

# GUÍA DEL USUARIO



**LaPositivaSanitaS**  
PLAN ODONTOLÓGICO

La sonrisa que tú mereces

## INDICE

1. Historia
2. Producto
3. Elementos indispensables
4. Fonosanitas
5. Acceso al Servicio de Consulta de Odontología
6. Exámenes radiográficos y ayudas de diagnósticas
7. Urgencias odontológicas
8. Cobertura del plan odontológico La Positiva Sanitas
  - 8.1. Contratos colectivos de 3 a 19 usuarios
  - 8.2. Contratos colectivos con 20 o más usuarios
9. Limitaciones contractuales-exclusiones
10. Autorización de servicios odontológicos
11. Reembolsos
12. Glosario de términos
13. Atención de reclamos
14. Atención odontológica internacional

## GUIA DE USUARIO

### PLAN ODONTOLÓGICO LA POSITIVA SANITAS EPS

#### 1. HISTORIA

La Positiva Sanitas EPS cuenta con el respaldo de la Organización Sanitas Internacional (OSI), corporación compuesta por 35 empresas relacionadas con la prestación de servicios de salud en Colombia y Venezuela y cuenta con 1.250.000 usuarios afiliados a sus compañías Colsanitas, Medisanitas, EPS Sanitas en Colombia, Sanitas Venezuela, Plan Sanitas y Administrado Sanitas en Venezuela. Las empresas de la Organización Sanitas Internacional son líderes en servicio de la salud en sus respectivos países, habiendo desarrollado por cerca de 30 años en Colombia y por más de 10 años en Venezuela, un modelo exitoso de servicios médicos, quirúrgicos y hospitalarios, orientados a lograr que dispongas de un servicio que te permita acceder a un conjunto de presentaciones de salud de carácter preventivo, promocional, recuperativo y rehabilitación, en condiciones adecuadas de eficiencia, equidad, oportunidad, calidad y dignidad, con los principios del aseguramiento universal en salud. Así mismo las actividades de la EPS se enmarcan dentro de lo establecido en la Ley de Modernización de la Seguridad Social N°26790 de 1997 y en la ley de aseguramiento universal N° 29344 de 2009. Al igual que Colombia y Venezuela, La Positiva Sanitas EPS ofrece un panorama completo en servicios, tecnología, cubrimiento, infraestructura y atención especializada en múltiples campos de la salud. La OSI quiere replicar en Perú su compromiso de brindar un servicio integral en salud con altos estándares de calidad, aspecto que le caracteriza y permite mantenerse a la vanguardia, convirtiéndose en un referente dentro del marco de la salud en los países donde opera. La Positiva Sanitas cuenta en la actualidad con un capital social de S/. 8 282 500.

#### 2. PRODUCTO

- Fácil acceso a la consulta odontológica, sin autorizaciones ni trámites administrativos.
- Profesionales de gran reconocimiento a libre elección.
- Mantenimiento de la salud oral de sus afiliados.
- Sin preexistencias odontológicas.
- Períodos de espera cortos para tratamientos quirúrgicos y ortodoncia.

Es importante indicarte algunos aspectos que debes tener en cuenta en el momento de utilizar los servicios de odontología que el PLAN ODONTOLÓGICO LA POSITIVA SANITAS te brinda. Si después de leer este manual tienes alguna duda, llámanos que con gusto te ayudaremos a resolverla.

### 3. ELEMENTOS INDISPENSABLES

- 3.1 Carné de afiliación personal e intransferible.
- 3.2 Unidad única de pago (UUP): Corresponde al pago que haces como usuario cada vez que asistes a una consulta odontológica, atención de urgencias, radiografías orales y/o exámenes de diagnóstico odontológico.
- 3.3 D.N.I.

### 4. FONOSANITAS

Con el ánimo de estar en permanente contacto con los usuarios y ofrecerles la información que requieran a cualquier hora del día, contamos con FONOSANITAS, centro telefónico de atención integral inmediata, donde un grupo de asesores estarán atentos a resolver todas las inquietudes.

Comuníquese con FONOSANITAS en Lima al 219-1919 y desde provincia al 0801-10500. También al 0800 19191 (línea gratuita).

### 5. ACCESO AL SERVICIO DE CONSULTA DE ODONTOLÓGIA.

Cuando requieras de una consulta odontológica, procederás de la siguiente manera:

- 5.1 Consulta el cuadro odontológico en la página WEB [www.planodontologicolapositivasanitas.com](http://www.planodontologicolapositivasanitas.com) y elija la clínica o el profesional de la especialidad indicada para tu caso. Si tienes alguna duda llama de inmediato a FONOSANITAS.
- 5.2 Solicita la cita por teléfono e identifícate como usuario del PLAN ODONTOLÓGICO DE LA POSITIVA SANITAS. Si no puedes asistir, por favor cancela la consulta con anticipación, de esta manera colaborarás que otro paciente puede utilizarla.
- 5.3 En la consulta presenta tu carné de afiliación. Tu DNI y el pago de la UUP.

