

# **IVR**

## **Servicio Telefónico Interactivo**

### **SISTEMA DE VALIDACION EN LINEA**

### **PSICOPATOLOGÍA**

Actualizado: Diciembre 2018



## ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN	3
II.	CONSIDERACIONES GENERALES	4
III.	DESCRIPCIÓN DE TRANSACCIONES IVR	7
IV.	ACCESO AL SERVICIO TELEFÓNICO INTERACTIVO (IVR)	8
V.	MENÚ DE TRANSACCIONES	11

### ANEXO I – IDENTIFICACIÓN DE FILIALES

## I. INTRODUCCIÓN

El IVR (del inglés: Interactive Voice Response) es un servicio telefónico interactivo que le permitirá, al momento de efectuar una prestación, registrarla en forma automática, verificando el apto servicio del socio y su contratación, para así poder brindar el servicio solicitado.

Este sistema es de fácil utilización, ya que con una llamada telefónica podrá verificar, registrar, anular y/o autorizar prestaciones, siguiendo las instrucciones que se le ofrecen.

Este servicio aprobará o rechazará dicha transacción según corresponda, emitiendo un mensaje de voz que le permitirá conocer si la operación se registró en forma correcta o si debe corregir alguno de los datos ingresados.

Con la utilización de esta metodología, solucionamos las necesidades planteadas por los prestadores, brindándoles mayor seguridad en el cobro de las prestaciones registradas, evitando diferencias en sus liquidaciones y celeridad en los periodos de cierre de facturación, dado que se podrá disminuir la cantidad de documentación respaldatoria enviada. **Esto deberá acordarse previamente con el Área de Control de Facturación OSDE**, quienes les informarán su normativa.

## II. CONSIDERACIONES GENERALES

Para que un asociado de OSDE sea atendido dentro de las condiciones de su cobertura, es indispensable que presente:

- **Credencial de OSDE** ó Credencial provisoria y
- **Documento de Identidad**

Si el asociado no contara con alguno de estos dos elementos **no será posible la atención bajo la cobertura de OSDE.**

En dichos casos, **recomendamos orientar al asociado al Centro de Atención Personalizada (C.A.P.) de OSDE más cercano.**

### MESA DE AYUDA

En casos de duda sobre la forma de operar el sistema IVR, podrá llamar a la Mesa de Ayuda de OSDE.

#### **Centro de Atención Telefónica a Prestadores**

**Horario de atención de lunes a viernes de 9 a 20 hs.**

**0810-666-6733 ó 5371-6493**

Por ejemplo:

Cuando tenga dudas sobre la forma de ingresar más de cuatro prestaciones por afiliado.

Cuando no recuerde el código de prestación a registrar.

Cuando no comprenda alguno de los mensajes de error que le responde el sistema.

Cuando por algún motivo no pueda registrar las prestaciones.

A continuación se describen algunas consideraciones, que deberá tener en cuenta cuando opere con este sistema de registración en línea.

### **ASOCIADO CON CREDENCIAL**

Para registrar prestaciones de asociados que presenten su credencial, se deberá ingresar el número de afiliado junto a otros datos que el servicio solicite. Si la respuesta del sistema es positiva, se registrará la prestación y se escuchará un mensaje de respuesta, asignándole un número de transacción y el número de autorización, si la prestación así lo requiere.

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

### **DOCUMENTACIÓN RESPALDATORIA**

A la documentación actualmente remitida a OSDE, se deberá adicionar el número de transacción emitido por el sistema, pudiéndose acordar con el Sector de Control de Facturación de OSDE, la disminución de la documentación respaldatoria enviada.

#### **IMPORTANTE**

La utilización del Sistema de Validación IVR, **no implica** un cambio en el modo de Facturación vigente.

## SERVICIO TÉCNICO IVR

Cuando no pueda establecer la comunicación telefónica, deberá comunicarse con la mesa de Ayuda de ACTIVIA.

En el caso de **no recordar la clave personal** que le permita acceder al Sistema Telefónico Interactivo para Prestadores Médicos, **podrá solicitarla a este operador**, el que le requerirá algunos datos del profesional para constatar su identidad.

*Recuerde que la clave de acceso es personal y la divulgación es de su exclusiva responsabilidad.*

**Teléfono de la mesa de ayuda de ACTIVIA**  
**C.A.B.A. y Gran Buenos Aires: 2205-9500**  
**Resto del país: 0810-777-2284**

### III. DESCRIPCIÓN DE TRANSACCIONES IVR

A continuación, se detallan las transacciones que podrá realizar a través del sistema de validación y registración en línea IVR.

