

# Guía Odontológica **Plan Odontológico** **Colmédica**



RES. 2044 de Diciembre de 1992 ISSN 2145-7905

## 1. Presentación

**C**ontar 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 Colmédica. Manténgala siempre al alcance de todos los miembros de su familia.

Recuerde que *Colmédica Medicina Prepagada* gestiona la prestación de servicios odontológicos, y para ello cuenta con una amplia guía de prestadores de servicios de alta calidad profesional y científica, incluyendo odontólogos generales, especialistas, instituciones, Centros de Diagnóstico Especializado 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

*Colmédica Medicina Prepagada* tiene como principio básico el trabajo en equipo para garantizar, por medio de nuestros procesos, un servicio ágil, eficiente y oportuno para la atención de todos los usuarios.

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 permite 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. 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.

Las instalaciones, Oficinas y Centros Odontológicos Colmédica, se caracterizan también por el dominio de tecnología de punta, con sólidos sistemas de información cubiertos por Microsoft®, Workflow, Status y sistemas documentales en línea.

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, Confidencialidad, Armonía, Amabilidad y Respeto.

### Garantía de servicio

En caso de presentar fallas en nuestro servicio, estamos preparados para la activación de nuestro Sistema de Garantía de Calidad, que comprende la recepción de comentarios de nuestros clientes a través de todos los canales de atención disponibles, la radicación y gestión formal de estos, con registro en aplicativos tecnológicos controlados que respaldan la oportunidad e integralidad en la resolución de lo requerido, la recomposición del servicio afectado y el resarcimiento ante el incumplimiento de nuestras promesas de servicio. Adicionalmente, nuestro modelo de servicio incluye rutinas para el mejoramiento continuo de la experiencia de nuestros clientes en toda la cadena de servicio.

## 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, los Centros Odontológicos Colmédica y la Línea de Asistencia Colmédica.

### 2.1.1 Guía plan Odontológico Colmédica

Es el principal medio de orientación para que usted pueda 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 permitirán optimizar los usos transaccionales, asistenciales y personales de nuestros usuarios 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](http://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.

# MODELO DE SERVICIO

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

- Directorio odontológico en línea: listado de profesionales, instituciones, Centros de Diagnóstico y Centros Odontológicos Colmédica.
- Información sobre los Centros Odontológicos Colmédica.
- Solicitud de autorizaciones de servicios odontológicos.
- Consulta de información acerca de su contrato odontológico de medicina prepagada, como nombre del plan, número 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 la UPD por una 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*.
- **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.
- 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 de medicina prepagada.

Descárguelo 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 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

En nuestra línea de atención y gestión telefónica usted recibirá la más completa asesoría sobre los procedimientos, trámites y servicios de nuestro plan Odontológico Colmédica.



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.



## 2.1.6 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 Colmédica 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.
- Solicitud de certificaciones como retención en la fuente.
- Transcripción de incapacidades.
- Actualización de información.
- Atención de requerimientos, inconformidades y casos especiales.
- Venta de planes de medicina prepagada.



## 2.1.7 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 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 [601] 746 4646**

O ingrese a la opción «**Servicio de Orientación Médica SOM**», por medio de nuestro portal web [www.colmedica.com](http://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, audífonos, 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 videollamada**», 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 encontrará la guía de 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 «**Tramar otra solicitud**».

### 2.2.2 Autorizaciones desde el portal [www.colmedica.com](http://www.colmedica.com)

Para su comodidad Colmédica Medicina Prepagada le ofrece otra alternativa para obtener sus autorizaciones, enviando su solicitud de servicios generada por el odontólogo tratante a través de nuestro portal web [www.colmedica.com](http://www.colmedica.com), desde el lugar en que se encuentre, a cualquier hora del día, los 365 días del año, evitándole desplazamientos a nuestras oficinas y ahorrándole tiempo. La respuesta de su solicitud de autorización de servicios odontológicos le será enviada vía correo electrónico, 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 cualquier canal que usted elija.

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 el caso. De igual forma, usted puede consultar las autorizaciones emitidas por medio de la página.

Si hace la solicitud por el portal web [www.colmedica.com](http://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](http://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 solicitudes. 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 médica, exámenes relacionados y/o resumen

de historia clínica relacionada] utilizando la opción «**Seleccionar archivo**» de los campos correspondientes. Después 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 realizar su solicitud de autorización por medio de correo electrónico, enviando su solicitud de servicios odontológicos al buzón [autorizaciones@colmedica.com](mailto: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, 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.

