orientación odontológica; evaluará su caso y según su criterio, le dará las recomendaciones para el manejo de la situación de salud en casa, mientras acude a una cita odontológica, o bien le indicará el prestador más cercano de acuerdo con su ubicación geográfica y el nivel de complejidad requerido.

Llámenos las 24 horas del día, los 365 días del año en Bogotá y Chía al 746 4646, Barranquilla al 385 3333, Bucaramanga al 697 0111, Cali al 486 8686, Cartagena al 693 0333, Manizales 891 8591, Medellín al 493 7000, Pereira al 340 0300, Villavicencio al 683 3600 y desde el resto del país a la línea gratuita 01 8000 123700.

O ingrese a la opción «**Servicio de Orientación Médica SOM**», por medio de nuestro portal web www.colmedica.com, en donde se atenderán sus requerimientos en tiempo real por video en línea. Recuerde que para utilizar este servicio es indispensable tener en su computador cámara web, auriculares, micrófono y conexión a internet.

Por medio de nuestro App Colmédica, en la funcionalidad «**Servicio de Orientación Médica SOM**», cuando usted lo requiera, en la opción «**Orientación médica por video llamada**», un profesional de la salud le brindará la asesoría requerida.

Descargue la aplicación de forma gratuita, en su dispositivo móvil desde su tienda de aplicaciones, con la palabra clave: Colmédica.

2.2 Autorizaciones de servicios odontológicos

2.2.1 Autorizaciones por medio del App Colmédica

Descargue nuestro App Colmédica en su dispositivo móvil y tenga a la mano, de manera concreta e inmediata, información de nuestros principales servicios.

A continuación, le indicamos cómo utilizar la funcionalidad para las autorizaciones de servicios odontológicos:

1. Ingrese por «**Autorizaciones Médicas**» con su usuario y clave.
2. Elija al beneficiario de su contrato que requiere la autorización y haga clic en «**Solicitar autorización**».
3. Ingrese la entidad en la que desea ser atendido.
4. Tome fotos a su orden de servicio por el frente y el respaldo.
5. Si lo necesita, adjunte las fotos de otros documentos pertinentes y envíe su solicitud.

6. También puede realizar consultas de todas sus autorizaciones.

Asimismo, usted puede solicitar sus autorizaciones de servicios odontológicos a través de la funcionalidad por video llamada:

1. Ingrese por «**Autorizaciones Médicas por video llamada**» con su usuario y clave.
2. Elija al beneficiario de su contrato, que requiere la autorización y haga clic en «**Solicitud nueva**».
3. Tome fotos a su orden de servicio por el frente y el respaldo.
4. Si lo necesita, adjunte las fotos de otros documentos pertinentes y envíe su solicitud.

Una vez hecho esto, se mostrará el número de solicitud asignado a la radicación, el botón con la opción para tramitar por video llamada y la opción «**Tramitar otra solicitud**».

2.2.2 Autorizaciones desde el portal web www.colmedica.com

Para su comodidad, *Colmédica Medicina Prepagada* le ofrece otra alternativa para obtener sus autorizaciones: enviando por medio de nuestro portal web www.colmedica.com, desde el lugar en donde se encuentre, a cualquier hora del día, los 365 días del año, la solicitud de servicios generada por el odontólogo tratante. De esta forma, le evitamos desplazamientos a nuestras oficinas, ahorrándole tiempo. La respuesta a su solicitud de autorización de servicios odontológicos le será enviada vía correo electrónico a la dirección electrónica informada por usted, de acuerdo con las instrucciones que la compañía le suministró en el momento de la radicación.

Si además cuenta con el resultado de exámenes relacionados y/o resumen de la historia clínica actual, anexe todos los documentos a su solicitud por el canal que usted elija.

Si hace la solicitud por el portal web www.colmedica.com, por favor proceda de la siguiente forma:

1. Escanee la solicitud de servicios. Si además cuenta con el resultado de exámenes relacionados y/o el resumen de la historia clínica actual, escanee todos los documentos en el mismo archivo.
2. Ingrese al portal web www.colmedica.com, haga clic en el botón «**Autorizaciones Médicas**» e ingrese con su usuario y contraseña.
3. Si su contrato contiene más de un beneficiario, seleccione la persona para quien requiere la autorización. Si el contrato contiene un solo beneficiario, ingresará directamente a la ventana de radicación de solicitu-

des. Una vez haya ingresado con sus datos, haga clic nuevamente en el botón «**Autorizaciones Médicas**».

4. Diligencie los datos allí requeridos: número de teléfono celular, dirección de correo electrónico y nombre de la entidad o profesional que le prestará el servicio; si desea, puede enviar sus observaciones utilizando el campo «**Descripción**».
5. Adjunte los documentos antes mencionados [solicitud de servicios u orden odontológica, exámenes relacionados y/o resumen de historia clínica relacionada] utilizando la opción «**Seleccionar archivo**» de los campos correspondientes. Despues de revisar y confirmar los datos y documentos ingresados, dando clic en el botón «**Enviar**» se realiza la solicitud de autorizaciones de servicios odontológicos.

Colmédica Medicina Prepagada también le ofrece la posibilidad de tramitar su autorización por medio de correo electrónico, enviando su solicitud de servicios odontológicos al buzón autorizaciones@colmedica.com.

El correo enviado debe contener la imagen escaneada de la solicitud de servicios odontológicos u orden emitida por el odontólogo tratante, además de las correspondientes a exámenes relacionados y/o el resumen de la historia clínica actual. De igual forma, es necesario relacionar los datos del usuario al cual se le prestarán los servicios [nombre completo, tipo y número de documento de identidad o carné, dirección de correo electrónico donde desea recibir respuesta, teléfonos celular y fijo]. Por último, se requiere reportar el nombre de la entidad o profesional que le prestará el servicio.

Una vez generada la autorización, comuníquese con la entidad o profesional que le prestará el servicio para programarlo, recibir indicaciones de preparación o las recomendaciones necesarias, según sea el caso.

2.3 Acceso a los servicios

Nuestro modelo de servicio ofrece diferentes alternativas en canales de autorización y de comunicación para facilitar el uso de los servicios cubiertos por su plan odontológico de medicina prepagada.

Usted puede asistir directamente al prestador de acuerdo con el servicio requerido y cancelar el valor correspondiente a la(s) Unidad(es) de Pago Directo (UPD).

A continuación, se relacionan los servicios que puede solicitar desde nuestros diferentes canales de atención:

MODELO DE SERVICIO

**PARA LA UTILIZACIÓN DE TODOS LOS SERVICIOS ODONTOLÓGICOS DEBE PRESENTAR
EL DOCUMENTO DE IDENTIDAD O CARNÉ. PARA MENORES DE EDAD, ADICIONALMENTE SE DEBE PRESENTAR EL
DOCUMENTO DE IDENTIDAD O CARNÉ DE ALGUNO DE LOS PADRES.**

SERVICIOS POR CANAL					
SERVICIO DE AUTORIZACIONES ODONTOLÓGICAS	PORTAL WEB	APP COLMÉDICA	ASISTENCIA COLMÉDICA	AUTOSERVICIO COLMÉDICA	OFICINAS DE ATENCIÓN
Ayudas diagnósticas simples	▪	▪		▪	▪
OTROS SERVICIOS					
Información general del contrato	▪		▪	▪	▪
Asesoría comercial	▪		▪	▪	▪
Actualización de datos	▪		▪	▪	▪
Solicitud de citas odontológicas en los Centros Odontológicos Colmédica	▪	▪	▪	▪	▪
Consulta del directorio odontológico	▪	▪	▪	▪	▪
Radicación de reclamaciones	▪		▪	▪	▪
Impresión de facturas de pago	▪			▪	▪
Certificaciones para retención en la fuente	▪	▪		▪	▪
Pago de contratos plan Odontológico Básico	▪	▪	▪		▪
Solicitud de ajustes financieros				▪	▪
Solicitud de novedades del contrato					▪
Radicación de reembolsos					▪
Radicación de incapacidades					▪
Impresión de carnés					▪
Ubicación y horarios de oficinas y Centros Odontológicos Colmédica	▪	▪			
Revista Vivir Bien	▪	▪			
Experiencias Colmédica	▪	▪			

