

**Contrato de prestación de Servicios del  
Programa Salud Oral Dental Elite****No.****Referencia:** Contrato Número \_\_\_\_\_**Plan:** Familiar (    ), Colectivo (    ), Asociado (    )**Contratante:** Nombre: \_\_\_\_\_ C.C. \_\_\_\_\_**Usuarios inscritos:**

Nombre: \_\_\_\_\_ C.C. o T.I. \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_ C.C. o T.I. \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_ C.C. o T.I. \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_ C.C. o T.I. \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_ C.C. o T.I. \_\_\_\_\_

**Fecha de inicio de vigencia del contrato:**

Año \_\_\_\_\_ Mes \_\_\_\_\_ Día \_\_\_\_\_

Vigencia del contrato: \_\_\_\_\_

Tarifa cuota mes: \_\_\_\_\_

**Forma de pago:** Efectivo (    ) Tarjeta Débito (    ) Cheque (    ) Tarjeta Crédito (    )**Período de pago:** Mensual (    ) Trimestral (    ) Semestral (    ) Anual (    )

**CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL PROGRAMA SALUD ORAL  
DENTAL ELITE COOMEVA MEDICINA PREPAGADA S.A.****No.**

**COOMEVA MEDICINA PREPAGADA S.A.**, autorizada mediante la Resolución No.1667 de Diciembre 12 de 1997 de la Superintendencia Nacional de Salud, que en adelante se denominará **COOMEVA M.P. S.A.** y EL CONTRATANTE, cuyo nombre e identificación aparecen al pie de su firma, hemos celebrado un contrato de Prestación de Servicios de Salud que se registrará por las siguientes cláusulas:

**CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO**

**COOMEVA M.P. S.A.** se obliga para con EL CONTRATANTE, a prestarle a los usuarios que aparezcan inscritos como tales en el Programa Salud Oral Dental Elite de **COOMEVA M.P. S.A.** y en una de sus modalidades de plan específico mencionadas en el numeral 3 de la cláusula segunda del presente contrato, cuando así lo requieran, los servicios de salud Oral y los de Promoción y Prevención de Salud Oral, con fundamento en las cláusulas y términos contenidos en el presente contrato.

PARÁGRAFO: De los servicios contratados no se derivan beneficios complementarios o adicionales, distintos a los aquí contemplados.

**CLÁUSULA SEGUNDA: DEFINICIONES BÁSICAS**

1. EL CONTRATANTE: Es la persona natural o jurídica que presenta la solicitud a **COOMEVA M.P. S.A.** firma el contrato correspondiente, haciéndose responsable por la información allí contenida y por el pago de las cuotas, intereses y excedentes, generados por la prestación de los servicios a él o a los usuarios amparados y por las demás obligaciones que se deriven del presente contrato. EL CONTRATANTE a su elección, puede o no, ser usuario del servicio.

2. Usuario: Es toda persona natural debidamente inscrita por EL CONTRATANTE y aceptada por **COOMEVA M.P. S.A.** dentro del Programa Salud Oral Dental Elite.

3. Plan: Modalidad de contratación entre **COOMEVA M.P. S.A.** y una persona natural o jurídica.

Tipos de Plan:

3.1 Familiar: Es el contrato que se genera entre **COOMEVA M.P. S.A.** y una persona natural, para su protección y/o la de un número de usuarios inferior a diez (10) personas.

3.2 Colectivo: Es el contrato que se celebra entre **COOMEVA M.P. S.A.** y una persona natural o jurídica, quien asume la responsabilidad, derechos y obligaciones de un número de usuarios igual o superior a diez (10) personas.

3.3. Asociados: Es el contrato que se celebra entre **COOMEVA M.P. S.A.** y un asociado de la Cooperativa Médica del Valle y de los Profesionales de Colombia COOMEVA, para su protección y/o la de su grupo familiar en el Programa Salud Oral Dental Elite de **COOMEVA M.P. S.A.**

4. Promoción y prevención de la enfermedad: Son aquellas actividades, procedimientos, intervenciones y guías de atención de carácter educativo e informativo, individual o colectivo, tendientes a crear o reforzar conductas y estilos de vida saludable y a modificar o suprimir aquellos que no lo sean; a informar sobre riesgos, factores protectores, enfermedades,

servicios de salud, derechos y deberes de los ciudadanos en salud, como también promover, estimular, incentivar y concretar la participación.

5. Grupo familiar básico: Grupo de personas que pueden ser usuarias de **COOMEVA M.P. S.A.**, y que se define, así:

Para plan Familiar, plan Colectivo y Asociados: Pueden ingresar además de EL CONTRATANTE o cabeza de familia, las siguientes personas:

- Esposa (o) o compañera (o) permanente de EL CONTRATANTE, registrada (o) como tal en la solicitud de ingreso al programa de Salud Oral Dental Elite de **COOMEVA M.P. S.A.**

- Progenitores.

- Hijos y hermanos menores de veintitrés (23) años con dependencia económica de EL CONTRATANTE.

- Hijos y/o hermanos mayores de veintitrés (23) años, si cursan estudios universitarios o de postgrado diurno y tienen dependencia económica de EL CONTRATANTE.

6. Otra persona: Es toda aquella que no perteneciendo al grupo familiar básico se incluya en el contrato y sea aceptada como usuaria por **COOMEVA M.P. S.A.**

7. Coberturas: Es el conjunto de servicios a que tiene derecho el usuario y que difiere en sus toques de acuerdo con las coberturas del programa (Ver anexo 1).

8. Anexos al contrato: Son documentos que forman parte integral del presente contrato, que se refieren a aspectos del servicio y que hacia futuro podrán ser modificados con base en los términos del contrato y conforme a la ley. Los anexos que forman parte integral del presente contrato son los siguientes:

Anexo 1: Cuadro coberturas Programa de Salud Oral Dental Elite. Anexo 2: Formulario de historia clínica de Salud Oral Dental Elite la cual contiene el odontograma o carta dental y preexistencias.

Anexo 3: Formulario solicitud de ingreso.

Anexo 4: Formulario declaración del estado de salud.

Anexo 5: Valor y forma de pago al inicio del contrato Programa Salud Oral Dental Elite.

Anexo 6: Directorio instituciones y profesionales adscritos.

Anexo 7: Formulario de retiro del servicio de salud.

Anexo 8: Manual del usuario.

9. Excedente: Es el valor a pagar por el usuario al profesional o institución adscrita, cuando el servicio prestado supera las coberturas ofrecidas por **COOMEVA M.P. S.A.** Este valor se liquida restando al valor causado, discriminado por tipo de servicio, el tope de la cobertura.

10. Intereses por mora: Constituidos por el recargo a la tasa máxima mensual legal vigente, sobre saldo vencido, a cargo de EL CONTRATANTE por el retraso en el pago de cuotas, excedentes u otros conceptos generados por el presente contrato desde el día en que se hace exigible la obligación, hasta la fecha en que se verifique el pago total de la misma. Además de los intereses por mora, el usuario tendrá suspendido el servicio y por lo tanto, no será beneficiario de las coberturas mientras persista el incumplimiento en los pagos por parte de EL CONTRATANTE.

11. Fecha de Contratación: Corresponde a la fecha en la cual las partes

suscriben el contrato. La contratación del Programa Salud Oral Dental Elite de **COOMEVA M.P. S.A.** surtirá efectos a partir de la fecha de contratación que aparece registrada en el mismo.