## 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 de medicina prepagada.

Usted puede asistir directamente al odontólogo, institución, centro de diagnóstico o Centro Odontológico Colmédica 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:

SERVICIOS POR CANAL					
SERVICIO DE AUTORIZACIONES MÉDICAS	PORTAL WEB	APP COLMÉDICA	ASISTENCIA COLMÉDICA	AUTOSERVICIO COLMÉDICA	OFICINAS DE ATENCIÓN
Ayudas diagnósticas simples	▪	▪		▪	▪
Ayudas diagnósticas especializadas	▪	▪		▪	▪
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 Colmédica	▪	▪			▪
Solicitud de ajustes financieros				▪	▪
Solicitud de novedades del contrato					▪
Radicación de reembolsos					▪
Radicación de incapacidades					▪
Impresión de carnés					▪
Venta de guías odontológicas					▪
Ubicación y horarios de oficinas y Centros Odontológicos Colmédica	▪	▪			
Revista Vivir Bien	▪	▪			
Experiencias Colmédica	▪	▪			

## Recuerde siempre:

- Llevar con usted su documento de identidad.
- Cuando su cita sea en los Centros Odontológicos Colmédica y no pueda asistir a la misma, realice la cancelación 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 del contrato, las coberturas máximas por servicio y los períodos de carencia [tiempos de espera] establecidos 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* vía correo electrónico, App Colmédica o por medio de nuestro portal web [www.colmedica.com](http://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 Colmédica

### 2.3.1.1 Servicio de consulta odontológica.

- Consulte la opción «Directorio Médico» en el App Colmédica o en el portal web [www.colmedica.com](http://www.colmedica.com) y elija el profesional indicado para el servicio, por medio de estos canales puede agendar su cita odontológica si el prestador elegido hace parte de los Centros Odontológicos Colmédica.
- También puede agendar su cita telefónicamente con la Línea de Asistencia Colmédica al [601] 746 4646, solicite la cita con el odontólogo elegido e informe el nombre de la persona que hará uso del servicio, el número del documento de identidad y el teléfono de contacto.
- Si el prestador no hace parte de los Centros Odontológicos Colmédica, comuníquese directamente al consultorio del odontólogo de su elección y solicite su cita.
- Al llegar al Centro Odontológico Colmédica o al consultorio del profesional seleccionado, presente el documento de identidad o 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*.

### 2.3.1.2. Servicio de consulta prioritaria.

- La consulta prioritaria odontológica es un servicio que se presta las 24 horas por medio de un odontólogo general. Usted puede acceder a este servicio en los Centros Odontológicos Colmédica o en las instituciones adscritas que se encuentran en la Guía Odontológica, de acuerdo con el horario de atención establecido, consulte la opción «Directorio Médico» en el App Colmédica o en el portal web [www.colmedica.com](http://www.colmedica.com).
- Al llegar al proveedor seleccionado, presente el documento de identidad 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*.

### 2.3.1.3. Servicio de promoción y prevención, operatoria dental, endodoncia, cirugía oral básica, odontopediatría, periodoncia especializada, cirugía oral especializada, cirugía maxilofacial, cirugía endodóntica, rehabilitación oral, ortodoncia preventiva y ortodoncia correctiva.

- 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 profesional o entidad adscrita su documento de identidad. El profesional o entidad adscrita 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.

### 2.3.1.4. Servicio de ayudas diagnósticas simples y especializadas.

- 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, correo electrónico, App Colmédica o el portal web [www.colmedica.com](http://www.colmedica.com)
- Informe los datos registrados en la solicitud de servicios odontológicos y el nombre del profesional o entidad que deseé que lo atienda.
- 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 con una fecha de respuesta definida.

- Una vez autorizado el servicio, solicite la cita en el centro radiológico escogido y acuda presentando la solicitud de servicios odontológicos, la autorización, el documento de identificación 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 Examen odontológico de ingreso

*Colmédica Medicina Prepagada* podrá solicitar un examen odontológico de ingreso como requisito de inclusión para todos los usuarios de cualquier edad que reporten en la "Declaración del Estado de Salud" antecedentes patológicos o quirúrgicos relevantes, y todos aquellos que ameriten análisis detallado y claridad frente a las patologías y tratamientos preexistentes. En todo caso, el examen se realizará con previo consentimiento del usuario y el costo que implique la práctica del mismo, deberá ser asumido por el usuario. Si el usuario no se realiza el correspondiente examen de ingreso, se entenderá que ha desistido de formar parte del contrato en su calidad de usuario.

De la anterior evaluación o examen de ingreso, se pueden derivar solicitudes adicionales como interconsultas con otras especialidades y otros exámenes de apoyo diagnóstico, cuyo costo también estará a cargo del usuario.

Una vez obtenidos los resultados del examen odontológico de ingreso, *Colmédica Medicina Prepagada* en caso de aceptación del usuario, establecerá las exclusiones por las preexistencias que hayan sido detectadas, las cuales le serán informadas al usuario en el documento definido para tal fin.

### 2.4.3 Carnés

Acceda a su carné de afiliado desde el App Colmédica:



### 2.4.4 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 requerida, 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 [la factura no puede ser reemplazada por un recibo de caja].
- Fotocopia de la cédula o documento de identidad.
- Resumen de atención odontológica en los casos en que éste se requiera.
- Historia clínica o resumen completo de esta, expedido por el prestador que suministró el servicio objeto del reembolso.
- 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.
- Los documentos adicionales que le soliciten en la oficina según el caso.

