

IVR

Vigencia
Octubre de 2010

Guía para el sistema de
autorizaciones automatizadas
I.V.R (Interactive Voice Response)
Servicio telefónico interactivo
para prestadores médicos

0800-345-7748

Nombre de la Institución

N° de Prestador

 **PRIVAMED**

Uruguay 469 Piso 3° (C1015ABI) Ciudad de Buenos Aires
www.privamedsa.com • 0810-999-2706 • (011) 4371-4449

 **PRIVAMED**

Cobertura Médica al Alcance de Todos ●●● **bremen**
MEDIZINER GRUPPE

Índice

1. Consideraciones Generales	Pág. 03
1.1 Atención al Asociado	Pág. 03
a) Asociado con Credencial	Pág. 04
b) Documentación Respaldatoria	Pág. 05
c) Mesa de Ayuda	Pág. 05
1.2 Descripción de las prestaciones que se podrán autorizar por el sistema IVR	Pág. 05
a) Autorización de Prestaciones	Pág. 05
b) Anulación de Autorizaciones Registradas	Pág. 06
2. Descripción del servicio de autorización automatizada IVR	Pág. 06
2.1 Acceso al Servicio IVR	Pág. 07
2.2 Autorización de Prestaciones	Pág. 08
2.3 Anulación de Prestaciones	Pág. 08
3. Anexo 1 - Mensajes del Sistema IVR	Pág. 09
4. Anexo 2 - Recomendaciones en el uso del sistema de autorizaciones automatizado IVR	Pág. 09
5. Anexo 3 - Grilla de Códigos de Prácticas	Pág. 11

1. Consideraciones Generales

1.1-Atención al Asociado

Para que un asociado de **PRIVAMED S.A** sea atendido dentro de las condiciones de su cobertura, es indispensable que presente:

- **La credencial de PRIVAMED S.A definitiva o provisoria.**
- **Documento de Identidad.**

Si no se cuenta con estos dos elementos no será posible la atención bajo la cobertura de PRIVAMED S.A.

ATENCIÓN AL PRESTADOR:

Tel: 4371-4449

Días y Horarios: Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00 hs.

o vía E-Mail a: ayudaivr@privamedsa.com

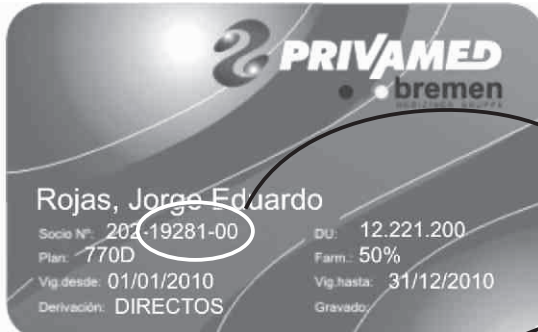
En los casos de dudas sobre la forma de operar el sistema **IVR** (Interactive Voice Response), podrá llamar a la **Mesa de Ayuda, de Lunes a Viernes de 9:00 a 18.00 hs. al 4371-4449**

- Cuando tenga dudas sobre la forma de ingresar más de 1 prestación por asociado.
- Cuando no recuerde el número de código de prestación a registrar.
- Cuando no recuerde su número de Prestador.
- Cuando tenga dudas sobre cómo proceder frente a alguno de los mensajes de error que le responde el sistema.
- Cuando por algún motivo no pueda registrar las prestaciones.

a) Asociado con Credencial

Para autorizar prestaciones de asociados deben ingresarse los **últimos 7 dígitos del número de asociado que se encuentran en la credencial**, en el teclado del aparato telefónico. (Véase imagen explicativa).