En el próximo apartado, se describen los pasos a seguir para cada una de ellas.

#### VERIFICAR LA APTITUD DEL SOCIO.

Permite al profesional, constatar con el Centro de Autorizaciones de OSDE Binario lo concerniente al plan, condición ante el IVA, cronicidad y estado administrativo del socio.

#### REGISTRAR PRESTACIONES

Posibilita que el prestador informe a OSDE las prestaciones que efectúa a sus socios.

Si las condiciones administrativas lo permiten, esta transacción será autorizada automáticamente en el mismo acto

#### INFORMAR PRESCRIPCIÓN

-Posibilita al profesional autoemitir una autorización para la realización del tratamiento.

-Permite que el admisor derive a los socios con los profesionales seleccionado

#### CONSULTA DE AUTORIZACIONES

Permite visualizar las autorizaciones emitidas para el Afiliado con su número de Prestador.

#### ANULAR TRANSACCIONES.

Por medio de esta opción podrá anular una transacción registrada en el día. De no ser posible, deberá llamar al Centro de Atención Telefónica a Prestadores.

#### OTRAS OPCIONES.

Facilita el cambio de la **clave personal** que le permitirá el acceso al Servicio Telefónico Interactivo para Prestadores Médicos.

#### IV. ACCESO AL SERVICIO TELEFÓNICO INTERACTIVO – IVR

El servicio IVR permite realizar transacciones a través de teléfonos por tono, sean estos fijos, públicos o del tipo móvil. Dichas transacciones serán ON LINE, en comunicación directa con el servidor central de OSDE .

La distribución típica de un teclado telefónico es la siguiente:

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

Para el ingreso de los datos requeridos por el sistema, se hará uso tanto de los números como de las dos teclas especiales: la tecla **asterisco (\*)** a la izquierda del cero y la tecla **numeral (#)** a la derecha del cero.

#### ACCESO AL SISTEMA IVR

Para tener acceso al servicio, el Profesional habilitado deberá marcar, desde cualquier punto del país con un costo de llamada local, el número telefónico:

Telefónica: **0810-666-0733**

Telecom: **0810-888-6733**

En el área metropolitana (Capital y Gran Buenos Aires) puede también usar el número telefónico: **2205-9600**

Inmediatamente escuchará el siguiente mensaje:

***“Bienvenido a OSDE – Servicio Telefónico Interactivo para Prestadores Médicos”.***  
***“Mediante dos dígitos Ingrese su número de FILIAL”.***

Deberá ingresar el número de la Filial OSDE donde presenta sus liquidaciones habitualmente (si lo desea puede consultar el apartado “Filiales”). Cuando este número sea menor a 10 deberá precederlo con 0, por ejemplo para la Filial 1 se ingresará 01.

A continuación escuchará:

***“Ingrese su Código de Prestador y luego presione la tecla numeral (#)”.***

Tendrá que ingresar el código de prestador OSDE y presionar la tecla numeral (#).

Escuchará como respuesta (por ejemplo:)

***“Bienvenido Doctor Juan Pérez”.***

Luego, el sistema le solicitará que ingrese su clave personal.

***“Ingrese los 4 dígitos de su clave personal”.***

Recuerde que si ingresa por primera vez, la clave será igual a los cuatro últimos dígitos del número de prestador, la que podrá cambiar cuando así lo desee.

A continuación, le mostramos donde obtener algunos datos que el sistema le solicitará en algunas transacciones.



Código de seguridad

Número de Autorización

 ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS DIRECTOS EMPRESA SAUDOS CUIT: 30-54674125-3 Te.4310-5000	<b>Autorización de práctica</b>  APE - FACTURAR INDIVIDUALMENTE ESTA ORDEN	<b>0-00-0974325</b> Fecha Emisión : 08/02/2013 Vencimiento : 31/12/2013 60-Metropolitana
Socio : 60123456701 Juan Perez	Plan : 2 410 Socio Por empresa Cull : 27999999901	Sexo : Femenino Edad : 4 Condición IVA: No Gravado

**V- MENÚ DE TRANSACCIONES (PSICOPATOLOGÍA)**

**VERIFICACIÓN DE AFILIADO (01.A) (OPCIÓN 1)**

Esta opción permite verificar el apto servicio del socio.