## 6. EXÁMENES RADIOGRÁFICOS Y AYUDAS DIAGNÓSTICAS

Cuando un profesional o clínica afiliada al PLAN ODONTOLÓGICO LA POSITIVA SANITAS te ordene algún examen de ayuda diagnóstica, haz lo siguiente:

- 6.1 Consulta el cuadro odontológico en la página WEB [www.planodontologicolapositivasanitas.com](http://www.planodontologicolapositivasanitas.com) la especialidad RADIOGRAFÍAS PARA DIAGNÓSTICO ODONTOLÓGICO donde encontrarás las instituciones que realizan estos exámenes.
- 6.2 Infórmate sobre las horas de atención.
- 6.3 Presenta tu carné de afiliación, D.N.I. orden original del profesional afiliado, en el cual solicita el tipo de examen a realizar y cancela el valor correspondiente a la unidad única de pago al prestador.

## 7. URGENCIAS ODONTOLÓGICAS

Para atención de urgencias originadas por trauma, infección o dolor, consulta en la página WEB [www.planodontologicolapositivasanitas.com](http://www.planodontologicolapositivasanitas.com) con la especialidad URGENCIAS ODONTOLÓGICAS donde encontrarás las instituciones a donde puedes acudir.

En la consulta, presenta tu carné de afiliación, tu DNI y el pago de la UUP.

En el PLAN ODONTOLÓGICO DE LA POSITIVA SANITAS la urgencia odontológica se clasifica según su causa:

- Por dolor: tiene como finalidad disminuir o eliminar el dolor causado por infecciones, abscesos, pulpitis o hemorragias.
- Por trauma: tiene como finalidad solucionar la situación de emergencia ocasionada por un accidente.
- Pérdida o fractura de curaciones.

El tratamiento que requieras posterior a la urgencia odontológica, debes programarlo con tu odontólogo afiliado al PLAN ODONTOLÓGICO LA POSITIVA SANITAS.

En caso de requerir atención prioritaria por pérdida y/o desadaptación de curaciones, comunícate con tu odontólogo afiliado o con FONOSANITAS.

## 8. COBERTURA DEL PLAN ODONTOLÓGICO LA POSITIVA SANITAS

### 8.1 CONTRATOS DE 3 A 19 USUARIOS COLECTIVOS:

- 8.1.1. Radiología oral:
  - Radiología periapical.
  - Radiología bite wing.
  - Radiología oclusal.
  - Radiología lateral de cráneo.
  - Radiología panorámica.
- 8.1.2. Otras ayudas diagnósticas:
  - Fotos de cavidad oral.
  - Fotos faciales de frente y perfil.
  - Modelo de dientes en yeso.
- 8.1.3. Odontología preventiva:
  - Examen clínico.
  - Profilaxis. (Instrucción de higiene oral destartraje y pulido).
  - Fluorización.
  - Educación en salud oral .
  - Sellantes.
  - Control de salud oral para mujeres en embarazo.
- 8.1.4. Operatoria dental (Curaciones):
  - Amalgamas.
  - Resinas de fotocurado.
  - Ionómeros de vidrio.
  - Nota: El cambio de curaciones dependerá del criterio clínico del profesional.
- 8.1.5. Endodoncia:
  - Tratamiento de conductos en dientes temporales y permanentes.
  - Los siguientes procedimientos tienen un período de espera de 12 meses.**
  - Cirugía endodóntica en dientes permanentes.**
  - 6 meses / apexogenesis y apexificación.**
- 8.1.6. Cirugía oral:
  - Exodoncia simple de dientes temporales y permanentes.
  - Los siguientes procedimientos tienen un período de espera de 12 meses.**
  - Exodoncia de dientes incluidos.**

**Ventana de quirúrgica, para exposición dental.**

**Frenectomías.**

**Profundización de piso de boca.**

**8.1.7. Periodoncia:**

Destartraje a campo cerrado.

**Los siguientes procedimientos tienen un período de espera de 12 meses.**

**Destartraje a campo abierto.**

**Cirugía para aumento de corona clínica.**

**Gingivoplastia y gingivectomia.**

**Injerto gingival libre: se excluye el valor del injerto, el cual estará a cargo del usuario.**

**8.1.8. Odontopediatría:**

Odontología preventiva.

Operatoria dental

Exodoncia simple.

Corona de acero.

Corona plástica.

**Los siguientes procedimientos tienen un período de espera de 6 meses.**

**Mantenedor de espacio.**

**Ortopedia maxilar.**

**8.1.9. Ortopedia maxilar:**

**Los siguientes procedimientos tienen un período de espera de 6 meses.**

**Activador de ortopedia maxilar.**

**Aparato para expansión.**

**Aparato para disyunción.**

**Rejilla para hábito.**

**Plano inclinado.**

**Arco lingual.**

**Placa de Hawley modificada.**

**8.1.10. Ortodoncia:**

Cobertura únicamente para usuarios que inicien tratamiento antes de cumplir veinticuatro (24) años de edad y por una sola vez en la vida durante la vigencia del contrato.

Las reposiciones de brackets descementados o perdidos están excluidas de la cobertura y por tanto estarán a cargo del usuario.

Para los contratos Colectivos de 3 a 19 usuarios, la ortodoncia se cubrirá a partir del mes 13 de vigencia ininterrumpida del presente contrato, en los términos y condiciones descritos en este numeral.

Ortodoncia correctiva.

