

## Política de Garantía Limitada de Tratamientos para Paciente

**Objetivo:** Dar a conocer a pacientes el alcance de la Garantía Limitada sobre tratamientos realizados dentro de Clínica Dental Centauro.

### Aspectos generales

Los tratamientos realizados en Clínica Dental Centauro se realizan bajo estándares de calidad tanto en materiales como en la práctica odontológica, procurando que los pacientes puedan mantener en boca los tratamientos de manera óptima a través del tiempo.

A su vez, es responsabilidad de los Odontólogos generales y especialistas informar y educar al paciente respecto a los cuidados e indicaciones que debe seguir una vez finalizado su tratamiento. También tienen la obligación de indicar los próximos controles, logrando de esta manera detectar posibles fallas de manera oportuna que se puedan derivar de los tratamientos realizados en Clínica Dental Centauro, mismos que deberán entregarse por escrito al paciente, pidiendo una rúbrica de enterado para así asegurar y constatar su conocimiento. Sin embargo, existen porcentajes de fracasos informados por cada profesional en el momento de someter a un paciente a cualquier procedimiento.

Dentro del Consentimiento Informado correspondiente a la Especialidad indicada se informa la posibilidad de presentarse una garantía por el tratamiento realizado, que puede oscilar entre los 6 meses, después de finalizar el tratamiento. Dicha garantía será válida de acuerdo con las condiciones posteriormente descritas, siempre y cuando el paciente asista de forma regular a todos los controles posteriores a su finalización de tratamiento, se cuente con la firma de entendimiento del paciente y odontólogo tratante en cada procedimiento realizado.

Entiéndase como Garantía el proceso de repetición del tratamiento, con participación económica parcial o total de Clínica Dental Centauro, esto de acuerdo con los puntos a considerar:

### I. Cobertura.

Esta Garantía Limitada cubre únicamente y sin excepción alguna la repetición de los siguientes tratamientos: Resinas, Amalgamas, Incrustaciones de metal, Incrustaciones libres de metal, Coronas de acero cromo, Coronas infantiles de Zirconia, Coronas de plata paladio, Coronas libres de metal, Carillas de porcelana, Carillas de Zirconia, Coronas total de Zirconia, Coronas de metal porcelana, Coronas de metal porcelana sobre implante, Coronas de Zirconia sobre implante, Sobredentadura, Dentadura Locator, Dentaduras o placas totales de acrílico, Prótesis Removible unilateral metal y metal acrílico, Prótesis removible bilateral metal y metal acrílico, Prótesis removibles flexibles, Prótesis removibles híbridas, Aparatos de Ortopedia y Guardas oclusales, dentro de Clínica Dental Centauro, para:

#### 1. Pacientes Asegurados:

- a. Con Póliza de seguro dental vigente al momento de la solicitud de garantía.
- b. Según la participación sobre la garantía de su aseguradora: 3 años para *Resinas, Amalgamas y Coronas*, previamente autorizadas por la aseguradora. *De acuerdo con el manual de políticas y procedimientos de Seguros Centauro.*
- c. 30 días naturales para *tratamiento de conductos*, posterior a la culminación de este, no aplica garantía en Retratamiento de Conductos. *De acuerdo con el consentimiento informado de Endodoncia.*
- d. Tratamientos de conductos rehabilitados fuera de Clínica Dental Centauro pierden la garantía. *De acuerdo con el consentimiento informado de Endodoncia.*

- e. Para hacer valida la garantía limitada y mantenerla vigente por el periodo que corresponda, el paciente debe asistir a controles semestrales y de cuidado previamente programados con su odontólogo tratante.
- f. El uso de Guarda oclusal al finalizar el tratamiento de rehabilitación.
- g. En Tratamientos regenerativos y correctivos como: *extracciones, colocación de material biocerámico, colocación de membrana, curetajes y raspados, etc.* no existe garantía ni repetición.
- h. En rehabilitaciones como: *Dentadura o placa total, Prótesis parcial removible bilateral metálica, Prótesis parcial removible bilateral metal acrílico, Corona sobre implantes, Sobredentadura y/o Dentadura locator*; la garantía será válida siempre y cuando exista un tratamiento integral, es decir, de rehabilitación de boca completa o *toda la boca*, en tratamientos parciales y/o unitarios no aplica.