11.1. La fecha de solicitud, corresponde a la fecha en que el potencial usuario presenta ante **COOMEVA M.P. S.A.** el formato diligenciado de solicitud por medio del cual manifiesta su intención de contratar los servicios.

11.2. La fecha de aceptación corresponde al momento en el cual **COOMEVA M.P. S.A.**, directamente o a través del promotor le informa al interesado que ha sido aceptada su solicitud y le indica con anticipación la fecha, hora y lugar para la firma del contrato y la fecha de contratación, que es la fecha de la firma o suscripción del contrato.

12. Período de espera o de carencia: Es el tiempo que debe transcurrir desde la fecha de contratación del servicio, para que el usuario pueda acceder a las coberturas de determinados eventos de atención en salud.

13. Preexistencias: Toda enfermedad, malformación, afección que se pueda demostrar existía a la fecha de iniciación del contrato o vinculación, sin perjuicio de que se pueda diagnosticar, durante la ejecución del contrato sobre bases científicas sólidas.

La demostración de 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 diagnosticar una preexistencia.

14. Accidente odontológico: Toda lesión sufrida en dentadura, tejidos orales, maxilares y en general lesiones del sistema estomatognático, por acción fortuita, repentina o violenta de una fuerza exterior e independiente de la voluntad del usuario.

Se excluyen aquellos que ocurran cuando el usuario se encuentre en actividades como: toreo, boxeo, lucha libre, motociclismo, vuelo de cometa, carreras de caballo, automovilismo, artes marciales, paracaidismo, alpinismo y deportes extremos, de aventura, o riesgo.

15. Urgencia odontológica no accidental: Entendida ésta como la atención urgida de un usuario por causa de un dolor, edema, sangrado o situación que amerite atención inmediata, siendo eliminado el dolor o el factor inicial del evento sin que se realice tratamiento definitivo.

16. Urgencia odontológica accidental: Entendida ésta como la atención de una lesión causada por un accidente odontológico sobre los tejidos propios del usuario.

17. Profesionales adscritos: Son personas naturales, profesionales del área de la Salud Oral que han cumplido el trámite de adscripción y han sido autorizados por **COOMEVA M.P. S.A.** para brindar atención a sus usuarios.

18. Instituciones adscritas: Son personas jurídicas que forman parte de la red de servicios de salud oral de **COOMEVA M.P. S.A.** disponiendo su infraestructura locativa, recursos y capacidades técnicas y humanas, para la atención de los usuarios de **COOMEVA M.P. S.A.**, de acuerdo con los términos del presente contrato y con el debido cumplimiento de los requisitos de idoneidad y de las normas que regulan la prestación de servicios de salud.

19. Tratamiento de preexistencias: Es el tratamiento odontológico al que accede libremente el usuario, posterior al examen de diagnóstico, para aquellas patologías o enfermedades orales con las que ha ingresado al Programa de Salud Oral Dental Elite.

Este tratamiento se realizará con profesionales adscritos asumiendo el usuario sus costos con base en las tarifas **COOMEVA M.P. S.A.** Los nuevos eventos se cubrirán siempre que no estén reportadas como preexistencias no realizadas.

20. Tope: Es el valor máximo a cubrir por el Programa Salud Oral Dental Elite de **COOMEVA M.P. S.A.** (Ver anexo 1).

21. Exclusiones: Son aquellas patologías, procedimientos y exámenes diagnósticos específicos que no serán cubiertos por **COOMEVA M.P. S.A.** y que están contempladas de manera expresa en la cláusula sexta del presente contrato. (Decreto 1222 de Junio 17 de 1994 del Ministerio de Salud y disposiciones que lo modifiquen, complementen o aclaren).

22. Directorio de profesionales e instituciones adscritas: Es el listado de profesionales de la salud y de instituciones prestatarias, en el cual se incluye el nombre completo, su actividad profesional y/o especialidad, dirección y teléfono(s) en los cuales se puede ubicar a dichos profesionales e instituciones, para que el usuario acceda directamente al servicio (Ver anexo 6).

23. Ortopedia funcional de los maxilares: Comprende el manejo especializado con aparatología, que concurren esencialmente en la utilización de fuerzas o movimientos que se originan durante la ejecución de actos fisiológicos como masticación, deglución, respiración, etc. a fin de obtener el equilibrio funcional y morfológico del sistema estomatognático (Labios, dientes, músculos faciales, articulación temporomandibular).

24. Ortodoncia preventiva: Tratamientos destinados a evitar la aparición y difusión de maloclusiones (alteraciones en la relación de dientes superiores e inferiores). Incluye el reconocimiento y corrección oportuna de efectos no deseados y/o eliminación de hábitos con la colocación de la aparatología.

25. Consulta Odontológica General: Examen clínico y de valoración realizado por odontólogo y del cual se genera historia clínica donde se registra situación oral del usuario.

A partir de la fecha de contratación del servicio, una vez el usuario ingresa al Programa Salud Oral Dental Elite de **COOMEVA M.P. S.A.** se realizará dicha consulta como Examen Diagnóstico en el cual se registra la situación oral del ingreso del usuario y las preexistencias.

26. Planes adicionales de salud, PAS: Se entiende por plan de atención adicional de Salud (PAS), aquel conjunto de beneficios opcional y voluntario, financiado con recursos diferentes a los de la cotización obligatoria.

El acceso a estos planes será de 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 PAS podrá elegir libre y espontáneamente si utiliza el POS o el plan adicional en el momento de utilización del servicio y las entidades no podrán condicionar su acceso a la previa utilización del otro plan. Artículo 18. Decreto 806 de 1998.

### CLAUSULA TERCERA: SERVICIOS Y CUBRIMIENTOS

A continuación se describen las coberturas del Programa de Salud Oral Dental Elite que se ofrecen al usuario desde su ingreso y que cubre **COOMEVA M.P. S.A.**

1. Consulta odontológica general : A partir de la fecha de contratación del servicio, para cada usuario y durante su permanencia en el contrato, **COOMEVA M.P. S.A.** prestará la consulta odontológica general sin límites en el número de eventos para el usuario. A partir de la fecha de contratación del servicio, una vez el usuario ingresa al Programa Salud Oral Dental Elite de **COOMEVA M.P. S.A.** se realizará dicha consulta como Examen Diagnóstico en el cual se registra la situación oral del ingreso del usuario y las preexistencias.

2. Interconsulta con especialista: Es la consulta especializada que surge como necesidad de realizar valoración y/o tratamiento especializado. Puede originarse de una orientación al tratamiento inicial que el odontólogo tratante viene realizando. Esta interconsulta se genera por remisión del odontólogo general tratante, de la Auditoría de Salud Oral de **COOMEVA M.P. S.A.** o por voluntad del usuario. El usuario puede solicitar la cita directamente donde el especialista de su elección, no requiere remisión.

3. Ayudas diagnósticas: Son los exámenes o estudios complementarios orientados a definir y/o diagnosticar una patología. **COOMEVA M.P. S.A.** cubrirá una vez al año con un máximo de diez (10) radiografías periapicales en adultos y seis (6) en niños, o una (1) radiografía panorámica para ambos.

4. Educación periódica en higiene oral: Es la educación y/o refuerzo de la enseñanza del uso de implementos de higiene oral, técnicas de autocuidado y mantenimiento de la salud oral. Esta se desarrolla durante las citas de controles preventivos que se realizarán cada seis (6) meses, en dos sesiones al año.