Retenedores para ortodoncia correctiva o interceptiva realizada por profesionales y/o entidades adscritas al PLAN ODONTOLÓGICO LA POSITIVA SANITAS.

**8.1.11. Rehabilitación Oral:**

Examen clínico: Comprende diagnóstico, elaboración del plan de tratamiento y pronóstico. En esta cita el profesional elaborará un presupuesto del plan de tratamiento. Por ser un servicio no cubierto, el valor debe ser cancelado por el usuario a la tarifas convenidas.

**8.2 CONTRATOS COLECTIVOS CON 20 O MAS USUARIOS:**

**8.2.1. Radiología oral.**

Radiología periapical. Radiología bite wing. Radiografía lateral del cráneo. Radiografía panorámica.

**8.2.2. Otras ayudas diagnósticas: Fotos de cavidad oral.**

Fotos faciales de frente y de perfil.  
Modelo de dientes en yeso.

**8.2.3. Odontología preventiva:**

Examen clínico.

Profilaxis.

Detartraje.

Fluorización.

Educación en salud oral.

Sellantes.

Control de salud oral para mujeres en embarazo.

**8.2.4. Operatoria dental (curaciones):**

Amalgamas.

Resinas de fotocurado.

Ionómeros de vidrio

Nota: El cambio de curaciones dependerá del criterio clínico del profesional.

**8.2.5. Endodoncia:**

Tratamiento de conductos de dientes

Temporales y permanentes.



**Los siguientes procedimientos tienen un período de espera de 6 meses.**

**Cirugía endodóntica en dientes permanentes.**

**8.2.6. Cirugía oral:**

Exodoncia simple de dientes temporales y permanentes.

**Los siguientes procedimientos tienen un período de espera de 6 meses.**

**Exodoncia de dientes incluidos.**

**Ventana quirúrgica para exposición dental.**

**Frenectomías.**

**Profundización de piso de boca.**

**8.2.7. Periodoncia:**

Destartraje a campo cerrado.

Destartraje a campo abierto.

**Los siguientes procedimientos tienen un período de espera de 6 meses.**

**Cirugía para aumento de corona clínica.**

**Gingivectomía y Gingivoplastia.**

**Injerto Gingival libre: Se excluye el valor del injerto (a cargo del usuario).**

**Injerto óseo por diente: Se excluye el valor del injerto (a cargo del usuario).**

**8.2.8. Odontopediatría:**

Odontología preventiva.

Operatoria dental (Curaciones).

Exodoncia simple.

Ortopedia maxilar.

Corona de acero.

Corona plástica .

Mantenedor de espacio.

**8.2.9. Ortopedia maxilar:**

Activadores de ortopedia maxilar.

Aparato para expansión.

Aparato para disyunción.

Rejilla para hábito.

Plano inclinado.

Arco lingual.

Placa de Hawley modificada.

**8.2.10. Ortodoncia Período de espera 6 meses:**

Cobertura únicamente para usuarios que inicien tratamiento antes de cumplir (24) años de edad y por una sola vez en la vida durante la vigencia del contrato. Las reposiciones de brackets descementados están excluidas de la cobertura y por tanto estarán a cargo del usuario.

Ortodoncia correctiva.

Retenedores para ortodoncia correctiva o interceptiva realizada por profesionales y/o entidades adscritas al PLAN DE SALUD ODONTOLÓGICO DE LA POSITIVA SANITAS.

**8.2.11. Rehabilitación Oral:**

Examen clínico: comprende diagnóstico elaboración del plan de tratamiento y pronóstico. En esta cita el profesional elaborará un presupuesto del plan de tratamiento. Por ser un servicio no cubierto, el valor desde ser cancelado por el usuario a las tarifas convenidas.

## 9. LIMITACIONES CONTRACTUALES - EXCLUSIONES

El contrato del PLAN ODONTOLÓGICO LA POSITIVA SANITAS no cubre:

- 9.1. Tratamiento odontológico con fines estéticos.
- 9.2. Blanqueamiento dental.
- 9.3. Lesiones que se hubiera causado el usuario voluntariamente o encontrándose en estado de enajenación mental temporal o permanente, incluyéndose dentro de estas lesiones las originadas por la negligencia en el cumplimiento de las prescripciones médicas u odontológicas indicadas por el médico y/o profesional tratante.
- 9.4. Lesiones o afecciones causadas directas o indirectas por guerra (declarada o no) conmoción civil, revolución, energía atómica, inundación, catástrofe, asonada, terrorismo, y terremoto o derrumbe, así como las resultantes de la participación activa en huelgas o motines.
- 9.5. Tratamiento odontológico originado por intento de suicidio.
- 9.6. Tratamiento de rehabilitación oral.
- 9.7. Lesiones provenientes de accidentes de trabajo, salvo lo que tengan carácter individual.
- 9.8. Enfermedades profesionales.
- 9.9. Lesiones originadas en riñas o reyertas en que participe el usuario, habiéndolas o no ocasionado.
- 9.10. Neoplasias.
- 9.11. Implantología oral.
- 9.12. Procedimientos odontológicos bajo anestesia general y/o sedación.
- 9.13. Tratamientos prescritos por IPRESS no afiliadas a la red del PLAN ODONTOLÓGICO LA POSITIVA SANITAS.
- 9.14. Tratamientos no homologados por asociaciones odontológicas reconocidas en Perú.
- 9.15. Tratamientos odontológicos no especificados en el contrato.
- 9.16. Artículos de higiene oral tales como cepillos dentales seda dental, enjuagues orales, desensibilizantes, antisépticos y cualquier otro elemento o artículo para el cuidado de la salud oral.
- 9.17. Servicios odontológicos domiciliarios.
- 9.18. Medicamentos.
- 9.19. Laboratorio Clínico.
- 9.20. Brackets Cerámicos y/o estéticos.
- 9.21. Hospitalización.
- 9.22. LA POSITIVA SANITAS no estará obligada a asumir gasto alguno en que haya incurrido el usuario al solicitar la prestación de un servicio a una IPRESS (profesional o clínica) no afiliada al PLAN ODONTOLÓGICO LA POSITIVA SANITAS, o sin el previo cumplimiento de los requisitos establecidos para la utilización de los servicios, salvo lo previsto en el numeral 8 de la presente guía del usuario.

