

**CASER SALUD DENTAL**  
**Póliza de Asistencia Sanitaria**  
**Bucodental**  
**Condiciones Generales**

---

**CAJA DE SEGUROS REUNIDOS**  
**Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.**

Domicilio Social: Avenida de Burgos, 109 - 28050 Madrid

[caser.es](http://caser.es)

Inscrita en Registro Mercantil de Madrid  
Tomo 2245 general - Folio 179 - Sección 8ª - Hoja M-39662, Inscripción A 435  
C.I.F. A 28013050

De acuerdo con lo establecido en el Artículo 3º de la Ley 50/80, de 8 de Octubre, de Contrato de Seguro, se destacan en letra negrita las cláusulas limitativas de los derechos de los Asegurados contenidas en las Condiciones Generales del contrato.

El presente contrato se encuentra sometido a la Ley 50/1980, de 8 de Octubre, de Contrato de Seguro, a la Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, y su normativa de desarrollo.

La Autoridad a quien corresponde el control de la actividad es la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

## ÍNDICE

CONDICIONES GENERALES.....	4
ARTÍCULO PRELIMINAR .....	4
ARTÍCULO 1º - DEFINICIONES.....	4
ARTÍCULO 2º - OBJETO DEL SEGURO.....	5
ARTÍCULO 3º - DESCRIPCIÓN DE LA COBERTURA.....	6
3.1. PLAN DENTAL INFANTIL (MENORES DE 15 AÑOS).....	6
ARTÍCULO 4º - RIESGOS EXCLUIDOS.....	6
ARTÍCULO 5º - FORMA DE PRESTAR LOS SERVICIOS.....	6
5.1. ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO .....	7
5.2. ACCESO A LOS SERVICIOS.....	7
ARTÍCULO 6º - PÉRDIDA DE DERECHOS, RESCISIÓN E INDISPUTABILIDAD DEL CONTRATO.....	8
ARTÍCULO 7º - DURACIÓN DEL SERVICIO .....	8
ARTÍCULO 8º - PAGO DE PRIMAS.....	9
ARTÍCULO 9º - PRECIOS ESPECIALES/FRANQUICIAS.....	10
ARTÍCULO 10º - OTRAS OBLIGACIONES, DEBERES Y FACULTADES DEL TOMADOR DEL SEGURO O DEL ASEGURADO.....	10
ARTÍCULO 11º - OTRAS OBLIGACIONES DEL ASEGURADOR.....	10
ARTÍCULO 12º - ACTUALIZACIÓN ANUAL DE LAS CONDICIONES ECONÓMICAS DEL CONTRATO..	11
ARTÍCULO 13º - COMUNICACIONES.....	11
ARTÍCULO 14º - PRESCRIPCIÓN .....	11
ARTÍCULO 15º - JURISDICCIÓN.....	11
ANEXO I: GLOSARIO DE TÉRMINOS SERVICIOS ODONTOLÓGICOS .....	12
SERVICIO DE DEFENSA AL ASEGURADO	

## CONDICIONES GENERALES

### ARTÍCULO PRELIMINAR

El presente Contrato de Seguro se rige por lo dispuesto en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro (Boletín Oficial de 17 de octubre de 1980), por la Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, y su Reglamento de desarrollo (Real Decreto nº 1060/2015 de 20 de noviembre) y por lo convenido en las Condiciones Generales, Particulares y Especiales de este contrato. La autoridad a quien corresponde el control de la Actividad Aseguradora en el Estado Español, es el Ministerio de Economía y Competitividad a través de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

**El Tomador del seguro, mediante la firma de la solicitud, las Condiciones Particulares, o en su caso Certificado de Seguro, acepta específicamente las cláusulas limitativas de los derechos del Asegurado que se resaltan en letra “negrita”.**

### ARTÍCULO 1º - DEFINICIONES

A los efectos del presente contrato se entiende por:

**ASEGURADO:** la persona física o jurídica titular del interés objeto del seguro y que, en defecto del Tomador del seguro, asume las obligaciones derivadas del contrato. Salvo mención expresa en las Condiciones Particulares, Tomador del seguro y Asegurado es una misma persona.

**ASEGURADOR:** la persona jurídica que asume el riesgo contractualmente pactado. En el contrato CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A., denominada en adelante el Asegurador.

**BENEFICIARIO:** es aquella persona que percibe la prestación correspondiente en los casos previstos en el contrato. Por lo general, tiene un vínculo común de intereses personales, familiares o económicos con el Contratante.