Bienvenido a OSDE Servicio Telefónico Interactivo para prestadores médicos

**Mediante 2 dígitos ingrese su número de Filial (si pertenece a una Filial que tiene más de una jurisdicción asignada, pide que se indique la misma)**

Ej: 60

**Ingrese su código de prestador y luego presione la tecla numeral (#)**

Ej: 62777 #

**Ingrese los 4 dígitos de su clave personal**

Ej: 2777

**Para verificar un asociado ingrese 1**

Ej: 1

**Ingrese los 11 dígitos de Nro. de Asociado**

Ej: 60671956201

**Mediante 3 dígitos ingrese el código de seguridad o pulse numeral (#) para continuar**

Ej: 951

Aguarde un instante

Asociado 60671956201 / habilitado / plan 310 / por empresa

Continúa en página  
siguiente

Viene de página anterior

Para volver a escuchar presione asterisco (\*)

Para volver al menú de opciones presione numeral (#)

Para finalizar la llamada ingrese 9

Ej: 9

Gracias por comunicarse con OSDE Servicio Telefónico Interactivo para prestadores médicos

## ***MENÚ DE TRANSACCIONES (PSICOPATOLOGÍA)***

### ***REGISTRACIÓN DE PRESTACIÓN (02.A) (OPCIÓN 2)***

En esta opción podrá registrar y confirmar hasta cuatro (4) prestaciones en una misma transacción, debiendo proceder como se describe a continuación:

Bienvenido a OSDE Servicio Telefónico Interactivo para prestadores médicos

**Mediante 2 dígitos ingrese su número de Filial (si pertenece a una Filial que tiene más de una jurisdicción asignada, pide que se indique la misma)**

Ej: 60

**Ingrese su código de prestador y luego presione la tecla numeral (#)**

Ej: 62777 #

**Ingrese los 4 dígitos de su clave personal**

Ej: 2777

**Para registrar una prestación ingrese 2**

Ej: 2

**Ingrese los seis dígitos del código de prestación**

Ej: 330165

**Terapia Individual**

**Para confirmar presione numeral(#), para corregir presione asterisco (\*)**

Ej: numeral (#)

**Indique el ámbito de la prestación: En consultorio ingrese 1 / en internación psiquiátrica ingrese 2 / en internación clínica ingrese 3/en domicilio ingrese 4**

Ej: 1 (en consultorio)

**Para ingresar el número de Autorización presione 1 o de lo contrario presione 2**

**Continúa en página siguiente**

Opción: 1

**Ingrese los 8 dígitos del Nro. de autorización**

Ej: 98356537

**Indique con un dígito el código de finalización de terapia**

0 (continúa sin finalizar)

1 (finaliza tratamientos, psicodiagnóstico y orientación diagnóstica)

4 Abandono del tratamiento por parte del paciente(330165) (Aviso de abandono durante una sesión)

4 Código de prestación»000000» por abandono luego de ausencias, se abona 330186 (sin aviso)

9 Anulación de una orden, código de prestación «000000»

**Si la prestación es en Capital Federal presione 1, si es en Provincia ingrese 2**

Ej: 1

**Ingrese los 11 dígitos del número de asociado**

Ej: 60671956201

**Mediante 3 dígitos ingrese el código de seguridad**

Ej: 891

Aguarde un instante ...

La prestación fué registrada con el número de Tx 495006 Número de orden 98356537 plan 310 por empresa

**Para volver a escuchar asterisco (\*)**

**Para enviar un informe médico por fax ingrese 7**

**Para volver al menú de opciones ingrese numeral (#)**

Ej: #

Opción: 2

**Indique con un dígito el código de finalización de terapia.**

0 (continúa sin finalizar)

1 (finaliza tratamientos, psicodiagnóstico y orientación diagnóstica)

4 Abandono del tratamiento por parte del paciente(330165) (Aviso de abandono durante una sesión)

4 Código de prestación»000000» por abandono luego de ausencias, se abona 330186 (sin aviso)

9 Anulación de una orden, código de prestación «000000»

**Si la prestación es en Capital Federal presione 1, si es en Provincia ingrese 2**

Ej: 1

**Ingrese los 11 dígitos del número de asociado**

Ej: 60671956201

**Mediante 3 dígitos ingrese el código de seguridad**

Ej: 891

Aguarde un instante ...

