



Carta del Niño Dios A los padres de la primera infancia

QUERIDOS PAPÁS Y MAMÁS:

Sé que con las primeras luces de diciembre y desde el instante mismo en que cuelguen los adornitos en el árbol de Navidad, sus mentes estarán muy ocupadas haciendo sumas y restas para traducir en regalos todos esos hermosos sentimientos que anidan en sus corazones ahora que Dios les dio el don de la vida al convertirlos en padres, y sus ilusiones y ganas de brindar amor se elevan hasta el infinito.

Pienso en todos los niños y niñas del mundo pero, de una manera especial, en los bebés que llegaron a sus hogares, quienes conforman eso que los expertos llaman la primera infancia.

Y al pensar en ellos, con todo mi amor, recuerdo unas palabras que escribió un anciano sabio, Nelson Mandela, Premio Nobel de Paz, al recordar un día de su infancia ante una plenaria del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (Unicef, por su sigla en inglés): *"(...) Fue en Qunu (Sudáfrica sudoriental), donde pasé los años más felices de la niñez, rodeado de una familia en la que había tantos bebés, niños, niñas, tías y tíos que no puedo recordar un instante del día en el que yo haya estado solo. Fue allí donde mi padre me impartió, por la manera en que vivió su vida, la idea de la justicia que me ha acompañado durante los muchos decenios de mi vida. (...) Fue en Qunu donde escuché de mi madre los relatos que alimentaron mi imaginación; donde ella me impartió su gentileza y generosidad mientras cocinaba nuestras comidas sobre un fuego abierto y me mantenía bien alimentado y saludable. (...) Fueron esos*



Contenido

- MUNDO MÉDICO:** Turismo de salud. Un horizonte nuevo para Colombia (3)
- SALUD AL DÍA:** Hipotiroidismo en mujeres. Un no rotundo a la automedicación (6)
- MBE:** Óvulos vitrificados. Preservan la fertilidad en mujeres con cáncer (8)
- DESDE COOMEVA:** Nueva Sistema de Audiorespuesta IVR (10)



primeros años los que determinaron de qué manera habría de vivir los muchos años de mi larga vida... Siento una inmensa gratitud hacia mi padre y mi madre y hacia todas las personas que me criaron y me brindaron una formación para que llegara a ser el hombre que soy hoy".

Quiero decirles, queridos papás y mamás, que los presentes más bellos e importantes no cuestan dinero y son fruto del amor: los abrazos, las caricias, la escucha con empatía, las galletitas horneadas en casa, los dibujos, las tarjetas pintadas a mano, el acompañamiento, los consejos oportunos, la sopita para una noche de invierno, el consuelo ante el miedo, la frustración o la tristeza; la caricia a cualquier hora, sin motivo ni razón particular, y los cuidados que día tras día pueden prodigarles a sus hijos, para que su primera infancia se convierta en los cimientos de una vida plena.

La mayor parte del desarrollo maravilloso del cerebro ocurre mucho antes de que los adultos se percaten de lo que está ocurriendo; las neuronas de la especie humana proliferan y tienen lo que llaman el "efecto esponja", es decir, captan de forma exuberante y frugal todo lo que se les transmite a través de los sentidos. De esta forma, se marcan las pautas para el resto de la vida. En solo 36 meses –desde que nacemos– adquirimos la capacidad de pensar y hablar, aprender y razonar, y se forman los fundamentos de los valores y los comportamientos sociales que harán de nosotros dignos hijos de nuestros papás y mamás.

Como los primeros años son una época de grandes

cambios con una influencia que dura toda la vida, es preciso asegurar los derechos de la infancia al comienzo mismo de la existencia.

Queridos papás y mamás: que la casa huele a pan horneado, a lomo de cerdo en salsa de manzanas, a chocolate caliente, a turrón de vainilla, a pastel de ciruelas, a natilla y buñuelos bien calientes y crocantes, y a tamales caseros; esos olores evocarán en sus hijitos el sabor de la Navidad, pero, al mismo tiempo, la importancia de la familia unida en torno al amor.