**CONDICIONES ESPECIALES:** documento complementario integrado en las Condiciones Generales del contrato en el que se recogen los servicios adicionales contratados a disposición del asegurado.

**CONDICIONES PARTICULARES:** documento integrante del contrato en el que se concretan y particularizan los aspectos del riesgo que se asegura.

**CUADRO MÉDICO:** es la relación completa de profesionales y centros sanitarios propios o concertados por el Asegurador en cada provincia, con su dirección, teléfono y horario. En cada Cuadro Médico provincial se relacionan, además de los profesionales y centros sanitarios de la provincia, los servicios de información y teléfonos de atención al Asegurado de todo el territorio nacional. Podrá ser actualizado y consultado en cualquier

momento en la web **caser.es** y/o en el Área de Clientes o en la App Caser Salud. La asistencia en medios no concertados por el Asegurador no está cubierta por este contrato.

**CONTRATO:** documento o documentos que contienen las cláusulas y pactos reguladores de la relación entre el Contratante y el Asegurador. Forman parte integrante e inseparable del contrato: la Solicitud de seguro, el Cuestionario de Salud, las Condiciones Generales, las Particulares que individualizan el riesgo y las Especiales, si las hubiera, así como los Suplementos o Apéndices que recojan, en su caso, las modificaciones acordadas durante la vigencia del contrato.

**PRECIOS ESPECIALES/FRANQUICIAS:** importe máximo que se establece para los servicios odontológicos, que el Asegurado debe abonar al profesional sanitario o centro médico por utilizar los mismos. Dicho importe es diferente en función de los distintos servicios odontológicos y su cuantía, vigente durante el año natural. Podrán ser actualizadas anualmente y consultadas en cualquier momento en la web **caser.es** y/o en el Área de Clientes o en la App Caser Salud.

**PRIMA:** precio del seguro. El recibo de prima incluirá, además, los recargos, impuestos y tasas legalmente repercutibles. La prima del seguro es anual, aunque se fraccione su pago.

**TOMADOR DEL SEGURO:** persona física o jurídica que, junto con el Asegurador, suscribe este contrato y al que corresponden las obligaciones que del mismo se deriven, salvo las que por su naturaleza deban ser cumplidas por el Asegurado.

Consultar las descripciones específicas de los servicios odontológicos asociados al presente contrato en el ANEXO I: Glosario de Términos Servicios Odontológicos adjunto.

## **ARTÍCULO 2º - OBJETO DEL SEGURO**

Dentro de los límites y condiciones estipulados en el contrato, y mediante el pago de la prima que en cada caso corresponda, el Asegurador se compromete a proporcionar al Asegurado, con carácter ambulatorio, la asistencia médica odontológica detallada en garantías cubiertas, bien sea de manera gratuita o con los importes máximos (franquicias estipuladas).

**La asistencia se prestará exclusivamente por los facultativos que aparecen en el cuadro médico dental y que se encuentre en vigor en el año en curso.**

En todo caso, el Asegurador asumirá la necesaria asistencia de carácter urgente, en su caso, de acuerdo con lo previsto en las condiciones del contrato y en aplicación de lo dispuesto en el Artículo 103º de la Ley de Contrato de Seguro.

En el presente seguro no podrán concederse indemnizaciones optativas en metálico en sustitución de las prestaciones cubiertas por contrato.

## **ARTÍCULO 3º - DESCRIPCIÓN DE LA COBERTURA**

Esta garantía ofrece al Asegurado el acceso a un conjunto de actos estomatológicos, tanto sin coste, como servicios establecidos a su cargo con importes máximos (franquicias).

La relación de actos estomatológicos sin coste, como los establecidos con importes máximos (franquicias), podrán consultarse de manera actualizada en nuestro espacio web *caser.es* y/o en el Área de Clientes o en la App Caser Salud. Asimismo estos podrán verse actualizados anualmente en base a las modificaciones de precio de los proveedores y/o si se estimase necesario.

Las prestaciones se organizan en función del tipo de servicios y público a quién se dirige adultos o niños, ya que los asegurados menores de 15 años disponen de un Plan Dental Infantil con los servicios odontológicos propios de la infancia y con ventajas especiales.