Credencial



El N° de asociado está compuesto por estos 7 dígitos

Constancia de Asociación

(Credencial Provisoria del Titular y Grupo Familiar)

		CREDENCIAL PROVISORIA		HOJA: 1 de 1		
		DIA	MES	AÑO		
		20	9	2010		
PLAN: 880						
Nro. de Afiliado Ben	Apellido y Nombres	DNI				
17404/00	NORBERTO CESAR VITULLO	14776854				
17404/01	NELIDA NORMA CASTRO	14483687				
17404/02	YASMIN LUZ VITULLO	36739315				
Validez desde: 20/09/10				Vencimiento: 10/10/2010		
				NO GRAVADO		
<p>Por la presente autorizamos la atención de los afiliados que se detallan en la misma, cuyas Credenciales se encuentran en trámite.</p> <p>Dicha autorización podrá ser usada únicamente entre las fechas indicadas como de "Validez desde" y "Vencimiento".</p> <p>Sin sello y firma de PRIVAMED S.A. esta Credencial carece de validez.</p> <p>Esta credencial es personal e intransferible para uso exclusivo del titular y su grupo familiar y deberá presentarse con el documento de identidad.</p>				<p>Marcelo A. Pérez Coordinador General</p>		

Si la respuesta es positiva, el sistema solicitará que se ingresen las prácticas a autorizar. Una vez autorizadas automáticamente, se escuchará un mensaje de respuesta, asignándole un número de operación, el que se anotará en el dorso del pedido médico y oficiará de autorización por **IVR**.

Si por algún motivo no se realizara la Autorización de la Prestación, (por ejemplo: el socio se retira antes de realizar su consulta), la operación deberá ser anulada siguiendo las instrucciones de esta guía.

Ante la interrupción del sistema **IVR**, el prestador deberá continuar con el esquema de facturación tradicional, registrando las prestaciones brindadas con el sistema de planillas vigentes y si las prácticas tienen autorización previa, la misma deberá ser realizada por el asociado vía fax o en forma personal en nuestra oficina.

b) Documentación Respaldata

Deberá facturarse las prestaciones con el pedido médico original y al dorso debe constar el N° de autorización, fecha, la correspondiente firma, aclaración, DNI del asociado o persona responsable y sus correspondientes informes en prácticas.

c) Mesa de Ayuda

Cuando no se pueda establecer la comunicación telefónica, podrá comunicarse con la mesa de Ayuda de **PRIVAMED S.A. de Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00 hs. al Tel: 4371-4449.**

O se podrán enviar consultas por E-mail a: ayudaivr@privamedsa.com
Para Urgencias y Emergencias a nuestro Centro Coordinador de Urgencias y Emergencias al **4996-0201** de Lunes a Viernes de 18:00 a 9:00 hs. y los Sábados, Domingos y Feriados allí una Operadora chequeará padrones y autorizará en forma telefónica (dando un N° de Autorización y su nombre y apellido)

1.2. Descripción de las prestaciones que se podrán efectuar por medio del Sistema IVR

a) Autorización de Prestaciones

Es el procedimiento por el cual el prestador tiene la posibilidad de informar a **PRIVAMED S.A.** las prestaciones que le va a realizar a un asociado.

Es importante destacar que al registrar las prestaciones por este sistema, está procediendo a evitar débitos por carnets vencidos, asociados de baja, asociados morosos y sobre todo, fomentará la libre elección por parte de los asociados, ya que con las autorizaciones vía fax podían ser direccionados por nuestra institución a distintos prestadores.

b) Anulación de Autorizaciones Registradas

Es el procedimiento que permite anular una Autorización , dentro de las 24 hs. de haberse registrado la prestación.

No es posible anular registros de días anteriores.

Para estos casos se deberá llamar a la **Mesa de Ayuda** de **PRIVAMED S.A.**

Es importante la anulación de las prácticas no realizadas, ya que al tener topes mensuales y/o anuales no se podrían autorizar en forma automatizada si pasan esos topes, ocasionando un perjuicio para el asociado.

2. Descripción del Servicio de Autorización Automatizada IVR

Todas las Autorizaciones se pueden llevar a cabo, utilizando teléfonos por tonos.