Recuerde siempre:

- Llevar con usted su documento de identidad.
- Cuando no pueda asistir a su cita en los Centros Odontológicos Colmédica, cancele la misma por medio del App Colmédica, portal web o Líneas de Asistencia Colmédica para que otra persona pueda hacer uso de ella.
- Para la utilización de los servicios debe tener en cuenta las condiciones contractuales establecidas en su plan.
- Para los servicios que requieren autorización por parte de *Colmédica Medicina Prepagada*, esta debe gestionarse dentro de los sesenta [60] días calendario, siguientes a la fecha de expedición de la orden por parte del odontólogo tratante.
- Vencido este término, el usuario debe pedir nuevamente la

cita con el odontólogo tratante, ser valorado, y si este lo considera pertinente, emitirá nuevamente la orden.

- La autorización de *Colmédica Medicina Prepagada* tiene sesenta [60] días calendario de validez para la realización del servicio o procedimiento autorizado.
- Deberá tramitar nuevamente la autorización cuando desee cambiar el profesional o la entidad con la cual se autorizó inicialmente el servicio o procedimiento.
- En caso de tratamientos odontológicos programados gestione la autorización en cualquier oficina de *Colmédica Medicina Prepagada*, en Módulos de Autoservicio Colmédica, vía correo electrónico, App Colmédica o por medio de nuestro portal web www.colmedica.com, con al menos cinco [5] días hábiles de anterioridad a la utilización del servicio.

2.3.1 Procedimientos para hacer uso de los servicios odontológicos de acuerdo con las coberturas del plan Odontológico Básico

Servicio de consulta odontológica:

- Consulte la opción «**Directorio Médico**» en el App Colmédica o en el portal web www.colmedica.com y elija el profesional indicado para el servicio. Por medio de estos canales puede agendar su cita odontológica.
- También puede agendar su cita telefónicamente por medio de la Línea de Asistencia Colmédica, en Bogotá y Chía al 746 4646, en Barranquilla al 385 3333, en Bucaramanga al 697 0111, en Cali al 486 8686, en Cartagena al 693 0333, en Manizales 891 8591, en Medellín al 493 7000, en Pereira al 340 0300 y en Villavicencio al 683 3600. Solicite la cita con el odontólogo que usted haya elegido e informe el nombre de la persona que hará uso del servicio, el número del documento de identidad y el teléfono de contacto.
- Al llegar al Centro Odontológico Colmédica seleccionado, presente el documento de identidad o carné y pague el valor de la(s) Unidad(es) de Pago Directo (UPD) que corresponda. El profesional o su asistente realizan el trámite de la autorización directamente con *Colmédica Medicina Prepagada*.

Servicio de consulta prioritaria:

- La consulta prioritaria odontológica es un servicio que se presta las 24 horas del día por parte de un odontólogo general. Puede acceder a este servicio en los Centros Odontológicos Colmédica o entidad adscrita de acuerdo con los horarios de atención establecidos, los cuales puede consultar en el App Colmédica o en la opción «**Directorio Médico**» en el portal web www.colmedica.com.
- Al llegar al proveedor seleccionado, presente el documento de identidad o carné y pague el valor de la(s) Unidad(es) de Pago Directo (UPD) que corresponda.
- El profesional o su asistente realizan el trámite de la autorización directamente con *Colmédica Medicina Prepagada*.

Servicio de promoción y prevención, operatoria dental, endodoncia, cirugía oral básica, cirugía oral especializada y odontopediatría:

- El profesional adscrito a la guía odontológica solicita con anticipación vía internet a *Colmédica Medicina Prepagada* la autorización para los servicios (tratamiento) a prestar en la siguiente consulta odontológica.
- *Colmédica Medicina Prepagada*, dentro de las siguientes 48 horas, emite la respectiva autorización, acorde con las condiciones y coberturas del contrato.

- Una vez autorizado el servicio, le será informado al profesional la cantidad y el valor de la(s) Unidad(es) de Pago Directo (UPD) que debe pagar el usuario, así como el número de la autorización.
- Al momento de la utilización del servicio, presente al prestador su documento de identidad o carné. El prestador valida la información y solicita la cancelación de la(s) Unidad(es) de Pago Directo (UPD) de acuerdo con el valor informado en la autorización de servicios.

Servicio de ayudas diagnósticas simples:

- El profesional adscrito a esta guía odontológica emite en papelería de *Colmédica Medicina Prepagada* la solicitud de servicios odontológicos.
- *Colmédica Medicina Prepagada* le ofrece las siguientes alternativas para el trámite de la autorización, por medio de: Oficinas de Atención, Módulos de Autoservicio Colmédica, correo electrónico, App Colmédica o nuestro portal web www.colmedica.com.
- Informe los datos registrados en la solicitud de servicios odontológicos y el nombre del Centro Odontológico Colmédica en donde desea ser atendido.
- Una vez autorizado el servicio, le será informada la cantidad y valor de la(s) Unidad(es) de Pago Directo (UPD) que debe pagar, así como el número de la autorización, de acuerdo con el medio utilizado para su trámite.
- Los servicios que no sean autorizados de forma inmediata quedan radicados para trámite interno de nuestra central de autorizaciones de medicina prepagada. En este caso, le será entregado un número de radicado que certifique que la solicitud está en proceso y una fecha de respuesta definida.
- Una vez autorizado el servicio, diríjase al Centro Odontológico Colmédica y presente la solicitud de servicios odontológicos, la autorización, el documento de identificación o carné y pague el valor de la(s) Unidad(es) de Pago Directo (UPD) informado en la autorización.

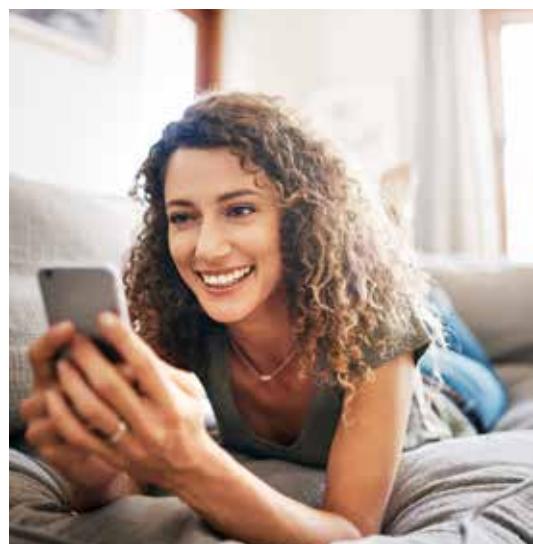
2.4 Servicios especiales de atención

2.4.1 Unidades de Pago Directo (UPD)

Colmédica Medicina Prepagada pone a su disposición el bono virtual denominado a su vez **Unidad de Pago Directo (UPD)**, con el cual podrá acceder a sus servicios odontológicos sin requerir el bono físico, lo cual le permite mayor agilidad en el servicio, menor costo en tiempo y dinero por desplazamientos, efectuando el pago directamente a los prestadores adscritos.