### **3.1. PLAN DENTAL INFANTIL (MENORES DE 15 AÑOS)**

Los Asegurados menores de 15 años, podrán acceder a los servicios correspondientes a los adultos y además, dispondrán de un listado de prestaciones, sin coste para ellos, encaminadas a la prevención y tratamiento de los actos odontológicos propios de la infancia, que podrán consultar en cualquier momento de manera actualizada en nuestro espacio web *caser.es* y/o en el Área de Clientes o en la App Caser Salud.

## **ARTÍCULO 4º - RIESGOS EXCLUIDOS**

- 1) Los daños físicos que sean consecuencia de guerras, motines, revoluciones y terrorismo; los causados por epidemias declaradas oficialmente; los que guarden relación directa o indirecta con radiación o reacción nuclear y los que provengan de cataclismos (terremotos, inundaciones y otros fenómenos sísmicos o meteorológicos).**
- 2) La asistencia derivada del consumo de alcohol, drogas de cualquier tipo, riñas (salvo en caso de legítima defensa), lesiones, autolesiones o intentos de suicidio.**
- 3) Cualquier otro servicio odontológico no incluido expresamente en las Condiciones del contrato en las que se describe la cobertura y servicios prestados.**

## **ARTÍCULO 5º - FORMA DE PRESTAR LOS SERVICIOS**

Todos los servicios cubiertos por contrato son de libre acceso.

Al requerir la prestación de asistencia, el Asegurado debe presentar la tarjeta individual Caser Salud que el Asegurador le entregará al efecto. Cuando el profesional o centro que preste el servicio lo estime conveniente, podrán requerir también el Documento Nacional de Identidad a las personas obligadas a poseerlo.

**El Asegurador no se hace responsable de los honorarios de facultativos ajenos a su lista de facultativos, ni del importe de las actuaciones sanitarias que los mismos pudieran prescribir.**

A los efectos de este seguro, se entiende comunicado el siniestro al solicitar el Asegurado las prestaciones cubiertas este contrato.

**Todos los tratamientos y actuaciones cubiertos por el seguro se realizarán exclusivamente de forma ambulatoria, quedando por ello excluida la hospitalización y la anestesia general.**

De existir tratamientos alternativos para un mismo proceso, la decisión y elección del mismo la tomará el Asegurado.

### **5.1. ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO**

La aseguradora pone a disposición de sus asegurados una amplia relación de profesionales en estomatología, dotados de los más avanzados medios diagnósticos y de tratamiento, con cobertura nacional para la prestación del servicio, conforme a dos modalidades:

- **Garantía asistencial:** prestaciones gratuitas a las que el Asegurado tiene acceso.
- **Servicios con importes máximos (franquicias):** servicios a cargo del Asegurado que podrá obtener con precios especiales. Estos servicios se identifican con **precios máximos (franquicias)** a disposición de los Asegurados para que puedan ser conocidos de forma previa a la solicitud de presupuestos.

### **5.2. ACCESO A LOS SERVICIOS**

- **Elección del profesional:** la selección y acceso al profesional es libre, dentro de los recogidos en el cuadro médico dental.
- **Solicitud de Estudio radiológico 3D (CBCT):** en el caso de necesitar un estudio radiológico 3D (CBCT) **el Asegurado se debe poner en contacto con Caser en el 91 055 16 61** para que se le proporcione el centro más adecuado a la patología presentada.
- **Consultas de Maxilofacial:** en el caso de necesitar una consulta **se debe poner en contacto con Caser en el 91 055 16 61 para concertar la cita de forma digital a través de Centro Médico Caser de Telemedicina o proporcionar en centro médico más adecuado.**
- **Acceso a la prestación del servicio:** para la utilización de los servicios odontológicos y la aplicación de los precios especiales (en su caso) es imprescindible la presentación de la Tarjeta Sanitaria Caser Salud que le identifica como asegurado.
- **Realización del diagnóstico y presupuesto:** el profesional sanitario, una vez realizado el diagnóstico oportuno, realizará un presupuesto respetando los precios máximos recomendados en vigor (en caso de servicios con coste asociado), que deberá ser aceptado por el asegurado antes de iniciar el tratamiento.

- **Tratamiento:** para iniciar el tratamiento será imprescindible la aceptación del presupuesto por parte del Asegurado en aquellos tratamientos con coste asociado.
- **Abono tratamientos:** en aquellos tratamientos con coste asociado, el Asegurado abonará directamente al Profesional o Centro el importe correspondiente a las prestaciones realizadas.