Las Autorizaciones serán ON-LINE, en comunicación directa con la computadora Central de **PRIVAMED S.A.**

Cabe aclarar que nuestra central recepcionará los llamados fallidos, las transacciones erróneas o denegadas, por ende servirá como elemento de prueba ante alguna controversia.

Bastará con contar con un teléfono por tonos (este puede ser fijo, público o del tipo móvil) para utilizar el servicio **IVR** (Interactive Voice Response).

La distribución típica de un teclado telefónico es la siguiente:

1	2 ABC	3 DEF
4 GHI	5 JKL	6 MNO
7 PRS	8 TUV	9 WXY
*	0 OPER	#

Entre las doce teclas que componen el teclado existen diez con los números del **0 al 9** y dos teclas especiales: La tecla Asterisco (*) a la izquierda del cero y la tecla Numeral (#) a la derecha del cero.

Mediante este teclado se ingresarán los datos que el sistema requiera para las Autorizaciones.

2.1. Acceso al Servicio IVR

Para tener acceso al Servicio, el Prestador deberá marcar el siguiente número telefónico:

0800-345-7748

Inmediatamente escuchará el siguiente mensaje:

“Bienvenido al sistema de autorizaciones de PRIVAMED S.A.”

Seguido de ello escuchará:

“Para autorizaciones marque 1, para anular una práctica autorizada marque 2”

A continuación se le pedirá:

“Ingrese su Número de Prestador. Al finalizar marque (#)”

El prestador deberá ingresar su código de prestador asignado por **PRIVAMED S.A.** y presionar la tecla (#).

Escuchará como respuesta (por ejemplo:). **“Laboratorio Lanus, si es correcto marque 1, para reintentar marque 2”**

A continuación se le pedirá:

“Por favor Ingrese el N° de Asociado sin guiones ni barras. Al finalizar marque (#)”

Se deberán ingresar los 7 últimos dígitos identificatorios que figuran en el margen superior izquierdo de la credencial de **PRIVAMED S.A.** y seguido la tecla (#).

Por ejemplo: si el N° de la credencial es 385/15562/ 00 en el sistema solo se debe ingresar 1556200#

Luego de ingresados los datos al sistema de autorizaciones, se escuchará:

“El N° de asociado es.....” y repetirá N° por N°.

Respuestas:

Si se hubiera ingresado incorrectamente el número del asociado el sistema responde que el número de socio es inválido, tendrá la opción de volver a ingresar el número correcto sin necesidad de tener que repetir los pasos previos:

“Si es correcto marque 1. Para reintentar marque 2”.

Si presiona **2(*)** vuelve a pedir que se ingrese el número del socio.

2.2. Autorización de Prestaciones

Ested escuchará:

“Ingrese los números de prácticas separados por asteriscos (*), al finalizar marque numeral (#)”

Ingrese los dígitos del código de prestación separados por asteriscos (*).

Se pueden Ingresar varias prestaciones en una misma transacción, ingrese cada código separados por asterisco (*) “ para finalizar presione (#)”

En el caso de Psicología, Kinesiología y el código 998 de laboratorio, luego de ingresar el código correspondiente, se indicará la cantidad de sesiones y/o determinaciones, marcando asterisco (*), el número y finalizando con numeral (#)

Ver el siguiente ejemplo:

Laboratorio: 475*297*481*63*1035*1040*677*998*6#

Ecografías: 180104*180106*180112#

Piscología: 330101*4#

Kinesiología: 250000*10#

El sistema indicará:

“El coseguro es..... \$ (..... Pesos)”

Si las prácticas ingresadas son de Psicología, Fonoaudiología o Kinesiología, escuchará el siguiente mensaje: **“Restan..... Sesiones para alcanzar tope anual”** antes del importe del coseguro y el N° de Autorización.

Finalmente escuchará:

“El N° de Autorización es.....”

“Para repetir la información marque 1, para ingresar otra práctica marque 2, para terminar presione 9”.

Al terminar la operación el sistema saludará agradeciendo su comunicación.