## 2. Pacientes No Asegurados (sin cobertura de seguro):

- a. Para realizar una solicitud de garantía se debe de contar con membresía Club Centauro o que la empresa que otorgó la prestación tenga un convenio vigente, según aplique.
- b. *Tratamientos de conductos rehabilitados* fuera de Clínica Dental Centauro pierden la garantía inicial. *De acuerdo con el consentimiento informado de Endodoncia.*
- c. No aplica en retratamiento de conductos. *De acuerdo con el consentimiento informado de Endodoncia.*
- d. Para hacer valida la garantía limitada y mantenerla vigente por el periodo que corresponda, el paciente debe asistir a controles semestrales y de cuidado previamente programados con su odontólogo tratante.
- e. El uso de Guarda oclusal al finalizar el tratamiento de rehabilitación.
- f. En Tratamientos regenerativos y correctivos como: *extracciones, colocación de material bio cerámico, colocación de membrana, curetajes y raspados, etc.* no existe garantía ni repetición.
- g. En rehabilitaciones como: *Dentadura o placa total, Prótesis parcial removible bilateral metálica, Prótesis parcial removible bilateral metal acrílico, Corona sobre implantes, Sobredentadura y/o Dentadura locator*; la garantía será válida siempre y cuando exista un tratamiento integral, es decir, de rehabilitación de boca completa o *toda la boca*, en tratamientos parciales y/o unitarios no aplica.

A continuación, se detalla la participación de Clínica Dental Centauro sobre la garantía de los siguientes tratamientos:

Vigencia posterior a la colocación o entrega. Porcentaje de participación del paciente y/o tutor en precio vigente.							
Tratamientos en Garantía Limitada*	Vigencia	7 (siete) días naturales	De 7 (siete) días a 6 (seis) meses	De 6 (seis) a 12 (doce) meses	De 12 (doce) a 18 (dieciocho) meses	De 18 (dieciocho) a 24 (veinticuatro) meses	A partir de 24 (veinticuatro) meses
<b>Carillas de porcelana (Veener)</b>	<b>6 (seis) meses.</b>	Sin costo para el paciente.	60% del precio.	Sin Garantía.	Sin Garantía.	Sin Garantía.	Sin Garantía.
<b>Carillas de Zirconia.</b>	<b>8 (ocho) meses.</b>	Sin costo para el paciente.	50% del precio.	80% del precio.	Sin Garantía.	Sin Garantía.	Sin Garantía.
<b>Carilla Inyectada (de resina)</b>	<b>7 (siete) días.</b>	Sin Garantía.	Sin Garantía.	Sin Garantía.	Sin Garantía.	Sin Garantía.	Sin Garantía.
<b>Coronas de metal - porcelana (Prótesis fija: coronas y puentes en metal porcelana)</b>	<b>12 (doce) meses.</b>	Sin costo para el paciente.	60% del precio.	80% del precio.	Sin Garantía.	Sin Garantía.	Sin Garantía.