5. Control de placa bacteriana: Entendida como el registro periódico de placa bacteriana, para evaluar la educación en higiene oral del usuario. El odontólogo y/o el higienista, deben informar al usuario lo relacionado con el índice de placa. Los usuarios con índice de placa por encima del 30% deben tener un seguimiento más frecuente según criterio del odontólogo y/o del auditor de salud oral.

6. Profilaxis: Remoción de la placa bacteriana, ejecutada por el odontólogo y/o la higienista oral, con la ayuda de los implementos propios de este procedimiento.

7. Detartraje: Remoción de los cálculos supra y subgingivales que se depositan sobre la superficie de los dientes.

8. Aplicación de sellantes: Es el sellamiento de las fosetas y fisuras con resina líquida, como método preventivo de la caries. La aplicación de sellantes será para los usuarios sin límite de edad.

9. Aplicación de flúor: Es la colocación o impregnación de flúor en los dientes, el cual es una sustancia que produce fortalecimiento del esmalte dental; esto es un método preventivo contra la caries dental.

10. Tres superficies de resina y/o amalgama: Al momento del ingreso, el usuario tendrá derecho al valor de tres superficies de amalgama o resina y/o ionómero de vidrio de acuerdo al diagnóstico realizado por el profesional tratante. Siempre que estas se requieran por caries, obturaciones defectuosas o desadaptación de restauraciones, no por cambios estéticos.

11. Atención de urgencias: Atención clínica que requiere y recibe el usuario por presentar una condición clínica aguda, o de aparición súbita, que no da espera a la consulta programada o electiva. En esta atención se brinda la solución preliminar del caso clínico pero no se practica el tratamiento definitivo, salvo cuando la condición clínica si permite practicar el mismo.

12. Anestesia general: Cuando se requiera como consecuencia de un accidente odontológico en donde se vean comprometidos los tejidos de la cavidad oral .

13. Accidente odontológico: La accidentabilidad que se llegare a presentar, será cubierta en un 100% hasta el equivalente a diez (10) S.M.M.L.V. al momento del accidente odontológico, liquidado sobre el costo total del tratamiento respectivo. Se incluye dentro de dicho costo total el valor de la cirugía plástica y la rehabilitación oral si fuera necesaria y como consecuencia únicamente de

un accidente odontológico. Excepto los mencionados en la cláusula sexta, Exclusiones, numeral 7.

14. Control de salud oral al recién nacido: Para las usuarias del Programa de Salud Oral Dental Elite **COOMEVA M.P. S.A.** cubrirá a su recién nacido los controles en salud oral que requieran durante el primer año de vida, sin ningún costo para EL CONTRATANTE. Dichos controles incluyen los procedimientos de cirugía oral que sean necesarios excepto los definidos en la cláusula sexta, literal b, numeral 2.

15. Control preventivo durante el embarazo: **COOMEVA M.P. S.A.** cubrirá los controles preventivos orales durante el embarazo, uno cada tres meses con cubrimientos del 100%.

16. Cirugía oral: Procedimientos quirúrgicos realizados para la eliminación y/o corrección de alteraciones que sucedan en los tejidos orales y huesos maxilares. Estas cirugías son:

a) Exodoncia simple de dientes temporales: Procedimiento quirúrgico simple para extracción de pieza dental temporal ( dentición de niños) en condiciones normales de ubicación, posición, estructura y estado general del paciente.

b) Exodoncia simple de dientes permanentes: Procedimiento quirúrgico simple para extracción de pieza dental permanente en condiciones normales de ubicación, posición estructura y estado general del paciente.

c) Regularización de rebordes con fines protésicos: Procedimiento quirúrgico que busca adecuación de hueso remanente eliminando zonas traumáticas o moldeando para facilitar adaptación posterior de una prótesis.

d) Ventanas quirúrgicas: Procedimiento quirúrgico que se realiza para descubrir aquellos dientes que no han hecho erupción en boca con el fin de permitir acceso para tratamiento.

e) Resección de hiperplasias: Eliminación y/o remoción de tejido no habitual (hiperplasia) que se presenta en cualquier sitio de cavidad oral.

f) Frenilectomías: Procedimiento para eliminación de frenillos, tejido blando (labial o lingual) cuando este afecta la función y/o posición dental.

g) Profundización de piso de boca: Procedimiento quirúrgico realizado en estructura de piso de boca, previo a colocación de prótesis inferior para permitir adaptación de la misma.

h) Toma de biopsias: Procedimiento quirúrgico que consiste en toma de muestra de tejido oral para realización de análisis especializado.

17. Periodoncia: Especialidad de la odontología que se ocupa del tratamiento de las enfermedades que afectan los tejidos que sostienen los dientes: encía, hueso alveolar, ligamento periodontal. Estos tratamientos son:

a) Detartraje: Eliminación profesional de cálculos o placa calcificada

b) Fisioterapia oral: Técnicas para permitir adecuada realización de procedimientos de higiene oral, preservando el cuidado por tejidos blandos para evitar efectos en el mismo.

c) Control de placa bacteriana: Evaluación de zonas de retención de placa y deficiencia en el control de placa bacteriana, se realiza con sustancia reveladora que colorea dichas superficies dentales.

d) Mantenimiento periodontal: (Fase III) Procedimientos posteriores a la realización del alisado radicular, tendiente a eliminar restos de placa y/o cálculos subgingivales para permitir adecuada recuperación de tejido periodontal.

**PARÁGRAFO:** Por norma general los procedimientos regulares de prevención se realizarán cada seis meses, con excepción de las pacientes gestantes, a las cuales se les realizarán con una frecuencia de cada tres meses.

A. Los siguientes cubrimientos se prestarán a partir del primer (1) día de la fecha de contratación para cada usuario, toda vez que no estén reportados o se puedan evidenciar como preexistencias o que habiendo sido registradas como preexistencias hayan sido tratadas adecuadamente:

## 18. Operatoria

- a) Amalgamas: Obturaciones de aleaciones de metal usada en dientes posteriores.
- b) Resinas: Obturaciones de polímeros, usadas en dientes anteriores y/o posteriores.

c) Ionómeros de vidrio: Obturaciones en dientes anteriores y/o posteriores. **Parágrafo Primero:** Desde el ingreso, el usuario tendrá derecho al valor de tres superficies de amalgama o resina y/o ionómero de vidrio de acuerdo al diagnóstico realizado por el profesional tratante y autorizado por el Auditor de Salud Oral de **COOMEVA M.P. S.A.** Siempre que éstas se requieran por caries, obturaciones defectuosas o desadaptación de restauraciones no por cambios estéticos.

**Parágrafo Segundo:** Para las superficies adicionales que se requieran para este numeral, el usuario tendrá derecho al 100% del cubrimiento de las mismas, siempre que no estén consignadas, definidas o que a juicio del Auditor de Salud Oral, por evolución o ayudas diagnósticas, sean consideradas preexistencias o que la solicitud del tratamiento se origine por caries, obturaciones defectuosas o desadaptación de restauraciones y no por cambios o fines estéticos.

19. Endodoncia: Tratamientos de conductos en dientes uniradiculares y multiradiculares.

- a) Tratamientos de conducto en dientes uniradiculares, temporales o permanentes,
- b) Tratamientos de conductos en dientes multiradiculares, temporales o permanentes,
- c) Cirugías apicales: Para tratamiento de lesiones a nivel de la zona que, al interior de los huesos maxilares, rodean las raíces de los dientes permanentes.

**PARÁGRAFO:** El usuario tendrá derecho al 100% de cubrimiento de coberturas de endodoncia, siempre que no estén consignadas, definidas o que a juicio del Auditor de Salud Oral, por evolución o ayudas diagnósticas, sean consideradas preexistencias.