La prestación fué registrada con el número de tx 494964 Número de orden 98356512 plan 310 por empresa

**Para volver a escuchar asterisco (\*)**

**Para enviar un informe médico por fax ingrese 7**

**Para volver al menú de opciones ingrese numeral (#)**

Ej: #

**MENÚ DE TRANSACCIONES (PSICOPATOLOGÍA)**

**INFORMAR PRESCRIPCIÓN (02B) (OPCIÓN 3)**

- Posibilita al profesional autoemitir una autorización para la realización del tratamiento.
- Permite que el admisor derive a los socios con los profesionales seleccionado

Bienvenido a OSDE Servicio Telefónico Interactivo para prestadores médicos

**Mediante 2 dígitos ingrese su número de Filial (si pertenece a una Filial que tiene más de una jurisdicción asignada, pide que se indique la misma)**

Ej: 60

**Ingrese su código de prestador y luego presione la tecla numeral (#)**

Ej: 62777 #

**Ingrese los 4 dígitos de su clave personal**

Ej: 2777

**Para informar una Prescripción ingrese 3**

Ej: 3

**Ingrese los 6 dígitos del código de prestación**

Ej: 330165

**Terapia individual**

**Para confirmar presione numeral (#)**

**Para corregir presione asterisco (\*)**

Ej: #

Continúa en página siguiente

Viene de página anterior

**Indique el ámbito de la prestación**

**En consultorio ingrese 1**

**En internación psiquiátrica ingrese 2**

**En internación clínica ingrese 3**

**En domicilio ingrese 4**

Ej: 1

**Ingrese con 2 dígitos la cantidad de sesiones**

Ej: 02

**Ingrese el código de prestador efector, luego presione la tecla numeral (#)**

Ej: 62777#

**Ingrese los 11 dígitos del Número de Asociado**

Ej: 60671956201

Aguarde un instante

Tome nota la prescripción fue registrada con el Nro. de Tx 518258

La orden de autorización es 98366336

**Para volver a escuchar ingrese asterisco (\*)**

**Para volver al menú de opciones ingrese numeral (#)**

**Para finalizar la llamada ingrese 9**

Ej: 9

## *MENÚ DE TRANSACCIONES (PSICOPATOLOGÍA)*

### *FINALIZACIÓN DE TRATAMIENTO (02A)*

-Posibilita al profesional finalizar el tratamiento del paciente indicando el motivo.

**Ejemplo de finalización por abandono luego de ausencias:**

**Para registrar una prestación ingrese 2**

Ej: 2

**Ingrese los seis dígitos del código de la prestación**

Ej: 000000

**Finalización de orden de terapia**

**Para confirmar presione numeral para corregir presione asterisco**

Ej: #

**Indique el ámbito de la prestación**

Ej: 1 consultorio

**Para ingresar el número de autorización presione 1 o de lo contrario presione 2**

Ej: 1 (con número de autorización)

**Ingrese los ocho dígitos del nro. de autorización**

Ej: 98364326

**Indique con un dígito el código de finalización de terapia**

Ej: 4 (Ud. desea registrar un ABANDONO)

**Si la prestación es en Capital Federal presione 1 si es Provincia presione 2**

Ej: 1

**Ingrese los 11 dígitos del número de asociado**

Ej : 60671956201

**Mediante 3 dígitos ingrese el código de seguridad**

Ej: 891

**Aguarde un instante**

La prestación fue registrada con el Nro de TX 519488

Nro de orden 98364326 saldo 1 sesiones/plan 3610/ por empresa

**Para volver a escuchar presione \***

**Para enviar un informe médico por Fax ingrese 7**

**Para volver al menu de opciones ingrese numeral(#)**

## *CÓDIGOS DE FINALIZACIÓN DE TRATAMIENTOS*

<b>OBSERVACIONES</b>	<b>CÓDIGO</b>
Finalización de tratamientos, psicodiagnóstico y orientación diagnóstica	1
Abandono del tratamiento por parte del paciente (código de prestación 330165) (Aviso de abandono durante una sesión)	4
Abandono luego de ausencias (código de prestación «000000» (se abona 330186 sin aviso)	4
Anulación de una orden, (código de prestación «000000»)	9

## ***MENÚ DE TRANSACCIONES (PSICOPATOLOGÍA)***

### ***CONSULTA DE AUTORIZACIÓN (03.A ) (OPCIÓN 5)***

En esta opción podrá consultar prestaciones emitidas para el Afiliado con Número de Prestador, debiendo proceder como se describe a continuación:

Bienvenido a OSDE Servicio Telefónico Interactivo para prestadores médicos

**Mediante 2 dígitos ingrese su número de Filial (si pertenece a una Filial que tiene más de una jurisdicción asignada, pide que se indique la misma)**

Ej: 60

**Ingrese su código de prestador y luego presione la tecla numeral (#)**

Ej: 62777 #

**Ingrese los 4 dígitos de su clave personal**

Ej: 2777

**Para Consultar Autorizaciones ingrese 5**

Ej: 5

**Ingrese los 11 dígitos del número de asociado**

Ej: 60671956201

Aguarde un instante...