¡Ah!, pero no nos olvidemos de quienes –por una u otra razón– no tienen estas oportunidades. Tejan afectos en esta época; todos tenemos amigos que están tristes, parientes menos favorecidos, o conocemos obras sociales en la comunidad; si hacen partícipes a sus hijitos de estas redes de solidaridad, les estarán dando como regalo un gran paquete de tolerancia, autoestima, confianza, caridad, aprecio, respeto y misericordia por el otro.

Solo así, cuando sus hijos sean mayores, ustedes podrán repetir con Mandela: *"Queridos niños: veo la luz de vuestros ojos, la energía de vuestros cuerpos y la esperanza de vuestro espíritu. Sé que sois vosotros, y no yo, quienes construiréis el futuro. Sois vosotros, y no yo, quienes rectificaréis las injusticias e impulsaréis todo lo que el mundo tiene de bueno".*

Con amor,

El Niño Dios



TURISMO DE SALUD

Un horizonte nuevo para Colombia

Cada vez más extranjeros llegan al país en busca de tratamientos médicos. Clínicas y hospitales empiezan a explorar un mercado que mueve millones de dólares en el mundo.

COLOMBIA HA descubierto un enorme potencial productivo gracias al turismo de la salud, es decir, aquellos servicios destinados a personas que viajan a otra ciudad o país distinto del suyo para diferentes prácticas médicas.

En el año 2000, la Organización Mundial de la Salud (OMS) ubicó al sistema de salud de Colombia en el puesto 22 y el primero en América Latina entre 191 países; mientras que una encuesta de la revista *América Economía* sobre instituciones prestadoras de servicios médicos, mostró que 8 de los 35 mejores hospitales y clínicas de Latinoamérica están en Colombia, es decir, el mayor número de instituciones en ese *ranking*, con 22%.

Por todo esto, el Gobierno y el sector privado unieron fuerzas en el 2007 para desarrollar una política de competitividad a largo plazo, hacia el año 2032, y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MCIT) creó el programa de Transformación Productiva para hacer de este un sector de clase mundial en Colombia. Hoy está en ejecución un Plan de Negocios.

Enorme potencial

Se calcula que durante el año 2004 más de 20.000 pacientes extranjeros vinieron al país en busca de servicios médicos y de salud. Por otro lado, de acuerdo con cifras de Proexport,

entre enero y diciembre del 2005 ingresaron 950.000 viajeros internacionales, 146.897 más que en el mismo período del 2004, lo cual representa un crecimiento del 26,7%.

En el 2008, se atendió a cerca de 7.000 pacientes llegados del exterior y se sumaron 44.800 en busca de procedimientos asociados con el bienestar. De acuerdo con Renée Marie Stephano, consultora y presidenta de la Asociación de Turismo Médico de Estados Unidos, la mayoría de estos viajaron atraídos por la calidad de los servicios. En el 2009, el país recibió US\$126 millones por cuenta de este sector, de acuerdo con cifras del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.



Ciudades como Bogotá, Bucaramanga, Cali y Medellín gozan de prestigio gracias a médicos, odontólogos y cirujanos de gran nivel.



Actualmente, existen 25 entidades que han avanzado en atención a pacientes internacionales con inversiones a corto plazo por \$600.000 millones, según el MCIT. El país cuenta con siete Zonas Francas de Salud, con inversiones superiores a \$400.000

millones, y está pendiente la aprobación de otras dos.

La estrategia que adelanta el Gobierno aspira a que en el 2012 el país perciba ingresos por US\$270 millones, y en el 2019 ascienda a US\$800 millones. Pero, para ello, se necesita un manejo de expedientes estandarizado, construir más Zonas Francas de Salud y establecer alianzas con instituciones de reconocimiento mundial.

Cifras que empiezan a moverse

- La Fundación Cardioinfantil, en Bogotá, en el 2009 atendió a 600 pacientes de otros países, obtuvo ingresos por más de US\$6 millones.
- En Medellín, el hospital Pablo Tobón Uribe pasó entre 2003 y 2009 de 70 a 417 pacientes extranjeros y de una facturación de US\$130.000 a US\$1'339.000. La mayoría eran de Estados Unidos, Curazao y Venezuela.
- Allí mismo, el Hospital Universitario San Vicente de Paúl atendió 600 pacientes internacionales en 2009 y obtuvo ingresos por más de US\$1 millón. Provenían de Panamá, República Dominicana, Venezuela, Ecuador, Perú y Estados Unidos.

Bienestar, lo más importante

De la totalidad de turistas que ingresaron al país en el año 2008, cerca del 2,2% buscaba someterse a cirugías estéticas, bariátricas y diseño de sonrisa, con el añadido de que aprovecharon para conocer sitios de interés.

Ciudades como Bogotá, Cali y Medellín gozan de prestigio gracias a médicos, odontólogos y cirujanos de gran nivel. Cali, en particular, se ha posicionado en los últimos diez años como excelente destino para recibir servicios de medicina y salud con fines estéticos, como cirugía plástica, odontología y oftalmología.

En esa ciudad se realizan más de 50.000 procedimientos de cirugía plástica estética al año, 14.400 de estos en pacientes extranjeros procedentes de Estados Unidos, España, Venezuela, Ecuador, Perú y Europa, principalmente.

Fortalezas y debilidades

De acuerdo con Stephano, los bajos costos atrajeron al 21% de los pacientes extranjeros. Mientras en Europa un remplazo de rodilla puede superar los US\$40.000, aquí está cercano a los 11.000. Un *bypass* en un país desarrollado alcanza los US\$130.000, mientras que en Colombia cuesta seis veces menos. Un tratamiento médico puede valer entre 25 y 40% menos que en Estados Unidos.

A esto se suma el reconocimiento que se hace de la preparación de los profesionales y que un paciente debe esperar menos por una intervención que en países como Canadá, en donde puede tomar un año la programación de una cirugía.

Sin embargo, el turismo de salud en Colombia apenas se asoma. Según un análisis de la consultora McKinsey, en un rango de 1 a 10, donde 10 es el peor, Colombia tiene una calificación de 6. En esto influye la falta de instituciones acreditadas internacionalmente, la poca infraestructura y la falta de bilingüismo, entre otros aspectos.

El manejo de los registros e historias clínicas es clave, así como la acreditación de las instituciones. En Colombia solo han obtenido esa

Coomeva: ¡Bienvenidos pacientes extranjeros!

Coomeva Medicina Prepagada, buscando estar siempre a la vanguardia, ha diseñado un portafolio de servicios asistenciales, logísticos y administrativos para atender al mercado internacional de pacientes interesados en Colombia como destino de salud. Un servicio integral acorde con las necesidades de los clientes, es nuestro diferenciador a nivel nacional. Nuestro principal objetivo es lograr la satisfacción del paciente y su acompañante, brindándole servicios que garanticen su pronta recuperación y que para el asegurador internacional se traduzca en soluciones costo-efectivas:

- **Experiencia** de más de 10 años en el ámbito internacional (Aruba y Curazao).
- **Nuestra experiencia** en la administración de convenios nos permite exportar los servicios de salud contando con la solidez y experiencia de Coomeva y sus empresas de salud.
- **Contamos** con una red sólida de prestadores de servicios incluyendo profesionales e instituciones en toda Colombia.
- **Nuestros clientes** en el exterior cuentan con todo el soporte asistencial, logístico y administrativo.
- **Nuestra red** de clínicas y especialistas atendió durante el año 2009 cerca de 1.200 pacientes para el tratamiento integral de sus enfermedades.



certificación internacional la Fundación Cardiovascular, en Floridablanca (Santander) y la Fundación Santa Fe, en Bogotá. En tanto que el Hospital Pablo Tobón Uribe, de Medellín, tiene la acreditación de Excelencia por el Icontec.

A la fecha, 20 entidades han logrado la acreditación con excelencia, mientras que al menos otras 32 IPS se encuentran en proceso. No obstante, Colombia ya cuenta con un ente acreditador certificado por ISQUA, el ente acreditador mundial. **C**

HIPOTIROIDISMO EN MUJERES

Un no rotundo a la automedicación

HÉCTOR MARIO RENGIFO C., MD

Endocrinólogo
Profesional adscrito al Servicio de Salud
de Coomeva Medicina Prepagada

Definiendo la tiroides

La tiroides es una de las principales y más importantes glándulas endocrinas. Es la central energética y tiene que ver con todas las funciones vitales como la producción de energía y calor, la frecuencia cardíaca, la memoria, capacidad de concentración, etc. Su integridad garantiza una buena función reproductiva y regula con otras hormonas el peso corporal, el metabolismo de las grasas y azúcares, además de contribuir a la sensación de bienestar. Así mismo, el desarrollo del cerebro en el feto y en la infancia depende en gran parte de su adecuada función. Prácticamente, todos los tejidos del organismo están bajo la acción de la hormona tiroidea.

Causas de hipotiroidismo

El hipotiroidismo tiene mayor incidencia en las mujeres (la relación de hipotiroidismo de mujeres a hombres es de 9 a 1).

Sus causas son múltiples, pero la más común es la llamada **tiroiditis de Hashimoto**, que hoy en día se prefiere llamar **hipotiroidismo autoinmune**. Esto debido a que se conoce que la causa de esta enfermedad es la producción de anticuerpos que atacan la tiroides.

Las enfermedades autoinmunes son feministas, entre otras razones, porque los estrógenos están involucrados en la alteración de los mecanismos de defensa. Las personas pueden tener anticuerpos contra la tiroides y no presentar hipotiroidismo. No obstante, eventos como estrés psicológico o físico, duelos, uso de medicamentos yodados, isoflavonas

de soya, consumo de cigarrillo, aplicación de mesoterapia y gotas homeopáticas, entre otros, obran como un gatillo para disparar la enfermedad tiroidea.

Otras causas son: cirugía de tiroides, terapia con yodo radiactivo, tiroiditis posparto y falta de yodo en la dieta.

Síntomas y cuadro clínico

En el hipotiroidismo se presentan síntomas variables que dependen de su severidad. La paciente puede presentar decaimiento, falta de ánimo, pereza, intolerancia al frío, somnolencia, uñas quebradizas, caída del cabello, piel reseca y estreñimiento. Es frecuente la debilidad y el dolor muscular y de las articulaciones. En mujeres en edad reproductiva hay trastornos menstruales e infertilidad. Hay disminución del deseo sexual. Se presenta alteración de la memoria, reducción de la capacidad de concentración y, por lo tanto, las funciones intelectuales se deterioran. Puede sentir hormigueo de manos o pies, calambres o dolor muscular o articular. La persona se torna pálida, con voz lenta, hinchazón de miembros inferiores y abotagamiento facial. Muchas pacientes se sienten deprimidas. De igual forma, se ha encontrado con frecuencia problemas de colesterol asociados y mayor riesgo de infarto del corazón y otras enfermedades cardiovasculares.



Aconseje a sus pacientes lo siguiente:

1. **No tome** ningún medicamento, sustancia o "pastillas o gotas naturales", de las que usted no se sepa sobre su contenido.
2. **No se automedique** con soya o derivados de soya, medicamentos yodados, hormona tiroidea, algas marinas, o mesoterapias con compuestos yodados.
3. **No haga dietas** adelgazantes con pastillas "extranjeras", no tome vitaminas desconocidas, ni haga caso cuando le digan que "**como son naturales no hacen daño**". Recuerde que la escopolamina, la cocaína y la heroína... son naturales.
4. **No interprete** usted misma sus exámenes, ni aumente o disminuya el medicamento con base en ellos.
5. **La consulta** con el especialista es indispensable en estos casos.



©2010 Thinkstock Photos

A su vez, hay tendencia al aumento de peso, de 2 a 4 kilogramos, aunque no tanto como las obesas suelen creer. La gran mayoría de las mujeres obesas tienen función tiroidea normal.

Al momento del examen, el endocrinólogo encuentra bocio difuso en el 80% de las pacientes. En otras, se pueden hallar nódulos, y en un porcentaje pequeño es normal.

¿A quiénes se debe investigar?

1. Toda mujer embarazada o con intención de embarazo. Este es un punto importante. Las consecuencias del hipotiroidismo no tratado en mujeres embarazadas son múltiples. Se aumentan los riesgos de amenaza de aborto, parto prematuro, desprendimiento de placenta o complicaciones en el parto. Respecto al bebé, hay disminución de la capacidad intelectual, bajo peso al nacer y posteriormente en la infancia se puede detectar un leve a moderado retardo mental.
2. Mujeres con familiares que tengan o hayan tenido enfermedades de tiroides.
3. Mujeres con síntomas y hallazgos sugestivos como los descritos arriba.
4. Mujeres con otras enfermedades autoinmunes como las descritas anteriormente.
5. Mujeres sometidas a tratamientos para adelgazar con pastillas, "medicamentos naturales" desconocidos, yodo, mesoterapia, algas marinas, barro abdominal, exceso de isoflavonas de soya, etc.

6. Mujeres en edad de menopausia que tengan síntomas no atribuibles al climaterio.
7. Mujeres con síntomas depresivos recurrentes o que no mejoren con tratamientos psiquiátricos convencionales.
8. Pacientes que están recibiendo carbonato de litio para el tratamiento de la enfermedad bipolar.
9. Pacientes que reciban o hayan recibido radiación en cuello.
10. Fumadoras.

Diagnóstico

En las pacientes con sospecha clínica, el diagnóstico se establece solicitando la prueba TSH, el cual, para confirmar la condición de hipotiroidismo, se debe encontrar aumentado. En ciertos casos, el especialista necesita exámenes complementarios como ecografía tiroidea, T4 libre, colesterol, hemoglobina, anticuerpos antitiroideos u otro tipo de exámenes.

Tratamiento

Este debe ser individualizado. La principal consideración al establecer el tratamiento es calificar la severidad del hipotiroidismo y así dar la dosis adecuada de hormona tiroidea. Hay un grupo de pacientes que pueden ser observadas en el tiempo sin medicación, cuando hay dudas en el diagnóstico o se considera que por razones médicas no necesite ser tratada.

Los controles son indispensables. **C**

ÓVULOS VITRIFICADOS

Preservan la fertilidad en mujeres con cáncer

El chance de ser madre para una mujer con cáncer hasta ayer era mínimo... casi un sueño. Gracias a los avances de la medicina reproductiva, ese sueño puede ser una realidad. La vitrificación de sus óvulos se convierte en la mejor alternativa.

HASTA HACE apenas unos años, preservar la fertilidad, después de un tratamiento oncológico, era cosa de "ciencia ficción". Hoy, una mujer que ha superado el cáncer, no solo puede lograr el embarazo, sino además evitar los riesgos de malformaciones cromosómicas en el feto.

Lograr el congelamiento de óvulos en el menor tiempo posible se había convertido en uno de los más grandes retos para la medicina reproductiva. El proceso de congelamiento alcanzado hasta entonces, no había logrado superar la formación de cristales de hielo convertidos en "filosos cuchillos" que rompen el sensible tejido celular, tirando al traste las posibilidades de supervivencia de los ovocitos.

Con el advenimiento de la vitrificación, una técnica de congelamiento ultrarrápida, con una velocidad de enfriado de 23.000 grados por minuto, hasta alcanzar los -196°C , se logró hacerle el quite a esa "amenaza letal" del hielo y aumentar exponencialmente las posibilidades de sobrevivencia de los ovocitos.

"Mientras en el proceso convencional las posibilidades de supervivencia de los óvulos eran de menos del 50%, con la vitrificación tenemos el chance de supervivencia superior al 95%", señala el doctor Rafael Camacho, director de la Unidad de Medicina Reproductiva, del Centro Médico Imbanaco, de Cali.

La vitrificación, explica el doctor Camacho, ofrece como ventaja especial, la conservación de la calidad de los óvulos, que mantiene la edad del momento en que fueron extraídos.



El novedoso método consiste en la utilización de soluciones especiales, que por su velocidad de congelamiento evitan la formación de hielo intracelular, que produce el daño especialmente del material genético, como ocurre en un proceso de congelamiento convencional.

Esperanza de vida

Los especialistas explican que la técnica fue concebida para mujeres con cáncer, de quienes se sabe perderán su aparato reproductivo. *"No es una alternativa para todas las mujeres, sino para aquellas pacientes en condiciones especiales, que ven comprometida su fertilidad hacia un futuro",* anota el doctor Camacho.

Las mujeres con cáncer deben someterse a quimioterapia o radioterapia y probablemente dañarán sus ovarios de manera definitiva. Ellas son susceptibles a la vitrificación, a través de un tratamiento inicial de estimulación ovárica con medicamentos especiales.

El doctor Eduardo Otero, especialista en infertilidad, explica que el período de tiempo que transcurre entre el diagnóstico y el inicio de los tratamientos oncológicos es suficiente para poder adelantar el proceso de estimulación y extracción de los óvulos, sin afectar en nada el pronóstico de la paciente.

La mayor producción de óvulos es lograda mediante la estimulación médica. Luego son extraídos y llevados a congelamiento especial. Con el paso del tiempo, cuando se han cumplido y se han superado los ciclos de tratamiento de radioterapia y quimioterapia, la paciente puede utilizar sus óvulos y embarazarse.

“Es una técnica muy útil, también, para pacientes con historia familiar de falla ovárica prematura y, por lo tanto, con riesgo de tener dificultades para embarazarse en el futuro”, señala el doctor Carlos Humberto Quintero, de la Unidad de Medicina Reproductiva (ver recuadro: Opción o circunstancia).

Hay una realidad como es el cáncer, a la par con el advenimiento de las novedosas alternativas que abren una esperanza de vida para este tipo de pacientes.

“Pero tenemos otra realidad”, agrega el doctor Camacho: *“El ingreso de la mujer al campo laboral vino a cambiar por completo sus expectativas y sus prioridades de vida. De manera directa, aparecen nuevas circunstancias y ellas se ven forzadas a aplazar su maternidad y la medicina reproductiva les abre una nueva alternativa”.*

Opción o circunstancia

Si a una joven a sus 20 años le preguntan a qué edad debería tener un bebé, lo más probable que responda es que después de terminar los estudios. O también, que deberá primero formalizar una pareja, alcanzar una estabilidad económica, y luego sí, ¡que venga el niño!



En efecto, 2 de cada 3 mujeres ven como prioridad la formación profesional, luego la situación económica soñada, y después el hijo. Esta inversión de valores y de prioridades hace parte ya de una cultura que se ha extendido por el mundo.

Según el doctor Camacho, ellas están al tanto de la actualidad y los avances de la ciencia médica y encuentran en estos la solución a la amenaza de la infertilidad, lo que los médicos denominan como la reducción de la capacidad reproductiva por envejecimiento.

“Aquellas mujeres que aquejan un problema de salud como la falla ovárica o aquellas que por circunstancias de la vida no han logrado encontrar una pareja estable y se ven forzadas a aplazar su maternidad, encuentran, también, en la vitrificación una nueva alternativa”, añade el doctor Otero.

Se estima que por cada año que una mujer demora la maternidad, la posibilidad de quedar embarazada se reduce en un 5%. Es decir, que cuando una pareja decide postergarla de los 24 a los 29 años, tanto el hombre como la mujer deberán saber que tendrán un 25% menos de posibilidades de lograrlo.

Según los especialistas, las mujeres conocen muy poco sobre su biología e ignoran, por ejemplo, que pierden la fertilidad 10 años antes de dejar de menstruar. Los expertos coinciden en afirmar que la fertilización *in vitro* ha sido, también, una de las disculpas para aplazar la maternidad. **C**

Porque las segundas partes sí son buenas...

RENOVAMOS NUESTRO SISTEMA DE AUDIORESPUESTA

¿Qué es el IVR?

Es el Sistema de Audiorespuesta creado por Coomeva Medicina Prepagada para la autorización de procedimientos.

¿Cuáles son sus beneficios?

- A través del IVR no solo se autorizarán los procedimientos de Nivel 0, sino que adicionalmente se podrán autorizar la mayoría de procedimientos de Nivel 1, que anteriormente requerían una orden de servicio expedida en las oficinas de Coomeva Medicina Prepagada.
- Podrá ofrecer a nuestros usuarios una atención integral, evitándole el desplazamiento a las oficinas de Coomeva Medicina Prepagada para la autorización de la orden de servicios.
- Le facilitará al usuario el acceso al servicio, encontrando diferentes procedimientos en un mismo lugar.
- Mayor agilidad y oportunidad en el proceso de autorización.
- Le permitirá al profesional de la salud contar con una herramienta que le proporcione y garantice la información requerida para prestar el servicio al usuario según el procedimiento solicitado.

LÍNEAS LOCALES
CALL CENTER MEDICINA PREPAGADA

Línea nacional gratuita:
01 8000 931666

CALI - TELÉFONO INTELIGENTE	524 24 42
BARRANQUILLA	368 34 34
MEDELLÍN.....	514 91 80
BOGOTÁ	593 42 70

- Evitará que el profesional de la salud se vea obligado a devolver al usuario que no lleve la orden de servicio, ya que la autorización será vía telefónica y de manera inmediata.
- Agilizará la presentación de las facturas a Coomeva Medicina Prepagada.

¿Cómo se utiliza el IVR?

El ingreso al Audiorespuesta IVR no será modificado, el profesional de la salud o su secretaria deberán seguir comunicándose a la línea que habitualmente llaman.

IMPORTANTE

- ▶ Los procedimientos de Nivel 2 que requieren auditoría por parte de Coomeva Medicina Prepagada NO pueden ser autorizados a través del Sistema de Audiorespuesta IVR, ya que requieren la presentación de la orden de servicio.
- ▶ Para que sea válido el pago de sus facturas, por favor tener en cuenta que:
 - El *voucher* anexo a la factura debe contener el número de autorización generado por el IVR.
 - El usuario atendido debe coincidir con el usuario de la autorización registrado en el IVR.
 - Los datos del profesional que factura deben coincidir con la información de la autorización generada por el IVR.
 - La fecha de la atención del usuario debe coincidir con la fecha de la autorización del IVR.
- ▶ Los procedimientos que sean autorizados por el sistema de audiorespuesta y que requieran una orden física, serán glosados.
- ▶ En caso de presentarse alguna inconsistencia en la validación del servicio por el Sistema de Audiorespuesta IVR, o si no fue claro el número de la autorización, por favor comunicarse con un agente del *Call Center*.

Continúa siguiente página



Viene página anterior

CONTÁCTENOS

Para cualquier inquietud acerca de la facturación de los servicios que son autorizados por el IVR, por favor comunicarse con:

- **CALI:** Luis Román
Teléfono: (2) 651 00 00, ext. 22826
- **MEDELLÍN:** Luisa María García
Teléfono: (4) 415 50 00, ext. 41340
- **BOGOTÁ:** Bibian Mesa
Teléfono: (1) 319 55 55, ext. 12045
- **BARRANQUILLA:** Verónica Guillén
Teléfono: (5) 369 8722
- **PEREIRA:** Carlos Calvo
Teléfono: (6) 324 33 00, ext. 316
- **BUCARAMANGA:** Yirmi Paola Figueroa
Teléfono: (7) 435 55 55, exts. 129 - 130

Si necesita capacitación de su personal o si presenta fallas en la comunicación con el Sistema de Audiorespuesta IVR, por favor escribanos al correo: prestadores_coomева@coomeva.com.co o comuníquese con el ejecutivo de atención al prestador:

- **BOGOTÁ:** Catalina Sánchez
Teléfono: 319 95 55, ext. 13012
- **CALI:** Andrea Atehortúa
Teléfono: 651 00 00, ext. 22814
- **BARRANQUILLA:** Carolina Del Valle
Teléfono: 378 29 47
- **PEREIRA:** Paula Andrea Fernández
Teléfono: 331 64 64, ext. 153
- **BUCARAMANGA:** Gilberto Oviedo Peñaranda
Teléfono: 657 11 17, ext. 102
- **MEDELLÍN:** Diana Marcela Gómez
Teléfono: 319 98 00, ext.: 5301

Líneas de atención al profesional de la salud



- Cali (2) 6510000, ext.: 22814
- Bogotá (1) 3199555, ext.: 13012
- Bucaramanga (7) 6571117, ext.: 102
- Pereira (6) 3316464, ext.: 153
- Barranquilla (5) 3782947
- Medellín (4) 3199800, ext.: 5301

Gerente General (E) Coomeva Medicina Prepagada:

Jorge Alberto Zapata Builes • **Comité Editorial:**

Virgilio Barco Serna, **Gerente Nacional de Salud** •

Pascual Estrada Garcés, **Director Nacional de**

Atención en Salud • Angélica María Lenis Campos,

Coordinadora Nacional de Relacionamento

con Prestadores.

Queda prohibida la reproducción y la impresión total o parcial de los artículos en cualquier sistema electrónico sin permiso previo del editor, conforme a la ley, en los países signatarios de las convenciones panamericana e internacional del derecho de autor. El desarrollo de contenidos, entrevistas, afirmaciones y avisos de esta publicación obedecen exclusivamente a la política de comunicación médica del auspiciante y no necesariamente reflejan las opiniones o intereses de la casa editorial. Las firmas anunciantes se responsabilizan de la información que suministran en sus avisos.

Directora Editorial: Ana Luz Castillo Barrios

(ana.castillo@legis.com.co) • **Edición:** Martha Corcho

Corrección de Estilo: Lina Andrea Morales •

Diagramación: Eduardo Camargo Moreno **Fotografías:**

© 2010 Thinkstock Photos y Coomeva Medicina

Prepagada.

VIGILADO Supersalud

**AVISO DE 12 DE ALTO
X 21,5 CM DE ANCHO**

La mejor opción para su **SALUD**



Cumpliendo con los más altos estándares de Calidad, tanto en infraestructura como en procesos, en tecnología y lo que es más importante en el talento humano.

CLÍNICA DE **3^{er}** NIVEL **DE COMPLEJIDAD**

- Urgencias
- Cirugía
- Unidad de Cuidados Intensivos
- Hospitalización
- Servicios de Apoyo Diagnóstico
- Imagenología
- Laboratorio Clínico
- Endoscopia



**Elija una Acción de Vida
¡Vincúlese!**