B) Los servicios y procedimientos que se describen a continuación se prestarán habiendo superado los períodos de carencia o espera establecidos para cada uno:

1. Tratamiento para cáncer oral: A partir del primer día del decimotercer (13) mes de ingreso al servicio y con un tope hasta de cinco

(5) S.M.M.L.V. (ver anexo 1), por padecimiento y por año de vigencia de este contrato, **COOMEVA M.P. S.A.**, cubrirá los tratamientos para cáncer oral (quimioterapia, cobaltoterapia y radioterapia). El usuario cancelará el valor del excedente.

2. Ortodoncia preventiva: Para usuarios de **COOMEVA M.P. S.A.** desde los 6 años de edad cumplidos y hasta antes de cumplir los 12 años de edad y a partir del primer día del decimotercer (13) mes de ingreso al Programa de Salud Oral, tendrán derecho al cubrimiento del 50% del tratamiento sobre el valor de la ortodoncia preventiva. A partir del primer día del vigésimo quinto (25) mes de ingreso al Programa de Salud Oral el usuario tendrá derecho a coberturas del 100% del tratamiento de ortodoncia preventiva.

**PARÁGRAFO:** **COOMEVA M.P. S.A.** no cubrirá daño o pérdida de aparatología, el costo está establecido por un año de tratamiento. Se cubren hasta dos (2) tratamientos por usuario durante la vigencia en el contrato. No se considera la realización de tratamientos de ortodoncia y ortopedia funcional en forma simultánea.

3. Ortopedia funcional de los maxilares: Para usuarios de **COOMEVA M.P. S.A.** desde los 6 años de edad cumplidos y hasta los 12 años de edad cumplidos, y después del primer día del decimotercer (13) mes de ingreso al Programa de Salud Oral, tendrán derecho al cubrimiento del 50% del tratamiento sobre el valor de la ortopedia funcional de los maxilares. Después del primer día del vigésimo quinto (25) mes de ingreso al Programa de Salud Oral, el usuario tendrá derecho a coberturas del 100% del tratamiento de ortopedia funcional de los maxilares.

**PARÁGRAFO:** **COOMEVA M.P. S.A.** no cubrirá daño o pérdida de aparatología, el costo está establecido por un año de tratamiento. Se cubren hasta dos (2) tratamientos por usuario durante la vigencia en el contrato. No se considera la realización de tratamientos de ortodoncia y ortopedia funcional en forma simultánea.

4. Prótesis parcial fija: Después del primer día del decimotercer (13) mes de ingreso al Programa de Salud Oral Dental Elite, **COOMEVA M.P. S.A.** cubrirá el 100% del tratamiento de prótesis parcial fija, siempre y cuando no hayan sido consignadas como necesidad preexistente y/o definido como preexistente por el área de auditoría odontológica soportado por ayudas diagnósticas evolución y evidencia clínica.

5. Prótesis núcleo colado: Después del primer día del décimo tercer (13) mes de ingreso al Programa de Salud Oral Dental Elite, **COOMEVA M.P. S.A.** cubrirá el 100% del núcleo colado unirradicular o multirradicular, siempre y cuando no hayan sido consignadas como necesidad preexistente.

6. Dientes provisionales acrílicos: Después del primer día del décimo tercer (13) mes de ingreso al Programa de Salud Oral Dental Elite, **COOMEVA M.P. S.A.** cubrirá el 100% del tratamiento de provisionales acrílicos, siempre y cuando no hayan sido consignadas como necesidad preexistente.

**PARÁGRAFO:** El usuario solo tendrá derecho a solicitar las coberturas de prótesis por una sola vez en cada diente, durante su permanencia en este Contrato; y los trabajos de prótesis parcial fija realizados, serán garantizados por **COOMEVA M.P. S.A.** durante tres (3) años a partir de la fecha de su colocación en boca, fecha que se tomara del registro de la Historia Clínica elaborada por el profesional tratante adscrito a **COOMEVA M.P. S.A.** El usuario debe asistir como mínimo una vez al año para control de las prótesis fijas.

7. Paquete diagnóstico de ortodoncia (Ayudas diagnósticas): Después del primer día del décimo tercer mes (13) de ingreso al Programa, una única vez durante la vigencia del contrato **COOMEVA M.P. S.A.** cubrirá el valor del paquete diagnóstico de ortodoncia, Incluye: Radiografía panorámica; Panorex, Radiografía Lateral de Cráneo; Modelos de estudio; Fotografías intraorales extraorales y un Trazo Cefalométrico.

8. Placa de bruxismo: Después del primer día del vigésimo quinto mes (25) de ingreso al Programa, una única vez durante la vigencia del contrato, **COOMEVA M.P. S.A.** cubrirá el 100% del valor de una placa neuromiorelajante, en el valor de la placa incluye controles.

9. Ortodoncia correctiva: Después del primer día del vigésimo quinto mes (25) de ingreso al Programa, una única vez durante la vigencia del contrato y para usuarios mayores de 15 años, **COOMEVA M.P. S.A.** cubrirá el 50% de los controles mensuales de la ortodoncia correctiva, con un límite de hasta 24 controles.

10. Blanqueamiento cosmético: Después del primer día del vigésimo quinto mes (25) de ingreso al Programa, por única vez durante la vigencia del contrato, **COOMEVA M.P. S.A.** cubrirá el valor del blanqueamiento cosmético en consultorio, a usuarios mayores de 18 años. **PARÁGRAFO.** Para la cobertura de blanqueamiento cosmético y ortodoncia correctiva, el usuario deberá haber realizado tratamiento de preexistencias y asistir a los controles periódicos.

11. Curetaje a campo abierto: Después del primer día del vigésimo quinto mes (25) de ingreso al programa, una vez cada año de vigencia del contrato, **COOMEVA M.P. S.A.** cubrirá el tratamiento curetaje a campo abierto, con límite de un cuadrante.

12. Exámenes de laboratorio prequirúrgicos: Después del primer día del vigésimo quinto mes (25) de ingreso al programa, **COOMEVA M.P. S.A.** cubrirá el valor de exámenes de laboratorio prequirúrgicos (Tiempo de Protrombina, Tiempo parcial de Tromboplastina y Hemograma), requeridos para procedimiento quirúrgico periodontal, endodóntico o exodoncia compleja.

13. Cirugía de incluidos: A partir del primer día del décimo treceavo (13) mes de vigencia ininterrumpida del contrato, el 100% de la cirugía de incluidos con límite hasta dos (2) dientes.

A partir del primer día del vigésimo quinto (25) mes de vigencia ininterrumpida del contrato el 100% de la cirugía de incluidos con límite hasta (4) dientes.

14. Aumento de corona clínica: Procedimiento que tiene por objetivo ampliar la dimensión de la corona clínica del diente tratado, mediante una intervención de la encía. Dicho procedimiento se cubre al 100% y solamente en un (1) diente al año, por consideraciones netamente restaurativas, y a partir del primer día del decimotercer (13) mes de vigencia ininterrumpida del contrato.