2.4.2 Solicitud y entrega de carnés

Acceda a su carné de afiliado desde el App Colmédica:



2.4.3 Trámite para reembolsos

En caso de ser procedente, y de acuerdo con las condiciones contractuales, usted podrá solicitar y radicar por medio de nuestras oficinas la solicitud de reembolso mediante la presentación de una carta exponiendo el motivo de la solicitud, la forma de pago solicitada; si la forma de pago es por medio de transferencia bancaria, deberá informar el número de cuenta del contratante, tipo de cuenta y entidad financiera. A esta carta deberá anexar los siguientes documentos:

- Factura original expedida por el prestador que atendió el servicio, con el respectivo soporte de pago, libre de tachones o enmendaduras, y con los conceptos de cobro detallados, pormenorizando el valor individual [la factura no puede ser reemplazada por un recibo de caja].
- Resumen de atención odontológica.
- Para los casos en que la solicitud de reembolso se radique por primera vez, debe anexar copia de la certificación bancaria de la cuenta en la que ha solicitado le sea consignado el valor del reembolso. Esta certificación deberá contener nombre, número y tipo de identificación del titular de la cuenta, tipo y número de cuenta y entidad bancaria. Esta certificación tam-

bien debe ser anexada cuando la información bancaria suministrada en la carta explicativa difiera de la registrada en los sistemas de información de Colmédica; la fecha de expedición del documento aquí mencionado, no debe superar los 30 días.

- Historia clínica y odontograma expedido por el prestador que suministró el servicio objeto del reembolso.
- Copia de descripción de procedimiento quirúrgico, si aplica.
- Orden para los servicios que requieren previa solicitud del odontólogo tratante, con registro profesional, firma y sello del odontólogo que ordena, diagnóstico y tiempo de evolución.
- De ser necesario, *Colmédica Medicina Prepagada* podrá solicitar soportes adicionales, para apoyar la revisión de su solicitud, tales como reporte de exámenes, imagenología, entre otros. Esta información será notificada a la oficina en la que fue radicada su solicitud.
- La solicitud deberá efectuarse en un término máximo de sesenta [60] días calendario contados a partir de la fecha en la que recibió el servicio. Vencido el término anterior, *Colmédica Medicina Prepagada* no estará obligada a efectuar el reembolso solicitado.
- El pago de los reembolsos solo se realizará a nombre del contratante, de acuerdo con la forma de pago solicitada por este [número de cuenta del contratante como titular principal o solicitud de cheque], a las tarifas de reembolso, que corresponden a las tarifas vigentes pactadas por *Colmédica Medicina Prepagada* con sus prestadores, de acuerdo con la cobertura de su plan, a la fecha de prestación de los servicios.

2.4.4. Modalidad y forma de pago

Recuerde que para la renovación de su contrato aplicaremos, según la forma de pago, descuentos comerciales sobre las tarifas por pagos anticipados, realizados en efectivo, cheque, tarjeta de crédito o débito. Los diferentes descuentos se mantendrán durante el año de vigencia del contrato al cual le fueron aplicados.

Usted podrá realizar sus pagos en la amplia red de oficinas o puntos de pago autorizados:

Entidades financieras

- Oficinas del Banco Caja Social con la presentación de la factura de venta o elaboración de un comprobante de recaudo empresarial.

Medios electrónicos

a. Internet

En el portal www.colmedica.com, solicitando anticipadamente su clave, en la opción Registrarme y accediendo por pagos en línea con el botón PSE.

Por medio de los siguientes portales bancarios en internet*:

- Bancolombia www.grupobancolombia.com.co
- Citibank www.mispagosaldia.com
- Davivienda www.davivienda.com

* Debe tener clave para transacciones bancarias por internet y confirmar los requisitos de inscripción previa para pagos de cuotas a *Colmédica Medicina Prepagada*.

b. Cargo automático

Cargo a su tarjeta de crédito o débito automático para cuentas de ahorro y corriente de su entidad bancaria*.

* La transacción debe realizarse directamente por el tarjetahabiente. Aplican restricciones.

Beneficios de pagar su plan odontológico de medicina prepagada con cargo automático a su tarjeta de crédito:

- Garantiza tener habilitado su servicio (siempre y cuando se haga efectivo el cargo a su tarjeta), evitando la posible suspensión por no pago.
- Evita desplazamientos innecesarios.
- Optimiza su tiempo.
- Permite llevar un mayor control de sus pagos.
- Contribuye a acumular puntos o millas en su tarjeta de crédito.

Para autorizar el cargo automático comuníquese a nuestra Línea de Asistencia Colmédica: 01 8000 123700 o envíe un correo electrónico a solucionesenlinea@colmédica.com

c. Pago telefónico

Por medio de las siguientes audio líneas bancarias*:

- Bancolombia Bogotá: **343 0000**
- Resto del país: **01 8000 912345**
- Davivienda Teléfono Rojo en Bogotá: **338 3838**, Teléfono Rojo resto del país: **01 8000 123838** [pagos hasta por \$700.000].

* Debe tener clave para transacciones telefónicas y confirmar requisito de inscripción previa para pagos de cuotas a *Colmédica Medicina Prepagada*.

d. Módulos punto de pago

Redeban Multicolor

f. Oficinas de Atención Colmédica

Autorizaciones para débitos automáticos por medio de su tarjeta de crédito o débito para cuentas de ahorro o corriente de su entidad bancaria*.

* La transacción debe realizarse directamente por el tarjetahabiente. Aplican restricciones.

- Débitos automáticos, tarjetas de crédito y cheques por medio de las oficinas de atención Colmédica:

En Bogotá:

Oficina Calle 93: Cl 93 19 - 25

Oficina Salitre: Cl 26 69D - 91, Centro Empresarial Arrecife, Local 10



3. Coberturas

3.1 Coberturas del plan Odontológico Básico

A partir del primer [1] día de vigencia

Consulta odontológica

- Consulta de odontología general
- Consulta de odontología especializada
- Consulta prioritaria de odontología

Promoción y prevención

- Control de placa, educación en salud oral y control de riesgos
- Aplicación de sellantes de fotocurado en fosetas y fisuras cada diente
- Deterraje supragingival por cuadrante
- Profilaxis en adultos
- Profilaxis en niños
- Aplicación tópica de flúor

Operatoria dental

- Obturación en resina de fotocurado en dientes anteriores superficies principales y adicionales

- Obturación en resina de fotocurado en dientes posteriores superficies principales y adicionales
- Obturación definitiva en ionómero de vidrio superficies principales y adicionales
- Resina preventiva

Endodoncia

- Endodoncia de diente unirradicular, endodoncia de diente birradicular y endodoncia de diente multirradicular

Cirugía oral básica

- Exodoncia simple unirradicular y exodoncia simple multirradicular

Cirugía oral especializada

- Exodoncia quirúrgica de diente unirradicular y multirradicular

Odontopediatría

- Tratamiento de conductos en dientes temporales
- Exodoncia de dientes temporales

Ayudas diagnósticas simples

- Radiografía intraoral periapical (individual)



4. Beneficios especiales

Con el ánimo de premiar la fidelidad de sus usuarios, *Colmédica Medicina Prepagada* les brinda algunos beneficios especiales sin costo adicional, los cuales no hacen parte de las coberturas de los planes de medicina prepagada, por lo que tratándose de beneficios potestativos de *Colmédica Medicina Prepagada* y por no ser contractuales, pueden ser modificados o retirados unilateralmente por esta compañía en cualquier momento sin aviso previo.

4.1. Experiencias Colmédica

Colmédica Medicina Prepagada, en su compromiso de brindar bienestar a sus usuarios, realiza convenios con compañías de alto nivel que ofrecen y proveen productos y/o servicios asociados al área de la salud y el bienestar, a fin de ofrecer a sus usuarios beneficios no contractuales, adicionales a su plan de medicina prepagada, con ventajas frente a precios y condiciones que dichas compañías ofrecen al resto del mercado.

Estos convenios, al no hacer parte de las coberturas de los contratos de medicina prepagada, pueden ser terminados en cualquier momento por *Colmédica Medicina Prepagada*. Los mismos están organizados a nivel nacional, o por cada ciudad según las siguientes categorías: Belleza, Curso Psicoprofiláctico, Deporte, Diversión, Droguerías, Estimulación temprana, Gimnasios, Hogar, Ópticas, Salud, Spa y Turismo.