2.3. Anulación de Autorizaciones

Número de operación:

“Ingrese todos los 6 dígitos del número de autorización”.

Es el número de la operación (que consta de 6 dígitos) que ha sido registrada previamente y que se desea anular.

Respuestas:

El sistema responderá si la anulación fue registrada:

“La autorización XXX.XXX ha sido anulada”.

O en su defecto le indicará los motivos por los cuales no se pudo realizar la anulación.

Ejemplo: si se realizó una autorización el día Jueves a las 13.30 hs., tendrá tiempo de anularla hasta el viernes a las 13.30 hs.

Luego podrá marcar (*) para volver al menú o 9 para finalizar.

3. Anexo I – Mensajes del Servicio IVR

MENSAJE DE RESPUESTA IVR	DESCRIPCIÓN
Proceso 1- Prestadores	
Número de prestador ingresado es incorrecto.	El número de socio es incorrecto
Inténtelo nuevamnete	
Prestador no autorizado para el servicio IVR	Prestador no autorizado para el servicio IVR
Proceso 2- Asociados	
Número de asociado incorrecto.	El número de asociado es incorrecto
Inténtelo nuevamente.	
Asociado no dado de alta aún en nuestro sistema	Asociado con alta a futuro
Asociado de baja. Comuníquese con Privamed	El asociado está dado de baja
Prestador no habilitado para el plan 550	Plan del asociado restringido por contratación
Prestador no habilitado para el plan 770	Plan del asociado restringido por contratación
Asociado no habilitado para su atención.	El asociado se encuentra moroso
Comuníquese con Privamed	
Proceso 3- Autorizaciones	
Código de práctica incorrecto. Inténtelo nuevamente	El código de práctica es incorrecto
Práctica no habilitada para el servicio IVR	Práctica restrngida por contrato
Práctica no autorizada. Superó tope anual.	La cantidad de la prestación superó tope anual.
Comuníquese con Privamed	
Práctica no autorizada. Superó tope mensual de 4	La cantidad de la prestación superó tope mensual de 4
Práctica reiterada. Comuníquese con Privamed.	No se autorizan automáticamente las mismas prácticas dentro de un período X
Proceso 4- Anulaciones	
La orden de autorización XXXXX es incorrecta.	Código de autorización incorrecto
Inténtelo nuevamente	
La orden de autorización XXXXX no puede anularse porque fue autorizada por otro prestador.	Orden de autorización emitida para otro prestador
La práctica no puede anularse porque venció el plazo de 24hs. Omuníquese con Privamed.	Plazo vencido para anular autorizaciones.

4. Anexo II Recomendaciones en el Uso del Sistema de Autorizaciones Automatizadas IVR

Antes de realizar una operación tenga a mano:

- N° de prestador asignado por Privamed S.A
- Carnet del asociado
- Orden médica con las prácticas ya codificadas (si no las sabe de memoria).
- Lapicera para anotar el N° de Autorización y Coseguro que da el sistema **IVR**.

Durante el ingreso de la Operación:

- Usted no necesita esperar que finalicen las indicaciones para cada ingreso, si recuerda cual es el dato que debe ingresar, puede hacerlo directamente.
- Si el sistema le indica que el número de socio es incorrecto, corrobórelo y vuelva a ingresar correctamente el número del asociado.
- En el Anexo III usted dispone de una Grilla “Ayuda-Memoria” que le hará recordar los códigos de las prácticas que podrán autorizarse por el sistema **IVR**.
- Si usted ingresa mal un dígito antes de alcanzar la longitud total del campo, espere a que el sistema vuelva a pedirle el dato, e ingréselo de nuevo correctamente.
Ejemplo:

“Si usted ingresó incorrectamente el 6° dígito del número de la autorización que desea anular, espere a que el sistema le vuelva a pedir los 6 dígitos de la Autorización a anular.”