#### CLÁUSULA CUARTA: BENEFICIOS DE REEMBOLSOS

Si por causa de fuerza mayor o caso fortuito, el usuario tiene que ser atendido por un odontólogo no adscrito o autorizado por **COOMEVA M.P. S.A.**, con la presentación de un resumen de la historia clínica y las facturas originales canceladas, **COOMEVA M.P. S.A.**, previa autorización de la auditoría de salud oral, reembolsará los valores cubiertos por este contrato de acuerdo a las tarifas y honorarios establecidos por **COOMEVA M.P. S.A.** con los profesionales y entidades adscritas. PARÁGRAFO: REEMBOLSOS: **COOMEVA M.P. S.A.** solo efectuará reembolsos si la documentación a que hace referencia esta cláusula es presentada dentro de los treinta (30) días calendario siguientes de haber terminado la atención del evento y sólo se hará el reembolso por sumas iguales o superiores al diez por ciento (10%) de un (1) S.M.M.L.V. a la fecha de la utilización. Así mismo, **COOMEVA M.P. S.A.** sólo efectuará el reembolso a EL CONTRATANTE que se encuentre a paz y salvo en el momento de la utilización del servicio por parte del usuario.

#### CLÁUSULA QUINTA: BENEFICIOS DE TARIFAS

Para los procedimientos no cubiertos por el programa de Salud Oral Dental Elite o a los cuales aún no tenga derecho el usuario, **COOMEVA M.P. S.A.** pactará previamente las tarifas con los prestatarios y el usuario tendrá derecho a ellas por el solo hecho de estar amparado por el programa.

#### CLÁUSULA SEXTA: EXCLUSIONES

Durante la vigencia del contrato y sus renovaciones están excluidos del objeto del presente contrato, todos aquellos procedimientos o necesidades de tratamiento o ayudas diagnósticas que no estén incluidas en las coberturas definidas en el presente contrato o que sean consideradas como preexistencias, entendiéndose estas como las enfermedades o necesidad de tratamiento preexistentes a la incorporación contractual de los usuarios.

Se excluirán además los siguientes servicios:

A. Preexistencias: Enfermedades, malformaciones y afecciones preexistentes a la incorporación contractual de los usuarios.

B. Procedimientos:

1. Cirugía estética para fines de embellecimiento, salvo en caso de accidentalidad con los limitantes relacionados en la cláusula tercera, literal A, numeral 14, accidente odontológico.
  2. Cualquier tratamiento maxilofacial que tenga por finalidad corregir deformaciones, malformaciones, imperfecciones o anomalías congénitas y/o hereditarias.
  3. Los defectos que requieren tratamiento de ortodoncia y/o ortopedia o cualquier tipo de aparatología, excepto los establecidos en la cláusula tercera numerales 2 y 3.
  4. Los tratamientos quirúrgicos periodontales e implantología oral.
  5. Los tratamientos de prótesis total o removible y los de prótesis parcial fija que no contemple la cláusula tercera literal B, numerales 4, 5 y 6.
  6. Necesidades de tratamiento y/o procedimientos originadas por lesiones debidas a la locura o trastornos mentales o lesiones causadas voluntariamente.
  7. Las necesidades de tratamiento y/o procedimientos odontológicos originado por accidentes odontológicos que ocurran cuando el usuario se encuentre en actividades tales como: troteo, boxeo, lucha libre, motociclismo, vuelo de cometa, carreras de caballo, automovilismo, artes marciales, paracaidismo, alpinismo, y deportes extremos, de aventura o riesgo.
  8. Todas las patologías de la cavidad oral que sean producto directo del síndrome de inmunodeficiencia adquirida (SIDA).
  9. Abrasiones, erosiones y atriciones dentales.
- C. Exámenes:  
Todos los exámenes o ayudas diagnósticas que no estén definidos en las coberturas.

#### CLÁUSULA SEPTIMA: OBLIGACIONES DE LAS PARTES Y LOS USUARIOS

A continuación se enuncian las obligaciones del contratante, el usuario y **COOMEVA M.P. S.A.**:

Obligaciones del Contratante:

1. Facultar a **COOMEVA M.P. S.A.** para cobrar los excedentes e intereses y demás costos de la prestación del servicio no cancelados por el usuario a **COOMEVA M.P. S.A.** o a los profesionales e instituciones. Se hará uso de esta facultad según las condiciones de cobertura de este programa.
2. Cancelar a **COOMEVA M.P. S.A.** el valor de la tarifa correspondiente al presente contrato, según la forma de pago y fechas acordadas. El no recibo del estado de cuenta no podrá ser alegado como causal de incumplimiento y así lo acepta EL CONTRATANTE quién además, se obliga en este caso a reclamarlo en la Oficina de **COOMEVA M.P. S.A.**
3. En caso de pérdida, sustracción o hurto del carné, EL CONTRATANTE será el único responsable por el uso indebido que se haga de él, hasta tanto **COOMEVA M.P. S.A.** reciba la correspondiente copia del denuncia penal.
4. Devolver a la terminación del contrato, todos los documentos que acrediten como usuarios a quienes EL CONTRATANTE amparó durante la vigencia del mismo. La omisión en el cumplimiento de esta obligación facultará a **COOMEVA M.P. S.A.** para exigir el pago de la totalidad de las utilidades que llegaren a presentarse luego de la terminación del contrato.
5. EL CONTRATANTE reportará a **COOMEVA M.P. S.A.** cualquier cambio de domicilio.
6. EL CONTRATANTE se compromete para con **COOMEVA M.P. S.A.** a suministrar debidamente diligenciados, todos los documentos relacionados con accidentes de trabajo y/o enfermedad profesional que haya sufrido alguno de sus beneficiarios.

Obligaciones del usuario:

1. Diligenciar la declaración del estado de salud. Indicar en la declaración si ha padecido o padece actualmente de afecciones, lesiones o enfermedades que requiera o hubiese requerido estudios, investigaciones o tratamientos clínicos, quirúrgicos o de rehabilitación con drogas u otros agentes externos.
2. El usuario se obliga a conocer completa e integralmente los términos de este contrato y sus documentos anexos.
3. Utilizar el servicio de **COOMEVA M.P. S.A.** en forma adecuada y racional, según los procedimientos establecidos.
4. Cumplir las citas y eventos que hayan programado con los prestatarios del servicio y/o instituciones adscritas y en caso de no poder hacerlo, dar aviso de la imposibilidad de asistir en forma oportuna. Toda cita odontológica incumplida sin previa cancelación será cobrada por el odontólogo al usuario en la cita siguiente, sin que esto lo exonere de las demás obligaciones contractuales.
5. Es deber del usuario inscribirse en los programas de promoción y prevención de la salud oral. El usuario deberá dar cumplimiento a todas las enseñanzas e instrucciones que el odontólogo le indique para el cuidado de la salud oral y en las actividades específicas de autoprevención.

6. Facilitar a **COOMEVA M.P. S.A.** en los casos en que sea necesario, la información odontológica (historia clínica) a los odontólogos e instituciones odontológicas que la posea, de acuerdo a lo prescrito en el artículo 34 de la Ley 23 de 1981.  
PARÁGRAFO: Tanto EL CONTRATANTE como los usuarios, son solidariamente responsables por todas y cada una de las obligaciones derivadas del presente contrato.

## Obligaciones de **COOMEVA M.P. S.A.** :

1. Llevar a cabo el servicio para el que ha sido contratado con la diligencia que requieren todos los tratamientos y procedimientos odontológicos, estipulados en el presente contrato o que puedan derivarse de ellos.
2. Garantizar a EL CONTRATANTE que el personal profesional que prestará los servicios objeto de este contrato, se encuentre debidamente registrado en la Secretaría Departamental de Salud como odontólogo, de acuerdo a la normatividad vigente.
3. Cumplir con las obligaciones que surjan como consecuencia de la ejecución del presente contrato.