Para acceder a Experiencias Colmédica solo debe presentar en el establecimiento de su elección el carné de usuario de Colmédica. Para mayor información, ingrese al App Colmédica y al portal web www.colmedica.com, en la sección «**Información general**», opción «**Experiencias Colmédica**».

5. Centros Odontológicos Colmédica

En los Centros Odontológicos Colmédica cuidamos con calidad y profesionalismo la salud oral de toda la familia. La calidad en la atención, oportunidad en el acceso e integralidad de los diferentes servicios ofrecidos, reiteran nuestro compromiso de cubrir las necesidades en salud de usted y su familia.

Nuestros usuarios del plan Odontológico Básico pueden acceder a los servicios odontológicos cubiertos por su contrato, bien sea programados o por atención de consulta prioritaria, a través de los Centros Odontológicos Colmédica.

5.1 Centros Odontológicos Colmédica y horarios e atención



Conozca aquí las sedes y horarios de los Centros Odontológicos Colmédica



Los Centros Odontológicos Colmédica son operados por UMD.

5.2 Programación de citas odontológicas

Sabemos que la dinámica actual trae consigo la incorporación de modelos de servicio soportados cada vez más en el uso de la tecnología. Por lo tanto, hemos desarrollado una forma fácil de acceder a la agenda de los odontólogos generales y especialistas de nuestros Centros Odontológicos Colmédica, por medio del App Colmédica, portal web www.colmedica.com o por la Línea de Asistencia Colmédica:



[601] 746 4646

Línea de Asistencia Nacional

Tener en cuenta:

Programación de citas odontológicas desde el App Colmédica:

1. Acceda a nuestro App Colmédica.
2. Ubique en el menú principal la opción «**Citas Médicas**».

3. Una vez ingrese a la opción de «**Citas Médicas**» pulse la opción **«Solicitar»**.

4. Posteriormente seleccione su tipo de documento, digite su «**Usuario**» y «**Clave**» y pulse el ícono **«Ingresar»**.

5. Seleccione el nombre del usuario para el cual usted desea programar la cita médica y luego pulse **«Solicitar»**.

6. Pulse el ícono **«Buscar disponibilidad»**.

7. A continuación, seleccione la opción que más se ajuste a su necesidad.

8. Revise las opciones que le aparecerán en la pantalla de su dispositivo móvil, y una vez escoja el día, fecha, hora y profesional de su elección, pulse el ícono **«Agendar»** para que su cita quede programada.

9. En caso de que necesite consultar y/o cancelar la cita odontológica, pulse el ícono **«Consultar/Cancelar»**.

10. Recuerde que podrá pagar virtualmente los servicios de los Centros Odontológicos Colmédica.

1. Solo requiere acceder a nuestro portal web www.colmedica.com con su clave de ingreso. Si usted no tiene clave, deberá registrarse y esta le será enviada inmediatamente a su dirección de correo electrónico.

2. Ingrese a la opción **Citas Médicas** y haga clic en **«Solicitar Citas»**.

3. Acciones que deberá ejecutar durante el proceso de programación de citas:

- Elegir del listado de beneficiarios la persona para quien desea **«Solicitar Cita»**.

- Seleccionar la ciudad, el Centro Médico, la especialidad, profesional y diligenciar la fecha deseada de su cita. Haga su elección.

Usted podrá efectuar el pago de la UPD por medio del botón de pagos al momento de la confirmación de su cita con cargo a su tarjeta débito o crédito. Si no puede asistir a su cita, podrá cancelarla por medio del App, Internet o por la Línea de Asistencia Colmédica:

5.3 Servicios Odontológicos

En los Centros Odontológicos Colmédica, usted podrá acceder a las coberturas de odontología que hacen parte de su plan Odontológico Básico.

I. CUBRIMIENTO INTEGRAL*

SERVICIOS	BOGOTÁ								CHÍA VITA	ALTOPRADO	BARRANQUILLA	BUCHARAMANGA	CALI	LAS RAMBLAS	CARTAGENA	MANIZALES	POBLADO	MEDELLÍN	PRERIÀ	VILLAVICENCIO			
	BELAIRE	CALLE 84	TORRE SANTA BÁRBARA	CEDRITOS	COLINA CAMPES TRE	SALTRE CAPITAL	CHAPINERO																
ODONTOLOGÍA BÁSICA																							
Consulta Odontológica	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Consulta de Odontología General	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Consulta de Odontología Especializada	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Consulta Prioritaria de Odontología	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Promoción y Prevención	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Operadora Dental	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Endodoncia	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Cirugía Oral Básica	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Cirugía Oral Especializada	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Odontopediatría	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Ayudas Diagnósticas Simples	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Cubrimiento Integral*: son aquellos servicios que hacen parte integral del contrato de su plan Odontológico Básico.

II. MÁS SERVICIOS, MÁS BIENESTAR**

Por medio de los Centros Médicos Colmédica, usted podrá acceder de forma particular con tarifas preferenciales a servicios médicos especializados, los cuales no hacen parte de las coberturas de su plan Odontológico Básico.

En los Centros Médicos Colmédica usted puede pagar en efectivo, cheque, tarjeta de crédito o débito.

SERVICIOS MÉDICOS

SERVICIOS DE CONSULTA, DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO		MEDICINA PREPAGADA BOGOTÁ												CENTROS REGIONALES						
Atención domiciliaria: No tiene que salir de su casa u oficina para recibir la atención que necesita, porque contamos con un servicio por medio del cual el médico lo atenderá las 24 horas del día, los 365 días del año, para consulta de medicina general.		COLINA CAMPESTRE	CEDRITOS	TORRE SANTA BÁRBARA	CHAPINERO	COUNTRY PARK	SALITRE CAPITAL	CENTRO DE DIAGNÓSTICO ESPECIALIZADO CALLE 84	CENTRO ODONTOLOGICO CALLE 84	METRÓPOLIS	CENTRO DE DIAGNÓSTICO ESPECIALIZADO BELLA SUIZA	PLAZA CENTRAL	BELAIRE	SUBA	CHIA	CHIAVITA	ALTO PRADO - BARRANQUILLA	BUARAMANGA	CALI	
• Atención médica especializada pediátrica en Bogotá y municipios aledaños. Horario de atención lunes a sábado de 6:30 a.m. a 8:00 p.m. y domingos y festivos de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.																		BOGOTÁ - CARTAGENA	LAS RAMBLAS - CARTAGENA	IBAGUÉ
• Zonas: Bogotá y municipios aledaños (Chía, Cota, Tabio, Tenjo, Zipaquirá, Tocancipá, La Calera, Funza, Facatativá, Madrid, Mosquera, Soacha, Usme y Sopó).																		EL POBLADO - MEDELLÍN	NEIVA	PEREIRA
• Otros servicios adicionales para Bogotá como: electrocardiograma, toma de muestras de laboratorio [aplican restricciones para algunos exámenes]. Previa programación.																		VILLAVICENCIO	YOPAL	
Consulta Prioritaria para Adultos	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Consulta Prioritaria Pediátrica	X		X																	
Consulta Ambulatoria General Especializada	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Alergología																				
Acupuntura	X	X	X	X			X												X	
Cardiología	X		X		X	X	X			X										
Cardiología pediátrica										X		X								
Cirugía general	X	X	X	X	X	X	X					X	X	X	X	X	X		X	
Cirugía de seno	X	X	X	X	X	X	X													
Cirugía plástica	X		X	X	X	X	X													
Cirugía pediátrica																			X	
Cirugía vascular periférica	X	X	X	X	X	X	X													
Cirugía cabeza y cuello		X					X													
Corneología																				
Coloproctología							X													
Dermatología	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Dermatología pediátrica						X														
Endocrinología	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X		X	X	
Gastroenterología	X		X	X	X	X	X			X		X	X	X	X		X		X	
Ginecología																			X	
Ginecología y obstetricia	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Homeopatía		X	X																	
Medicina familiar	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Medicina física y rehabilitación	X		X	X		X	X			X										
Medicina del deporte	X	X				X	X												X	
Medicina bioenergética							X											X	X	
Medicina general						X				X	X	X		X	X	X	X	X	X	
Medicina alternativa	X	X	X	X	X	X	X				X	X		X	X			X	X	
Medicina interna	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Nefrología																			X	
Neumología	X		X	X	X									X	X					
Neumología pediátrica						X														
Neurocirugía																			X	
Neurología	X		X	X	X	X	X												X	
Oftalmología	X	X	X	X	X	X	X			X	X			X	X					
Oftalmología pediátrica						X	X													
Ortopedia de columna	X	X	X	X	X	X	X					X	X	X						
Ortopedia pediátrica							X													
Ortopedia de hombro	X	X	X	X	X	X	X				X	X	X							
Ortopedia de cadera							X													
Ortopedia y cirugía de mano						X	X			X										

