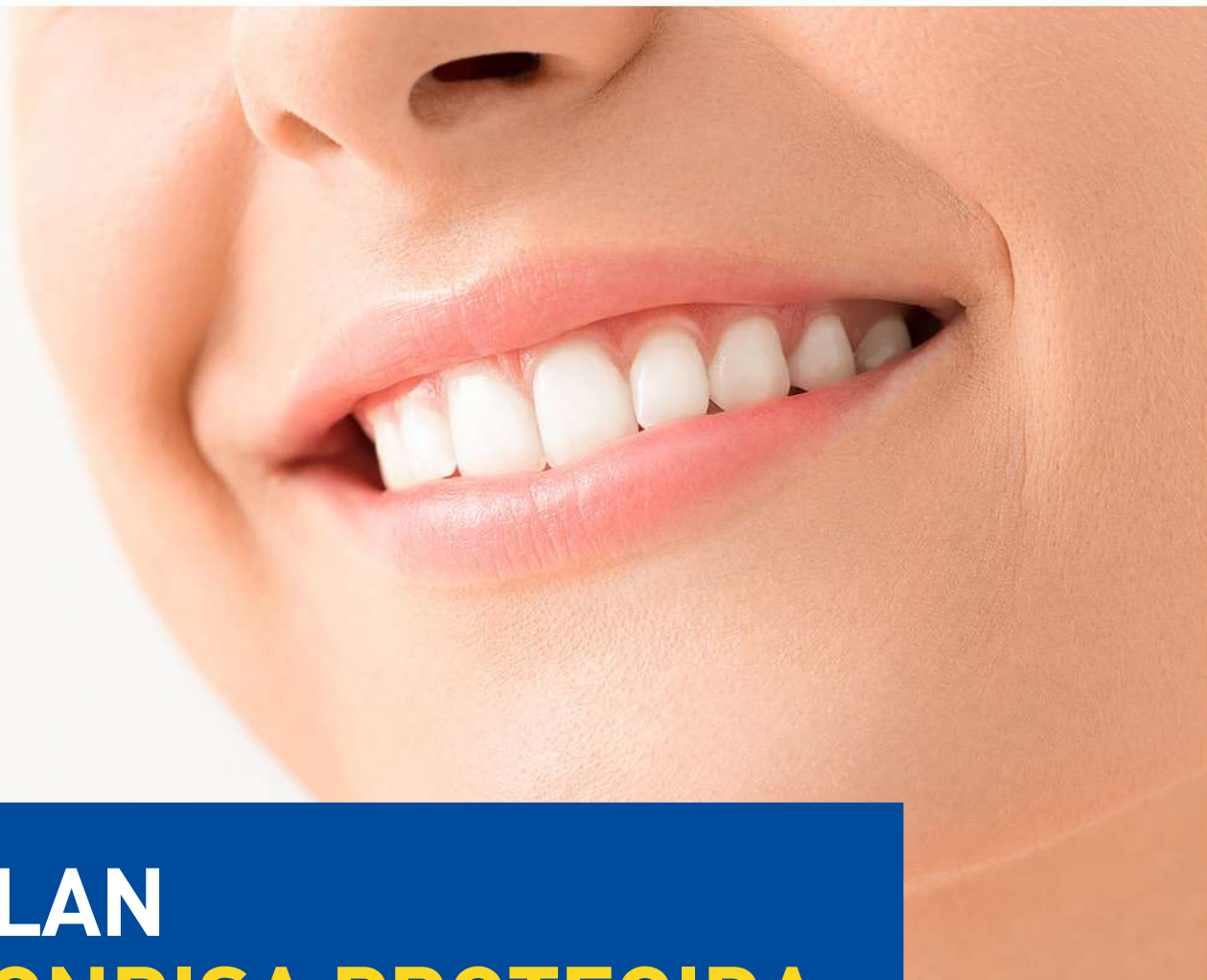




# PLAN SONRISA PROTEGIDA



# PLAN SONRISA PROTEGIDA

## CONDICIONES GENERALES

En este documento encontrarás todas las coberturas, derechos y obligaciones que tienes como tomador y asegurado y los compromisos que SURA adquirió contigo por haber contratado el Plan Odontológico.