## **ARTÍCULO 6º - PÉRDIDA DE DERECHOS, RESCISIÓN E INDISPUTABILIDAD DEL CONTRATO**

1. El Asegurado pierde el derecho a la prestación garantizada:
  - a) En caso de agravación del riesgo, si el Tomador del seguro o el Asegurado no lo comunican al Asegurador y han actuado con mala fe (Artículo 12º de la Ley).
2. El Contratante podrá finalizar el contrato cuando se varíe la lista de profesionales médicos correspondiente a su provincia en más de un 50% en los últimos 12 meses desde el inicio del contrato, debiendo notificar tal decisión al Asegurador por cualquier medio fehaciente. No será de aplicación esta norma cuando se trate de sustituciones transitorias originadas por causa justificada, o se refiera a médicos de técnicas quirúrgicas especiales, así como a odontólogos, analistas y radiólogos.
3. Si no se hubiera practicado reconocimiento médico ni se hubiese reconocido la plenitud de derechos, del contrato será indisputable transcurrido un año desde la perfección del contrato, salvo que el Tomador haya actuado con dolo.

## **ARTÍCULO 7º - DURACIÓN DEL SERVICIO**

El seguro se contrata por el periodo previsto en las Condiciones Particulares. A su fecha de finalización, y de conformidad con el Artículo 22º de la Ley de Contrato de Seguro, se prorrogará tácitamente por periodos anuales.

No obstante, cualquiera de las partes podrá oponerse a la prórroga del contrato mediante notificación escrita a la otra, efectuada con antelación no inferior a un mes a la fecha de la conclusión del periodo de seguro en curso si es el Contratante, y dos meses si es la Aseguradora. La notificación del Contratante deberá realizarse al Asegurador.

Respecto a cada Asegurado, el seguro se extingue:

1. Por fallecimiento.
2. Si en el contrato están incluidos familiares que convivan con el Contratante del seguro, cuando dejen de vivir de manera habitual en el domicilio de este último, lo cual deberá ser comunicado al Asegurador. Si estas personas contratan un nuevo seguro con el Asegurador antes de transcurrir un mes desde la comunicación anteriormente citada, el Asegurador mantendrá todos los derechos por ellos adquiridos, siempre y cuando suscriban las mismas garantías.



Las personas menores de edad, solo podrán incluirse dentro del seguro en el caso de que la persona o personas que ostenten su patria potestad o tutela sea la Contratante, salvo pacto en contrario.

Las coberturas contratadas no tomarán efecto mientras no haya sido satisfecho el primer recibo de la prima.

## **ARTÍCULO 8º - PAGO DE PRIMAS**

El Tomador del seguro, de acuerdo con el Artículo 14º de la Ley, está obligado al pago de la prima.

1. La primera prima o fracción de ella, será exigible conforme al Artículo 15º de la Ley una vez firmado el contrato; si no hubiera sido pagada por culpa del Tomador, el Asegurador tiene derecho a resolver el contrato o a exigir el pago de la prima debida en vía ejecutiva con base del contrato. En todo caso, si la prima no ha sido pagada antes de que se produzca el siniestro, el Asegurador quedará liberado de su obligación, salvo pacto en contrario.

El Tomador del seguro perderá el derecho al fraccionamiento de la prima que se hubiere convenido en caso de impago de cualquier recibo, siendo exigible desde ese momento la prima total acordada para el periodo de Seguro.

2. En caso de falta de pago de la segunda o sucesivas primas o fracciones de ésta, la cobertura quedará suspendida un mes después del día del vencimiento del recibo, y si el Asegurador no reclama el pago dentro de los seis meses siguientes a dicho vencimiento, se entenderá que el contrato queda extinguido. Si el contrato no hubiera sido resuelto o extinguido conforme a las condiciones anteriores, la cobertura vuelve a tener efecto a las veinticuatro horas del día en que el Tomador pague la prima. En cualquier caso, cuando el contrato esté en suspenso, el Asegurador sólo podrá exigir el pago de la prima del periodo en curso.

3. El Asegurador sólo queda obligado en virtud de los recibos librados por sus agentes.

El pago del importe de la prima efectuado por el Tomador del seguro al Corredor no se entenderá realizado al Asegurador, salvo que, a cambio, el Corredor entregara al Tomador del seguro el recibo de prima emitido por el Asegurador.