SERVICIOS MÉDICOS																									
SERVICIOS DE CONSULTA, DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO	MEDICINA PREPAGADA BOGOTÁ												CENTROS REGIONALES												
	COLINA CAMPESTRE	CEDRITOS	TORRE SANTA BÁRBARA	CHAPINERO	COUNTRY PARK	SALITRE CAPITAL	CENTRO DE DIAGNÓSTICO ESPECIALIZADO CALLE 84	CENTRO ODONTOLOGÍCO CALLE 84	METRÓPOLIS	CENTRO DE DIAGNÓSTICO ESPECIALIZADO BELLA SUIZA	PLAZA CENTRAL	BELAIRE	SUBA	CHIÁ	CHIÁ VITA	ALTO PRADO - BARRANQUILLA	BUCARAMANGA	BOCA GRANDE - CARTAGENA	LAS RAMBLAS - CARTAGENA	IBAGUÉ	MANIZALES	EL POBLADO - MEDELLÍN	NEIVA	PEREIRA	VILLAVICENCIO
Ortopedia y traumatología	x	x	x	x	x	x			x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Ortopedia de pie y cuello de pie	x	x	x	x	x	x					x														
Ortopedia de rodilla		x	x	x	x	x					x	x													
Otorrinolaringología	x		x	x	x	x					x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Otorrinolaringología pediátrica		x	x																						
Pediatría	x	x	x	x	x	x			x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Retinología			x	x																					
Reumatología	x	x	x	x	x	x			x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Urología	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Urología pediátrica			x	x							x														
APOYO TERAPÉUTICO																									
Nutrición y dietética	x	x	x	x	x	x	x	x			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Psicología	x		x	x												x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Optometría	x	x	x	x	x	x	x	x			x														
Terapia física									x																
Terapia respiratoria	x		x	x	x	x			x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Terapia del lenguaje			x																						
AYUDA DIAGNÓSTICA																									
Audiometría, logoaudiometría e impedanciometría	x		x																						
Biopsia guiada por ecografía							x																		
Biopsia de seno							x																		
Citología vaginal tomada por el ginecólogo	x	x	x	x	x	x	x			x		x	x	x	x	x									
Citología [tamización de cáncer de cuellos uterino]	x	x	x	x	x	x	x			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Cistoscopias							x																		
Colonoscopias	x						x			x		x		x		x		x		x		x		x	
Colposcopía							x					x		x		x		x		x		x		x	
Campimetría (campo visual)							x					x		x		x		x		x		x		x	
Duodenoscopia							x			x		x		x		x		x		x		x		x	
Ecocardiografía adultos							x			x		x		x		x		x		x		x		x	
Ecocardiografía pediátrica							x			x		x		x		x		x		x		x		x	
Ecografía de seno	x						x	x		x		x		x		x		x		x		x		x	
Ecografía doppler	x						x			x		x		x		x		x		x		x		x	
Ecografía ginecológica y obstétrica	x					x	x		x		x		x		x		x		x		x		x		
Ecografía pélvica							x			x		x		x		x		x		x		x		x	
Ecografía perinatal							x			x		x		x		x		x		x		x		x	
Ecografía simple	x						x	x		x		x		x		x		x		x		x		x	
Elastografía hepática - Fibroscan							x			x		x		x		x		x		x		x		x	
Electroencefalograma							x			x		x		x		x		x		x		x		x	
Electrocardiograma	x	x	x	x	x	x	x			x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Electrocardiografía dinámica - Holter	x						x	x		x		x		x		x		x		x		x		x	
Electromiografía y neuroconducción	x	x	x				x			x		x		x		x		x		x		x		x	
Endoscopia vías digestivas altas	x						x			x		x		x		x		x		x		x		x	
Espirometría simple	x	x	x	x	x	x	x			x		x		x		x		x		x		x		x	
Espirometría volumen pre post y broncodilatador	x	x	x	x	x	x	x			x		x		x		x		x		x		x		x	
Laboratorio a domicilio													x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Laboratorio simple y especializado	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Ligadura de hemorroides											x		x		x		x		x		x		x		
Mamografía	x						x			x		x		x		x		x		x		x		x	

SERVICIOS MÉDICOS																										
SERVICIOS DE CONSULTA, DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO	MEDICINA PREPAGADA BOGOTÁ										CENTROS REGIONALES															
	COLINA CAMPESIRE	CEDRITOS	TORRE SANTA BÁRBARA	CHAPINERO	COUNTRY PARK	SALITRE CAPITAL	CENTRO DE DIAGNÓSTICO ESPECIALIZADO CALLE 84	CENTRO ODONTOLÓGICO CALLE 84	METRÓPOLIS	CENTRO DE DIAGNÓSTICO ESPECIALIZADO BELLA SUZA	PLAZA CENTRAL	BELAIRE	SUBA	CHÍA	CHIA VITA	ALTO PRADO - BARRANQUILLA	BUCARAMANGA	CALI	BOCAGRANDE - CARTAGENA	LAS RAMBLAS - CARTAGENA	IBAGUÉ	MANIZALES	EL POBLADO - MEDELLÍN	NEIVA	PEREIRA	VILLAVICENCIO
Manometría esofágica mamometria rectal							x																			
Monitor relator de eventos							x																			
Monitoreo de tensión arterial	x				x	x		x																		
Nasofibrolaringoscopia	x	x					x																			
OCT - Tomografía de Coherencia Óptica							x																			
Onda F							x																			
Osteodensitometría							x																			
Paquimetría							x																			
Pentacam							x																			
Phmetría							x																			
Pruebas de alergias																x										
Prueba de esfuerzo en adultos y niños	x						x		x																	
Reflejo H									x																	
Resonancia magnética										x																
Sigmoidoscopia para adulto	x						x		x		x															
TAC											x															
Test de aliento									x																	
Test de hidrógeno espirado									x																	
Radiología simple	x	x	x	x	x	x			x		x	x	x	x	x											
Video cápsula endoscópica							x		x																	
SERVICIOS ADICIONALES																										
Curaciones	x	x	x	x	x	x			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Retiro de puntos																x		x	x	x	x	x	x	x	x	
Inyección	x	x	x	x	x	x			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Centro Médico Pediátrico																										
Vacunación							x		x								x									
Checkups Médicos Ejecutivos [Premium, Juvenil, Cardiovascular, entre otros]	x								x																	
Óptica	x		x	x	x	x			x			x			x											
Sala de procedimientos menores	x	x	x	x	x	x									x		x									
ODONTOLOGÍA ESPECIALIZADA																										
Odontopediatría Especializada	x	x	x	x	x	x			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Periodoncia Especializada	x	x	x	x	x	x			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Cirugía Maxilofacial	x	x	x	x	x	x			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Cirugía Endodóntica	x	x	x	x	x	x			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Rehabilitación Oral	x	x	x	x	x	x			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Ortodoncia Preventiva	x	x	x	x	x	x			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Ortodoncia Correctiva	x	x	x	x	x	x			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Ayudas Diagnósticas Especializadas		x								x																
Implantología oral [cita con cirugía maxilofacial, periodoncia o rehabilitación]	x	x	x	x	x	x			x			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Tomografía Oral de rayo de cono									x																	
Diseño de sonrisa y blanqueamiento [odontología general]	x	x	x	x	x	x			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		

Más servicios, más bienestar**: son aquellos servicios que no hacen parte integral del contrato de medicina prepagada.