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. En caso de los contratos colectivos, el pago se realizará a nombre de la persona cabeza de familia o titular, quien debe firmar los documentos de solicitud del reembolso.

### 2.4.5 Modalidad y formas 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 con 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.

# MODELO DE SERVICIO

## Medios electrónicos

### Internet

- En el portal [www.colmedica.com](http://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](http://www.grupobancolombia.com.co)  
Citibank [www.mispagosaldia.com](http://www.mispagosaldia.com)  
Davivienda [www.davivienda.com](http://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.

### 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.

## 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.

## Módulos punto de pago

Redeban Multicolor

## 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.





### 3. Coberturas

#### 3.1 Coberturas por período de carencia plan Odontológico Colmédica

Período de carencia es el tiempo mínimo de permanencia ininterrumpida de cada usuario en el contrato, para acceder a los diferentes servicios de su plan.

**A partir del primer [1] día de vigencia**

**ODONTOLOGÍA BÁSICA:**

**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
- Detartraje supragingival por cuadrante
- Profilaxis en adultos
- Profilaxis en niños
- Aplicación tópica de flúor

#### Operatoria dental

- Obturaciones dentales en dientes anteriores y posteriores [amalgama, resina y/o ionómero]

#### Endodoncia

- Tratamientos de conductos en anteriores, premolares y molares [hasta 2 unirradiculares, 2 biradiculares y 2 multirradiculares usuario/año/contrato]

## Cirugía oral básica

- Exodoncias simples y drenaje de abscesos dentales [hasta 2 unirradiculares y 2 multirradiculares usuario/año/contrato]

## Odontopediatría

- Cita de adaptación
- Tratamiento de conductos en dientes temporales
- Exodoncia diente temporal
- Resina preventiva

## Ayudas diagnósticas simples

- Rx periapical [individual]

## ODONTOLOGÍA ESPECIALIZADA:

### Odontopediatría especializada

- Corona en acero inoxidable y formas plásticas [hasta 4 coronas y 4 formas plásticas usuario/año/contrato]

### Ayudas diagnósticas especializadas

- Radiografías panorámicas, de perfil, paquete de 5 fotografías clínicas y modelos de trabajo

**A partir del primer [1] día del séptimo [7] mes de vigencia**

### Ortodoncia preventiva

- Placas de Hawley, mantenedores de espacios fijos o removibles, plano inclinado, botón de Nance, Quad Hélix, activadores y aparatos de expansión [1 por aparato usuario/año/contrato]

**A partir del primer [1] día del décimo primer [11] mes de vigencia**

## ODONTOLOGÍA ESPECIALIZADA:

### Periodoncia especializada

- Curetaje y alisado radicular campo abierto y/o cerrado, gingivectomías, gingivoplastias [hasta 2 por procedimiento usuario/año/contrato]
- Cirugía para aumento de corona clínica, injerto gingival libre, injerto óseo, ferulización temporal, drenaje de absceso periodontal y controles post tratamiento

## Cirugía oral especializada

- Exodoncias quirúrgicas unirradiculares y multirradiculares, exodoncia de incluidos [hasta 2 exodoncias quirúrgicas unirradiculares, 2 multirradiculares y 2 exodoncias de incluidos usuario/año/contrato]
- Frenillectomía, drenaje de absceso, tratamiento de alveolitis post exodoncia y reimplante dental

## Cirugía maxilofacial

- Cierre fistula oroantral
- Descenso de piso de boca
- Ventana quirúrgica

**A partir del primer [1] día del décimo tercer [13] mes de vigencia**

## ODONTOLOGÍA ESPECIALIZADA:

### Cirugía Endodóntica

- Apexificaciones
- Curetajes [hasta 2 unirradiculares, 2 birradiculares y 2 multirradiculares usuario/año/contrato]
- Apicectomía [hasta 2 unirradiculares, 2 birradiculares y 2 multirradiculares usuario/año/contrato]
- Obturación vía retrogrado [hasta 2 unirradiculares, 2 birradiculares y 2 multirradiculares usuario/año/contrato]

**A partir del primer [1] día del décimo octavo [18] mes de vigencia**

## ODONTOLOGÍA ESPECIALIZADA:

### Rehabilitación oral

- Coronas en metal-porcelana [hasta 2 coronas cada 2 años usuario/contrato]

**A partir del primer [1] día del vigésimo cuarto [24] mes de vigencia**

## ODONTOLOGÍA ESPECIALIZADA:

### Ortodoncia correctiva

- Ortopedoncia correctiva técnica convencional o de arco recto, fase de contención y estudio de caso [1 vez por usuario/vigencia/contrato]

## 4. Beneficios Especiales

Con el ánimo de premiar la fidelidad de los 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, siendo beneficios potestativos de *Colmédica Medicina Prepagada* y por no ser contractuales, pueden ser modificados o retirados unilateralmente por la 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, como beneficios adicionales no contractuales, a los planes de medicina prepagada, con ventajas frente a precios y condiciones que los mismos dan al resto del mercado.