4. En las Condiciones Particulares se establecerá la cuenta bancaria designada por el Tomador para el pago de los recibos de prima, aplicándose la siguiente norma:

La prima se entenderá satisfecha a su vencimiento, salvo que intentado el cobro dentro del plazo de treinta días naturales, no existiesen fondos suficientes en la cuenta del Tomador del seguro.

## **ARTÍCULO 9º - PRECIOS ESPECIALES/FRANQUICIAS**

Los **precios especiales máximos (franquicias)** a disposición del asegurado están establecidos únicamente para el año en vigor, por lo que podrán ser actualizados en virtud de la negociación con los proveedores para sucesivas anualidades si se estimase necesario.

Estos precios son abonados directamente al facultativo por parte del Asegurado.

## **ARTÍCULO 10º - OTRAS OBLIGACIONES, DEBERES Y FACULTADES DEL TOMADOR DEL SEGURO O DEL ASEGURADO**

1. El Tomador del seguro y, en su caso, el Asegurado, tienen las siguientes obligaciones:

- a) Comunicar al Asegurador, tan pronto como le sea posible, el cambio de domicilio.
- b) Comunicar al Asegurador, tan pronto le sea posible, las altas y bajas de Asegurados que se produzcan durante la vigencia del contrato, tomando efecto las mismas el día primero del mes siguiente a la fecha de notificación efectuada por el Tomador, y adaptándose la prima a la nueva situación.
- c) Aminorar las consecuencias del siniestro, empleando los medios a su alcance para el pronto restablecimiento. El incumplimiento de este deber, con la manifiesta intención de perjudicar o engañar al Asegurador, liberará a éste de toda prestación derivada del siniestro.
- d) Otorgar y facilitar la subrogación que a favor del Asegurador establece el Artículo 82º de la Ley.
- f) Las personas menores de edad, solo podrán incluirse dentro del seguro en el caso de que la persona o personas que ostenten su patria potestad o tutela sea la Contratante, salvo pacto en contrario.

2. El Tomador del seguro podrá reclamar al Asegurador, en el plazo de un mes desde la entrega del contrato, que se subsanen las divergencias existentes entre ésta y la proposición de seguro o las cláusulas acordadas, según dispone el Artículo 8º de la Ley.

## **ARTÍCULO 11º - OTRAS OBLIGACIONES DEL ASEGURADOR**

Además de prestar la asistencia contratada, el Asegurador entregará al Tomador del seguro la contrato o, en su caso, el documento de cobertura provisional o el que proceda según lo dispuesto en el Artículo 5º de la Ley.

Igualmente, entregará al Tomador la Tarjeta Sanitaria Caser Salud al Asegurado o Asegurados que le permita el acceso a las prestaciones.

La lista de facultativos podrá ser actualizada anualmente por el Asegurador, mediante el alta o baja de los facultativos, profesionales, centros hospitalarios y otros establecimientos que la integran. Será obligación del Tomador y/o Asegurado utilizar los servicios de los proveedores asistenciales que se encuentren en alta en la

fecha de solicitud de la asistencia. Podrá consultarlo siempre de manera actualizada en nuestro espacio web *caser.es* y/o en el Área de Clientes o en la App Caser Salud.

## **ARTÍCULO 12º - ACTUALIZACIÓN ANUAL DE LAS CONDICIONES ECONÓMICAS DEL CONTRATO**

El Asegurador podrá actualizar anualmente el importe de la prima y proceder a la revisión de los precios especiales máximos. Dicha actualización de la prima se fundamentará en los cálculos técnico-actuariales necesarios para determinar la incidencia de las modificaciones experimentadas por el coste o la frecuencia de las prestaciones sanitarias cubiertas por el seguro, la incorporación a la cobertura garantizada de innovaciones tecnológicas de aparición o utilización posterior a la perfección del contrato, u otros hechos de consecuencias similares.

El Tomador del seguro, al recibir la notificación de estas actualizaciones de primas, podrá optar entre la prórroga del Contrato de Seguro, lo que supone la aceptación de las nuevas condiciones económicas, o su rescisión al término de la anualidad en curso, mediante correspondiente escrito dirigido al Asegurador.

## **ARTÍCULO 13º - COMUNICACIONES**

1. Las comunicaciones al Asegurador se realizarán en el domicilio, correo electrónico o teléfono que se señalan en el contrato
2. Las comunicaciones y pago de las primas que se realicen en las delegaciones, sucursales u oficinas del Asegurador o al Agente mediador del contrato, surten los mismos efectos que si se hubieran realizado directamente a éste.