<b>Coronas Porcelana Empress (Protesis fija: coronas y puentes en porcelana o Empress)</b>	<b>18 (dieciocho) meses.</b>	Sin costo para el paciente.	40% del precio.	60% del precio.	80% del precio.	Sin Garantía.	Sin Garantía.
<b>Coronas de Zirconia (Protesis fija: coronas y puentes en zirconia)</b>	<b>24 (veinticuatro) meses.</b>	Sin costo para el paciente.	20% del precio.	40% del precio.	60% del precio.	80% del precio.	Sin Garantía.
<b>Corona sobre implante de Metal porcelana</b>	<b>12 (doce) meses.</b>	Sin costo para el paciente.	60% del precio.	80% del precio.	Sin Garantía.	Sin Garantía.	Sin Garantía.
<b>Corona sobre implante de Zirconia</b>	<b>24 (veinticuatro) meses.</b>	Sin costo para el paciente.	20% del precio.	40% del precio.	60% del precio.	80% del precio.	Sin Garantía.
<b>Corona de metal, Plata paladio (Protesis fija: coronas y puentes en metal o plata paladio)</b>	<b>6 (seis) meses.</b>	Sin costo para el paciente.	60% del precio.	Sin Garantía.	Sin Garantía.	Sin Garantía.	Sin Garantía.
<b>Incrustación, inlay u onlay de metal, plata paladio (metal o plata paladio)</b>	<b>6 (seis) meses.</b>	Sin costo para el paciente.	60% del precio.	Sin Garantía.	Sin Garantía.	Sin Garantía.	Sin Garantía.
<b>Incrustación, inlay u onlay de porcelana Empress (porcelana o Empress)</b>	<b>8 (ocho) meses.</b>	Sin costo para el paciente.	80% del precio.	Sin Garantía.	Sin Garantía.	Sin Garantía.	Sin Garantía.
<b>Incrustación, inlay u onlay de Zirconia</b>	<b>12 (doce) meses.</b>	Sin costo para el paciente.	60% del precio.	80% del precio.	Sin Garantía.	Sin Garantía.	Sin Garantía.
<b>Implante de Titanio</b>	<b>12 (doce) meses.</b>	Sin costo para el paciente.	60% del precio.	80% del precio.	Sin Garantía.	Sin Garantía.	Sin Garantía.
<b>Dentadura Total de Acrílico cocido (Prostodoncia o placas totales)</b>	<b>8 (ocho) meses.</b>	Sin costo para el paciente.	80% del precio.	Sin Garantía.	Sin Garantía.	Sin Garantía.	Sin Garantía.
<b>Protesis parcial unilateral o bilateral removible metálico, metal acrílico o híbrido.</b>	<b>18 (dieciocho) meses.</b>	Sin costo para el paciente.	40% del precio.	60% del precio.	80% del precio.	Sin Garantía.	Sin Garantía.
<b>Protesis parcial unilateral o bilateral removible Flexible</b>	<b>8 (ocho) meses.</b>	Sin costo para el paciente.	80% del precio.	Sin Garantía.	Sin Garantía.	Sin Garantía.	Sin Garantía.
<b>Sobre dentadura o Dentadura Locator</b>	<b>24 (veinticuatro) meses.</b>	Sin costo para el paciente.	20% del precio.	40% del precio.	60% del precio.	80% del precio.	Sin Garantía.
<b>Selladores de Fosetas y Fisuras</b>	<b>7 (siete) días.</b>	Sin Garantía.	Sin Garantía.	Sin Garantía.	Sin Garantía.	Sin Garantía.	Sin Garantía.

<b>Guarda Oclusal</b>	<b>6 (seis) meses.</b>	Sin costo para el paciente.	60% del precio.	Sin Garantía.	Sin Garantía.	Sin Garantía.	Sin Garantía.
<b>Aparato de ortopedia y retenedores.</b>	<b>6 (seis) meses.</b>	Sin costo para el paciente.	60% del precio.	Sin Garantía.	Sin Garantía.	Sin Garantía.	Sin Garantía.
<b>Resinas</b>	<b>6 (seis) meses.</b>	Sin costo para el paciente.	60% del precio.	Sin Garantía.	Sin Garantía.	Sin Garantía.	Sin Garantía.
<b>Amalgamas</b>	<b>6 (seis) meses.</b>	Sin costo para el paciente.	60% del precio.	Sin Garantía.	Sin Garantía.	Sin Garantía.	Sin Garantía.
<b>Goma repuesto Locator</b>	<b>7 (siete) días.</b>	Sin Garantía.	Sin Garantía.	Sin Garantía.	Sin Garantía.	Sin Garantía.	Sin Garantía.
<b>Corona de acero cromo</b>	<b>6 (seis) meses.</b>	Sin costo para el paciente.	60% del precio.	Sin Garantía.	Sin Garantía.	Sin Garantía.	Sin Garantía.
<b>Corona infantil de zirconia</b>	<b>6 (seis) meses.</b>	Sin costo para el paciente.	60% del precio.	Sin Garantía.	Sin Garantía.	Sin Garantía.	Sin Garantía.
<b>Brackets (metálicos, cerámicos, estéticos, autoligados)</b>	<b>7 (siete) días.**</b>	Sin Garantía.	Sin Garantía.	Sin Garantía.	Sin Garantía.	Sin Garantía.	Sin Garantía.
<b>Alineadores</b>	<b>7 (siete) días.***</b>	Sin Garantía.	Sin Garantía.	Sin Garantía.	Sin Garantía.	Sin Garantía.	Sin Garantía.