## CLÁUSULA OCTAVA: AFILIACIÓN AL RÉGIMEN CONTRIBUTIVO

Es obligatorio para todos los usuarios que al momento de celebrarse o renovarse el presente contrato por parte de EL CONTRATANTE, estar afiliados al régimen contributivo del Sistema General de Seguridad Social en Salud conforme lo ordena el numeral 12 del Artículo 14 del Decreto 1485 de 1994 y el Artículo 20 del decreto 806 de 1998, del Ministerio de Salud y la Circular Única de 2007, expedida por la Superintendencia Nacional de Salud.

## CLÁUSULA NOVENA: EXAMEN DE DIAGNÓSTICO

El usuario una vez ingresado al programa Salud Oral Dental Elite, deberá solicitar directamente cita con profesional de su elección del directorio de prestadores, para practicarse el examen de diagnóstico, en este se registra su estado en el momento del mismo para poder acceder a los servicios de salud oral que aquí se ofrecen, con excepción de aquellas situaciones que se generen por causa de un accidente, urgencia, controles preventivos y radiografía panorámica. Este examen de diagnóstico hace parte de las coberturas del contrato y no tiene costo para el usuario.

## CLÁUSULA DÉCIMA: VIGENCIA Y DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración del presente contrato es de un (1) año, contado a partir de su fecha de contratación. Se entenderá automáticamente renovado los períodos iguales al inicial, en el evento en que EL CONTRATANTE no manifieste por escrito, y con una antelación no menor de treinta (30) días calendario a la fecha de expiración de su vigencia a **COOMEVA M.P. S.A.**, su decisión de no renovarlo.

PARÁGRAFO: La renovación automática del contrato no operará si el contratante y/o el usuario no hubieren cumplido con las obligaciones del presente contrato.

## CLÁUSULA UNDÉCIMA: CESIÓN

**COOMEVA M.P. S.A.** podrá ceder el presente contrato a un tercero, Persona Jurídica y para el efecto deberá notificar a EL CONTRATANTE dicha cesión, conforme a la ley. En virtud de la misma, no habrá solución de continuidad en el contrato ni se afectarán ni modificarán los derechos y obligaciones surgidas para las partes intervinientes en este contrato. El término para notificar a EL CONTRATANTE sobre la cesión del presente contrato, será de noventa (90) días, mediante escrito debidamente suscrito por **COOMEVA M.P. S.A.** PARÁGRAFO: La notificación escrita será suficiente para entenderse cedido el presente contrato de prestación de servicios.

## CLÁUSULA DUODÉCIMA: VALOR Y FORMA DE PAGO

EL CONTRATANTE se compromete para con **COOMEVA M.P. S.A.** a pagar la tarifa establecida por **COOMEVA M.P. S.A.** La forma de pago será convenida previamente entre las partes, la cual se podrá pagar en forma mensual, o pagos anticipados de manera trimestral, semestral o anual.

PARÁGRAFO PRIMERO: Las tarifas serán válidas hasta el 31 de diciembre del respectivo año calendario, independientemente de la vigencia estipulada para cada contrato. EL CONTRATANTE expresamente acepta la modificación de las tarifas para cada año calendario (enero 1 a diciembre 31). Las tarifas y formas de pago están contenidas en el anexo respectivo que forma parte integral del presente contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO: EL CONTRATANTE podrá pagar valor del presente contrato en: efectivo, cheque, tarjeta débito o transacciones por medio electrónico. **COOMEVA M.P. S.A.** notificará a EL CONTRATANTE sobre la nueva tarifa en un término mínimo de treinta (30) días antes de entrar en rigor. Si EL CONTRATANTE no está de acuerdo con el valor incrementado, deberá manifestarlo por escrito a **COOMEVA M.P. S.A.** dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación de la nueva tarifa.

PARÁGRAFO TERCERO: Los descuentos a las tarifas vigentes del contrato, son los que se presentan en el anexo respectivo que forma parte integral del presente contrato expresados en porcentaje en el descuento comercial por pago anticipado.

Los descuentos se mantendrán al usuario mientras este se encuentre vinculado a **COOMEVA M.P. S.A.** siempre que no se modifiquen las condiciones que dieron origen al descuento.

## CLÁUSULA DECIMA TERCERA : CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO

**COOMEVA M.P. S.A.** deberá notificar a EL CONTRATANTE mediante comunicación escrita indicando fecha y hora, remitida por correo certificado a la última dirección registrada de éste, la decisión de terminar el contrato con base en cualquiera de las siguientes causales o de excluir del mismo al usuario que hubiere incurrido en alguna de las situaciones aquí previstas.

**COOMEVA M.P. S.A.**, podrá en forma unilateral, dar por terminado el presente contrato por cualquiera de las siguientes causales:

1. Por incumplimiento de EL CONTRATANTE de cualesquiera de las obligaciones económicas pactadas a su cargo. En este evento, la fecha de terminación del contrato, solicitar la rehabilitación del mismo, previo el pago de las cuotas, excedentes y demás conceptos atrasados y el cumplimiento de los requisitos exigidos por la auditoría salud oral de **COOMEVA M.P. S.A.** con lo cual se le conservará la antigüedad para el cálculo de los períodos de carencia que tenía al momento de la suspensión del contrato.

El contrato se entenderá rehabilitado en las mismas condiciones originales, inmediatamente una vez EL CONTRATANTE realice los pagos y estos se registren en el sistema.

2. Inmediatamente, cuando se compruebe inexactitud, omisión, falsedad o retención en las declaraciones suministradas por EL CONTRATANTE o cualquiera de los usuarios amparados por el Contrato.

3. Inmediatamente, cuando se comprobaren actos de violencia, injuria, maltrato en que incurra EL CONTRATANTE o cualesquiera de los usuarios amparados por el contrato, contra **COOMEVA M.P. S.A.** sus empleados, corredores y/o profesionales adscritos y/o vinculados al servicio de salud.

4. La utilización injustificada o la mala utilización del servicio, según criterio de auditoría salud oral de **COOMEVA M.P. S.A.**, quien deberá contar con datos verificables que sustenten su criterio.

5. La cesión del carné a terceras personas. En este caso, EL CONTRATANTE deberá pagar a COOMEVA M.P. S.A. la totalidad de los costos facturados por los Médicos e Instituciones que atendieron el evento, sin perjuicio de las demás acciones que al respecto pueda instaurar COOMEVA M.P. S.A.

6. La revocatoria de la autorización del plan o del funcionamiento de la entidad.

7. Cuando EL CONTRATANTE, sus Accionistas, Socios, Administradores, Miembros de Junta Directiva, Revisoría Fiscal o Usuario, sea incluido en las listas internacionales vinculantes para Colombia de conformidad con el derecho internacional (listas de las Naciones Unidas), listas OFAC o en cualquier otra lista restrictiva que por su naturaleza generen un alto riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, y en general por resultar implicado en actos que afecten el Código de buen Gobierno, la transparencia, la buena fe, lealtad contractual, confianza legítima entre las partes y/o buen nombre de COOMEVA M.P. S.A.

Por parte de EL CONTRATANTE:

EL CONTRATANTE podrá dar por terminado el presente contrato en cualquier tiempo, con una antelación de treinta (30) días a la fecha de terminación deseada, mediante comunicación escrita dirigida a COOMEVA M.P. S.A., los cuales se contarán a partir de la fecha en que COOMEVA M.P. S.A. reciba la mencionada comunicación.

La terminación solicitada por EL CONTRATANTE no será aceptada por COOMEVA M.P. S.A. mientras exista mora en el pago de una o más cuotas, excedentes por servicios prestados o retraso en la entrega obligatoria de los carnés que acreditan a los usuarios como tales.