## **ARTÍCULO 14º - PRESCRIPCIÓN**

Las acciones que se derivan del presente contrato, prescriben en el término de **cinco años** a contar desde la fecha en que puedan ejercitarse.

## **ARTÍCULO 15º - JURISDICCIÓN**

El presente contrato queda sometido a la jurisdicción española y, dentro de ella será Juez competente para el conocimiento de las acciones derivadas del mismo, el del domicilio del Asegurado en España.

**Este Contrato de Seguro comprende de forma inseparable las Condiciones Generales, las Condiciones Particulares, las Condiciones Especiales y los Apéndices que recojan las modificaciones de todo ello acordadas por las partes.**

## ANEXO I: GLOSARIO DE TÉRMINOS SERVICIOS ODONTOLÓGICOS

**ALVEOLOPLASTIA:** técnica por medio de la cual se rellena, tras la extracción del diente, un alvéolo dentario con hidroxiapatita.

**APIPECTOMÍA:** extirpación quirúrgica de la punta de la raíz de un diente a través del hueso y la encía.

**APICOFORMACIÓN:** procedimiento que estimula la formación de la raíz de los dientes en los niños.

**BLANQUEAMIENTO:** técnica que aclara el color de los dientes sumamente pigmentados.

**BRAQUETS:** soporte o dispositivo ortodóncico que se fija a un diente con el fin de enganchar un arco de alambre. Los braquets pueden ser metálicos, de zafiro, cerámicos o de plástico.

**CARILLAS:** superficie de resina o de porcelana colocada en la cara anterior de un diente o corona para darle un aspecto natural.

**CIRUJÍA PERIODONTAL A COLGAJO:** técnica quirúrgica para el tratamiento de la enfermedad periodontal. Esta técnica tiene por objetivos: eliminar las bolsas, regenerar y ganar inserción.

**COMPOSITE:** materiales de obturación del color de los dientes, elaborados a base de resina reforzada con partículas de sílice o de porcelana. Se utilizan en la odontología como una de las varias alternativas a las amalgamas dentales.

**COMPOSTURA:** reparación de un aparato dental dañado, que puede ser sencilla o precisar la soldadura del mismo.

**CORDAL:** tercer molar definitivo. Muela del juicio.

**CORONA:** cobertura artificial de un diente con metal, porcelana, o porcelana fundida sobre el metal. Las coronas cubren los dientes debilitados por la caries o severamente dañados y reconstruidos con pernos o postes.

**DENTASCAN:** programa informático para tomógrafos computados que permite obtener imágenes de alta resolución de maxilar superior y mandíbula, y que a partir de cortes en el plano axial, realiza reconstrucciones panorámicas y transversales.

**ELEVACIÓN SENO MAXILAR:** técnica quirúrgica que permite el aumento de hueso en la arcada superior, con el objetivo de obtener una base ósea adecuada en la que poder colocar implantes osteointegrados, en aquellos casos en que el espesor del hueso no lo permite.

**ENDODONCIA;** extirpación del nervio, vivo o muerto, de una pieza dental. La pieza puede tener una o varias raíces. Según el número de raíces de la pieza la endodoncia será unirradicular, birradicular o multirradicular.

**ÉPULIS:** pequeño tumor benigno, rojo violáceo, desarrollado a nivel del reborde alveolar de las encías a expensas del hueso o de las partes blandas.

**ESQUELÉTICO:** prótesis removible parcial en la que la estructura es metálica. Un esquelético presenta unos retenedores, una base de resina, unos conectores mayores y menores, y unas piezas dentarias. El número de piezas dentarias determina el tamaño del esquelético.

**FENESTRACIÓN DE CANINOS:** eliminación del hueso y la mucosa de alrededor de un diente incluido con el fin de liberar y visualizar la corona del diente, permitiendo al ortodoncista colocar un braquet y llevar este diente a la arcada.

**FÉRULA:** dispositivo de inmovilización dentaria, de material plástico o resina acrílica, que se utiliza en ortodoncia como estabilizador, como vehículo para llevar a la boca sustancias blanqueantes, en tratamientos periodontales, así como una herramienta que permite el descanso de dientes con movilidad y en tratamientos de patología de la articulación temporo-mandibular, para aliviar los síntomas de esta articulación y las consecuencias sobre las superficies masticatorias de los dientes provocadas por el apretamiento excesivo o por el roce entre los dientes superiores e inferiores (bruxismo).