Estos convenios 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.



## 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, reitera nuestro compromiso de cubrir las necesidades en salud de usted y su familia.

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

### 5.1 Centros Odontológicos Colmédica y horarios de atención



Conoce aquí las sedes y horarios de los Centros Odontológicos Colmédica



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](http://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:

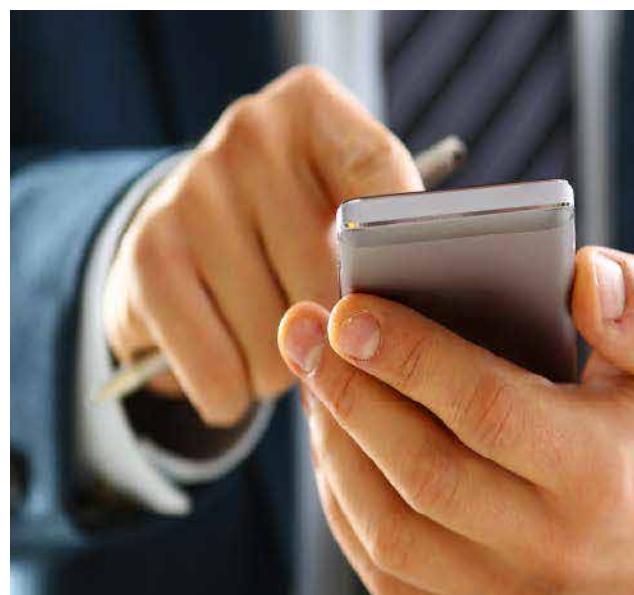
1. Acceda a nuestro App Colmédica.
2. Ubique en el menú principal la opción «Citas Médicas».
3. Una vez ingrese a la opción de «Citas Médicas» pulse la opción «Solicitar».
4. Posteriormente seleccione su tipo de documento, digite su «Usuario» y «Clave» y pulse el ícono «Ingresar».
5. Seleccione el nombre 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.

Programación de citas odontológicas desde el portal web:

1. Solo requiere acceder a nuestro portal web [www.colmedica.com](http://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 posteriores 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, usted 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 Básica y Especializada que hacen parte de su plan Odontológico Colmédica.

### I. CUBRIMIENTO INTEGRAL\*

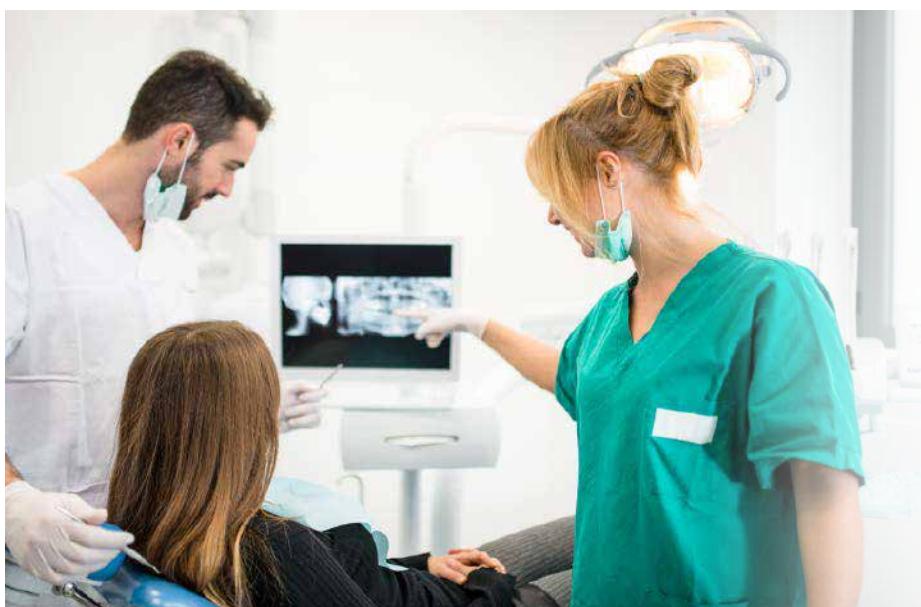
SERVICIOS	BOGOTÁ														MANIZALES				
	BELAIRE	CALLE 84	TORRE SANTA BARBARA	CEDRITOS	COLINA CAMPESTRE	SALITRE CAPITAL	CHAPINERO	CHÍA VITA	ALTO PRADO	BARRANQUILLA	BUCARAMANGA	CALI	BOCAGRANDE	CARTAGENA	PUEBLA	MEDELLÍN	NEIVA	PEREIRA	VILLAVICENCIO
<b>ODONTOLOGÍA BÁSICA</b>																			
Consulta Odontológica	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
Consulta de Odontología Especializada	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
Promoción y Prevención	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Operatividad Dental	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
Cirugía Oral Básica	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
Ayudas Diagnósticas Simples	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
<b>ODONTOLOGÍA ESPECIALIZADA</b>																			
Odontopediatría Especializada	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
Cirugía Oral Especializada	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
Cirugía Endodóntica	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
Ortodoncia Preventiva	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
Ayudas Diagnósticas Especializadas	x	x																	

CUBRIMIENTO INTEGRAL\*: Son aquellos servicios que hacen parte integral del contrato de su plan Odontológico Colmédica.