Nota: algunos servicios se prestan por medio de una alianza estratégica con otra IPS.

5.4 Derechos y deberes del paciente

5.4.1 Derechos:

1. A acceder a los servicios y tecnologías de salud, que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad.
2. A mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante.
3. A obtener una información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas respecto de los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de los mismos. Ninguna persona podrá ser obligada, contra su voluntad, a recibir tratamiento de salud.
4. A recibir prestaciones de salud en las condiciones y términos consagrados en la ley.
5. A recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos.
6. A que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada y que únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos en la ley.
7. A que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad, asistencia de calidad por trabajadores de la salud debidamente capacitados y autorizados para ejercer.
8. A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
9. A la intimidad. Se garantiza la confidencialidad de toda información que sea suministrada en el ámbito del acceso a los servicios de salud y de las condiciones de salud y enfermedad de la persona, sin perjuicio de la posibilidad de acceso a la misma por los familiares en los eventos autorizados por la ley o las autoridades en las condiciones que esta determine.
10. A la provisión y acceso oportuno a las tecnologías y a los medicamentos requeridos.
11. A recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la administración de las instituciones, así como a recibir una respuesta por escrito.
12. A solicitar y recibir explicaciones o rendición de cuentas acerca de los costos por los tratamientos de salud recibidos.
13. A que se le respete la voluntad de aceptación o negación de la donación de sus órganos de conformidad con la ley.
14. A no ser sometido en ningún caso a tratos crueles e inhumanos que afecten su dignidad, ni ser obligado a

soportar sufrimiento evitable, ni a padecer enfermedades que pueden recibir tratamiento.

15. A que no se trasladen las cargas administrativas y burocráticas que les corresponde asumir a los encargados o intervinientes en la prestación del servicio.
16. Agotar las posibilidades de tratamiento tendientes a superar su enfermedad.

5.4.2 Deberes:

1. Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
2. Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en la atención médica.
3. Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
4. Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios.
5. Cuidar y hacer uso racional de los recursos, las instalaciones y los servicios dispuestos para su atención y la de otros pacientes.
6. Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del servicio.
7. Cancelar el costo de los servicios prestados por el centro odontológico o el correspondiente a las UPD establecidas en los planes de medicina prepagada, cuando el centro médico forme parte de la red de prestadores para dicho plan y para el servicio solicitado.
8. Acudir puntualmente a las citas programadas para la prestación de servicios de salud o informar oportunamente la imposibilidad de asistir, al menos con 12 horas de antelación.

5.5 Política de seguridad del paciente de Centros Odontológicos Colmédica

Los Centros Odontológicos Colmédica establecen como Política de Seguridad del Paciente garantizar e implementar procedimientos, instrumentos, planes, actividades y recursos que, dentro de las normas éticas, técnico científicas y del servicio, minimicen los riesgos, incidentes y eventos adversos, para contribuir a la creación de un ambiente seguro para el paciente, su familia, el equipo asistencial y administrativo, y el entorno. Para su implementación, se han establecido las siguientes metas internacionales de seguridad del paciente:

Meta 1. Identificación segura del paciente

Consiste en realizar la validación permanente de los datos personales en cada contacto con el paciente, para prevenir errores derivados de una identificación equivocada. A continuación, encontrará unas recomendaciones que ayudarán a lograr una identificación segura:

- En cada contacto validaremos sus datos personales para evitar errores o suplantaciones en la atención a nuestros pacientes. Presente su documento de identidad al momento de solicitar un servicio odontológico.
- Revise que los resultados de exámenes, procedimientos y laboratorios coincidan con sus datos personales.
- Recuerde que, al momento de administrarle un medicamento, preguntaremos nuevamente sus datos personales y le informaremos el nombre y las características del medicamento a aplicar; así, evitaremos la administración errada de medicamentos, o la administración de medicamentos al paciente equivocado.

Meta 2. Comunicación afectiva

Busca informar y resolver permanentemente las inquietudes relacionadas con la prestación del servicio, procurando la participación activa entre el equipo de salud, el paciente y su entorno, por lo que es necesario que atienda las siguientes recomendaciones:

- Comunique cualquier situación riesgosa que pueda evidenciar al interior del centro médico.
- Pregunte y haga parte activa de la atención médica.
- Manifieste todas las inquietudes que tenga relacionadas con la prestación del servicio y participe siempre en el proceso de atención.

Meta 3. Administración segura de medicamentos

Implica tener toda la información sobre los antecedentes y medicamentos administrados, para evitar errores en la definición del diagnóstico y tratamiento. Asimismo, involucra la verificación de los medicamentos formulados y entregados, y el cumplimiento de las recomendaciones entregadas, para lo cual es necesario tener en cuenta las siguientes pautas:

- El uso adecuado de los medicamentos es muy importante para recuperar su salud. Para lograr la máxima efectividad de los medicamentos, se debe administrar exactamente como lo indicó el médico, a la hora correcta y durante el tiempo que dure el tratamiento sin interrumpirlo.
- Evite consumir medicamentos que no sean formulados por un profesional de la salud.
- Verifique que el medicamento que le entreguen en la farmacia, sea igual al recetado en la fórmula médica.
- Evite compartir antibióticos con otras personas.
- Procure realizar la ingestión de medicamentos con agua. Evite mezclar medicamentos con licor.
- Si está en el primer trimestre del embarazo, tome únicamente los medicamentos formulados por su odontólogo tratante.

Meta 4. Identificación correcta de procedimientos

Por medio de las siguientes recomendaciones se pretende contribuir a la realización de procedimientos seguros y en el lugar correcto, mediante la permanente validación y verificación de los datos personales, así como del procedimiento odontológico, de apoyo diagnóstico o radiológico:

- Informe a su odontólogo sobre el procedimiento por el cual asiste y comunique previamente sus inquietudes; usted hace parte activa del equipo de salud.
- Diligencie el consentimiento informado. Este es el documento que le brinda la información completa frente a riesgos y beneficios de un procedimiento antes de su realización.
- Recuerde preguntar cualquier inquietud relacionada con dicho documento.

Meta 5. Prevención de infecciones

Consiste en la promoción de hábitos de higiene y el uso de barreras de seguridad (tapabocas, guantes, entre otros) que conlleven a la reducción de riesgos de contaminación cruzada o de adquirir infecciones que afecten el estado de salud del paciente.

Recuerde:

- Las manos son la principal vía de transmisión de gérmenes durante la atención en salud. Una deficiente forma de lavarse las manos por el personal asistencial, provoca infecciones en 10 de cada 100 pacientes en las naciones en vía de desarrollo.
- El lavado de las manos con agua y jabón es una de las maneras más efectivas y económicas de prevenir enfermedades diarreicas y respiratorias.
- Lave sus manos con agua y jabón antes de comer y después de ir al baño, y siempre que estén sucias.
- Durante la atención en los centros odontológicos verifique que el personal de salud limpie sus manos en los siguientes casos:
 - Antes de tener contacto con usted.
 - Antes de examinarlo o realizarle un procedimiento.
 - Al finalizar el examen o procedimiento requerido.
- Todo profesional de la salud que participe directa o indirectamente en la atención a un paciente, debe mantener la higiene de sus manos y saber cómo hacerlo correctamente y en el momento adecuado.

