

Guía Odontológica

Plan Odontológico

Básico Integral



ISSN 2145-7905 RES. 2014 de Diciembre de 1992

COLMÉDICA

1. Presentación

Contar con usted y su familia es motivo de orgullo. Por eso, Colmédica 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; brindarles la seguridad y tranquilidad que usted y los suyos se merecen, es nuestro compromiso. Gracias por haber-nos 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 Integral*. Manténgala siempre al alcance de todos los miembros de su familia.

Recuerde que Colmédica gestiona la prestación de servicios odontológicos cubiertos por su contrato, para

lo cual cuenta con una red de prestadores de servicios de alta calidad profesional y científica, incluyendo odontólogos generales, especialistas, instituciones, centros de diagnóstico y los Centros Odontológicos Colmédica.

Visión

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.

Misión

Ayudar a las personas a llevar vidas más saludables y colaborar para que el sistema de salud funcione mejor para todos.



2. Modelo de Servicio

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

Nuestro modelo de servicio parte de una cultura de atención óptima, 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 permiten acompañarlo antes, durante y después de que algo pueda afectar su ritmo de vida. Nuestros usuarios 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. La 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 Ana, nuestra asistente en línea, 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 una oficina virtual y alberga así mismo la guía médica, Experiencias Colmédica, nuestra revista Vivir Bien, y otras funcionalidades como Mi Salud en la que los usuarios pueden consultar y descargar documentos médicos que hayan sido generados en los Centros Médicos Colmédica, y el Servicio de Orientación Médica (SOM), las veinticuatro horas del día. Entendiendo la importancia de tener canales de atención al alcance de la mano, desarrollamos también Ana WhatsApp para programación, consulta y pago de citas en Centros Médicos Colmédica y Servicio de Orientación Médica (SOM) por WhatsApp.

Las instalaciones, oficinas de atención 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. Asimismo, en el APP Colmédica, contamos con la funcionalidad del *Fast Pass*, que agiliza el acceso a las citas en determinados Centros Odontológicos Colmédica: al pagar en el App se genera un código QR, el cual debe ser escaneado en los dispositivos *Fast Pass* ubicados en algunos de los Centros Odontológicos. Esto permite 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 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.

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 por medio 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.

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.

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 la escucha y soluciones a sus necesidades particulares.

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, WhatsApp Colmédica y la Línea de Asistencia Colmédica.

2.1.1 Guía plan Odontológico Básico Integral

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 es una web a la que puede acceder desde cualquier computador o dispositivo móvil. En este, encontrará diferentes funcionalidades en línea que le 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 el acceso a 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.

Al momento de registrarse en el portal será posible acceder a transacciones como:

- 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, costo de la UPD y carta de renovación e incremento.

- Consulta del directorio odontológico y los servicios a los que puede acceder.
- Consulta y pago de facturación, incluyendo la posibilidad de imprimir la última factura emitida.
- Programación y cancelación de citas en los Centros Odontológicos Colmédica.
- Consulta e impresión de certificados de retención en la fuente para contratantes de Colmédica.
- Acceso a la historia clínica registrada en los Centros Odontológicos Colmédica, teniendo en cuenta que para ingresar deberá tener su usuario y clave. La información disponible corresponderá únicamente al usuario con el que ingrese.
- Pagos virtuales en línea de servicios que sean prestados en los Centros Odontológicos Colmédica.
- 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 personales, teniendo en cuenta que para ingresar deberá tener su usuario y 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.
- Solicitudes Oficina Virtual.
- Pagos de factura con tarjeta de crédito y PSE.





2.1.4 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.

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.

Por medio de esta aplicación usted puede:

- Acceder al Servicio de Orientación Médica (SOM), telefónicamente o por video llamada cuando lo requiera.
- Solicitar autorizaciones odontológicas, siguiendo los pasos en pantalla o por medio de video llamada.
- Consultar el directorio odontológico y los servicios a los que puede acceder.
- Consultar la ubicación y horarios de los Centros Odontológicos Colmédica, Centros de Diagnóstico y oficinas de atención.
- Programar, consultar y cancelar citas en los Centros Odontológicos Colmédica, con la posibilidad de pagar la UPD por este medio.
- Programar en los Centros Odontológicos y de Diagnóstico Colmédica algunas ayudas diagnósticas, que hayan sido previamente autorizadas.
- Pagar en línea los servicios prestados en los Centros Odontológicos Colmédica.
- Consultar información de la Línea de Asistencia.
- Consultar las últimas ediciones de la revista Vivir Bien y convenios en la sección «Experiencias Colmédica».
- Acceder a certificaciones, consultar y pagar la última factura con tarjeta de crédito y PSE.
- Recibir notificaciones y mensajes relevantes sobre el uso de su contrato odontológico de 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.
- Acceder a la opción MiSalud para consultar la historia clínica.