**FLUORIZACIÓN:** procedimiento por el que aportamos flúor al organismo para prevenir la caries.

**FRENILLO:** pliegue de la membrana mucosa que conecta el labio superior o la lengua con la mucosa alveolar. (Puede ser labial o lingual).

**GINGIVECTOMÍA:** procedimiento quirúrgico por el que se extirpa el tejido gingival (encía) lesionado. Actualmente se emplea para el tratamiento de: hiperplasia (crecimiento) de la encía por medicamentos, fibrosis de la encía, bolsas supraóseas en lugares difíciles. También empleado para mejorar el acceso en técnicas restauradoras que invaden el espacio subgingival.

**IMPLANTES DENTALES:** pequeños dispositivos dentales que se insertan en los maxilares superior e inferior, para ayudar a rehabilitar una cavidad bucal que tiene pocos o ningún diente y que se pueda restaurar.

**MANTENEDORES DE ESPACIO:** dispositivos, fijos o removibles, encaminados a preservar el espacio que han dejado uno o varios dientes, hasta que se produzca la erupción del sucesor permanente.

**MUÑÓN COLADO:** elemento que permite rehabilitar una corona dental colocándolo sobre un implante osteointegrado o una raíz natural con endodoncia, por lo que se hace necesaria la colocación posterior de una corona artificial. Los muñones colados presentan una parte denominada perno para el implante y la raíz y otra muñón para la corona.

**OBTURACIÓN:** empaste dental.

**ODONTOLOGÍA PREVENTIVA:** subdisciplina de la odontología que se ocupa de la prevención de trastornos de la cavidad bucal, así como de la conservación de dientes y tejidos gingivales sanos.

**ORTODONCIA:** especialidad dentro de la estomatología que incluye todas las técnicas encaminadas a mejorar los defectos de posición de los dientes del paciente, para conseguir una mejor función mecánica y una satisfactoria estética bucal.

**ORTOPANTOMOGRAFÍA:** radiografía panorámica dental. Radiografía de los maxilares que nos permite ver las estructuras óseas y dentales así como realizar determinados diagnóstico de presunción.

**PATOLOGÍA ARTICULACIÓN TEMPOROMANDIBULAR (ATM):** función dolorosa o defectuosa de la ATM. La ATM es la articulación que hace posible abrir y cerrar la boca. Es la articulación dónde la mandíbula se articula con el hueso temporal del cráneo, delante del oído y en cada lado de la cabeza.

**PERIODONCIA:** rama de la odontología que se ocupa del diagnóstico, prevención y el tratamiento de las enfermedades periodontales (tejido que rodea al diente, que son las encías y el hueso). Cuando estos tejidos se infectan por falta de cuidado, se van destruyendo y dejan el diente casi sin sujeción (periodontitis o piorrea).

**PERIODONTOGRAMA:** medición de la movilidad dental.

**PRÓTESIS:** sustitución, por un elemento artificial, de una parte del cuerpo rehabilitando la función perdida.

**PULPOTOMÍA:** eliminación parcial del nervio, mediante la extirpación de la pulpa dentaria y posterior obturación de la pieza.

**QUISTE:** saco sin abertura o salida, tapizado por epitelio y suele contener líquido. El origen puede ser infeccioso o residual. La inmensa mayoría son benignos y siempre se debe realizar el estudio de anatomía patológica.

**RADIOGRAFÍA INTRABUCAL:** técnica exploratoria consistente en la colocación dentro de la boca de placas radiográficas, de diferente tamaño, que son impresionadas desde el exterior por un aparato de Rayos X.

**RASPADO Y ALISADO RADICULAR:** tratamiento encaminado a remover y eliminar los cálculos y placas de las raíces de los dientes con instrumentos selectivos para cada diente.

**RECONSTRUCCIÓN DE MUÑONES O ÁNGULOS CON PINS O PERNOS:** reconstrucción de una pieza dentaria muy deteriorada, utilizando pernos o pins para refuerzo de la reparación.

**REENDODONCIA:** procedimiento por el cual se vuelve a realizar el tratamiento de conductos en un diente cuyo tratamiento endodóntico inicial no ha dado el resultado esperado.

**SELLADO DE FISURAS:** delgada película plástica que se pinta sobre las superficies de masticación de los dientes posteriores (molares y premolares), para prevenir la formación de caries.