Meta 6. Prevención de caídas

Incluye todas las medidas y acciones que promuevan la construcción de un entorno y una infraestructura segura, reduciendo los factores de riesgo que puedan afectar la salud y el bienestar del paciente. Para ello, agradecemos su aporte con:

- Expresar siempre cuando se sienta débil, sin fuerzas o mareado. El contarla puede evitar una caída.
- Si se angustia mucho cuando va a realizarse exámenes, coméntelo. Nuestro personal le apoyará.
- Si va al centro médico, y tiene una discapacidad o re-
- quiere apoyo, bien sea con el uso de una silla de ruedas o al momento de tomar el turno y facturar, pídalos, con gusto se le dará.
- No distraerse al momento de subir o bajar escaleras. Evite el uso de celulares.



6. Unidad de Pago Directo (UPD)

Con el fin de proporcionarles más comodidad a usted y a su familia, usted puede pagar el valor correspondiente a la Unidad de Pago Directo [UPD], directamente al prestador.

PLAN ODONTOLÓGICO BÁSICO	
TIPO DE SERVICIO	NÚMERO DE UPD
Consulta Odontológica	1 por consulta 2 por consulta prioritaria
Promoción y Prevención	1 por consulta independiente del tipo y número de actividades que se realicen en la misma
Operatoria Dental	1 por consulta independiente del número de obturaciones que se realicen en la misma
Endodoncia	1 por consulta independiente del número de endodoncias que se realicen en la misma
Cirugía Oral Básica	1 por consulta independiente del número de procedimientos que se realicen en la misma
Cirugía Oral Especializada	1 por consulta independiente del número de procedimientos que se realicen en la misma
Odontopediatría	1 por consulta independiente del tipo y número de actividades que se realicen en la misma
Ayudas Diagnósticas Simples	Sin UPD



7. Glosario

7.1 Glosario de terminología del contrato

Accidente: suceso imprevisto y repentino no provocado deliberadamente por el usuario, que le produce una lesión orgánica o una perturbación funcional, permanente o pasajera.

Accidente de trabajo: todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produce en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, invalidez o la muerte.

También se considera accidente de trabajo:

- Aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o contratante durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aun fuera del lugar y horas de trabajo.
- Igualmente se considera accidente de trabajo, el que se produzca durante el traslado de los trabajadores o contratistas desde su residencia a los lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte lo suministre el empleador.
- El ocurrido durante el ejercicio de la función sindical, aunque el trabajador se encuentre en permiso sindical, siempre que el accidente se produzca en cumplimiento de dicha función.
- El que se produzca por la ejecución de actividades recreativas, deportivas o culturales, cuando se actúe por cuenta o en representación del empleador, o de la empresa usuaria cuando se trate de trabajadores de empresas de servicios temporales que se encuentren en misión.
- En todo caso para los efectos del plan Odontológico Básico, se considera accidente de trabajo el definido por la legislación del Sistema General de Riesgos Laborales, para el momento de su ocurrencia.

Accidente de tránsito: suceso ocasionado o en el que haya intervenido al menos un vehículo automotor en movimiento, en una vía pública o privada con acceso al público, destinada al tránsito de vehículos, personas y/o animales, y que, como consecuencia de su circulación o tránsito, o que, por violación de un precepto legal o reglamentario de tránsito, cause daño en la integridad física de las personas.

Actividad: es la utilización de un recurso particular, bien sea físico, humano o tecnológico dentro del proceso de promoción y fomento de la salud, prevención, diagnóstico y tratamiento de la enfermedad.

y tratamiento de la enfermedad.

Año de contrato: período de doce [12] meses contados desde el primer día de la fecha de iniciación del contrato.

Atención ambulatoria: es toda actividad, intervención o procedimiento que se realiza sin necesidad de internar al paciente por un período mayor de veinticuatro [24] horas.

Cobertura: es el conjunto de servicios expresamente señalados en el contrato, a cuya prestación tienen derecho los usuarios en virtud del mismo. En ningún caso estarán incluidos dentro de la cobertura del contrato los servicios que no se mencionen expresamente ni aquellos que, de conformidad con el contrato, se encuentren excluidos. Las coberturas objeto del contrato son personales y por lo tanto intransferibles entre usuarios del contrato.

Consulta odontológica: es el acto odontológico realizado por un odontólogo general o especializado, en cualquiera de sus ramas, con el fin de evaluar, diagnosticar y tratar al usuario.

Consulta prioritaria odontológica: atención que contempla los servicios expresamente descritos en el contrato encaminada a solucionar problemas agudos, dolorosos, hemorrágicos, traumáticos e infecciosos.

Contratante: toda persona natural o jurídica que suscribe el contrato con *Colmédica Medicina Prepagada*, bien para su exclusivo beneficio, para beneficio de los usuarios, o para beneficio de uno y otros. El contratante, salvo en los casos en los que en el contrato se encuentren obligaciones expresas a cargo de los usuarios, es el único responsable frente a *Colmédica Medicina Prepagada* por el cumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas. En consecuencia, el contratante podrá convenir con *Colmédica Medicina Prepagada* modificaciones a las condiciones del contrato sin que se requiera para ello la aquiescencia de los usuarios.

Enfermedad: alteración o desviación del estado de salud de una o varias partes del organismo humano.

Enfermedad crónica: toda enfermedad permanente o que reaparezca tiempo después de padecida, o aquella cuya evolución se prolongue por más de seis [6] meses.

Enfermedad laboral: la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar. El Gobierno Nacional determinará, en forma periódica, las enfermedades que se consideran como laborales y en los casos en que una enfermedad no figure en la tabla de enfermedades laborales, pero se

demuestre la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacional, será reconocida como enfermedad laboral, conforme lo establecido en las normas legales vigentes. En todo caso para los efectos del contrato odontológico de medicina prepagada, se considerará enfermedad laboral la definida por la legislación del Sistema General de Riesgos Laborales, para el momento de su ocurrencia.

Entidad adscrita: toda institución dedicada directa o indirectamente a la prestación de servicios de salud oral en sus diferentes modalidades, a través de la cual los usuarios reciben la atención odontológica a cuya gestión se compromete *Colmédica Medicina Prepagada* y que se encuentra señalada expresamente en el contrato, cuya inscripción haya sido aprobada por *Colmédica Medicina Prepagada* y se esté al momento de solicitar la prestación de dichos servicios.

Evento catastrófico: todo aquel evento de origen natural, o provocado por el hombre en forma accidental o voluntaria, cuya magnitud supera la capacidad de adaptación de la comunidad en la que se produce y que la afecta en forma masiva e indiscriminada generando la necesidad de ayuda externa.

Exclusiones: son aquellos servicios que en virtud de lo establecido en el contrato odontológico de medicina prepagada, no se encontrarán a cargo de *Colmédica Medicina Prepagada*.

Fecha de solicitud: es aquella en la que el potencial contratante presenta ante *Colmédica Medicina Prepagada* la «Solicitud de Ingreso» por medio de la cual manifiesta su intención de contratar los servicios expresamente señalados en el contrato.

Fecha de aceptación: es aquella en la que *Colmédica Medicina Prepagada* de manera directa o a través del promotor le informa al contratante que ha sido aceptada su «Solicitud de Ingreso» y le informa la fecha, hora y lugar para la firma del contrato.

Fecha de contratación: es aquella en la que se firma o suscribe el contrato entre *Colmédica Medicina Prepagada*.

Fecha de iniciación del contrato: día, mes y año a partir del cual el contrato comienza a producir plenos efectos entre las partes contratantes y que aparece registrada en la «Carátula del Contrato».

Fecha de iniciación del usuario: día, mes y año a partir del cual una persona es aceptada en el contrato según lo establecido en el mismo y que aparece registrada en la «Carátula del Contrato».