PARÁGRAFO PRIMERO : Cuando cualquiera de las partes decida dar por terminado el contrato antes del cumplimiento de la vigencia del mismo, COOMEVA M.P. S.A. le efectuará a EL CONTRATANTE la devolución del 100% de las cuotas pagadas anticipadamente y no causadas. PARÁGRAFO SEGUNDO: De la anterior devolución se exceptúa el valor de la cuota correspondiente al prepago del mes en que se retira.

#### CLÁUSULA DECIMA CUARTA: MUERTE DE EL CONTRATANTE

En caso de muerte de EL CONTRATANTE y en el evento en que los usuarios amparados por el contrato deseen continuar con el mismo, deberán informar por escrito a COOMEVA M.P. S.A. en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de defunción de EL CONTRATANTE, quien asumirá la calidad de CONTRATANTE. En caso de no señalarse la persona que asumirá tal calidad, la misma será adquirida por el primer usuario superviviente que tenga capacidad legal para ello.

#### CLÁUSULA DECIMA QUINTA : SUSPENSIÓN Y REHABILITACIÓN DEL CONTRATO

##### A. Suspensión del contrato

EL CONTRATANTE está en mora cuando cesa el pago de la tarifa correspondiente, inmediatamente ocurra la mora, COOMEVA M.P. S.A. enviará una comunicación escrita a la dirección registrada para facturación, informando esta situación a EL CONTRATANTE, en la cual se indicará que dispone de tres (3) días hábiles para ponerse al día con su obligación. No obstante a dicha comunicación, la tardanza en el pago tendrá como consecuencias:

1. La mora en el pago de las obligaciones por parte de EL CONTRATANTE durante un (1) mes dará lugar a la suspensión automática del servicio.

2. La mora en el pago de las obligaciones por parte de EL CONTRATANTE durante dos (2) meses dará lugar a la terminación automática del contrato.

##### B. Rehabilitación del contrato

Terminado el contrato de forma unilateral por parte de COOMEVA M.P. S.A. en virtud de lo estipulado en la cláusula décima tercera, parágrafo primero, numeral uno, sobre las causales de terminación del contrato, EL CONTRATANTE podrá dentro de los sesenta (60) días siguientes a la fecha de terminación del contrato, solicitar la rehabilitación del mismo, previo el pago de las cuotas, excedentes y demás conceptos atrasados y el cumplimiento de los requisitos exigidos por la auditoría de salud oral de COOMEVA M.P. S.A. con lo cual se le conservará la antigüedad para el cálculo de los períodos de carencia que tenía al momento de la suspensión del contrato.

#### CLÁUSULA DECIMA SEXTA : RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EN CUANTO A PREEXISTENCIAS Y EXCLUSIONES

La Superintendencia Nacional de Salud será la encargada de resolver administrativamente las diferencias y controversias que se presenten durante el desarrollo de este contrato, en materia de Preexistencias y Exclusiones, conforme al artículo 233 de la Ley 100/93, el Decreto 1018 de 2007, el Decreto 1222 del 17 de Junio 1994 del Ministerio de Salud, Circular Externa Única de la Superintendencia Nacional de Salud y bajo los postulados de la normatividad vigente y la cláusula séptima del presente contrato.

#### CLÁUSULA DECIMA SEPTIMA: CONDICIONES GENERALES

COOMEVA M.P. S.A. suministrará a EL CONTRATANTE un directorio de instituciones y profesionales adscritos, a los cuales debe acudir el usuario al utilizar el servicio de salud oral. Dicho directorio contiene además, el instructivo para el uso correcto del servicio. Los profesionales e instituciones adscritas podrán ser cambiados por COOMEVA M.P. S.A. sin que para ello tenga que mediar el consentimiento de los usuarios o de EL CONTRATANTE, pero se informará a EL CONTRATANTE, en el menor tiempo posible, sobre las novedades y modificaciones realizadas.

1. Es responsabilidad de los profesionales o de las instituciones prestatarias, las consecuencias que se deriven de la prestación del servicio de Salud Oral Dental Elite y así lo aceptan expresamente EL CONTRATANTE y los usuarios. En todos los eventos, la responsabilidad civil se regirá por las disposiciones legales vigentes. Los prestatarios del servicio deben tener obligatoriamente seguro de mala práctica profesional.

2. COOMEVA M.P. S.A. no se hace responsable por deficiencias en la prestación de sus servicios que se originen como consecuencia de alteraciones del orden público, catástrofes y casos excepcionales de epidemias y en general, por fuerza mayor o caso fortuito.

3. En caso de mora en el pago de las cuotas pactadas entre las partes, COOMEVA M.P. S.A. podrá adelantar gestión de recuperación prejudicial a través de compañías especializadas o iniciar el cobro jurídico de las mismas.

4. Si dentro de los noventa (90) días calendario siguientes a la presentación de la cuenta de los servicios prestados por parte de los odontólogos o instituciones prestatarias del servicio de COOMEVA M.P. S.A., se comprobare que la enfermedad tratada era preexistente, o no está contemplada dentro de la cobertura del contrato, aún habiendo expedido autorización o que el usuario esté en mora en el pago de las cuotas, o esté suspendida la prestación del servicio, EL CONTRATANTE queda obligado a reembolsar el valor total de los servicios prestados, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que así se lo solicite por escrito COOMEVA M.P. S.A., quien además podrá reclamar dicho pago por la vía judicial y sin necesidad de requerimientos previos, a los cuales renuncia EL CONTRATANTE.



5. El presente contrato presta mérito ejecutivo para todos los efectos legales y COOMEVA M.P. S.A. podrá cobrar con la sola presentación de este contrato ante las autoridades competentes, todas las sumas que EL CONTRATANTE quedare a deber por cualquier concepto, renunciando EL CONTRATANTE a cualquier requerimiento o constitución en mora.

6. Auditoría odontológica tiene competencia y facultades para la aceptación, limitación o rechazo de un solicitante, así como también para la aprobación, limitación o negación de la cobertura del servicio solicitado, de acuerdo con los términos del presente contrato.

7. El usuario de COOMEVA M.P. S.A. Asociado a la Cooperativa Medica del Valle y de Profesionales de Colombia COOMEVA, mantendrá las prerrogativas especiales respecto de las tarifas por concepto de servicio de salud, por el tiempo durante el cual conserve su calidad de asociado a la Cooperativa Medica del Valle y de Profesionales de Colombia COOMEVA. Retirado de la Cooperativa Medica del Valle y de Profesionales de Colombia COOMEVA, las tarifas a cancelar con ocasión del presente Contrato serán las establecidas para el plan que escoja (Familiar o Colectivo).

8. Para todos los efectos fiscales, el presente contrato se considera de cuantía determinada y el impuesto de timbre estará a cargo de EL CONTRATANTE.

9. Una copia del presente contrato con todos sus anexos le será entregada a EL CONTRATANTE al momento de la suscripción.

10. EL CONTRATANTE manifiesta que ha leído de manera cuidadosa el clausulado del presente contrato y en virtud de ello se declara conforme a lo estipulado en él.

11. El texto del presente documento es propiedad única y exclusiva de COOMEVA M.P. S.A. y no será permitida su reproducción total o parcial sin previa autorización escrita de COOMEVA M.P. S.A.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: RESPONSABILIDAD CIVIL Y ADMINISTRATIVA**

COOMEVA M.P. S.A. responderá civil y administrativamente por los perjuicios que se ocasionen a los usuarios del contrato en los eventos derivados por el incumplimiento contractual y especialmente en los siguientes casos:

1. Cuando la atención de los servicios ofrecidos contrarie lo acordado en el contrato y;

2. Cuando se preste el servicio en forma directa por las faltas o fallas ocasionadas por algunos de sus empleados, sean estos del área administrativa o asistencial, sin perjuicio de las sanciones a que pueda dar lugar la violación de las normas del Código de Ética Médica. (Decreto 1570/93 del Ministerio de Salud, artículo 17).

#### **CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: NEGACIÓN DEL SERVICIO**

La negativa del servicio es la última instancia a la cual se ha de llegar cuando se presenten solicitudes de prestación de servicios odontológicos. En caso de negarse el servicio, el funcionario del servicio de COOMEVA M.P. S.A. debe explicar al usuario de manera clara, completa y respetuosa los motivos y normas legales o contractuales por las cuales el usuario no tiene derecho a acceder al servicio odontológico solicitado. En caso de negación de servicios se diligenciará y entregará al usuario el formato de negación de servicios, documento en el cual se darán las razones para la negación del servicio por parte de COOMEVA M.P. S.A.

PARÁGRAFO: Razones por las cuales se puede negar un servicio a un usuario de COOMEVA M.P. S.A. :

1. Que el Procedimiento solicitado esté excluido de manera expresa o no esté dentro de las coberturas del contrato de prestación de servicios odontológicos.

2. Que la patología esté catalogada como Enfermedad Preexistente.

3. Que el usuario no haya cumplido el período de carencia necesario para acceder al procedimiento solicitado.

4. El usuario que requiera el servicio solicitado presente mora en el pago de las cuotas, a la fecha de la petición del servicio.

5. Que el usuario se encuentre retirado de COOMEVA M.P. S.A.

6. Que el odontólogo tratante que ordena el tratamiento, procedimiento, medicamento o examen diagnóstico, no esté adscrito como prestador de COOMEVA M.P. S.A.

7. Que la auditoría odontológica de COOMEVA M.P. S.A. determine que no existe pertinencia para el servicio solicitado.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA: MODIFICACIONES AL CONTRATO**

Cualquier modificación al presente contrato, debe efectuarse de común acuerdo entre las partes y constar por escrito. Cuando dicha modificación implique un cambio en el programa, deberá contar con la aprobación de la Superintendencia Nacional de Salud.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA: RENOVACIÓN DE LOS CONTRATOS**

La renovación de los contratos es obligatoria a menos que medie incumplimiento por parte de los usuarios, o EL CONTRATANTE, de conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 15 del decreto 1570 de 1993, modificado por el artículo 8 del decreto 1486 de 1994, y la Circular Única expedida por la Superintendencia Nacional de Salud.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA: TRÁMITE DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y PETICIONES**

COOMEVA M.P. S.A. garantiza la atención oportuna de las quejas, reclamaciones y peticiones de los usuarios, para lo cual ha dispuesto de una herramienta especializada y de funcionarios dedicados a este tema de conformidad con la circular única expedida por la Superintendencia Nacional de Salud.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA: PROCEDIMIENTO PARA LA INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN DE USUARIOS**

1. Inclusión de usuarios: Son requisitos para la inclusión de usuarios al PROGRAMA SALUD ORAL DENTAL ELITE COOMEVA M.P. S.A.:

1. Firmar la solicitud de ingreso y la declaración de estado de salud. En caso de plan tarifario colectivo, la solicitud será firmada por el Representante Legal.

2. Firmar el contrato de prestación de servicios.

3. Aportar el recibo del prepago del mes siguiente.

4. Aportar copia de carné o certificado de afiliación a una EPS de cada uno de los usuarios que serán incluidos en el presente contrato.

5. Una vez cumplidos los anteriores, los usuarios podrán disfrutar del servicio.

PARÁGRAFO: Si la venta se realiza de manera telefónica, **COOMEVA M.P. S.A.** enviará el contrato para su respectiva firma en un período no superior a 48 horas, la venta telefónica es simplemente el primer contacto, no reemplaza el contrato escrito ni genera obligaciones para las partes.

## II. Exclusión de usuarios

La exclusión opera cuando EL CONTRATANTE incumple las obligaciones contraídas en el presente contrato y en especial lo contenido en la cláusula séptima de éste contrato. En caso de mora en el pago **COOMEVA M.P. S.A.**, enviará una comunicación a EL CONTRATANTE en la cual le informará de su situación de conformidad con la cláusula vigésima cuarta del presente contrato, de persistir la mora en los pagos se dará la terminación automática del contrato.

### CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA: RECONOCIMIENTO DE ANTIGÜEDAD

**COOMEVA M.P. S.A.** reconocerá a los Usuarios nuevos que contraten el Programa de Salud Oral Dental Élite, la antigüedad que hayan adquirido como usuarios de otro plan adicional de salud (PAS), previa aprobación de la auditoría odontológica. Se entiende por antigüedad para los efectos de este contrato, el tiempo de permanencia reconocido al usuario en el PAS de donde proviene antes de vincularse al programa de Salud Oral Dental Élite. Se aplicarán las preexistencias y períodos de carencia que existían a la fecha de iniciación del contrato o vinculación al anterior PAS.

### CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA: MORA

EL CONTRATANTE entra en mora cuando cesa el pago de la tarifa correspondiente, inmediatamente ocurra la mora, **COOMEVA M.P. S.A.** enviará una comunicación escrita a la dirección registrada para facturación, informado esta situación a EL CONTRATANTE, en la cual se indicará que dispone de tres (3) días hábiles para ponerse al día con su obligación. No obstante a dicha comunicación, la tardanza en el pago tendrá como consecuencias:

1. La mora en el pago de las obligaciones por parte de EL CONTRATANTE durante un (1) mes, dará lugar a la suspensión automática del servicio.
2. La mora en el pago de las obligaciones por parte de EL CONTRATANTE durante dos (2) meses, dará lugar a la terminación automática del contrato.

### CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA: FIRMA ELECTRÓNICA

Las partes acuerdan formalizar el negocio jurídico mediante firma electrónica, medio equivalente funcionalmente y con los mismos efectos legales a la firma manuscrita en papel, cuya validez jurídica se encuentra reconocida en la Ley 527 de 1999 y demás normas que la modifique, adicione o sustituya.

### CLÁUSULA VIGÉSIMA SEPTIMA: HOJA DE FIRMAS

La hoja final del presente documento, será suscrita por las partes que en él han intervenido y por todas aquellas personas que participaron en la elaboración, revisión y aprobación.

Para constancia, el presente documento se firma por las partes que en él han intervenido,

El día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.



COOMEVA M.P. S.A.  
Representante Legal  
Nit. 805.009.741-0

EL CONTRATANTE  
C.C./Nit

Relación de anexos al contrato:

Son los documentos que forman parte integral del presente contrato y que se refieren a aspectos del servicio, así:

- Anexo 1: Cuadro coberturas programa de salud oral,
- Anexo 2: Formulario de historia clínica de salud oral la cual contiene el odontograma o carta dental y preexistencias.
- Anexo 3: Formulario de solicitud de ingreso.
- Anexo 4: Formulario declaración del estado de salud.
- Anexo 5: Valor y forma de pago al inicio del contrato programa Salud Oral Dental Élite.
- Anexo 6: Directorio instituciones y profesionales adscritos.
- Anexo 7: Formulario de retiro del servicio de salud.
- Anexo 8: Manual del usuario