### II. MÁS SERVICIOS, MÁS BIENESTAR\*\*

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

En los Centro Médicos Colmédica usted puede pagar con tarjeta de crédito o débito.



## II. MÁS SERVICIOS, más bienestar\*\*

SERVICIOS MÉDICOS																		
SERVICIOS DE CONSULTA, DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO		CENTROS MÉDICOS COLMÉDICA MEDICINA PREPAGADA																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.																		
- 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.																		
- Zonas: Bogotá y municipios aledaños (Chía, Cota, Tabio, Tenjo, Zipaquirá, Tocancipá, La Calera, Funza, Facatativá, Madrid, Mosquera, Soacha, Usme y Sopó).																		
- Otros servicios adicionales para Bogotá como: electrocardiograma, toma de muestras de laboratorio [aplican restricciones para algunos exámenes]. Previa programación.																		
- Comuníquese por medio de la Línea de Asistencia Colmédica en Bogotá al [601] 746 46 46.																		
Consulta Prioritaria para Adultos	X	X	X	X	X	X	X											X
Consulta Prioritaria Pediátrica	X		X															
Consulta Ambulatoria General Especializada	X	X	X	X	X	X	X											
Alergología																		
Acupuntura	X	X	X	X	X	X	X											X
Cardiología			X		X	X	X											
Cardiología pediátrica								X	X	X								
Cirugía general	X	X	X	X	X	X	X				X	X	X	X	X	X	X	X
Cirugía de mano											X							
Cirugía de seno		X	X	X	X													
Cirugía plástica	X		X	X	X													
Cirugía pediátrica																		X
Cirugía vascular periférica		X	X	X	X	X												
Cirugía cabeza y cuello			X				X											
Coloproctología							X											
Dermatología	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
Gastroenterología	X		X	X	X	X	X				X	X	X	X				X
Ginecología y obstetricia	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
Medicina física y rehabilitación		X		X	X	X	X	X	X	X								
Medicina del deporte	X	X				X	X											X
Medicina bioenergética							X											
Medicina general							X				X	X	X	X	X	X	X	X
Medicina alternativa	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
Nefrología																		X
Neumología	X	X	X	X	X	X	X						X	X				
Neumología pediátrica			X				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						
Ortopedia pediátrica			X															
Ortopedia de hombro	X	X	X	X	X	X	X				X	X	X					
Ortopedia de cadera			X		X													
Ortopedia y cirugía de mano	X	X	X	X	X	X	X				X							
Ortopedia y traumatología	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				X							
Ortopedia de rodilla	X	X	X	X	X	X	X				X	X	X					
Otorrinolaringología	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
Proctología			X															
Retinología			X															
Reumatología	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
Urología pediátrica			X	X														