Campo	Descripción del formato	Clausulado	Nota Técnica
1	Fecha a partir de la cual se utiliza	04/10/2019	04/10/2019
2	Tipo y número de la entidad	14-11	14-11
3	Tipo de Documento	P	NT - P
4	Ramo al cual pertenece	35	35
5	Identificación interna de la proforma	F-14-11-0090-193	N-14-11-0090-015
6	Canal de comercialización	0 - R - 0 - 0	

## SECCIÓN 1 – COBERTURAS

### Tratamientos Odontológicos por Accidente

Cubre los tratamientos odontológicos que el asegurado principal necesite realizarse como consecuencia de un accidente y que los tratamientos no sean amparados por la Asistencia Odontológica por Urgencia mencionada en la siguiente Sección.

Se indemnizará cuando el accidente se haya originado en Colombia o en el exterior y hasta el 100% de los valores causados, sin sobrepasar la suma máxima establecida en el plan contratado. Esta cobertura SURA la indemnizará a través de reembolso a tarifa convenio establecida para Colombia.

El accidente odontológico tendrá cobertura siempre y cuando la póliza se encuentre vigente en la fecha de la ocurrencia del accidente, tenga saldo disponible y no haya existido interrupción del contrato durante dicho período.

No tendrán cobertura los reemplazos de prótesis y/o implantes dentales y las fracturas dentales causadas por la ingestión de alimentos.

## SECCIÓN 2 - ANEXO DE ASISTENCIAS

### 1. Asistencia Odontológica por Urgencia

El presente anexo cubre los tratamientos que el asegurado principal necesite realizarse como consecuencia de una urgencia odontológica, por accidente o enfermedad. Tendrá cobertura cuando la urgencia haya sido originada en Colombia, Ecuador, Perú, Chile, Panamá, Costa Rica, Guatemala, Salvador, Nicaragua, Honduras e Italia y los tratamientos o atenciones odontológicas requeridas sean las siguientes

#### a. Restauradora y Operatoria:

- Amalgamas (calza dental gris).
- Resinas (calza dental blanca).
- Ionómeros de vidrio (calza dental blanca).

#### b. Cirugía:

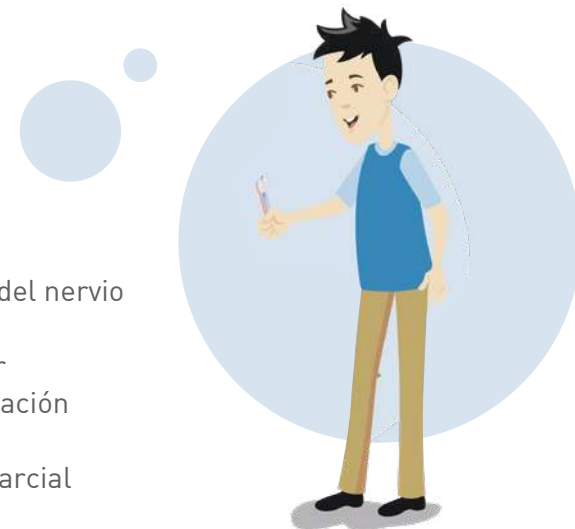
- Exodoncias o Extracciones simples en dientes permanentes (es el procedimiento por el que se practica el retiro de un diente o parte de él de la cavidad oral, mediante unas técnicas y un instrumental específicos, sin que implique procedimientos quirúrgicos que requieran remoción de tejidos como hueso o encía).
- Exodoncias o Extracciones simples en dientes temporales (en dientes de leche).
- Exodoncias o Extracciones simples en dientes restos radiculares (dientes deteriorados).
- Exodoncias o Extracciones simples en dientes fracturados.

#### c. Endodoncia:

- Pulpectomías (retiro del nervio dental).
- Recubrimiento pulpar directo e indirecto (colocación de protección al nervio).
- Pulpotomías (retiro parcial del nervio dental).
- Tratamientos de Endodoncia convencional:
  - Uniradiculares: dientes con un conducto en la raíz.
  - Birradiculares: dientes con dos raíces y dos conductos.
  - Multiradiculares: dientes con más de dos raíces y más de dos conductos (tratamientos de conducto realizados por primera vez).
- Reimplante de diente Avulsionado (reposicionar diente perdido).
- Blanqueamiento dental por causas endodónticas (lesiones pulpares o tratamiento de conducto previo). Se cubre el blanqueamiento por diente afectado y cuando el tratamiento odontológico haya sido realizado previamente por un prestador perteneciente a la red o por fuera de la misma.

#### d. Radiografías:

- Periapicales individuales y coronales requeridos para realizar los tratamientos amparados en la cobertura, realizadas en el consultorio (radiografías bucales de 1 o 2 dientes).