**\*Con fecha de entrega y/o colocación en boca.**

**\*\*Solo aplica 3 recementados, No aplica en reposición de Brackets.**

**\*\*\* En Attatchemnts, no aplica en alineadores.**

## II. Exclusiones.

No se contempla, cubre o incluyen tratamientos no mencionados anteriormente en este documento, así como tratamientos, servicios, actividades y/o procedimientos para atender: urgencias, emergencias, efectos nocivos de anestesia, reacciones adversas medicamentosas, infecciones, padecimientos, consecuencias, secuelas, alteraciones, pérdida de la sensibilidad o parestesia, limpiezas, estudios, análisis, erosión, desgaste, abrasión, fractura, daños, tratamientos correctivos como: cirugías, extracciones, regeneraciones, y los insumos que en estos últimos se requieran. También cualquier tratamiento, atención, corrección, servicio, procedimiento y/o rehabilitación que se haya realizado al paciente sin costo, así como lo ya expresado en el Consentimiento informado de cada tratamiento entregado al paciente o tutor.

## III. Invalidaciones.

La garantía Limitada se considera invalida dentro de las siguientes situaciones:

- El paciente no acuda a uno o más de sus controles semestrales para revisión y/o limpieza, como seguimiento de los tratamientos efectuados.
- El paciente acuda a atenderse o tratarse con un tercero (odontólogo) para el seguimiento, continuación o complemento de los tratamientos realizados en Clínica Dental Centauro.
- El paciente acuda a su control semestral presentando placa dentobacteriana, sarro o calculo dental y/o gingivitis (problema de las encías), situación que compromete el éxito del tratamiento y las restauraciones en boca.
- El paciente presente fractura, rompimiento, extravío o desajuste en su guarda oclusal, esto último como indicador de la falta del uso debido al constante movimiento de los órganos dentales.
- El paciente presente en su guarda oclusal, aparato o retenedor cualquier ajuste, reparación y/o pulido realizado por un odontólogo externo a Clínica Dental Centauro.
- El paciente presente adeudo en uno o más tratamientos relacionados a la solicitud de garantía. Así como adeudo en tratamiento integral.



- g. El paciente ya haya ejercido la garantía por el mismo tratamiento y/o procedimiento o se encuentre en proceso de reclamación ante otras instancias.
- h. La repetición en más de un evento del tratamiento y/o restauración.
- i. El paciente por situaciones externas y/o condición de salud no es apto para continuar con dicho tratamiento y/o restauración.

**Como hacer valida la garantía.**

Para ejercer la garantía en uno o más de los tratamientos dentales previamente descritos, es importante tener una cita de valoración con el odontólogo tratante y/o acercamiento con Gerencia de la sucursal donde se realizó el tratamiento, o en su defecto solicitar una cita en Contact Center de Clinica Dental Centauro al número 5588975555 en la sucursal deseada.

En esta cita es importante compartir al Odontólogo el detalle de la situación ocurrida, eventos, tratamientos realizados en Clinica Dental Centauro o un tercero, articulo adicional usado, etc. para que este pueda realizar una valoración integral de la situación expuesta y considerar remitirlo a un especialista en caso de ser requerido.

El odontólogo toma fotografías y/o Radiografías o en su defecto solicita estudios adicionales de acuerdo con el tratamiento realizado y la situación presentada. En caso de que los estudios tengan un costo, este lo asume el solicitante de la garantía. *El contar con estos estudios es de gran importancia para poder diagnosticar y definir el proceder de la garantía.*

Por último, el caso es dirigido al área científica clínica de Clinica Dental Centauro para su valoración, comentarios y sugerencias. La respuesta de esta área es compartida a Gerencia de Sucursal para hacerla de conocimiento con el paciente y/o solicitante de la garantía; con el alcance de esta misma, ya sea: procedente o no procedente, y con el porcentaje de participación y montos previamente descritos en la tabla de vigencias.

- **Directorio de sucursales de Clinica Dental Centauro:**

Para hacer valida la garantía es importante acercarse a las siguientes ubicaciones:

Sucursal	Dirección	Correo electrónico
Clinica Dental Centauro Del Valle	Universidad, 740, Local B-01, Santa Cruz Atoyac, Benito Juárez, Ciudad De Mexico, Cp. 3310.	<a href="mailto:delvalle@clinicadentalcentauro.com.mx">delvalle@clinicadentalcentauro.com.mx</a>
Clinica Dental Centauro Churubusco	Av. Rio Churubusco, 583, Local 11, Sector Popular, Iztapalapa, Ciudad De Mexico, Cp. 9060.	<a href="mailto:churubusco@clinicadentalcentauro.com.mx">churubusco@clinicadentalcentauro.com.mx</a>
Clinica Dental Centauro Santa Fe	Av. prolongación Paseo De La Reforma, 400, Pb-01, Peña Blanca Santa Fe, Álvaro Obregón, Ciudad De Mexico, Cp. 1210.	<a href="mailto:santafe@clinicadentalcentauro.com.mx">santafe@clinicadentalcentauro.com.mx</a>
Clinica Dental Centauro Polanco	Lago Alberto, 320, A09, Anáhuac II sección, Miguel Hidalgo, Ciudad De Mexico, Cp. 11320.	<a href="mailto:polanco@clinicadentalcentauro.com.mx">polanco@clinicadentalcentauro.com.mx</a>
Clinica Dental Centauro Querétaro Plaza Victoria	Av. Constituyentes Oriente, 40 A, Lo-R11, Fracc. Villas Del Sol, Queretaro, Queretaro, Cp. 76046.	<a href="mailto:gro.victoria@clinicadentalcentauro.com.mx">gro.victoria@clinicadentalcentauro.com.mx</a>
Clinica Dental Centauro Lindavista	Av. Instituto Politécnico Nacional, 1728, Local A, Lindavista, Gustavo A. Madero, Ciudad de México, Cp. 7300.	<a href="mailto:lindavista@clinicadentalcentauro.com.mx">lindavista@clinicadentalcentauro.com.mx</a>
Clinica Dental Centauro Tijuana	Blvd. Salinas, 2872, Aviación, Tijuana, Baja California, Cp. 22014.	<a href="mailto:tijuana@clinicadentalcentauro.com.mx">tijuana@clinicadentalcentauro.com.mx</a>
Clinica Dental Centauro Galerías	Melchor Ocampo, 193, Local F-04, Verónica Anzures, Miguel Hidalgo, Ciudad De Mexico, Cp. 11300.	<a href="mailto:galerias@clinicadentalcentauro.com.mx">galerias@clinicadentalcentauro.com.mx</a>



Clínica Dental Centauro Gran Sur	Av. Periférico Sur, 5550, Local A2-98, Pedregal De Carrasco, Coyoacán, Ciudad de Mexico, Cp. 4700.	<a href="mailto:gransur@clinicadentalcentauro.com.mx">gransur@clinicadentalcentauro.com.mx</a>
Clínica Dental Centauro Tecnoparque	Av. Eje 5 Norte, 990, Local -11, Santa Barbara, Azcapotzalco, Ciudad de Mexico, Cp. 2230.	<a href="mailto:tecnoparque@clinicadentalcentauro.com.mx">tecnoparque@clinicadentalcentauro.com.mx</a>
Clínica Dental Centauro Querétaro	Prol. Corregidora Norte, 691, Local E-7, Plaza Del Parque, Queretaro, Queretaro, Cp. 76169.	<a href="mailto:queretaro@clinicadentalcentauro.com.mx">queretaro@clinicadentalcentauro.com.mx</a>
Clínica Dental Centauro Sentura	Manuel Ávila Camacho, 2610, Local 1N-21, Valle De Los Pinos, Tlalnepantla De Baz, Estado De Mexico, Cp. 54040.	<a href="mailto:sentura@clinicadentalcentauro.com.mx">sentura@clinicadentalcentauro.com.mx</a>
Clínica Dental Centauro Monterrey	Mutualismo, 331, Local Pb-1 Y Pb-2, Leones, Monterrey, Nuevo León, Cp. 64600.	<a href="mailto:gonzalitos.monterrey@clinicadentalcentauro.com.mx">gonzalitos.monterrey@clinicadentalcentauro.com.mx</a>
Clínica Dental Centauro San Ángel	Av. Revolución, 1642, San Angel, Álvaro Obregón, Ciudad De Mexico, Cp. 1000.	<a href="mailto:sanangel@clinicadentalcentauro.com.mx">sanangel@clinicadentalcentauro.com.mx</a>
Clínica Dental Centauro Guadalajara	Av. Patria, 2360, El Colli, Zapopan, Jalisco, Cp. 45070.	<a href="mailto:zapopan@clinicadentalcentauro.com.mx">zapopan@clinicadentalcentauro.com.mx</a>
Clínica Dental Centauro Monterrey Cuauhtémoc	Miguel Hidalgo, 330, Local 101 Y 102, Centro, Monterrey, Nuevo León, Cp. 64070.	<a href="mailto:cuauhtemoc.mty@clinicadentalcentauro.com.mx">cuauhtemoc.mty@clinicadentalcentauro.com.mx</a>
Clínica Dental Centauro Plaza Mexico	Av. Mexico, 3300, Local A6, Monraz, Guadalajara, Jalisco, Cp. 44670.	<a href="mailto:plazamexicogdl@clinicadentalcentauro.com.mx">plazamexicogdl@clinicadentalcentauro.com.mx</a>
Clínica Dental Centauro Toluca	Josefa Ortiz De Domínguez Sur, 403, San Sebastián, Toluca, Estado De Mexico, Cp. 50150.	<a href="mailto:toluca@clinicadentalcentauro.com.mx">toluca@clinicadentalcentauro.com.mx</a>
Clínica Dental Centauro Puebla	Av. Juárez, 2307, Local B, La Paz, Puebla, Puebla, Cp. 72160.	<a href="mailto:puebla@clinicadentalcentauro.com.mx">puebla@clinicadentalcentauro.com.mx</a>
Clínica Dental Centauro Hermosillo	Bld. Abelardo L. Rodríguez, 190, L14 Y L15, San Benito, Hermosillo, Sonora, Cp. 83190.	<a href="mailto:hermosillo@clinicadentalcentauro.com.mx">hermosillo@clinicadentalcentauro.com.mx</a>
Clínica Dental Centauro Chihuahua	Perif. De La Juventud 4101, 4101, N/A, Valle Del Angel, Chihuahua, Chihuahua, Cp. 31115.	<a href="mailto:chihuahua@clinicadentalcentauro.com.mx">chihuahua@clinicadentalcentauro.com.mx</a>

La garantía limitada sobre tratamientos realizados dentro de Clínica Dental Centauro es válida en las 21 Clínicas Dentales Centauro de la república mexicana.

Para el caso de tener alguna queja o reclamación, favor de comunicarla al correo electrónico: [miexperiencia@centauro.com.mx](mailto:miexperiencia@centauro.com.mx), compartiendo en dicho correo electrónico datos de contacto para dar seguimiento respecto a su queja o reclamación.