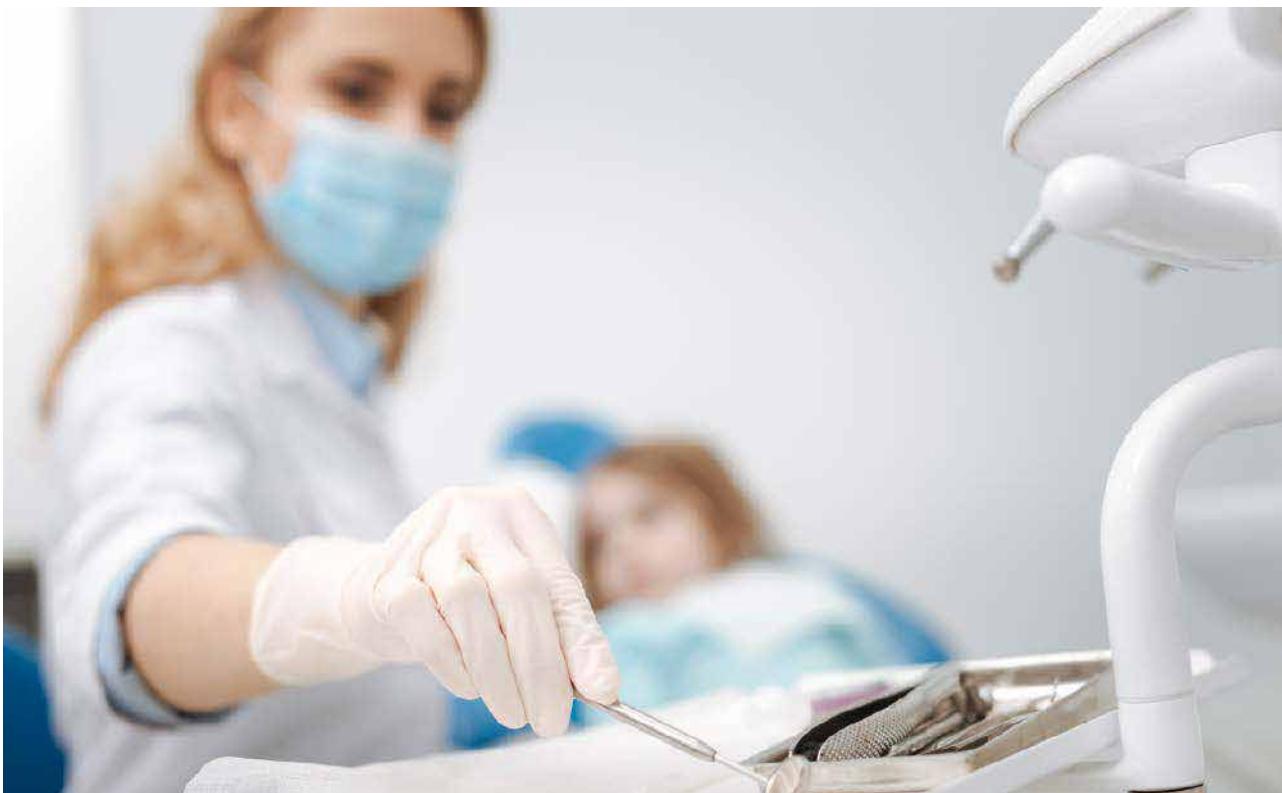
## II. MÁS SERVICIOS, más bienestar\*\*

SERVICIOS MÉDICOS															CENTROS REGIONALES											
CENTROS MÉDICOS COLMÉDICA MEDICINA PREPAGADA															CENTROS REGIONALES											
	COLINA CAMPESTRE	CEDRITOS	TORRE SANTA BÁRBARA	CHAPINERO	COUNTRY PARK	SALITRE CAPITAL	CENTRO DE DIAGNÓSTICO ESPECIALIZADO CALLE 84	CENTRO ODONTOLÓGICO CALLE 84	CENTRO DE DIAGNÓSTICO ESPECIALIZADO BELLA SUIZA	CENTRO MÉDICO PLAZA CENTRAL	BELAIRE	SUBA	CHÍA	CHIÁVITA	ALTO PRADO	BUCARAMANGA	BOCA GRANDE	LAS RAMBLAS	MANIZALES	CENTRO MÉDICO Poblado	NEIVA	PEREIRA	VILLAVICENCIO			
<b>SERVICIOS DE CONSULTA, DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO</b>																										
<b>Apoyo Terapéutico</b>																										
Nutrición y dietética	X	X	X	X	X	X	X	X				X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Optometría	X	X	X	X			X					X														
Psicología	X		X	X																						
Terapia del lenguaje				X																						
Terapia respiratoria	X		X	X	X	X						X	X	X												
<b>Ayuda Diagnóstica</b>																										
Audiometría, logoaudiometría e impedanciometría	X			X																						
Biopsia de seno									X																	
Citología vaginal tomada por el ginecólogo	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												
Cistoscopias									X																	
Colonoscopias	X								X			X														
Colposcopía									X																	
Campimetría [campo visual]									X																	
Duodenoscopia									X			X														
Ecocardiografía adultos									X			X														
Ecocardiografía pediátrica									X			X														
Ecocardiograma adultos									X			X														
Ecocardiograma pediátrico									X			X														
Ecografía de seno									X			X														
Ecografía doppler		X							X			X														
Ecografía pélvica									X			X														
Ecografía simple	X								X			X														
Electroencefalograma									X																	
Electrocardiograma	X	X	X	X	X	X	X					X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Electromiografía y neuroconducción	X		X						X																	
Endoscopia vías digestivas altas	X								X			X														
Escleroterapia																										
Espirometría simple	X		X																							
Espirometría volumen pre post y broncodilatador	X		X																							
Laboratorio a domicilio																		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	
Mamografía									X			X														
Monitos de relator de eventos												X														
Monitoreo de tensión arterial	X								X			X														
Nasofibrolaringoscopia	X		X						X																	
Osteodensitometría												X														
OTC - Tomografía de coherencia óptica												X														
Paquimetría												X														
Pentacam												X														
Pruebas de alergias																		X								
Prueba de esfuerzo en adultos y niños		X										X	X													
Prueba de reto o provocación a medicamentos																										
Prueba Intradermica e Intraepidérmica de alergias																										
Radiología simple	X	X	X	X	X	X	X					X	X	X	X											
Resonancia magnética	X																X									
Sigmoidoscopia para adulto	X											X					X									
TAC																	X									
Test de Holter	X								X	X		X					X									

## II. MÁS SERVICIOS, más bienestar\*\*

SERVICIOS MÉDICOS														CENTROS REGIONALES											
CENTROS MÉDICOS COLMÉDICA MEDICINA PREPAGADA														CENTROS REGIONALES											
	COLINA CAMPESTRE	CEDRITOS	TORRE SANTA BARBARA	CHAPINERO	COUNTRY PARK	SALTRE CAPITAL	CENTRO DE DIAGNÓSTICO ESPECIALIZADO CALLE 84	CENTRO ODONTOLÓGICO CALLE 84	CENTRO DE DIAGNÓSTICO ESPECIALIZADO BELLA SUIZA	CENTRO MÉDICO PLAZA CENTRAL	BELAIRE	SUBA	CHÍA	CHÍA VITA	ALTO PRADO	BUCARAMANGA	CALI	BOCAGRANDE	LAS RAMBLAS	MANIZALES	CENTRO MÉDICO POBLADO	NEIVA	PEREIRA	VILLAVICENCIO	
<b>SERVICIOS DE CONSULTA, DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO</b>																									
<b>Sala de Procedimientos Menores</b>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
<b>Servicios Adicionales</b>	X	X	X	X	X	X					X	X	X	X											
Duraciones	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X												
Inyección	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X												
Retiro de puntos																									
<b>Centro Médico Pediátrico</b>																									
<b>Vacunación</b>																									
<b>Cheques Médicos Ejecutivos [Premium, Juvenil, Cardiovascular, entre otros]</b>	X																								
<b>Estética</b>																									
Diseño de Sonrisa	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Blanqueamiento	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
<b>Óptica</b>	X	X	X																						

MÁS SERVICIOS\*\*: son aquellos servicios que no hacen parte integral del contrato de su plan Odontológico Colmédica.  
 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 o 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 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:

### 5.5.1 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.

## 5.5.2 Meta 2. Comunicación efectiva

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.

## 5.5.3 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 ingesta 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.

## 5.5.4 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.

## 5.5.5 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.

## 5.6.6 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 requiere apoyo, bien sea con el uso de una silla de ruedas o al momento de tomar el turno y facturar, pídale, 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.

TIPO DE SERVICIO	NÚMERO DE UPD
<b>ODONTOLOGÍA BÁSICA</b>	
<b>Consulta odontológica</b>	
Consulta de odontología general	1
Consulta de odontología especializada	1
Consulta prioritaria de odontología	2
<b>Promoción y prevención</b>	
Control de placa, educación en salud oral y control de riesgos	Sin UPD
Aplicación de sellantes de fotocurado en fosetas y fisuras cada diente	1 por diente
Detartraje supragingival por cuadrante	1 por cuadrante
Profilaxis en adultos	Sin UPD
Profilaxis en niños	Sin UPD
Aplicación tópica de flúor	Sin UPD
<b>Operatoria dental</b>	
Obturaciones dentales en dientes anteriores y posteriores [amalgama, resina y/o ionómero]	1 por consulta
<b>Endodoncia</b>	
Tratamientos de conductos en anteriores, premolares y molares	1 por diente
<b>Cirugía oral básica</b>	
Exodoncias simples y drenaje de abscesos dentales	1 por diente
<b>Odontopediatría</b>	
Cita de adaptación	1 por consulta
Tratamiento de conductos en dientes temporales	1 por diente
Exodoncia diente temporal	1 por diente
Resina preventiva	1 por consulta
<b>Ayudas diagnósticas simples</b>	
Rx periapical [individual]	Sin UPD
<b>ODONTOLOGÍA ESPECIALIZADA</b>	
<b>Odontopediatría especializada</b>	
Corona en acero inoxidable y formas plásticas	1 por diente
<b>Periodoncia especializada</b>	
Curetaje y alisado radicular campo abierto y/o cerrado, gingivectomías, gingivoplastias	1 por procedimiento
Cirugía para aumento de corona clínica, injerto gingival libre, injerto óseo, ferulización temporal, drenaje de absceso periodontal y controles post tratamiento	1 por procedimiento o 1 por control post tratamiento

TIPO DE SERVICIO	NÚMERO DE UPD
<b>Cirugía oral especializada</b>	
Exodoncias quirúrgicas unirradiculares y multirradiculares, exodoncia de incluidos	1 por procedimiento
Frenillectomía, drenaje de absceso, tratamiento de alveolitis post exodoncia y reimplante dental	1 por procedimiento
<b>Cirugía maxilofacial</b>	
Cierre fistula oroantral	1 por procedimiento
Descenso de piso de boca	1 por procedimiento
Ventana quirúrgica	1 por diente
<b>Cirugía endodóntica</b>	
Apexificaciones	1 por consulta
Curetajes	1 por diente
Apicectomía	1 por diente
Obturación vía retrógrada	1 por procedimiento
<b>Rehabilitación oral</b>	
Coronas en metal-porcelana	1 por diente
<b>Ortodoncia preventiva</b>	
Placas de Hawley, mantenedores de espacios fijos o removibles, plano inclinado, botón de Nance, Quad Hélix, activadores y aparatos de expansión	1 por aparato y 1 por consulta de control
<b>Ortodoncia correctiva</b>	
Ortodoncia correctiva técnica convencional o de arco recto, fase de contención y estudio de caso	1 por cada fase autorizada de tratamiento y 1 por consulta de control
<b>Ayudas diagnósticas especializadas</b>	
Radiografías panorámicas de perfil, paquete de 5 fotografías clínicas y modelos de trabajo	Sin UPD



## 7. Glosario

### 7.1 Glosario de terminología del contrato

**Accidente:** suceso imprevisto y repentino no provocado deliberadamente por el usuario, que le produzca 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 produzca 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 o contratante.
- 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 Colmédica, 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, causa daño en la integridad física de una o de varias 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.

**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.

**Cobertura máxima:** es la máxima responsabilidad que Colmédica Medicina Prepagada asumirá bien sea en días, servicios, cantidad, de acuerdo con los servicios expresamente señalados en el contrato, utilizados por los usuarios.

**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 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 encuentran 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 o institución 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 encuentren señaladas expresamente en el contrato, cuya inscripción haya sido aprobada por Colmédica Medicina Prepagada y se encuentre vigente 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 adscritas, modificación que el contratante acepta expresamente. 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 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 y género.

**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 cuando por las circunstancias indicadas en el mismo, tal servicio no pueda ser prestado 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.

**Período de carencia:** tiempo mínimo que debe permanecer vigente cada usuario en el contrato para tener derecho a la cobertura de algunos servicios expresamente señalados en el mismo. Los períodos de carencia se contabilizan en forma individual, desde la fecha de iniciación del usuario de acuerdo con la fecha establecida en la "Carátula del Contrato".

**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 PBS 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.

**PREEXISTENCIA:** 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 compañía y se encuentre vigente al momento de realizar dicha atención.

**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 encamadas 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.

# GLOSARIO

**Servicios odontológicos:** son las actividades o procedimientos encaminados a la prevención de la enfermedad, recuperación y/o mantenimiento del estado de salud 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 prestación 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.

**Tarifas de reembolso:** son las tarifas que *Colmédica Medicina Prepagada* aplicará para efectuar los reembolsos a los que haya lugar en los términos del contrato, por los servicios expresamente señalados en el mismo, y que corresponden a las que ha pactado con sus prestadores adscritos a la Guía Odontológica para este plan, vigentes a la fecha de la prestación de los servicios.

**Tipo de plan individual:** es aquel que contrata una persona natural o jurídica a través del cual se otorga cobertura a un [1] solo usuario.

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

**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 [UPO]:** 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.

**Ortodoncia:** especialidad de la odontología encargada del diagnóstico y manejo de las malposiciones dentales.

**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].

**Rehabilitación oral:** especialidad de la odontología encargada de evaluar, diagnosticar y tratar las alteraciones dentales que incluyen la pérdida dental total o parcial.

## 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.

**Ortodoncia correctiva:** tratamiento odontológico encaminado a realizar movimientos dentales a través del uso de aparatología fija [Brackets].

**Ortodoncia preventiva:** tratamiento odontológico que tiene como fin la corrección de los problemas de crecimiento de los maxilares y de pequeñas malposiciones dentales.

**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 perapical:** examen radiográfico que permite ver las diferentes partes del diente.

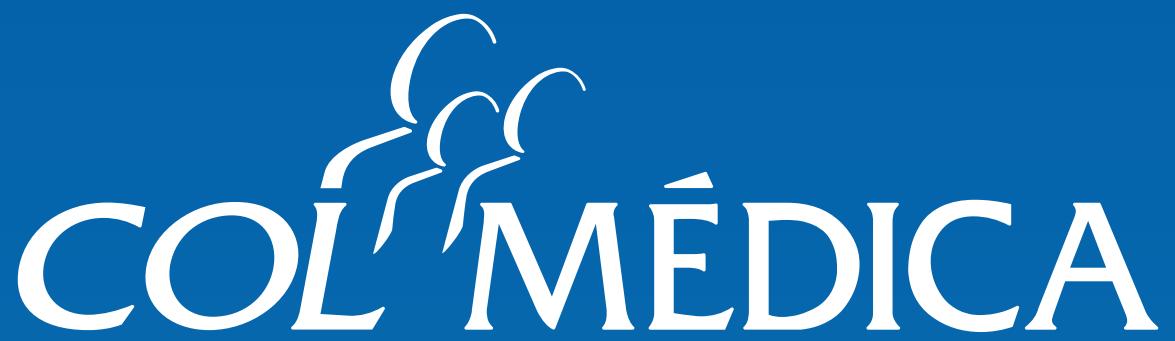
**Rehabilitación oral:** utilización de prótesis dentales [fijas, removibles, totales] para reemplazar los dientes y tejidos naturales perdidos por diferentes causas.

## 8. Directorio Odontológico

Colmédica Medicina Prepagada pone a disposición de sus usuarios un gran equipo de profesionales adscritos quienes reúnen una amplia experiencia en todas las áreas de odontología, para prestar un servicio con los más altos estándares de

calidad. Encuentre información actualizada sobre los Centros Odontológicos Colmédica, en la opción <> Directorio Médico>> del App Colmédica o en [www.colmedica.com](http://www.colmedica.com).





COLÉGIO MÉDICA