#### e. Periodontal:

- Detartraje en caso de urgencia (es la eliminación de cálculos dentales en tratamientos iniciales derivado de la urgencia).
- Profilaxis en caso de emergencia (limpieza dental básica).
- Ajustes de Oclusión (quitar contactos entre dientes que generen molestia).
- Ferulización semirígida (Unión de uno o más dientes con el fin de reducir movilidad para permitir cicatrización y estabilidad).

#### f. Protésica:

- Cementado provisional de coronas y puentes fijos (pegado de coronas o puentes fijos que se hayan caído).
- Reparación de fracturas en la porción acrílica de dentaduras parciales o totales que se pueden realizar en el consultorio (reparación de prótesis dentales).
- Corona metal porcelana derivada de accidente (máximo 1 por vigencia).



## 2. Asistencia por Traumatismo o Accidentes Causados a un Tercero

Cuando el asegurado principal cause un traumatismo por accidente a un tercero y este requiera atención odontológica, se dará cobertura al tercero afectado con los tratamientos descritos en la Sección 2 del presente seguro - Asistencia Odontológica por Urgencia. Se cubrirá máximo un evento por vigencia, entendiéndose como un (1) solo tercero afectado por vigencia.



Las anteriores asistencias se prestarán a través de la red de odontólogos en convenio, cuando la urgencia se haya originado estando el asegurado principal en Colombia, Ecuador, Perú, Chile, Panamá, Costa Rica, Guatemala, Salvador, Nicaragua, Honduras e Italia.

Para asistencia internacional en los países donde se menciona que hay cobertura, el asegurado también podrá decidir no usar los servicios odontológicos a través de la Red en convenio, sino en la institución u odontólogo de su preferencia. En este caso, SURA reembolsará los gastos incurridos a tarifa convenio establecida para Colombia.



## SECCIÓN 3 – EXCLUSIONES

Este seguro no cubre los gastos incurridos y los servicios originados directa o indirectamente como consecuencia de eventos que no se puedan catalogar como una urgencia odontológica, entre los cuales se encuentran los siguientes:

### **Exclusiones de la cobertura de Tratamientos Odontológicos por Accidentes:**

No tendrán cobertura los reemplazos de prótesis y/o implantes dentales y las fracturas dentales causadas por la ingestión de alimentos.

### **Exclusiones de la Asistencia Odontológica por Urgencia:**

1. Tratamientos y/o controles no descritos en la Sección 2 Anexo de Asistencias, para cualquiera de las especialidades siguientes: cirugía, radiología, prostodoncia, periodoncia, ortopedia funcional de los maxilares, ortodoncia, endodoncia, odontopediatria y cualquier otra.

2. Retratamiento para procedimientos unirradiculares, birradiculares y multirradiculares.
3. Se excluyen los tratamientos posteriores y adicionales que no se encuentren dentro esta cobertura de urgencia.
4. Emergencias quirúrgicas mayores, originadas por traumatismos severos que suponen fracturas maxilares o de la cara y pérdida de sustancia calcificada y dientes. Esta asistencia no cubre este tipo de emergencias, ya que se considera una emergencia médica, amparada por pólizas de accidentes personales y/o hospitalización y cirugía. Además, requiere de la intervención de un equipo médico multidisciplinario (cirujanos plásticos, traumatólogos, cirujanos maxilofaciales y anestesiólogos) y el uso de tecnología y equipos de diagnóstico sofisticados. El tratamiento es comúnmente quirúrgico y se realiza hospitalariamente, es decir, no se hace en un consultorio odontológico.
5. Anestesia general o sedación en niños y adultos (no obstante, no tendrán costo alguno los procedimientos realizados en la Sección 2, luego de estar el paciente bajo los efectos de la anestesia general o sedación).
6. Tratamientos estéticos.
7. Defectos físicos.
8. Enfermedades y tratamientos de distonías maxilofaciales.
9. Radioterapia o quimioterapia.
10. Atención o tratamiento médico odontológicos que no se



ajusten a la definición de urgencia odontológica indicada en la Sección 6 Definiciones.

**11.** Cualquier medicamento formulado necesario para la realización o como complemento de cualquiera de los procedimientos amparados y no amparados por este anexo.

**12.** Cualquier gasto incurrido o servicios originados directa o indirectamente como consecuencia de eventos que no se puedan catalogar como una urgencia odontológica.

**13.** Afectaciones a terceros generadas por dolo o bajo influencia de sustancias alucinógenas.

## SECCIÓN 4 – PROCESO DE ATENCIÓN Y RECLAMACIÓN



Puedes comunicarte con SURA por alguna de las siguientes opciones:

- **Línea de atención de SURA** en Bogotá, Cali o Medellín al 437 88 88 o en el resto del país sin ningún costo 01 800 051 88 88.
- **Desde tu celular**, marcando al #888.



## A) PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIAS

### 1. Asistencia Odontológica por Urgencia

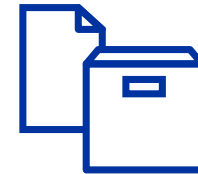
Cuando el asegurado requiera los servicios profesionales odontológicos ofrecidos con base en lo establecido en este seguro, deberá ponerse en contacto con SURA a las líneas telefónicas informadas, donde un funcionario lo referirá al odontólogo perteneciente a la Red en convenio.

Para asistencia internacional en Ecuador, Perú, Chile, Panamá, Costa Rica, Guatemala, Salvador, Nicaragua, Honduras e Italia, si el asegurado decide no usar los servicios odontológicos a través de la Red en convenio, sino en la institución u odontólogo de su preferencia, se indemnizará a través de reembolso a tarifa convenio establecida para Colombia, aportando la siguiente documentación:

- Factura original cancelada.
- Informe odontológico.
- Resultado de las radiografías.
- Información de cuenta bancaria.

### 2. Asistencia por Traumatismo o Accidentes Causados a un Tercero

El asegurado deberá comunicarse con SURA para reportar el evento y solicitar la atención de urgencia para el tercero afectado y un funcionario lo referirá al odontólogo perteneciente a la Red.



## B) PROCESO DE RECLAMACIÓN

### 1. Tratamientos Odontológicos por Accidente:

El asegurado podrá solicitarle a SURA el pago de los tratamientos odontológicos por accidente en los que haya tenido que incurrir y que no sean amparados por la Asistencia Odontológica por Urgencia, aportando la siguiente documentación:

- Copia completa de la historia clínica odontológica.
- Factura original cancelada.

**Adicionalmente, SURA podrá solicitar documentación que crea necesaria para el pago de la reclamación.**

En el siguiente cuadro se detalla el medio de prestación de cada cobertura:

COBERTURA	PRESTACIÓN	
	Red Odontológica en Convenio	Reembolso
Tratamientos Odontológicos por Accidente	NO APLICA	SI APLICA
Asistencia Odontológica por Urgencia y Asistencia por Traumatismo o Accidentes Causados a un Tercero	SI APLICA	<p><b>EN COLOMBIA:</b> Aplicará por reembolso solo cuando no haya red en convenio en la ciudad donde se encuentre el asegurado y el asegurado deberá comunicarse previamente con SURA.</p> <p><b>INTERNACIONAL:</b> El asegurado escoge si la atención la desea en la red o por reembolso.</p>

## SECCIÓN 5 - LIMITACIONES DE COBERTURA

### 1. Edades de ingreso y permanencia

Pueden ingresar a este seguro las personas residentes en Colombia, mayores de 18 años y podrán permanecer en este sin importar su edad.



## SECCIÓN 6 - OTRAS CONDICIONES GENERALES



### 1. Vigencia y renovación

La vigencia de este seguro será la establecida en la carátula y al finalizar se renovará automáticamente por períodos iguales a no ser que tú o SURA decidan no hacerlo. Recuerda que en cualquier momento puedes solicitar que tu seguro no se renueve y, adicionalmente, en cualquier momento tienes la posibilidad de dar por terminado el seguro si no deseas continuar con la protección que este te brinda.

### 2. Prima

Es lo que el asegurado debe pagar por el seguro y se calcula para períodos de un año. El asegurado debe cancelar la totalidad del recibo de acuerdo a la forma de pago a más tardar dentro del mes siguiente a la fecha de inicio de vigencia del recibo de cobro.

### 3. Valor asegurado

Aplica para la cobertura de Tratamientos Odontológicos por Accidentes y el valor asegurado es el señalado en la carátula del seguro.

### 4. Revocación

En los casos en que el contrato sea revocado por el asegurado o por SURA, se le devolverá al asegurado proporcionalmente el valor de la prima no devengada desde la fecha de revocación.

## 5. Obligaciones del asegurado en relación con el servicio prestado en el presente seguro

- a) Cuando el asegurado requiera de una atención odontológica, deberá comunicarse previamente con SURA a las líneas de atención para que su cita sea coordinada.
- b) El asegurado que no pueda acudir a las citas previamente convenidas con el odontólogo tratante o si no puede hacerlo a la hora establecida, deberá notificarlo con al menos cuatro (4) horas de anticipación.



- c) Para que el asegurado pueda utilizar los servicios brindados en los tratamientos amparados deberá practicarse los exámenes convenidos para el procedimiento.

- d) El asegurado deberá entregar todas las facturas requeridas en caso de que proceda el reembolso de los gastos incurridos por la atención de la urgencia odontológica, para proceder al reembolso de “gastos razonables” a los cuales se hace referencia en la Sección 4 - Proceso de reclamación y prestación de servicios del presente seguro.
- e) Tratar con respeto al personal médico, hospitalario y a los funcionarios de la compañía.
- f) Abstenerse de presentar solicitudes de reembolso fraudulentas o por servicios o atenciones médica no recibidas.
- g) No realizar actividades ilícitas o al margen de la ley.
- h) Realizar el pago de la prima de la póliza dentro de los términos acordados.

## 6. Terminación de los servicios establecidos en este anexo

- a) Por el no pago del valor correspondiente al seguro.
- b) Por el incumplimiento de tus obligaciones.
- c) c) Por suplantación de la identidad del tomador o asegurado con derecho a recibir los servicios de asistencia.
- d) Cuando estés vinculado con actividades por fuera de la ley.

**e)** Cuando lo decidas y mediante una comunicación escrita debidamente firmada. Tu cancelación se hará efectiva a partir de la fecha en que se reciba dicha comunicación, ya que no se realizará de manera retroactiva.

## **7. Ten en cuenta que:**

**a)** Perderás la protección de este seguro si presentes la reclamación de manera fraudulenta, o usando declaraciones o documentos falsos.

**b)** Si debes dinero a SURA y SURA tiene saldos a tu favor, la compañía compensará los valores, de acuerdo con las reglas del Código Civil.

**c)** En los casos en que el contrato sea revocado por ti o por SURA, se te devolverá proporcionalmente el valor de la prima no devengada desde la fecha de revocación.

### **D) REEMBOLSOS EN CASOS EXCEPCIONALES:**

Cuando el asegurado o el tercero afectado por el asegurado, requieran de las asistencias amparadas por el presente seguro y no exista red odontológica o la asistencia requerida no sea prestada por la red disponible en la localidad donde se encuentren, podrán recibir el servicio odontológico necesario para la atención de urgencia en la institución escogida por el asegurado y posteriormente solicitar el reembolso a SURA, el cual será pagado a tarifas convenio establecidas en la ciudad donde se haya realizado el tratamiento.



## SECCIÓN 7 – DEFINICIONES

Para todos los fines y efectos relacionados con este seguro, queda expresamente convenido que se entiende por:

### **a) Urgencia Odontológica:**

Cualquier ocasión inesperada o repentina que amerita atención odontológica paliativa urgente o apremiante y que origine procedimientos o servicios amparados por este anexo y que sean indicados para tratar el dolor originado por las siguientes causas: infecciones, abscesos, pulpitis, inflamación o hemorragia.

### **b) Accidente:**

Para este seguro se define como un hecho súbito, violento, visible, fortuito, externo e involuntario que produzca en la integridad física del asegurado lesiones dentales evidenciadas por fracturas, heridas visibles o lesiones internas del diente que puedan ser comprobadas mediante un examen diagnóstico. Se Exceptúan aquellos producidos por conductas voluntarias y conscientes, actos imprudentes o negligencia (falta de preocupación) en el actuar del asegurado.

### **c) Red de odontólogos o red en convenio:**

Proveedores de servicios odontológicos con los cuales el asegurado ha establecido convenios para la prestación de servicios relacionados con el objeto de este contrato.

### **e) Gastos Razonables:**

Se entiende por “gastos razonables” el promedio calculado de los gastos odontológicos facturados durante los últimos sesenta (60) días en centros, consultorio y odontólogos afiliados a la red de proveedores, de categoría equivalente a aquel donde fue atendido EL ASEGURADO, en la misma zona geográfica y por un tratamiento odontológico de equivalente naturaleza libre de complicaciones, cubierto o amparado por este seguro.



En caso de tener peticiones, quejas o reclamos, podrás comunicarte con las siguientes líneas de atención:



**Sucursal Telefónica:**

Bogotá 343 00 00 - Medellín 510 90 00  
Cali 554 05 05 - Barranquilla 361 88 88  
Desde el resto del país 01 8000 912345

**Línea de Atención al Cliente:**

Bogotá, Cali y Medellín 437 88 88  
Línea Nacional 01 8000 518888  
Celular: #888

---

SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A. asume exclusivamente la responsabilidad del cumplimiento de las obligaciones relacionadas con el presente contrato frente al consumidor financiero.

Para más información visita [www.segurossura.com.co](http://www.segurossura.com.co) y [www.grupobancolombia.com](http://www.grupobancolombia.com)