**TAC:** tomografía axial computarizada (TAC), prueba de diagnóstico radiológica mediante la utilización de rayos X y procesamiento de las imágenes por ordenador. Mediante el ordenador se reconstruyen los planos atravesados por los rayos X. Al procesar las imágenes se pueden ver como cortes tridimensionales en un monitor de televisión o en una radiografía. Consigue imágenes muy precisas del interior del organismo y de sus diferentes órganos, permitiendo diagnósticos muy precisos.

**TARTRECTOMÍA:** eliminación de la placa bacteriana y del sarro o cálculo dental.

**TELERRADIOGRAFÍA:** radiografía (del perfil craneomandibular del paciente) con la fuente de radiación alejada del sujeto y en la que los rayos del haz son paralelos. Se practica situando la placa fotográfica fuera de la boca y con el aparato de Rayos X, situado a más de dos metros del cráneo del paciente. Con ello se intenta conservar en lo posible, las dimensiones reales del mismo.

**VESTIBULOPLASTIA:** procedimiento quirúrgico dirigido a corregir la altura de los vestíbulos bucales (espacio situado entre el labio y la encía).

## **SERVICIO DE DEFENSA DEL ASEGURADO**

1. CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. (CASER) pone a disposición de sus clientes su Servicio de Defensa del Asegurado (Quejas y Reclamaciones) en Avenida de Burgos, nº 109, 28050 Madrid, y en la dirección de correo electrónico:  
[defensa-Asegurado@caser.es](mailto:defensa-Asegurado@caser.es)
2. Dicho Servicio atenderá y resolverá conforme a la normativa vigente, en el plazo máximo de un mes desde su presentación, las quejas y reclamaciones planteadas, directamente o mediante representación acreditada, por todas las personas físicas o jurídicas, usuarios de seguros y partícipes o Beneficiarios de planes de pensiones de empleo y asociados de CASER, cuando las mismas se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos relacionados con sus operaciones de seguros y planes de pensiones, ya deriven de los propios contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos, en particular del principio de equidad.

La presentación del escrito de queja o reclamación podrá realizarse, personalmente o mediante representación acreditada, en cualquier oficina de la Entidad abierta al público o en la oficina del Servicio de Defensa del Asegurado, en la Avenida de Burgos 109, 28050 - Madrid, por correo o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan su lectura, impresión y conservación, en cuyo caso, deberá ajustarse a lo previsto en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica.

3. Denegada la admisión de las reclamaciones o quejas, o desestimada total o parcialmente su petición, o transcurrido el plazo de un mes desde la fecha de su presentación ante el Servicio de Defensa del Asegurado, sin que haya sido resuelta, el interesado podrá presentar su reclamación o queja ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (Paseo de la Castellana, nº44, 28046 Madrid), organismo que actuará como entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, de acuerdo con la Disposición Adicional Primera de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre. Para ello se facilita la dirección de la página web de la Dirección General de Seguros, [www.dgsfp.mineco.es/reclamaciones/](http://www.dgsfp.mineco.es/reclamaciones/), donde el reclamante podrá informarse sobre el procedimiento, los requisitos y medios para presentar la reclamación o queja. Igualmente, podrá someterla a los juzgados y tribunales competentes.
4. En todas las oficinas de CASER abiertas al público, y en la página web [caser.es](http://caser.es), nuestros clientes, usuarios o perjudicados, encontrarán a su disposición un modelo de impreso de reclamación, así como el Reglamento del Servicio de Defensa al Asegurado de la entidad, que regula la actividad y el funcionamiento de este Servicio, y las características y requisitos de presentación y resolución de quejas y reclamaciones. Igualmente, desde esta página web, se podrá presentar la queja o reclamación.
5. En las resoluciones se tendrán en cuenta las obligaciones y derechos establecidos en las Condiciones Generales, Particulares y Especiales de los contratos; la normativa reguladora de la actividad aseguradora y la normativa de transparencia y protección de los clientes de servicios financieros (Ley de Contrato de Seguro, Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las entidades Aseguradoras y Reaseguradoras, y su Reglamento de desarrollo, texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, Reglamento de Planes y Fondos de Pensiones, Ley de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, Ley de Resolución Alternativa de Litigios en Materia de Consumo, Orden ECC/2502/2012, que regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones entre otros, Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo, sobre los servicios de atención al cliente de las entidades financieras, texto refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias).