

Folleto



**Declaración de los Derechos**  
de los Afiliados

## DECLARACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS AFILIADOS DE DENTEGRA

### I. EL AFILIADO DE DENTEGRA TIENE DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LA SALUD DENTAL

Lo anterior, de acuerdo a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la cual establece en su artículo 4°, cuarto párrafo:

“[...]

Toda persona tendrá derecho a la protección de la salud. La ley definirá las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y establecerá la concurrencia de la Federación y las entidades federativas en materia de salubridad general, conforme a lo que dispone la fracción XVI del artículo 73 de esta Constitución.

[...]”

El Estado y las Entidades Federativas, son las garantes de este derecho. Para dar cumplimiento a estas finalidades u objetivos que marca la Constitución, se integró el llamado Sistema Nacional de Salud, del cual forma parte **DENTEGRA**. Asimismo, **DENTEGRA**, en su carácter de Institución de Seguros Especializada en Salud (ISES), se encuentra sujeta a las disposiciones de la Secretaría de Salud, la cual dicta las normas oficiales mexicanas a que quedan sujetas las prestaciones de servicios de salud en materia de salubridad y en la verificación de su cumplimiento.

Para garantizar dicho derecho **DENTEGRA** declara ser respetuoso de las leyes, normas y reglamentos señalados por las autoridades federales, estatales y municipales correspondientes.

### II. EL AFILIADO DE DENTEGRA TIENE DERECHO A LA ATENCIÓN PROFESIONAL Y ÉTICA:

El artículo 51 de la Ley General de Salud establece:

“Los usuarios tendrán derecho a obtener prestaciones de salud oportunas y de calidad idónea y a recibir atención profesional y éticamente responsable, así como trato respetuoso y digno de los profesionales, técnicos y auxiliares.  
[...].”

En **DENTEGRA** creemos que todo paciente, se encuentra en un estado de particular indefensión y preocupado debido a su condición de enfermo, que lo hace vulnerable a situaciones desventajosas. De esta visión surge la necesidad de que obtenga una respuesta de calidad suficiente en el menor tiempo posible, de acuerdo con la tecnología y recursos disponibles en el momento y lugar en que se encuentra.

Para garantizar dicho derecho **DENTEGRA** declara ser riguroso en la selección de los proveedores dentales y de servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento. Distinguiéndonos por contar con una red de proveedores dentales asociados de amplio prestigio profesional y con personas que han demostrado interés por los pacientes en todas y cada una de las ciudades donde prestamos servicios. Los criterios de excelencia antes señalados también son aplicados en la selección de todos y cada uno de nuestros empleados, colaboradores, socios y accionistas.

El afiliado de **DENTEGRA** tiene derecho a un trato digno y respetuoso conforme lo establece el Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica en su artículo 48:

“Los usuarios tendrán derecho a obtener prestaciones de salud oportunas y de calidad idónea y a recibir atención profesional y éticamente responsable, así como trato respetuoso y digno de los profesionales, técnicos y auxiliares.”

Es el asegurado quien tiene derecho a decidir, en última instancia, y después de recibir la información que necesite para ejercerlo, si tratarse o no, y cuándo y a qué hora. En caso de requerir cirugía, el asegurado podrá aceptar de inmediato la realización de la misma o diferirla, con los riesgos que pueda conllevar la decisión.

Por lo anterior, el asegurado tiene derecho a tomar sus propias decisiones en relación con sus problemas de salud dental o los de sus hijos, aún cuando sea en contra de la opinión del dentista.

Por supuesto, el asegurado tiene el derecho a tener una información completa, veraz, oportuna y calificada sobre sus problemas de salud y necesidades de servicios dentales, de tal manera que pueda

comprender la gravedad o no de su estado de salud para tomar una decisión informada.

Para garantizar dicho derecho **DENTEGRA** declara ser respetuoso de las decisiones que tomen los afiliados y/o pacientes sobre sus asuntos de salud dental. Para que el asegurado se encuentre debidamente informado, **Dentegra** pone a disposición del asegurado, mediante los proveedores dentales de la Red, los formatos más comunes de consentimiento informado a través de los cuales les hacemos saber los riesgos de realizar un tratamiento, así como los riesgos de no hacerlo. Si hay algún tratamiento que no se encuentra incluido dentro de nuestros formatos, nos ponemos a su disposición para aclarar dudas mediante nuestros mecanismos de acceso directo: Centro de Contacto al teléfono **5002-3102** o al teléfono, sin costo de llamada de larga distancia, **01 55 5002 3102** o en la dirección **segurodental@dentegramx.com**.

### III. EL AFILIADO DE DENTEGRA TIENE DERECHO A LA VERDAD:

La participación activa en el mantenimiento y recuperación de la salud dental del asegurado, cuando se enferma, lo hace merecedor del conocimiento de la verdad sobre su estado, para que de esta manera pueda tomar sus propias conclusiones y definir de la mejor forma como desea manejar sus asuntos relacionados con su salud dental y la de su familia.

El asegurado tiene derecho a la verdad, sea cual fuere y corresponde al dentista la obligación de comunicarla cuándo, cómo, dónde y a quién (si no es al asegurado) hacerlo, con base en circunstancias múltiples que lo permitan, pero siempre en relación con el beneficio al afiliado **DENTEGRA**.

El dentista de **DENTEGRA** debe de conducirse siempre con la verdad. A pesar de que la medicina dental no sea una ciencia en el sentido estricto de las ciencias naturales, ni tampoco un arte de discernimiento, es un método idóneo para evaluar riesgos, resolver la incertidumbre y emitir un pronóstico, con responsabilidad personal y profesional.

Para garantizar dicho derecho, **DENTEGRA** declara que es una obligación del dentista informar al afiliado y/o paciente conocer sus condiciones de salud dental para conducirse con responsabilidad, salvaguardando su derecho a saber la verdad. **DENTEGRA** le solicita que exija siempre información sobre su estado de salud dental y que no renuncie a ella, a sabiendas de que la decisión está en sus manos.

#### **IV. EL AFILIADO DE DENTEGRA TIENE DERECHO A LA ATENCIÓN DE URGENCIA:**

El asegurado tiene derecho a la atención de urgencia de los problemas que ponen en peligro su bienestar o la integridad de sus órganos y/o funciones dentales. Ninguna institución u organización odontológica y/o aseguradora tiene el derecho de poner en peligro su integridad dental por aspectos burocráticos, económicos, personales o de alguna otra naturaleza.

Para garantizar dichos derechos, **DENTEGRA** cuenta con un sistema de atención de urgencias dentales a nivel nacional, apoyado de una manera constante por un servicio de enlace telefónico con dentistas, veinticuatro horas al día, todos los días del año, que le permite, con hacer una llamada, obtener apoyo ante las necesidades urgentes de sus afiliados.

#### **V. EL AFILIADO DE DENTEGRA TIENE DERECHO AL SECRETO PROFESIONAL:**

La relación de afiliado de **DENTEGRA**, desde el punto de vista profesional y de contrato de seguro, le da derecho inmediato al secreto profesional bajo el precepto que todo profesionista (incluyendo a la aseguradora) estará obligado a guardar estrictamente el secreto de los asuntos que le confieren sus clientes, salvo por los informes obligatorios (incluyendo el contrato de seguros) que establezcan las leyes respectivas. Esto quiere decir que lo que el asegurado confiere al dentista y/o a la aseguradora será salvaguardado celosamente y en reserva absoluta. No se requiere de especificación concreta de este derecho, que queda implícito en toda relación profesional.

Por secreto profesional definimos todo aquello oculto que no puede manifestarse *sin una causa debidamente justificada justa*. En general, el secreto profesional comprende la confidencialidad que reciben de sus clientes las personas que desempeñan cierta profesión (odontológicas y no odontológicas) y que son aceptadas por la sociedad para recibir las y mantenerlas en secreto, a cambio de dar ciertos consejos o servicios que se le solicitan y que solo ellos, apta y legalmente, por razón de su profesión pueden prestar.

La confidencialidad hacia el dentista y su agente de seguros le pertenece al asegurado, es personal y su divulgación podría causarle daño moral a su reputación, a la estima que otros pueden tener de él o a su propia autoestima frente a los demás, lo cual es o podría causar un daño que inclusive puede constituir una transgresión a la Ley y a sus derechos.

Para garantizar el derecho al secreto profesional, **DENTEGRA** no permite las violaciones al mismo. La confidencialidad de la información que haga el afiliado de **DENTEGRA** al personal de salud dental (odontológicos y no odontológicos) sólo pueden revelarse con su consentimiento, excepto en los casos determinados por la ley, como se ha mencionado con anterioridad. Las políticas de confidencialidad y resguardo de documentos clínicos se rigen en **DENTEGRA** de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana **NOM- 004-SSA3-2012**.

## **VI. EL AFILIADO DE DENTEGRA TIENE DERECHO A UN TRATO IGUALITARIO:**

Respecto al derecho de igualdad, **DENTEGRA** fundamenta el mismo en la *Declaración Universal de los Derechos Humanos*, en sus artículos primero y segundo, que expresan lo siguiente:

“Art. 1.- Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben de comportarse fraternalmente los unos con los otros.”

“Art. 2.- Toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición. Además, no se hará distinción alguna fundada en la condición política, jurídica o internacional del país o territorio de cuya jurisdicción dependa una persona, tanto si se trata de un país independiente, como de un territorio bajo administración fiduciaria, no autónomo o sometido a cualquier otra limitación de soberanía.”

Los artículos anteriores fundamentan el derecho que el asegurado tiene derecho a ser tratado en condiciones de igualdad respecto de otro u otros afiliados (o pacientes); esto es, en la forma de atenderlo no debe haber consideraciones de tipo social, económico, cultural u otro para limitarle o negarle el acceso a un tratamiento, a un procedimiento diagnóstico o preventivo, médico o quirúrgico o a un servicio cualquiera, necesario, disponible y relacionado con sus problemas y/o necesidades de servicios para la salud dental, siempre y cuando dicho servicio se encuentre cubierto por la póliza. Esto implica mantener un comportamiento ético, legal y responsable por parte de la ISES y de su “Red de Proveedores de Servicios de Salud”.

Para garantizar el derecho al trato igualitario, **DENTEGRA** declara que está en contra de cualquier trato discriminatorio, y al comprobarse que existe alguna violación a este principio de parte de alguno de sus

proveedores dentales, se pronuncia a favor de denunciarlos ante las autoridades correspondientes y se compromete a dar por terminada su relación de trabajo con dicha persona o institución que falte a este derecho.

## **VII.EL AFILIADO DE DENTEGRA TIENE DERECHO A CONSENTIR DE MANERA INFORMADA:**

El derecho a consentir de manera informada se refiere a que el paciente previo al tratamiento o procedimiento, tiene el derecho de saber las posibles consecuencias tanto positivas como negativas que pudiera tener su salud. Por lo anterior, en lo que a autorizaciones se refiere, existen sustentos legales, que señalan los prerequisites para la atención de múltiples procedimientos que conllevan un riesgo para los afiliados (o pacientes).

Los sustentos legales de dichas autorizaciones existen tanto en materia civil como en lo regulado en la Ley General de Salud; en materia penal por lo que hace a recabar la autorización para la realización de procedimientos de diagnósticos invasivos o quirúrgicos, máxime si estos pueden originar una lesión física o psicológica en el afiliado o paciente.

Dichas autorizaciones son necesarias para múltiples tratamientos en relación al ejercicio profesional, que incluye ingresos a unidades de salud, para realizar tratamientos o diagnósticos, terapéuticos odontológicos o quirúrgicos, entre otros.

Para cumplir con lo anterior, **DENTEGRA** pone a disposición del asegurado, mediante los proveedores dentales de la Red, los formatos más comunes de consentimiento informado a través de los cuales, le hacemos saber cuáles son los riesgos de realizar un tratamiento así como los riesgos de no hacerlo. Si hay algún tratamiento que no se encuentra incluido dentro de nuestros formatos, nos ponemos a su disposición para aclarar las dudas mediante nuestros mecanismos de acceso directo: Centro de Contacto al teléfono **5002-3102** o al teléfono, sin costo de llamada de larga distancia, **01 55 5002-3102** o en la dirección **segurodental@dentegramx.com**.

## **VIII.EL AFILIADO DE DENTEGRA TIENE DERECHO A LA ATENCIÓN EN PRIVADO Y A LA SEGURIDAD:**

Este derecho a la atención en privado y seguridad debe de incluir tanto a la persona como a sus pertenencias. El asegurado con **DENTEGRA** tiene derecho a que, en atención a su problema de salud

dental, los interrogatorios a los que fuera sometido o las exploraciones o procedimientos, en su caso, se hagan con la mayor discreción y en privado, con el objetivo de salvaguardar, preservar y conservar su intimidad, y de conformidad con el secreto profesional derivado de su relación con el dentista y la aseguradora.

Ninguna persona ajena al sistema de salud tiene derecho a enterarse de lo que se hable o se haga entre el dentista, la aseguradora y el asegurado, ni tampoco a difundir aspectos odontológicos o referentes a sus seguros con ningún tercero.

El asegurado tiene derecho a exigir que se apliquen todas las medidas de seguridad a su persona y en su entorno, para evitar accidentes que pueden agravar su estado de salud.

Para garantizar su derecho a un trato privado y seguro, sin distinción alguna **DENTEGRA** declara que está en contra de todas las acciones que atenten contra la intimidad o el pudor de sus afiliados, independientemente de la edad y/o sexo. Así como en contra de cualquier trato o atención que signifique un riesgo para el afiliado (o paciente), independientemente de su naturaleza u origen.

## **IX. EL AFILIADO DE DENTEGRA TIENE DERECHO A QUEJARSE:**

La *Ley General de Salud* establece en su artículo 54:

“Las autoridades sanitarias competentes y las propias instituciones de salud establecerán procedimientos de orientación y asesoría a los usuarios o solicitantes para que se presenten sus quejas, reclamaciones y sugerencias respecto de la presentación de los servicios de salud y en relación con la falta de probidad, en su caso de los servidores públicos. [...]”

El quebranto a la salud dental del asegurado lo puede hacer quejarse como una expresión válida de su sufrimiento y como una señal de que necesita ayuda. También sus quejas pueden representar disgusto y rechazo a una mala atención y la exigencia de su corrección; así el *Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica* establecen en sus artículos 52 y 55, respectivamente:

“Ante cualquier irregularidad en la prestación de servicios de atención médica, conforme a lo que establece la Ley y el presente Reglamento toda persona podrá comunicarla a la Secretaría o las demás autoridades sanitarias competentes.”



“Comprobada la infracción, la Secretaría, o en su caso las demás autoridades sanitarias competentes, dictarán las medidas necesarias para subsanar las deficiencias encontradas en la prestación de servicios médicos, independientemente de las sanciones que pudieran corresponder a los hechos.”

En este sentido el asegurado tiene el derecho de quejarse ya sea por una mala atención o porque esté inconforme con el tratamiento prestado por el proveedor dental.

Para garantizar su derecho de queja o inconformidad Dentegra declara que está dispuesta a escuchar con respeto y atención todas y cada una de las quejas o inconformidades de sus afiliados. Para tales efectos dispone de varios mecanismos de acceso directo:

Centro de Contacto al teléfono **5002-3102** o al teléfono, sin costo de llamada de larga distancia, **01 55 5002 3102** o en la dirección **segurodental@dentegramx.com**.

El asegurado tiene el derecho así como la obligación, de conocer quién es su dentista, su grado de preparación, su disposición a servirle, el tiempo de que dispone para atenderle, cómo maneja sus urgencias, quién le sustituye en sus días de descanso o vacaciones etc., así como con qué otros médicos se relaciona.

Para garantizar y dar certidumbre al derecho a conocer a su dentista, **DENTEGRA** dispone de toda la información de las características profesionales, para que ante la duda o la necesidad de servicios, usted pueda disponer de un punto de referencia e información fácil y a la mano, con tan solo una llamada telefónica.

## **X. EL AFILIADO DE DENTEGRA TIENE DERECHO A NO SER DISCRIMINADO:**

Conforme al artículo 1º, fracción III, de la *Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación*, se entiende por discriminación:

“III. Discriminación: Para los efectos de esta ley se entenderá por discriminación toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades,

la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo”.

Por ello, el asegurado tiene el derecho de tener las mismas oportunidades y de trato respecto de cualquier servicio que sea prestado por cualquier prestador, incluyendo a **DENTEGRA**, así como a un trato digno y libre de cualquier tipo de discriminación.

Para garantizar su derecho a la no discriminación y todo lo que ello significa **DENTEGRA** y toda su Red de proveedores dentales, en todo momento estará vigilante de que se le trate libre de cualquier tipo de discriminación. Por lo anterior, solicitamos de la manera más atenta, que sin ningún temor, manifieste a la ISES y a sus dentistas si existe algún trato que pudiera ser considerado como discriminatorio, para evitar el daño moral y/o psicológico que podría acarrear un acto de esa ignorancia, garantizando siempre una respuesta comprensible y respetuosa.

## **XI. EL AFILIADO DE DENTEGRA TIENE DERECHO A LA INFORMACIÓN DE SU EXPEDIENTE CLÍNICO:**

Un Tribunal Colegiado de Circuito, mediante tesis aislada número I.3o. (1 Región) 8 A (10a.), Publicada en el Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta (Libro XI, Agosto de 2012, Tomo 2), de la Décima Época, página 1838, estableció:

“[...] Por tanto, basta la solicitud del paciente para que le sean expedidas las constancias de los estudios clínicos y patológicos que le fueron practicados, no obstante lo establecido en el punto 5.5. de la indicada norma.”

Los datos que se acopian en relación al problema de salud dental y que suelen registrarse en el expediente clínico, son del asegurado. El asegurado tiene derecho, si bien, no a resguardar el original, a obtener al menos a una copia o resumen.

La **NOM-004-SSA3-2012** del expediente clínico, obliga a las instituciones de salud, privada o pública a conservar en custodia el expediente clínico original.

Para garantizar el derecho a obtener información de su expediente clínico y de acuerdo a la norma señalada, **DENTEGRA** siempre estará de acuerdo en brindarle todas las facilidades a sus afiliados (o pacientes) para otorgarles toda la información requerida, tanto odontológica como administrativa, al interesado o sus representantes legales, sin más trámite que su propia solicitud por correo electrónico o por escrito, previa comprobación del afiliado o paciente.

## **XII.EL AFILIADO DE DENTEGRA TIENE DERECHO A NO SER ESTUDIADO SIN SU CONSENTIMIENTO:**

Cualquier indagación, exploración, cuestionamiento, etc. referente al asegurado sólo deberá realizarse con su consentimiento expreso si está en condiciones de darlo, o con la aprobación de su familiar más cercano o de la persona responsable.

Lo anterior representa su capacidad de autonomía y, por tanto, de libertad de decisión, la que le da derecho a no ser sometido a estudios con fines educativos o de investigación sin su consentimiento previo, seguido de una información completa, oportuna, en lenguaje comprensible y veraz de las razones, propósitos, inconvenientes y posibles riesgos que pretenda el estudio en cuestión.

Conservar sólo para sí su identidad y los aspectos íntimos de su vida ajenos a otros constituye el derecho a la intimidad, que no solo hace referencia a alguna consideración social y aspectos morales, sino de respeto por parte de los demás, por lo que tiene características de una verdadera relación jurídica, en la que deben de salvaguardarse los derechos de intimidad que constituyen el derecho a la identidad y sobre los cuales no deben de intervenir extraños sin su consentimiento.

Para garantizar su derecho a no ser estudiado sin su consentimiento **DENTEGRA**, siempre apoyará de manera irrestricta que cualquier estudio o tratamiento deberá siempre de estar avalado por un consentimiento informado, como lo marca la *Ley General de Salud en el artículo 100 fracción IV*:

“[...]

IV. Se deberá contar con el consentimiento informado por escrito del sujeto en quien se realizará la investigación, o de su representante legal en caso de incapacidad legal de aquél, de una vez enterado de los objetivos de la experimentación y de las posibles consecuencias positivas o negativas para la salud.

[...]”

### **XIII.EL AFILIADO DE DENTEGRA TIENE DERECHO AL PAGO JUSTO POR LOS SERVICIOS RECIBIDOS:**

El pago de los honorarios odontológicos está regulado por una tabla de honorarios máximos acordada entre **DENTEGRA** y los dentistas, misma que es revisada, aprobada y acordada de forma anual por ambas partes. En este tenor, el Afiliado al preguntar por los honorarios, tendrá la certeza de que los mismos se encuentran conforme a los precios de mercado y que dichos precios están acordes a la póliza que el asegurado tiene contratada con **DENTEGRA**.

Ahora bien, por lo que hace a aquellos tratamientos que no estén incluidos dentro de la cobertura de Dentegra, se recomienda al Afiliado que pregunte al dentista por el presupuesto para que tenga todos los elementos para decidir tratarse o no.

Los servicios de salud de carácter social conforme al artículo 39 de la *Ley General de Salud*, son “los que prestan, directamente o por contratación de seguros individuales o colectivos, los grupos y organizaciones sociales a sus miembros y a los beneficiarios” de estos y en privado, es decir, son los que prestan personas físicas o morales en las condiciones que convengan a los afiliados, sujetos a ordenamientos legales, civiles y mercantiles. En materia de tarifas, se aplicará lo dispuesto por el artículo 43 de *La Ley General de Salud*. Estos servicios pueden ser contratados directamente por el público o mediante sistemas de seguros, individuales, de grupo o colectivos (no de los médicos independientes), deberán de apegarse a las tarifas que determine la Secretaría de Economía y estar a la vista del público en el establecimiento de que se trate.

Para garantizar el derecho a un pago justo por los servicios recibidos **DENTEGRA**, ha establecido, después de un minucioso estudio de mercado (con relación a la oferta y la demanda de servicios), un tabulador de tratamientos, debidamente arancelados y de común acuerdo con los proveedores de servicios odontológicos y no odontológicos que forman parte de nuestras “Redes de Proveedores”. Siempre apoyaremos un pago justo a los proveedores de servicios, por lo que estamos en total desacuerdo con los abusos, el despido y la no utilización de recursos necesarios.

### **XIV.EL AFILIADO DE DENTEGRA TIENE DERECHO A HABLAR**

El asegurado tiene derecho a preguntar al dentista que le explique lo que significa su enfermedad y no sentir rechazo o desprecio por su ignorancia. Si el dentista actúa con arrogancia o superioridad

derivada de sus conocimientos, o la hace sentir mal con alguna actitud negativa, en vez de demostrar espíritu de servicio, es necesario que se lo manifieste.

Dentegra y todos los que dependen de ella, directa o indirectamente, desde sus mismos agentes de seguros, le concederán el derecho a manifestar sus dudas, inquietudes o descontentos. Todos los que colaboramos con Dentegra estaremos en la mejor disposición de atenderle, en cuanto el asegurado lo solicite.

Para garantizar el derecho de queja, solicitud o felicitación Dentegra cuenta con diferentes mecanismos para tal efecto:

- A través de los teléfonos, **5002-3102** o al teléfono, sin costo de llamada de larga distancia, **01 55 5002 3102**, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 10 p.m. y sábados y domingos de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.
- Correo electrónico: **segurodental@dentegramx.com**

El caso será canalizado a la Unidad Especializada para la Atención a Clientes (UNEA) la cual está comprometida a escuchar con atención y brindar respuesta en el menor tiempo posible.

## **XV. EL AFILIADO DE DENTEGRA TIENE DERECHO A CONTAR CON INFORMACIÓN DE SALUD DENTAL:**

Tanto en forma individual como colectiva, el asegurado tiene derecho a informarse sobre las características de algunas enfermedades y/o tratamientos dentales, que le signifiquen algún riesgo para él y su familia.

Por lo anterior, **DENTEGRA** cuenta con una amplia gama de folletos y videos sobre salud dental que se encuentran disponibles en nuestra página web **www.dentegra.com.mx**. También contamos con "dentistas virtuales" que aplican un cuestionario para evaluar su riesgo de caries así como su riesgo de enfermedad periodontal, brindándole información muy valiosa para su salud dental.

## **XVI. EL AFILIADO DE DENTEGRA TIENE LOS SIGUIENTES DERECHOS SI ES VIH POSITIVO O ENFERMO DE SIDA:**

La ley protege a todos los individuos por igual y sin hacer distinción, en consecuencia, el asegurado no debe de sufrir discriminación de ningún tipo. El asegurado no está obligado a declarar que vive con positividad al VIH o que ha desarrollado SIDA. Si de manera voluntaria decide someterse a la prueba de detección de anticuerpos VIH, tendrá derecho a que ésta se realice en forma anónima y que sus resultados se conserven con absoluta discreción.

En ningún caso puede ser objeto de detección forzosa, aislamiento, segregación social o familiar por vivir con VIH o por haber desarrollado SIDA. Asimismo, no podrá restringirse su libre tránsito.

En México debe de observarse lo señalado por la **NOM-010-SSA2-2010** para la *Prevención y Control de la Infección por Virus de la Inmunodeficiencia Humana*, que tiene por objeto uniformar los principios y criterios de operación de los componentes del Sistema Nacional de Salud, respecto de las actividades relacionadas con la prevención y control de la infección por dicho virus, en virtud de que por su magnitud y trascendencia, constituye un grave problema de salud pública según afirman sus propias “disposiciones generales”.

Para garantizar sus derechos y respeto al afiliado portador del virus del SIDA o la persona que haya desarrollado inequívocamente el Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida, **DENTEGRA** le garantiza el apego irrestricto a la legislación vigente sobre enfermedades infecciosas y a las indicaciones que para tales efectos señale la “*Guía de manejo antirretroviral de las personas con VIH*”. Se garantizará además el secreto profesional y el respeto a la intimidad que requieren todos estos casos.

## **XVII. LOS AFILIADOS EN EDAD INFANTIL DE DENTEGRA TIENEN LOS SIGUIENTES DERECHOS:**

Como un grupo de personas afiliadas especialmente vulnerables, por sus riesgos y particularidades biológicas y sociales, Dentegra tiene especial interés en salvaguardar sus derechos.

Nos apegamos a los señalamientos que declaró la Convención sobre los derechos del niño (Naciones Unidas, 1990).

Derecho a la igualdad, independientemente de raza, religión, nacionalidad, sexo, idioma, opinión política, origen étnico o social, posición económica e impedimentos físicos.

Derecho a la protección especial para su desarrollo físico, intelectual, moral espiritual y social de manera sana y normal.

Derecho a un nombre y una nacionalidad.

Derecho a nutrición, vivienda y servicios médicos adecuados.

Derecho a atención especial, en caso de ser impedido.

Derecho al amor, la comprensión y protección.

Derecho a la enseñanza gratuita, el juego y la recreación.

Derecho hallarse entre los primeros que reciban socorro en caso de desastre.

Derecho a la protección contra toda clase de negligencia, crueldad o explotación.

Derecho a la protección contra toda forma de discriminación y derecho a ser criado en un espíritu de amistad, paz y tolerancia universal.

Contamos en la Red de dentistas con la especialidad de Odontopediatría, dentistas especializados en atención infantil que podrán atender a esta población.

## **XVIII. LOS AFILIADOS DE DENTEGRA QUE SON ENFERMOS MENTALES O DISCAPACITADOS SON TRATADOS DE MANERA PREFERENCIAL:**

*La Ley General de Salud* señala en el artículo 72:

“La prevención y atención de los trastornos mentales y del comportamiento tiene carácter prioritario. Se basará en el conocimiento de los factores que afectan la salud mental, las causas de las alteraciones de la conducta, los métodos de prevención y control multidisciplinarios de dichos trastornos, así como otros aspectos relacionados con el diagnóstico, conservación y mejoramiento de la salud mental.  
[...].”

Para garantizar los derechos de las personas con problemas mentales y/o discapacitados Dentegra se apegará a las indicaciones de las leyes vigentes, para el manejo de dichos casos.

En el portal de Dentegra se cuenta con un indicador de “acceso con silla de ruedas” para aquellos pacientes que tengan alguna discapacidad motriz de manera que puedan tener acceso a los servicios dentales sin problema.

## **XIX. LOS AFILIADOS DE DENTEGRA TIENEN DERECHO A LA PROTECCIÓN DE SUS DATOS PERSONALES Y SENSIBLES:**

De conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, los afiliados (pacientes) tienen derecho a la protección de sus datos personales y sensibles, mismos que serán recabados y utilizados por la Red de proveedores dentales, así como por **DENTEGRA** de conformidad con el Aviso de Privacidad que le fue entregado en su momento.

Asimismo, **DENTEGRA** comprometido con garantizar que sus datos personales y sensibles no serán divulgados o utilizados para fines distintos a los establecidos en el Aviso de Privacidad, ha celebrado contratos con sus Proveedores para efectos de que éstos se limiten a lo establecido en dicho Aviso o, en caso contrario, les den a conocer sus Avisos respectivos recabando su consentimiento.



Insurgentes Sur 863 piso 5, Col. Nápoles  
C.P. 03810, Ciudad de México.

**[dentegra.com.mx](http://dentegra.com.mx)**