## 10. AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS ODONTOLÓGICOS

Para la utilización de los servicios debes presentar tu documento de identidad y cancelar una UUP. La clínica odontológica o el profesional afiliado deberá solicitar previamente autorización a LA POSITIVA SANITAS S.A. EPS, la cual será tramitada directamente por el profesional y/o entidad afiliada con la POSITIVA SANITAS S.A. EPS.

No se requiere autorización de servicios, para acceder a consulta de odontología general de evaluación diagnóstica, ni para consulta odontológica especializada de evaluación diagnóstica. En estos casos, simplemente deber acudir a estos servicios con tu carné de afiliación al PLAN ODONTOLÓGICO LA POSITIVA SANITAS, tu D.N.I y el pago en una UUP.

## 11. REEMBOLSOS

En los lugares donde La Positiva Sanitas no tenga contratado el servicio de urgencias odontológicas con una clínica o profesional afiliado el usuario cancelará la cuenta y luego La Positiva Sanitas efectuará el respectivo reembolso. Solamente en casos de urgencia odontológica y si el usuario se hallare en cualquier zona del país, que no sea su domicilio y en donde La Positiva Sanitas no tenga sede, el usuario podrá tomar este servicio con odontólogos o entidades no vinculadas a La Positiva Sanitas cancelando su valor y presentando a La Positiva Sanitas la solicitud de reembolso, el cual se hará si cumple los siguientes requisitos:

- 11.1 Presentación en cualquiera de nuestras oficinas de una carta explicativa acompañada de las facturas originales completas a nombre de La Positiva Sanitas S.A. EPS – RUC 20523470761, con número del RUC de la clínica que atendió la urgencia y/o nombre del documento nacional identidad del odontólogo que atendió el caso y colegiatura e historia clínica completa en la que se incluya: motivo de consulta , diagnóstico, procedimiento realizados, conducta a seguir y número.
- 11.2 La Positiva Sanitas sólo aceptará reembolso presentados hasta quince (15) días calendario después de ocurrida la urgencia odontológica.
- 11.3 Sólo se reintegrarán gastos correspondientes a la atención de urgencias odontológicas, las cuales serán previamente evaluadas y catalogadas como tales por parte del comité Odontológico de La Positiva Sanitas EPS; cumplido estos requisitos el reembolso se efectuará en los 30 días de la recepción de los documentos en la Positiva Sanitas.
- 11.4 La compañía no cubrirá los eventos que aparecen consignados en la cláusula de “Limitaciones Contractuales” del contrato.
- 11.5 El valor reembolso no superará la tarifa pactadas con las clínicas afiliadas.

## 12. GLOSARIO DE TÉRMINOS

**ABRASIÓN:** Desgaste de los dientes causado por fuerzas ajenas a la masticación tales como sostener objetos entre los dientes o por un cepillado inapropiado.

**AFILIADOS POTESTATIVOS:** Son los hijos de titulares, en edad de 18 a 25 años, y los padres (si el plan de salud lo contempla).

**ALARGAMIENTO DE LA CORONA:** Procedimiento quirúrgico para dejar al descubierto una mayor superficie dental con fines restauradores.

**ALISADO RADICULAR:** Procedimiento para eliminar los cálculos ubicados alrededor de la raíz del diente.

**AMALGAMA DENTAL:** También son conocidas como restauraciones plateadas, están compuestas por una aleación de mercurio, plata, estaño y cobre.

**ANODONCIA:** Sin dientes.

**APARATOS FIJOS DE ORTODONCIA:** Comúnmente conocidos como frenillos (Bracket), que son adheridos a los dientes para moverlos en diferentes direcciones para cambiar su posición durante los tratamientos de ortodoncia.

**APORTE:** En el caso de afiliados potestativos o independientes es el valor total de la cuota que debe pagar; puede ser mensual, semestral o anual.

**ARTICULACIONES TEMPOROMANDIBULARES (ATM):** Las dos articulaciones que conectan el maxilar inferior (mandíbula) al cráneo (hueso temporal).

**ASEGURADOS:** Titular y derechohabientes amparados por el Plan de Salud materia del presente contrato.

**BLANQUEAMIENTO:** Procedimiento dental cosmético para blanquear los dientes usando una solución blanqueadora.

**BOLSA PERIODONTAL:** Espacio entre diente y encía donde las bacterias forman sus nidos y destruyen el soporte dentario. Es una característica de enfermedad periodontal.

**BRUXISMO:** Rechinar y apretar los dientes en momentos inadecuados.

**CÁLCULO:** Es la placa bacteriana que se ha endurecido sobre sus dientes, debido al depósito de minerales sobre la placa bacteriana. También se puede formar en el borde de las encías y debajo de ellas y puede irritar los tejidos gingivales. (Sarro).

**CARIES DENTAL:** Es la destrucción de los tejidos del diente causada por la presencia de ácidos producidos por las bacterias de la placa depositada en las superficies dentales.

**CARNÉ DE AFILIACIÓN:** Documento emitido por La Positiva Sanitas EPS a los afiliados al PLAN ODONTOLÓGICO para su identificación.

**CIRUGÍA ORAL:** La cirugía oral tiene a su cargo el manejo de dientes incluidos, lesiones y dolores orales. Adicionalmente, trata víctimas de accidentes que sufren trauma facial, pone implantes dentales, maneja tumores, quistes de los maxilares y trastornos de la articulación temporomandibular.

**COBERTURA:** Prestaciones de salud a las que tienen derecho los afiliados, en conformidad con el Plan de Salud contratado.

**CONSULTA ODONTOLÓGICA:** Es el acto donde el profesional evalúa al estado de salud y/o enfermedad oral del paciente.

**COPAGO:** Valor en dinero que será asumido por el asegurado y que está destinado exclusivamente a promover el uso equitativo y racional de las prestaciones de recuperación de la salud. Puede declararse en una cantidad fija expresada en moneda o en un porcentaje de costo de las prestaciones, según lo dispuesto en el artículo 42° del decreto supremo N° 009-97-SA.

**CORONA DE PORCELANA:** Procedimiento que se utiliza para darle forma y función a un diente destruido.

**CURACIÓN:** Es un modo de reparar un diente dañado por caries y/o fracturas, y devolverle sus función y forma normal.

**DENTICIÓN PERMANENTE:** Se refiere a los dientes permanentes (dientes definitivos) en el arco dental.

**DENTICIÓN TEMPORAL:** Se refiere a los dientes deciduos o primarios (“de leche”) que son reemplazados por los dientes permanentes.

**DERECHOHABIENTES:** El afiliado titular, conyugue o concubino(a) al que se refiere el Art. 326 del Código civil, así

como los hijos hasta los 18 años o mayores incapacitados en forma total y permanente para el trabajo, siempre que no sean afiliados obligatorios a EsSalud. Son afiliados adicionales los hijos mayores de edad hasta los 25 años y los padres, quienes no se consideran como derechohabientes.

**DERECHOHABIENTE LEGAL:** Se considera al cónyuge o concubino(a) al que se refiere el Art. 326 del Código civil, así como los hijos menores de edad o mayores incapacitados en forma total y permanente para el trabajo de acuerdo a la clasificación que efectúa EsSalud siempre que no sean afiliados obligatorios.

**DESTARTRAJE:** Procedimiento para retirar la placa, el cálculo y las manchas de los dientes.

**DIAGNÓSTICO ORAL:** Es la identificación odontológica de los signos, síntomas y enfermedades presentados por el paciente. Como estándar se utiliza la codificación internacional CIÉ 10.

**ENDODONCIA:** La Endodoncia, está dedicada a la prevención, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades de la pulpa dental y de los tejidos circundantes afectados por la misma. Es conocido como tratamiento de conductos y se realiza cuando la caries o destrucción dental involucra la pulpa dental. Los golpes o traumas también pueden afectar la pulpa dental y en algunos casos requieren tratamientos de conductos.

**ENFERMEDAD PERIODONTAL:** Infecciones bacterianas graves que destruyen las encías y los tejidos adyacentes de la cavidad bucal. (También llamadas enfermedades de las encías.)

**ENTIDAD PRESTADORA DE SALUD EPS:** Empresa o institución pública o privada, distinta a EsSalud, cuyo único fin es el prestar servicios de atención para la salud, con infraestructura propia y de terceras, sujetándose a los controles indicados por la superintendencia de Entidades Prestadoras de Salud.

**ENTIDAD VINCULADA:** Institución o profesionales de la salud, dedicados a la prestación de servicios de salud, tales como centro radiológico oral, centro de diagnóstico, consultorios, que se encuentren debidamente registrados ante SEPS y hayan firmado contrato en la EPS, para que través de aquella los usuarios reciban la atención odontológica requerida y amparada por el presente contrato.

**EROSIÓN:** Desgaste de la estructura del diente causada por sustancias químicas (ácidos).

**ERUPCIÓN:** Cuando sale o aparece un diente a través de la encía.

**EXTRACCIÓN:** El proceso o acto de extraer un diente o partes de un diente.

**GASTOS NO CUBIERTOS:** Son los gastos no asumidos por La Positiva Sanitas, detallados en las exclusiones y limitaciones del plan de salud.

**GINGIVITIS:** Enfermedad inflamatoria limitada a los tejidos de la encía provocada por la acumulación de placa en el borde de la misma, la cual, al no ser eliminada por el cepillo y el uso diario del hilo dental, produce toxinas que irritan el tejido gingival.

**GINGIVECTOMÍA:** Procedimiento quirúrgico que elimina una porción de encima enferma.

**GINGIVOPLASTIA:** Procedimiento quirúrgico para remodelar la encía.

**HALITOSIS:** Mal aliento persistente.

**IMPLANTES DENTALES:** Son elementos metálicos que se ubican quirúrgicamente en los huesos maxilares, debajo de la encía. Una vez colocados en el lugar el odontólogo puede colocar sobre ellos las coronas o puentes fijos que reemplazaran a las piezas dentarias perdidas.

**INCRUSTACIÓN:** Restauración dental que se confecciona fuera de la boca y devuelva la forma y función del diente.

**MALOCLUSIÓN:** Problema ortodóntico u ortognático que significa “mala mordida” y que incluye dientes apiñados, ausentes, torcidos, adicionales o maxilares mal alineados.

**OBTURACIÓN:** Es un modo de reparar un diente dañado por caries y/o fracturas, y devolverle su función y forma normal. (“Curación”).

**ODONTOPEDIATRÍA:** La Odontopediatría u Odontología Pediátrica, es una especialidad que se encarga del cuidado y mantenimiento de la salud oral del niño durante la infancia y la adolescencia de una forma integral. Además se encarga del manejo de pacientes con discapacidades físicas.

**ORTODONCIA:** La ortodoncia es la rama de la Odontología que se encarga de la corrección de la posición de los dientes y de su relación con los maxilares para lograr una oclusión (mordida) adecuada.

**OSEOINTEGRACIÓN:** Proceso por el cual el hueso cicatriza alrededor de un implante.

**PACIENTE:** Es el afiliado que recibe una atención de salud.

**PRE EXISTENCIA:** Es cualquier condición de alteración del estado de salud diagnóstica por un profesional médico

colegiado, conocida por el titular o dependiente y no resuelta en el momento previo a llenar y suscribir la Declaración Jurada de Salud.

**PERIODONCIA:** Es la especialidad de la odontología que estudia todos los aspectos relacionados con los tejidos que rodean el diente. Estos tejidos son la encía, el cemento radicular, el ligamento periodontal y el hueso alveolar. Se dedica a la prevención, diagnóstico y tratamiento de todas las formas de enfermedad periodontal (enfermedades de las encías y el hueso alveolar subyacente).

También tiene como objetivo la corrección de todas las anomalías estéticas y funcionales que puede sufrir la encía.

**PERIODONTITIS:** Enfermedades inflamatoria e infecciosa que destruye progresivamente el soporte que sostienen los dientes (el hueso y las fibras).

**PERTINENCIA ODONTOLÓGICA:** Conformidad integral entre diagnóstico, plan diagnóstico y tratamiento.

**PROFESIONALES AFILIADOS:** Son las personas naturales acreditadas conforme a la leyes peruanas para ejercer cualquiera de las profesiones relacionadas con la salud y la medicina, en todas sus modalidades y especialidades que se encuentren debidamente registradas ante la SEPS y hayan firmado contrato con EPS, para que a través de ellos los usuarios reciban la atención odontológica amparada por el presente contrato.

**PROFILAXIS:** Limpieza de dientes con fines preventivos.

**PRÓTESIS DENTAL:** Aparato artificial que reemplazará a uno o más dientes perdidos.

**PRÓTESIS INMEDIATA:** Prótesis fabricada para su colocación inmediata después de la extracción de los dientes naturales restantes.

**PRÓTESIS PARCIAL FIJA:** Es la sustitución protésica de uno o más dientes perdidos que es cementada o adherida a los dientes.

**PRÓTESIS PARCIAL REMOVIBLE:** Una prótesis parcial removible (puente removible) es la sustitución protésica de uno o más dientes perdidos que puede ser retirada por el paciente.

**PULPECTOMIA:** Eliminación total del nervio del diente.

**PULPITIS:** Inflamación de la pulpa dentaria (nervio del diente) por lo general con dolor.



**PULPOTOMIA:** Remoción de una parte de la pulpa (nervio del diente) con el propósito de mantener la vitalidad de la parte restante.

**RADIOGRAFÍA PERIAPICAL:** Radiografía que muestra varios dientes completos (coronas, raíces y parte del hueso).

**REHABILITACIÓN ORAL:** Es la especialidad de la odontología encargada de restaurar la función y armonía causada por la pérdida o deterioro de los dientes por medio de reconstrucciones o prótesis dental. También corrige problemas dentales por cambio de color o de forma con tratamientos que restablezcan la estética dental.

**SELLANTE DENTAL:** Delgada película plástica que se pinta sobre las superficies de masticación de los dientes posteriores (molares y premolares).

**SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD (SUNASA):** Es el organismo público descentralizado del sector Salud que tiene por objeto autorizar, regular y supervisar el funcionamiento de las entidades prestadoras de salud y supervisar el uso correcto de los fondos que éstas administran.

**TERAPIA DEL CONDUCTO RADICULAR (Endodoncia):** Tratamiento de las enfermedades o lesiones de la pulpa (nervio del diente).

**UNIDAD ÚNICA DE PAGO:** Corresponde al pago moderador (Copago) que debe hacer el usuario por cada acto odontológico o servicio de diagnóstico recibido en virtud del presente contrato. El pago se efectuará directamente en el sitio de atención al valor vigente establecido por La Positiva Sanitas.

**USUARIO:** Titular y derechohabientes legales amparados por el Plan de Salud materia del presente contrato.

## 13. ATENCIÓN A RECLAMOS

Reglamento de atención de reclamos de usuarios Colsanitas Perú.

### 13.1. Introducción

La Positiva Sanitas, a través del área de defensoría del Usuario, recepciona las comunicaciones presentadas por los usuarios de nuestros servicios, las cuales pueden ser reclamos, sugerencias, dudas, reconocimientos o felicitaciones, para que sean atendidos oportunamente por las áreas involucradas, realizando el seguimiento y control de la calidad de las respuestas emitidas. Todas tus comunicaciones nos permiten mejorar nuestro servicio.

### 13.2. Marco legal

El presente reglamento se basa en la resolución 024-2003-CD y resolución 016 – 2007 – SEPS/CD que actualiza los

- 13.3.** artículos 1º, 12º, 14º, 20º, 22º y 24º de la resolución 024 – 2003 – SEPS/CD en la cual se establece la adecuada atención al usuario y el trámite oportuno de los reclamos relacionados con la calidad en la prestación de los servicios de salud.

**Definiciones**

La normatividad establece las siguientes definiciones:

1. Usuarios: Personas naturales que en su condición de afiliados regulares, afiliados potestativos o derechohabientes de la EPS o afiliados al seguro complementario del trabajo de riesgo. Son beneficiarios de los servicios de salud y otras prestaciones brindadas por entidades vinculadas a los Planes de Salud de las EPS.
2. Reclamo: Manifestación verbal o escrita por la cual un usuario se dirige a la EPS, declarando algún incumplimiento o deficiencia en el servicio que esta les brinda de acuerdo a los estipulado en el Plan de Salud, convenio o contrato suscrito con la misma, así como deficiencias en la calidad de la atención, a fin de darle solución a través de la adopción de las medidas correctivas que permitan la subsanación o el resarcimiento del daño que se hubiera causado.
3. Queja: Manifestación verbal o escrita, por la cual un usuario se dirige directamente a la SEPS comunicando el incumplimiento de las obligaciones asumidas por su EPS, y/o el incumplimiento por la EPS de las obligaciones establecidas en el manual de procedimientos para la atención de reclamos de la EPS, cuyo resultado, en el caso de que se declare fundada la queja, es la imposición de una sanción al infractor, cuando de acuerdo a lo dispuesto en el reglamento de infracciones y sanciones de las EPS, así corresponda.
4. Investigación Sumaria: Conjunto de diligencias y actividades que debe realizar al EPS, en los plazos señalados en su Manual de Procedimientos de atención de reclamos, para conocer con mayor detalle los hechos materia de un reclamo. La investigación sumaria comprende: La presentación de planteamientos, pruebas, determinación de cuantía del reclamo y otros asuntos relacionados con el mismo.

**13.4. Vías para manifestar un reclamo**

Puedes darnos a conocer tus inconformidades a través de las siguientes vías de comunicación:

1. Página web La Positiva Sanitas, a través del link de la defensoría del usuario, por este medio, podrás enviar tus comunicaciones, diligenciando un formulario con información requerida para el trámite ágil de tu reclamo.
2. Fonosanitas, línea de atención nacional a través de opción defensoría del usuario, en el que uno de nuestros asesores te atenderá y solicitará la información requerida para el trámite de tu reclamo.
3. Buzones de reclamo y sugerencia disponibles en las oficinas de La Positiva Sanitas. En ellos encontrarás un formato para su diligenciamiento que te orienta frente a la información requerida para que el trámite sea más ágil.
4. Personal de atención de usuarios en las oficinas de La Positiva Sanitas, en caso no desees utilizar alguna de las

vías anteriores, nuestros asesores tomarán nota de tu reclamo y procederán a tramitarlo ante la Defensoría para iniciar la gestión del mismo.

Al presentar tu reclamo, te informaremos el número para su seguimiento, así podrás consultar a través de Fonosanitas después de un día útil de presentado el reclamo.

### **13.5. Tiempos para manifestar un reclamo**

Nuestros usuarios pueden presentar su reclamo a La Positiva Sanitas dentro de los sesenta (60) días calendario de ocurrido o conocido el hecho que origina el reclamo. Vencido dicho plazo, la presentación del reclamo se debe efectuar directamente al centro de conciliación y Arbitraje de la SUNASA en forma escrita o a través de su página web. [www.seps.gob.pe](http://www.seps.gob.pe)

### **13.6. Contenido del reclamo**

Al momento de presentar tu reclamo, nuestros asesores de atención (personal o telefónica) te orientarán con respecto a la información requerida, igualmente el formato de reclamos disponible en los puntos de atención solicita dicha información. Si decides presentar tu reclamo ten en cuenta informarnos:

Nombres y apellidos del usuario reclamante.

- Nombre o razón social del agraviado.
- RUC ó DNI.
- Dirección.
- Teléfono.
- Correo electrónico.
- Fecha de la ocurrencia que origina el reclamo.
- Nombre del proveedor del servicio.
- Nombre del odontólogo tratante y especialidad o nombre de la persona que te brindo atención, según el caso.
- Detalle del reclamo y monto (sí la hubiera).

### **13.6. Tiempos de respuesta para el reclamo**

De acuerdo con la normatividad vigente y a la causa de tu reclamo, este será clasificado en:

1. Reclamos de solución inmediata: están definidos por la ley e igualmente se incluyen todos aquellos supuestos cuya urgencia requiere una atención inmediata destinada a evitar riesgos en la salud de los afiliados o sus derechohabientes y aquellos supuestos relacionados al acceso de éstos a algún servicio de salud. El plazo máximo de respuesta es de cinco (5) días útiles, prorrogables por otros cinco (5) días útiles más en los casos que lo amerite a criterio de La Positiva Sanitas.

2. Reclamos de solución mediata: Están definidos por la ley e igualmente se incluyen todos aquellos supuestos cuya solución amerita una investigación por un plazo mayor a cinco (5) días útiles, en razón a su complejidad. El plazo máximo de respuesta es de treinta (30) días útiles, prorrogables por un período adicional de cinco (5) días útiles a criterio de La Positiva Sanitas.

### **13.8. Solución a tu reclamo una vez que presentas tu reclamo La Positiva Sanitas procede a:**

1. Recibir y revisar el reclamo.
2. Asignar el número correlativo del reclamo y notificar al usuario de la recepción del reclamo.
3. Clasificar el reclamo de acuerdo a la denominación, detalle y tipo establecidos en el reglamento.
4. Solicitar la información requerida en caso no esté completo. La Positiva Sanitas no puede rechazar un reclamo por no estar acompañado de las pruebas y peritajes técnicos que lo sustenten.
5. Asignar el reclamo al área interna responsable del trámite.
6. Realizar la investigación sumaria en los reclamos de solución mediata y aquellos inmediatos que lo ameriten.
7. En los casos que lo ameriten, La Positiva Sanitas podrá nombrar peritos, de oficio a pedido del usuario. La asignación de peritos procede cuando la apreciación de los hechos requiere de conocimientos especiales. Los honorarios de los peritos serán asumidos por la La Positiva Sanitas.
8. En los casos que lo ameriten, citar a audiencia de ratificación al reclamante en la cual podrán asistir testigos o peritos. De dicha audiencia se genera acta.
9. Generar y entregar respuesta al usuario, en los plazos establecidos y referidos previamente.

### **13.9. Si no estás conforme con la respuesta del reclamo.**

Una vez que recibas por medio escrito la respuesta a tu reclamo, si no estás de acuerdo con todo o parte con lo resuelto en el informe de resultado del reclamo, puedes recurrir en el plazo máximo de veinte (20) días útiles de notificada la respuesta al centro de conciliación y arbitraje (CECONAR) de la SUNASA a fin de resolver definitivamente la controversia:

Dirección: Av. Velasco Astete cdra. 13 s/n esquina la Floresta , Surco.

Teléfono: 372-6127 / 372-7018.

Página Web: <http://www.seps.gob.pe>

#### **COSTOS DEL TRÁMITE**

Todos los trámites relacionados con los reclamos de los usuarios ante La Positiva Sanitas, así como las quejas ante la SEPS son gratuitos.

#### **PUNTOS DE ATENCIÓN**

Sede principal: Av. José Pardo 899 Miraflores – Lima.

#### 14. ATENCIÓN ODONTOLÓGICA INTERNACIONAL\*

Colombia y Venezuela:

Con el propósito de dar mayores beneficios a nuestros usuarios que se encuentren temporalmente en Colombia y Venezuela, La Positiva Sanitas EPS ofrece la prestación de servicios odontológicos en esos países, a través de Colsanitas S.A. y Sanitas Venezuela. Así nuestros usuarios obtienen los servicios de urgencias odontológicas, consulta odontológica, exámenes de diagnóstico odontológico.

Esta prestación de servicios de salud se rige por las coberturas de Plan Odontológico suscrito en Perú. Ten en cuenta que para la utilización del servicio en Venezuela no debes cancelar en efectivo los copagos correspondientes a tu plan de salud sino que debes comprar un documento denominado Vale de Asistencia Medica en las cajas ubicadas en las oficinas de Sanitas Venezuela. Cada vale de asistencia medica corresponde a una (1) unidad única de pago de tu plan de salud.

Para mayor información, y antes de solicitar cualquier atención, puedes comunicarte con Fonosanitas Colombia a los teléfonos (57) (1) 375 9000 (Bogotá) y 018000919100 (resto del país), y con Fonosanitas Venezuela (0212) 206 5800 (Caracas) y 0800-7264827 (resto del país).



**LaPositivaSanitaS**  
PLAN ODONTOLÓGICO

**La sonrisa que tú mereces**

LLámanos cuando nos necesites las 24 horas del día,  
los 365 días del año al FONOSANITAS: 219 - 1919  
o al 0800 - 19191 desde Lima y Provincias o acércate a  
nuestras oficinas ubicadas en Av. Pardo 899, Miraflores.