2.1.5 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 Básico Integral.

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.

Comuníquese con nosotros en:



[601] 746 4646
Línea de Asistencia Nacional

2.1.6 Oficinas de atención

Contamos con oficinas de atención 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 Integral 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 para contratantes de Colmédica.
- Transcripción de incapacidades.
- Actualización de información.
- Atención de requerimientos, inconformidades y casos especiales.
- Venta de planes de medicina prepagada.



Conoce aquí las sedes y horarios de las oficinas



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, 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 la Línea de Asistencia Colmédica [601] 746 4646.

O, a través de nuestro App Colmédica, en la funcionalidad «Servicio de Orientación Médica SOM», opción «SOM 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.

2.1.8. Servicios por canal

A continuación, se relacionan los servicios que puede solicitar desde nuestros diferentes canales de atención, recuerde que para su utilización debe presentar el documento de identidad.

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

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 inmediata, información de nuestros principales servicios.

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

1. Ingrese por **«Autorizaciones Médicas»** con su usuario y clave.
2. En caso de contar con más de un plan de medicina prepagada con nuestra compañía, deberá seleccionar el plan por el que desea tomar el servicio.
3. Elija al beneficiario de su contrato que requiere la autorización y haga clic en **«Solicitar autorización»**. Luego elija el tipo de autorización.
4. Ingrese la entidad en la que desee que usted o su beneficiario reciban atención.
5. Tome fotos a su orden de servicio por el frente y el respaldo.
6. Si lo necesita, adjunte las fotos de otros documentos pertinentes y envíe su solicitud.
7. 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. En caso de contar con más de un plan de medicina prepagada con nuestra compañía, deberá seleccionar el plan por el que desea tomar el servicio.
3. Elija al beneficiario de su contrato, que requiere la autorización y haga clic en **«Solicitar nueva»**.
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.

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

Pensando en su comodidad, Colmédica le ofrece otra al-

ternativa para obtener sus autorizaciones, enviando su solicitud de servicios generada por el odontólogo tratante por medio de nuestro portal web www.colmedica.com, desde el lugar en que se encuentre, a cualquier hora del día, los 365 días del año.

De esta forma, le evitamos desplazamientos a nuestras oficinas. La respuesta a 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 con el servicio que requiere y/o resumen de la historia clínica actual, anexe todos los documentos a su solicitud por cualquier 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, junto con el resultado de exámenes relacionados y/o el resumen de la historia clínica actual, 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. En caso de contar con más de un plan de medicina prepagada con nuestra compañía, deberá seleccionar el plan por el que desea tomar el servicio.
4. Si su contrato tiene 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»**.
5. 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»**.
6. 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. 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.

Una vez generada la autorización, comuníquese con la entidad o profesional que le prestará el servicio para programarlo, recibirá indicaciones de preparación o las recomendaciones necesarias según el caso. De igual forma, usted puede consultar las autorizaciones emitidas por medio de la página.

2.3. Acceso a los servicios odontológicos

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

Recuerde siempre:

- Llevar con usted su documento de identidad.
- En caso de no poder asistir a su cita en los Centros Odontológicos Colmédica, cáncélela por medio del App Colmédica, portal web o por la Línea de Asistencia Colmédica, a fin de que otra persona pueda hacer uso de la misma.
- Tener en cuenta las condiciones contractuales establecidas en su plan para la utilización de los servicios.
- Gestionar la autorización de servicios dentro de los sesenta (60) días calendario siguientes a la fecha de expedición de la orden por parte del odontólogo tratante. Vencido este término, 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 tiene sesenta (60) días calendario de validez para la realización del servicio o procedimiento autorizado.
- 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 gestionar la autorización en cualquier oficina de Colmédica, App Colmédica o por medio de nuestro portal www.colmedica.com, con al menos cinco (5) días hábiles de anterioridad a la utilización del servicio.

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.
- Solicite la cita por medio de la Línea de Asistencia Colmédica, del portal www.colmedica.com o del App Colmédica 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 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 realizarán el trámite de la autorización directamente con Colmédica.