Tome nota: la solicitud fu aceptada Nro. de orden 98364009

Prestación Terapia Individual ambulatorio 2 sesiones

**Para volver a escuchar ingrese asterisco (\*)**

**Para volver al menú de opciones ingrese numeral (#)**

**Para finalizar la llamada ingrese 9**

Ej: 9

## ***MENÚ DE TRANSACCIONES (PSICOPATOLOGÍA)***

### ***ANULAR TRANSACCIONES (04.A) (OPCIÓN 6)***

Cuando desee anular alguna transacción efectuada en el día, deberá seguir las siguientes instrucciones:

Bienvenido a OSDE Servicio Telefónico Interactivo para prestadores médicos

**Mediante 2 dígitos ingrese su número de Filial (si pertenece a una Filial que tiene más de una jurisdicción asignada, pide que se indique la misma)**

Ej: 60

**Ingrese su código de prestador y luego presione la tecla numeral (#)**

Ej: 62777 #

**Ingrese los 4 dígitos de su clave personal**

Ej: 2777

**Para Anular una Tx anterior ingrese 6**

Ej: 6

**Ingrese los 6 dígitos del Nro. de Tx**

Ej: 514479

La Tx 514479 fué correctamente anulada

**Para volver a escuchar ingrese asterisco (\*)**

**Para volver al menú de opciones ingrese numeral (#)**

**Para finalizar la llamada ingrese 9**

Ej: 9

## *MENÚ DE TRANSACCIONES (PSICOPATOLOGÍA)*

### ***OTRAS OPCIONES - CAMBIO DE CLAVE PERSONAL (OPCIÓN 8)***

Cuando ingrese al Sistema Telefónico Interactivo para Prestadores Médicos de OSDE, **se constatará su identidad mediante el número de prestador OSDE y la clave personal.**

Este mecanismo asegura que ninguna otra persona realice transacciones en nombre de alguno de los prestadores habilitados al sistema.

**Para asegurar su privacidad y seguridad, el prestador puede cambiar su clave las veces que lo desee mediante esta función.**

Bienvenido a OSDE Servicio Telefónico Interactivo para prestadores médicos

**Mediante 2 dígitos ingrese su número de Filial (si pertenece a una Filial que tiene más de una jurisdicción asignada, pide que se indique la misma)**

Ej: 60

**Ingrese su código de prestador y luego presione la tecla numeral (#)**

Ej: 62777 #

**Ingrese los 4 dígitos de su clave personal**

Ej: 2777

**Para utilizar otras opciones presione 8**

Ej: 8

**Para cambiar su clave personal ingrese 1**

**Para volver a escuchar las opciones presione asterisco (\*)**

**Continúa en página siguiente**

Viene de página anterior

**Ingrese 4 dígitos para su nueva clave personal**

Ej: 8609

Aguarde un instante ...

Tome nota para utilizarla en su próxima llamada

Su nueva clave es 8609

## ANEXO I – IDENTIFICACIÓN DE FILIALES

### FILIALES

Número de Filial	Denominación de la Filial
31	Bahía Blanca
32	Buenos Aires Centro
1	Catamarca
4	Chaco
35	<u>Chivilcoy</u>
26	Comodoro Rivadavia
2	Córdoba
39	Villa María
3	Corrientes
6	Del Paraná
7	Formosa
8	Jujuy
37	Junín
9	La Pampa
25	La Plata
10	La Rioja
14	Lobos
24	Mar del Plata
11	Mendoza
60	Metropolitana (CABA y Gran Buenos Aires)
12	Misiones
13	<u>Norpatagónica</u>
40	Río Cuarto
42	Río Uruguay
23	Rosario
15	Salta
30	San Carlos de Bariloche
16	San Juan
17	San Luis
18	Santa Cruz
19	Santa Fe
20	Santiago del Estero
22	Tierra del Fuego
5	<u>Trelew</u>
36	Trenque Lauquen
21	Tucumán