Guía odontológica: listado de entidades y profesionales adscritos a *Colmédica Medicina Prepagada* que como anexo forma parte del contrato. Dicho anexo «Guía Odontológica», podrá ser modificado en cualquier momento por *Colmédica Medicina Prepagada*, que tiene la facultad de incluir o excluir profesionales y/o entidades adscritos, modificación que el contratante aceptará expresamente, garantizando en todo caso que la modificación no afectará la continuidad y el desarrollo de los tratamientos en curso. En todo caso, cualquier modificación que se produzca en el anexo «Guía Odontológica» con antelación a la expedición regular del nuevo anexo actualizado, será informada al contratante con treinta [30] días de anterioridad, a través de medios de comunicación tales como, Línea de Asistencia Colmédica, Oficinas de Atención, portal web y revista de circulación periódica.

Grupo etario: definición del usuario según edad.

Imagenología simple: son las pruebas realizadas en un centro de diagnóstico, como apoyo a las actividades de diagnóstico, prevención, tratamiento, seguimiento, control y vigilancia de las enfermedades, de acuerdo con los principios básicos de calidad, oportunidad y racionalidad lógico científica y que sean solicitados por el odontólogo tratante adscrito.

Mecanismo de reembolso: es el procedimiento para reclamar el valor determinado en el contrato, correspondiente a la consulta prioritaria de odontología o el valor de los servicios cubiertos por el contrato cuando por las circunstancias indicadas en el mismo, tales servicios no puedan ser prestados a través de entidades o profesionales adscritos a *Colmédica Medicina Prepagada*, siempre y cuando dicho reembolso sea solicitado dentro de los sesenta [60] días calendario siguientes a la prestación del servicio correspondiente.

Planes voluntarios de salud: son el conjunto de beneficios opcional y voluntario, financiado con recursos diferentes a los de la cotización obligatoria. El acceso a estos planes será de la exclusiva responsabilidad de los particulares, como un servicio privado de interés público, cuya prestación no corresponde prestar al Estado, sin perjuicio de las facultades de inspección y vigilancia que le son propias. El usuario de un Plan Voluntario de Salud podrá elegir libre y espontáneamente si utiliza el Plan de Beneficios en Salud o el Plan Voluntario en el momento de utilización del servicio y las entidades no podrán condicionar su acceso a la previa utilización del otro plan.

PREEEXISTENCIA: TODA ENFERMEDAD, MALFORMACIÓN O AFECCIÓN QUE SE PUEDA DEMOSTRAR EXISTÍA A LA FECHA DE INICIACIÓN DEL USUARIO, SIN PERJUICIO DE

QUE SE PUEDA DIAGNOSTICAR DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO SOBRE BASES CIENTÍFICAS SÓLIDAS. LA DEMOSTRACIÓN DE LA EXISTENCIA DE FACTORES DE RIESGO, COMO HÁBITOS ESPECIALES O CONDICIONES FÍSICAS O GENÉTICAS NO PODRÁN SER FUNDAMENTO ÚNICO PARA EL DIAGNÓSTICO A TRAVÉS DEL CUAL SE PUEDA CLASIFICAR UNA PREEXISTENCIA.

Procedimiento quirúrgico ambulatorio: es la operación instrumental, total o parcial, de lesiones causadas por enfermedades o accidentes, con fines diagnósticos, de tratamiento de secuelas, que no requiere estancia hospitalaria.

Profesional adscrito: persona natural, acreditada conforme con la ley, para ejercer cualquiera de las profesiones relacionadas con la salud oral, en todas sus diferentes modalidades y especialidades, a través de la cual los usuarios reciben la atención a cuya gestión se compromete *Colmédica Medicina Prepagada*, cuya inscripción haya sido aprobada por esta y se encuentre vigente al momento de realizar dicha prestación.

Profesional de la salud: toda persona natural que legalmente haya obtenido el título universitario para el ejercicio de alguna de las ciencias de la salud y/o medicina en Colombia, o que haya validado en este país el título obtenido en el extranjero y que, además, tenga vigente la autorización oficial para el ejercicio profesional en Colombia.

Prótesis dentales: piezas y/o elementos artificiales encaminadas a devolver la función de una estructura dental perdida.

Secuela: cualquier alteración duradera o transitoria de orden anatómico o funcional que es consecuencia de un estado patológico de cualquier género.

Servicio de Orientación Médica [SOM]: es el servicio de orientación médica telefónica ofrecido por *Colmédica Medicina Prepagada* a los usuarios del contrato durante todos los días del año, 24 horas del día, con el fin de ofrecer información, orientación profesional sobre salud y redes de atención.

Servicios odontológicos: son las actividades o procedimientos encaminados a la prevención de la enfermedad, recuperación y/o mantenimiento del estado de salud oral del individuo y que estén expresamente señalados en el contrato.

Sistema de medicina prepagada: el sistema organizado y establecido por entidades autorizadas conforme a la ley, para la gestión de la atención médica y de la pres-

tación de los servicios de salud y/o para atender directa o indirectamente estos servicios incluidos en un plan de salud preestablecido, mediante el cobro de un precio regular previamente acordado. No se consideran como entidades de prepago, aquellas que se limitan a otorgar descuentos sobre el costo de la utilización de los servicios de salud, que debe ser asumido por parte de un grupo de usuarios.

Tarifa: valor del contrato por usuario según grupo etario.

Tipo de plan familiar: es aquel que contrata una persona natural o jurídica a través del cual se otorga cobertura a uno [1] o más usuarios.

Tipo de plan colectivo: es aquel que contrata una persona natural o jurídica a través del cual se otorga cobertura como mínimo a veinte [20] o más usuarios, salvo que *Colmédica Medicina Prepagada* acuerde por escrito un número mínimo menor de usuarios.

Usuario: persona natural que habiendo sido aceptada en calidad de tal por *Colmédica Medicina Prepagada*, tiene derecho a la prestación de los servicios consagrados expresamente en el contrato.

Unidad de Pago Directo [UPD]: consiste en el valor unitario del pago moderador a cargo del usuario, que este deberá sufragar al profesional o entidad inscrita cuando acceda a los servicios expresamente señalados en el contrato.

7.2 Glosario de especialidades odontológicas

Cirugía oral y/o maxilofacial: especialidad de la odontología, encargada del diagnóstico y manejo de las patologías en cavidad oral y maxilares.

Endodoncia: especialidad de la odontología encargada del diagnóstico y manejo de las enfermedades de la pulpa dental [nervio].

Odontología general: rama de la odontología que se encarga del diagnóstico y atención básica de las enfermedades de la cavidad oral.

Odontopediatría: especialidad odontológica encargada del diagnóstico, prevención y tratamiento de las enfermedades odontológicas en niños y adolescentes.

Periodoncia: especialidad de la odontología encargada del diagnóstico y manejo de las patologías relacionadas con las estructuras de soporte de los dientes [encías y hueso].

7.3 Glosario de terminología de servicios odontológicos

Consulta de odontología: valoración inicial del estado general de salud oral.

Endodoncia: es la eliminación o retiro del tejido pulpar que se encuentra en el conducto radicular del diente.

Exodoncia: es el retiro o extracción de un diente.

Operatoria dental: grupo de técnicas y procedimientos encaminados a recuperar, mediante el uso de diferentes materiales, el tejido dental perdido.

Promoción y prevención: grupo de actividades encaminadas a prevenir la presencia de enfermedades y a promover hábitos saludables en salud oral [control de placa, educación en salud, profilaxis, detartraje, aplicación de sellantes y flúor].

Radiografía periapical: examen radiográfico que permite ver las diferentes partes del diente.

8. Directorio Odontológico

Profesionales y entidades adscritos a *Colmédica Medicina Prepagada*. Encuentre información actualizada en la opción «**Directorio Médico**» del App Colmédica o en www.colmedica.com.