Servicio de consulta prioritaria de odontología

- 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 a través

de los Centros Odontológicos Colmédica o de la entidad adscrita definida, 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 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.

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

- El profesional adscrito a la guía odontológica solicita a Colmédica con anticipación vía internet la autorización para los servicios [tratamiento] a prestar en la siguiente consulta odontológica.
- Colmédica, 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. 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 la solicitud de servicios odontológicos.
- Colmédica ofrece las siguientes alternativas para el trámite de la autorización: Oficinas de Atención, 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. 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 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 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. Carné

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 radicar la solicitud de reembolso en nuestras oficinas mediante la presentación de una carta exponiendo el motivo de la so-

licitud, la forma de pago requerida, el tipo y número de cuenta del contratante y entidad financiera. A esta carta deberá anexar los siguientes documentos:

- Copia de la certificación bancaria que contenga nombre, tipo y número de identificación del titular del contrato de medicina prepagada; tipo y número de cuenta y entidad bancaria para los usuarios que por primera vez soliciten reembolso, o cuando la información bancaria suministrada en la carta explicativa difiera de la registrada en los sistemas de información de la compañía.
- Factura original expedida por la entidad que atendió el servicio, con el respectivo soporte de pago, libre de tachones o enmendaduras, y con los conceptos de cobro detallados, discriminando cada uno de los ítems que se están cobran, pormenorizando el valor individual. La factura debe contener los requisitos mínimos exigidos por la Ley para este tipo de documento [la factura no puede ser reemplazada por un recibo de caja].
- Resumen de atención odontológica.
- 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 podrá solicitar soportes adicionales, para apoyar la revisión de su solicitud. Esta información será notificada a la oficina en la que fue radicada su solicitud.

La solicitud de reembolso 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 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 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 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 de Banco Caja Social con la presentación de la factura o elaboración de un comprobante de recaudo empresarial.

Medios electrónicos:

Internet:

- En el portal web 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
- Scotiabank www.scotiabankcolpatria.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.

Cargo automático:

- Cargo a su tarjeta de crédito o débito automático para cuentas de ahorro y corriente de su entidad bancaria*. Pago mensual, trimestral, semestral o anual.

* La transacción debe ser autorizada directamente por el tarjetahabiente. Aplican restricciones.

Pago telefónico:

Por medio de las siguientes audio líneas bancarias*:

- En todo el 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.

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 plan Odontológico Básico Integral

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

Consulta odontológica

Consulta de odontología general, consulta de odontología especializada y consulta prioritaria de odontología.

Promoción y prevención

Control de placa, educación en salud oral y control de riesgos, aplicación de sellantes de fotocurado en fose-tas y fisuras cada diente, detartraje supragingival por cuadrante, profilaxis en adultos, profilaxis en niños y 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 ionó-mero de vidrio superficies principales y adicionales y re-sina 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, no incluye la exodoncia de dientes incluidos.

Odontopediatría

Tratamiento de conductos en dientes temporales y exodoncia dientes temporales.

Ayudas diagnósticas simples

Radiografía intraoral periapical individual, no incluye el juego periapical completo.

4. Beneficios especiales

Con el ánimo de premiar la fidelidad de sus usuarios, Colmédica les brinda algunos beneficios especiales sin costo adicional, los cuales no hacen parte de las coberturas de su plan Odontológico Básico Integral, por lo que tratándose de beneficios potestativos de Colmédica 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, 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 Odontológico Básico Integral, 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. 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 mayor información, ingrese al portal web www.colmedica.com, en la sección «Beneficios», y en el App Colmédica encuentre esta opción en el menú como Experiencias Colmédica.



Conozca todos nuestros
convenios aquí



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 Integral 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 de atención



Conoce aquí las sedes y horarios de los Centros Médicos Colmédica



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:

Comuníquese con nosotros en:



[601] 746 4646
Línea de Asistencia Nacional

Recuerde tener en cuenta:

Programación de citas odontológicas desde el App:

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 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 pulse el ícono «Consultar/Cancelar».
10. Recuerde que podrá pagar virtualmente los servicios de los Centros Odontológicos Colmédica.

Programación de citas odontológicas en la web:

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.
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 Odontológico, la especialidad, profesional y diligenciar la fecha deseada de su cita. Haga su elección.
4. 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.

Programación de citas odontológicas en WhatsApp:

Programa su cita con Ana, la asistente virtual, escribiéndole al **3175031111** en 5 pasos:

1. Escriba desde el número de celular registrado con nosotros. Si desea actualizarlo ingrese a www.colmedica.com, inicie sesión con su usuario y contraseña, de clic en la opción **Ver mi perfil** y actualice sus datos.
2. Salude a Ana y ella le solicitará su tipo y número de identificación. Luego, recibirá un código a través de mensaje de texto y al e-mail que tiene registrado.
3. Ingrese el código recibido al chat y siga los pasos solicitados para agendar su cita médica.
4. Ana le dará la opción de pagar la cita a través de un link que le redirigirá a Payzen, nuestra pasarela de pagos, donde le solicitarán los datos de la tarjeta de crédito o de la cuenta bancaria, como desee pagar.
5. Finalmente, complete el formulario con la información solicitada y reciba notificación de confirmación de transacción de su banco en sus canales de comunicación autorizados, generalmente correo electrónico y mensaje de texto.

Si no puede asistir a su cita, usted podrá cancelarla por medio del App o en la Línea de Asistencia Colmédica.



5.3. Servicios odontológicos

I. Cubrimiento Integral

Son aquellos servicios que hacen parte integral del contrato de su plan Odontológico Básico Integral.

Cuando se afilia a Colmédica, usted no está solo porque lo acompañamos en todos los momentos de su vida, ofreciéndole servicios con los más altos estándares de calidad.

CUBRIMIENTO INTEGRAL																
SERVICIOS	BOGOTÁ															
	BELAIRE	CALLE 84	TORRE SANTA BÁRBARA	CEDRITOS	SALITRE CAPITAL	CHAPINERO										

II. Más servicios, más bienestar

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

En los Centros Médicos y en los Centros Odontológicos Colmédica puede pagar con tarjeta débito o crédito

II. MÁS SERVICIOS, MÁS BIENESTAR																														
SERVICIOS DE CONSULTA, DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO	CENTROS MÉDICOS COLMÉDICA MEDICINA PREPAGADA																													
	Atención domiciliar:																													
	<ul style="list-style-type: none">Colmédica le ofrece 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.																													
	<ul style="list-style-type: none">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., 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).																													
	<ul style="list-style-type: none">Otros servicios adicionales para Bogotá como: Toma de muestras de laboratorio [aplican restricciones para algunos exámenes]. Previa programación.																													
	<ul style="list-style-type: none">Comuníquese a la Línea de Asistencia Colmédica al (601) 746 4646, para solicitar consulta medicina general y especializada opción 1, para solicitud laboratorios opción 2.																													
	COLINA CAMPESTRE	CEDITOS	TORRE SANTA BÁRBARA	CHAPINERO	COUNTRY PARK	SALTIRE CAPITAL	CENTRO DE DIAGNÓSTICO ESPECIALIZADO CALLE 84	CENTRO ODONTOLÓGICO CALLE 84	CENTRO DE DIAGNÓSTICO ESPECIALIZADO BELLA SUIZA	PLAZA CENTRAL	BELAIRE	SUBA	METRÓPOLIS	BULEVAR NIZA	UNICENTRO OCCIDENTE	CALLE 185	CHÍA	CHÍA VITA	ALTO PRADO - BARRANQUILLA	BUCARAMANGA	CALI	BOCAGRANDE - CARTAGENA	LAS RAMBLAS - CARTAGENA	IBAGUE	MANIZALES	EL POBLADO - MEDELLIN	NEIVA	PEREIRA	VILLAVICENCIO	YOPAL
	Consulta Prioritaria para Adultos	X	X	X	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	X	X	X	X	X	X	X	X	
Alergología Adultos y niños																		X												
Acupuntura	X	X		X		X				X										X										
Cardiología	X		X	X	X	X	X	X												X								X		
Cardiología pediátrica							X	X																				X		
Cirugía general	X	X	X	X	X	X				X						X		X	X		X		X					X		
Cirugía de seno		X	X	X	X	X				X																				
Cirugía plástica	X		X	X	X	X												X												
Cirugía vascular periférica		X	X	X	X																									
Cirugía cabeza y cuello	X		X			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				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	X	X	X								X		
Homeopatía		X	X						X											X		X						X		
Medicina alternativa	X	X	X	X					X	X						X		X												
Medicina bioenergética						X																								
Medicina del deporte	X						X												X	X	X		X	X	X	X	X	X		
Medicina familiar	X	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				X		X			X		
Medicina general				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			X		
Neumología			X	X	X												X	X												
Neumología pediátrica			X			X																								
Neurología	X		X	X	X	X					X								X	X				X	X		X	X		
Oftalmología	X	X	X	X	X	X			X	X								X	X						X			X		

II. MÁS SERVICIOS, MÁS BIENESTAR

SERVICIOS DE CONSULTA, DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO	CENTROS MÉDICOS COLMÉDICA MEDICINA PREPAGADA																													
Atención domiciliaria: <ul style="list-style-type: none">Colmédica le ofrece 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., 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: Toma de muestras de laboratorio [aplican restricciones para algunos exámenes]. Previa programación.Comuníquese por medio de la Línea de Asistencia al [601] 746 46 46, para solicitar consulta medicina general y especializada opción 1, para solicitud laboratorios opción 2	COLINA CAMPESTRE	CEDITOS	TORRE SANTA BÁRBARA	CHAPINERO	COUNTRY PARK	SALTIRE CAPITAL	CENTRO DE DIAGNÓSTICO ESPECIALIZADO CALLE 84	CENTRO ODONTOLÓGICO CALLE 84	CENTRO DE DIAGNÓSTICO ESPECIALIZADO BELLA SUIZA	PLAZA CENTRAL	BELAIRE	SUBA	METRÓPOLIS	BULEVAR NIZA	UNICENTRO OCCIDENTE	CALLE 185	CHÍA	CHÍA VITA	ALTO PRADO - BARRANQUILLA	BUCARAMANGA	CALI	BOGAGRANDE - CARTAGENA	LAS RAMBLAS - CARTAGENA	IBAGUE	MANIZALES	EL POBLADO - MEDELLIN	NEIVA	PEREIRA	VILLAVICENCIO	YOPAL
	Oftalmología pediátrica			X																X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Ortopedia de columna	X	X	X	X	X	X				X							X												X
	Ortopedia pediátrica			X			X															X								
	Ortopedia de hombro		X	X	X	X	X				X								X				X							
	Ortopedia de cadera			X		X																							X	
	Ortopedia y cirugía de mano			X	X		X				X														X					X
	Ortopedia y traumatología	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		X					X										
	Ortopedia de rodilla		X	X	X	X	X				X								X											
	Otorrinolaringología	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										
	Retinología			X	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	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	
Psicología	X		X	X															X	X		X		X		X	X			
Optometría	X	X	X	X		X			X																					
Terapia física						X																								
Terapia respiratoria	X		X	X	X	X			X	X	X	X																		
Terapia del lenguaje			X																											
AYUDA DIAGNÓSTICA																														
Audiometría, logaudiometría 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	X													
Citología [tamización de cáncer de cuellos uterino]	X	X	X	X	X	X				X	X	X	X		X	X					X								X	
Cistoscopias							X																							
Colonoscopias	X						X		X																					
Colposcopia							X																							
Campimetría [campo visual]							X																							
Duodenoscopia							X		X																					
Ecocardiografía adultos						X	X		X																					
Ecocardiografía pediátrica							X		X																					
Ecografía Articular				X																										
Ecografía Convencional				X		X	X		X																					

II. MÁS SERVICIOS, MÁS BIENESTAR

SERVICIOS DE CONSULTA, DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO	CENTROS MÉDICOS COLMÉDICA MEDICINA PREPAGADA																														
Atención domiciliaria:	COLINA CAMPESTRE	CEDRITOS	TORRE SANTA BÁRBARA	CHAPINERO	COUNTRY PARK	SALTRE CAPITAL	CENTRO DE DIAGNÓSTICO ESPECIALIZADO CALLE 84	CENTRO ODONTOLÓGICO CALLE 84	CENTRO DE DIAGNÓSTICO ESPECIALIZADO BELLA SUIZA	PLAZA CENTRAL	BELAIRE	SUBA	METRÓPOLIS	BULEVAR NIZA	UNICENTRO OCCIDENTE	CALLE 185	CHÍA	CHÍA VITA	ALTO PRADO - BARRANQUILLA	BUCARAMANGA	CALI	BOCAGRANDE - CARTAGENA	LAS RAMBLAS - CARTAGENA	IBAGUE	MANIZALES	EL POBLADO - MEDELLIN	NEIVA	PEREIRA	VILLAVICENCIO	YOPAL	
<ul style="list-style-type: none">Colmédica le ofrece 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., domingos y festivos de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Zonas: Bogotá y municipios aledaños (Chía, Cota, Tablo, Tenjo, Zipaquirá, Tocancipá, La Calera, Funza, Facatativá, Madrid, Mosquera, Soacha, Usme y Sopó).Otros servicios adicionales para Bogotá como: Toma de muestras de laboratorio [aplican restricciones para algunos exámenes]. Previa programación.Comuníquese por medio de la Línea de Asistencia al [601] 746 46 46, para solicitar consulta medicina general y especializada opción 1, para solicitud laboratorios opción 2																															
AYUDA DIAGNÓSTICA																															
Ecografía de seno	X					X	X		X																						
Ecografía doppler	X			X			X		X																						
Ecografía Ginecológica y Obstetrica	X					X																									
Ecografía pélvica							X		X																						
Ecografía Perinatal							X																								
Ecografía simple	X					X	X		X																						
Elastografía Hepática - Fibrosocan							X																								
Electroencefalograma							X																								
Electrocardiograma	X	X	X	X	X	X			X	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																						
Electromiografía y neuroconducción	X		X				X																								
Endoscopia vías digestivas altas	X						X		X																						
Espirometría simple	X		X		X																										
Espirometría volumen pre post y broncodilatador	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	X	X	X	X	X	X	
Ligadura de Hemorroides									X																						
Mamografía	X						X		X																						
Manometría Esofágica Mamometría Rectal							X																								
Monitor Relator de Eventos							X																								
Monitoreo de Tensión Arterial	X					X	X		X																						
Nasofibrolaringoscopia	X		X				X																								
QCT - Tomografía de Coherencia Óptica							X																								
Onda F							X																								
Ondas de Choque Extracorpóreas							X																								
Osteodensitometría							X																								
Paquimetría							X																								
Pentacam							X																								
Phmetría							X																								
Prueba de esfuerzo en adultos y niños	X						X		X																						
Prueba de Alergias																			X												
Reflejo H							X																								
Resonancia magnética									X																						
Sigmoidoscopia para adulto	X						X		X																						
TAC									X																						
Telemetría							X																								
Test de Aliento							X																								

II. MÁS SERVICIOS. MÁS BIENESTAR

[illegible]

Más servicios, más bienestar^{**}: son aquellos servicios que no hacen parte integral del plan Odontológico Básico Integral.

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 recibir la atención prioritaria que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite.
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.
 - a. 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.

- b. A que no se trasladen las cargas administrativas y burocráticas que les corresponde asumir a los encargados o intervinientes en la prestación del servicio.
- c. 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 odontológica.
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 su plan de medicina prepagada, cuando el Centro Odontológico 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 los servicios requeridos 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, técnicas 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 acceder o 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 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 Odontológico Colmédica.
- 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 odontólogo, 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.

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.

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 contarlo puede evitar una caída.
- Si se angustia mucho cuando va a realizarse exámenes, coméntelo. Nuestro personal le apoyará.
- Si va al Centro Odontológico, 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 directamente al prestador el valor correspondiente a la Unidad de Pago Directo (UPD).

PLAN ODONTOLÓGICO BÁSICO INTEGRAL	
TIPO DE SERVICIO	NÚMERO DE UPD
Consultas 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 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 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, aún fuera del lugar y horas 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 Integral, se considerará 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.

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, 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 por el cumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas. En consecuencia, el contratante podrá convenir con Colmédica 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

Es 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 y que se encuentra señalada expresamente en el contrato, cuya inscripción haya sido aprobada por Colmédica y esté 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.

Fecha de solicitud

Es aquella en la que el potencial contratante presenta ante Colmédica 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 de manera directa o a través del promotor le informa al contratante que ha sido aceptada su "Solicitud de Ingreso".

Fecha de contratación

Es aquella en la que se firma o suscribe el contrato entre Colmédica y el contratante.

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 que como anexo forma parte del contrato. Dicho anexo «Guía Odontológica», podrá ser modificado en cualquier momento por Colmédica, 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 anterioridad 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 lógica 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, 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.

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, 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 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

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.

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 acuerde por escrito un número mínimo menor de usuarios.

Usuario

Persona natural que, habiendo sido aceptada en calidad de tal por Colmédica, 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 adscrita 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 Médico

Colmédica pone a disposición de sus usuarios un gran equipo de profesionales adscritos que reúnen una amplia experiencia en todas las áreas de la odontología, a fin de prestar un servicio con los más altos estándares de calidad.

Encuentre información actualizada sobre la red de profesionales y entidades adscritos a Colmédica para el plan Odontológico Básico Integral, en la opción «Directorio Médico» del App Colmédica o en www.colmedica.com.





COL MÈDICA