Después de realizar una Operación:

- Cuando haya realizado satisfactoriamente una operación, al darle la respuesta, el sistema le informará el número de Autorización.
Si usted no alcanzó a tomar nota puede presionar la tecla 1 para volver a escucharlos.
- Si quiere finalizar la llamada, después de la respuesta debe ingresar 9.
- Después de realizar una operación y escuchar la respuesta, puede presionar 2 para volver a ingresar autorizaciones de otras prácticas, siempre y cuando sean del mismo paciente.

3. Anexo III – Grilla de códigos para autorizacion automatizada por IVR

Practicas por Especialidad	Códigos
Anatomía Patológica	
Biopsia por incisión o punción de pieza operatoria _____	150101
Anatomía de pieza operatoria _____	150102
Estudio biopsico seriado y semiseriado _____	150105
Papanicolao _____	150106
Ginecología	
Papanicolao _____	150106
Colposcopia _____	220101
Vulvoscopia _____	221001
Consultas Médicas	
Consulta médica _____	420101
Consulta médica 1° Vez con Médico de Acceso Directo (MAD) _____	420110
Consulta médica Ulterior con Médico de Acceso Directo (MAD) _____	420101
Consulta médica Especialistas _____	420112
Consultas médicas Especialidades Pediátricas _____	420113
Cardiología	
ECG _____	170101
Ergometría _____	170111
Holter _____	170118
Ecocardiograma _____	180103
Ecografías	
Ecografía Ginecológica _____	180104
Ecografía Mamaria _____	180106
Ecografía Tiroidea _____	180110
Ecografía Testicular _____	180111
Ecografía Completa de abdomen _____	180112
Ecografía Hepatobiliar, esplénica o torácica _____	180113
Ecografía de Vejiga o próstata _____	180114
Ecografía Renal _____	180116
Ecografía Pancreática o Suprarenal _____	180118
Ecografía Partes Blandas _____	180601
Ecografía de Caderas _____	180602
Ecografía Transvaginal _____	180140
Ecografía Transrectal _____	180141

Practicas por Especialidad

Códigos

Neurología

EEG simple _____	290101
EEG con Activación Compleja _____	290102

Rehabilitación Kinesiológica

Fisioterapia (Tope de 25 x año) _____	250101
Kinesioterapia (Tope de 25 x año) _____	250102
Módulo FKT (250101+250102) (Tope de 25 x año) _____	250000
Módulo global (250101+250102+laser + magneto) Tope de 25 x año _____	259001

Oftalmología

Fondo de Ojo (Incluido en Consulta médica) _____	420101
---	--------

Otorrinolaringología

Rehabilitación del Lenguaje (Fonoaudiología Tope de 25 x año) _____	250104
Estudio Funcional Laberíntico _____	310101
Audiometría _____	310102
Logoaudiometría _____	310103
Pruebas Supraliminales (Sisi- Watson- Tolan- Heinke- Acúfenos _____	310104
Impedanciometría / Timpanometría _____	310109

Psicopatología

Psicología cada sesion (Máximo 4 x mes) _____	330101
--	--------

Psiquiatría

Tratamiento psicofarmacológico (Consulta + sesión) _____	330100
---	--------

RX (Todas las prácticas menos las contrastadas) _____ 340101 al 340602

RX Odontológicas

RX Panorámica Odontológica _____	90204
----------------------------------	-------

Obstetricia

Monitoreo Fetal anteparto (NST) (Máximo 6 x gesta) _____	220202
---	--------

Laboratorio

Laboratorio Incluido en el Nomenclador Nacional _____	1al 999
---	---------

Laboratorio No Nomenclado de Usado Usualmente

HDL Colesterol _____	1035
LDL colesterol _____	1040
CPK MB _____	1045
Troponina T _____	1046
Test Rápido de Fausas _____	1055
PSA _____	1000
Sub unidad Beta Cualitativa _____	1005
Sub unidad Beta Cuantitativa _____	1010
Hepatitis B antígeno de Superficie (AG- HBS) _____	1086
T4 L _____	1186