

Usted no está solo.

Mercado

Colmédica Medicina Prepagada es una alternativa innovadora en el sector de la salud privada colombiana, que ofrece una gama de posibilidades ajustadas a los requerimientos de cada usuario, a través del diseño de productos dirigidos a la satisfacción de las necesidades específicas de los diferentes nichos de mercado, característica que la ha identificado desde el inicio de sus actividades y que le ha permitido romper paradigmas en el campo del aseguramiento médico. Su filosofía está orientada a la calidad y a la flexibilidad en el servicio, razón por la cual garantiza a sus usuarios una gran red de instituciones y profesionales de la salud. Son estas cualidades, unidas a su ya larga y reconocida trayectoria en el mercado, las que le han permitido afianzar día a día su solidez dentro del mismo, en el que, según las últimas cifras entregadas por la Asociación Colombiana de Empresas de Medicina Integral, Acemi, Colmédica Medicina Prepagada ocupa uno de los primeros lugares a Marzo de 2008 con una participación del 19,3% en el ámbito nacional, y más de un 26% en Bogotá, participación que se ve reflejada en más de 150 mil usuarios a septiembre/08, corolario de la penetración y aceptación de su imagen y nombre ganados en el tiempo, a partir de la entrega irrestricta de su promesa tanto en producto como en servicio.



Logros

Su visión sobre la integralidad de la promesa, que amalgama el aseguramiento con la administración, la promoción de la salud y la excelencia en la prestación de servicios, se ha convertido en la antesala de su completo portafolio de productos de medicina prepagada, compuesto por 37 planes con características que van desde la libre elección de médicos e instituciones, o escogencia dentro de una amplia red, hasta planes de

atención exclusivamente ambulatoria u hospitalaria, convirtiéndose con ello en un ente especializado en ofrecer múltiples alternativas de acceso a los servicios de salud para las familias colombianas, que se entregan a través de más de 3.500 médicos y profesionales reconocidos en todas las plazas en las que se desempeñan, y de más de 400 entidades prestadoras de salud, entre las cuales están las más prestigiosas clínicas del país. De igual forma Colmédica cuenta con 37 oficinas ubicadas estratégicamente en las principales ciudades del país y de un Servicio de Orientación Médica (SOM), atendido por médicos las veinticuatro horas del día, entre otros canales, lo que ha sido complementado con la prestación directa a través de centros médicos propios, con el fin de brindar a sus usuarios una atención ambulatoria especializada e integral en un solo lugar.

Historia

La compañía fue fundada en 1990 bajo el nombre de Salud Colmena Medicina Prepagada, como una de las empresas del grupo económico que lidera la Fundación Social, convirtiéndose en una de las primeras empresas que incursionaron en la actividad de la medicina prepagada en Colombia, a través de sus planes tradicionales: Azul, Magenta y Verde con los que, en menos de un año, consolidó el 9% del mercado de la medicina prepagada. Con la expedición de la Ley 100 de 1993

la compañía solicitó a la Superintendencia Nacional de Salud la autorización para la aprobación de un programa de EPS, convirtiéndose así en la primera entidad privada de esta naturaleza que fue aprobada como aseguradora del Plan Obligatorio de Salud.

En 1994 se vinculó como socio estratégico de Salud Colmena Medicina Prepagada la compañía chilena Banmédica, reconocida en Latinoamérica como líder en el aseguramiento y la prestación de servicios de salud, convirtiéndose para el año 2000 en socio mayoritario de la empresa, imprimiéndole su sello innovador en el desarrollo de productos, técnicas de administración y sistemas de gestión, entre otros aspectos.

Como muestra clara de su innovación permanente, desde 1997 se inició la ampliación del portafolio de productos con la comercialización de los Planes Madera: Roble, Cedro y Nogal. En 1998 se lanzaron los planes Piedras Preciosas libre elección: Diamante, Zafiro, Rubí y Esmeralda en sus modalidades básico,



plus y premium, y en el año 2000 se lanzaron los planes Piedras Preciosas Guía: Zafiro, Rubí y Esmeralda, también en sus modalidades básico, plus y premium. En el año 2003 se ofreció el Plan Esmeralda Ambulatorio, auténtica revelación dentro del mercado, pues por primera vez se concibió un plan de medicina prepagada sin cobertura hospitalaria, como respuesta a las necesidades manifiestas de ciertos grupos de usuarios.

La definición de unos factores críticos de éxito independientes en la administración de los planes de Medicina Prepagada y del Plan Obligatorio de Salud, entre otros factores, determinaron que la compañía se escindiera en el año 2003, con lo cual nació Colmena Entidad Promotora de Salud (EPS) como una entidad jurídica independiente que a junio de 2008 contaba con más de 420 mil afiliados en Plan Obligatorio de Salud, POS.

En 2004 las compañías adoptaron su actual denominación, "COLMÉDICA", nombre a través del cual decidieron recoger de manera permanente el nombre de sus raíces, el del país y el de Banmédica como parte fundamental de la empresa.

En 2006 la entidad, fiel a sus metas y a sus sueños, adquirió la empresa Humana Golden Cross Medicina Prepagada, consolidando su propósito de crecimiento en este sector. Dicha negociación también le permitió adquirir la IPS Unidad Médica y de Diagnóstico (UMD), a través de la cual se prestan servicios médicos a los planes de medicina prepagada, así como la licencia de una compañía de salud ocupacional, amén de traer como consecuencia una mayor ampliación de su portafolio de productos, con el plan Humana Plus. En junio de 2008, mediante la figura de fusión por absorción, Colmédica Medicina Prepagada integró a Humana Medicina Prepagada, fortaleciendo los modelos de servicio de ésta última, pero respetando su antigüedad y sus condiciones de contratación. En Septiembre de 2008, lanza el Plan Zafiro Élite, uno de lo más completos y competitivos de la categoría que incluye un amplio listado de coberturas adicionales a las que se ofrecen actualmente en el mercado, otorgando un mayor bienestar.

Producto

Gracias a la diversidad de su portafolio de productos, Colmédica Medicina Prepagada es una de las compañías en el ramo que ofrece más opciones para la vinculación de nuevos usuarios, ya que cuenta con una gran variedad de soluciones en materia de salud, dirigidas a satisfacer las diferentes necesidades del mercado, variedad dentro de la cual los planes Piedras Preciosas Guía ofrecen las mejores combinaciones de cobertura.

La gama de los planes Piedras Preciosas comprende el plan Diamante Premium, en el que, además de contar con la exclusiva red de la Guía Médica, el usuario es libre de escoger el médico, las clínicas y los centros de diagnóstico de su preferencia, servicios cuyo costo podrá solicitar posteriormente por la modalidad de reembolso, así como los planes Zafiro, Rubí y Esmeralda Guía, por medio de los cuales los usuarios acceden a los servicios con excelentes médicos y prestigiosas instituciones, a través de la Guía Médica. Dichos planes, estructurados con tarifas que varían según las edades y los géneros, brindan además la posibilidad al contratante de diseñar el plan que se ajuste a sus necesidades, mediante la selección de los módulos que respondan a las mismas.

Servicio

Colmédica Medicina Prepagada, en su búsqueda constante de las mejores soluciones para satisfacer las necesidades de los usuarios, trabaja continuamente en el diseño de estrategias que maximicen el bienestar de los mismos a través de la ejecución de innovadoras definiciones de servicio, dentro de las que, en la actualidad, se destacan como factores que imprimen diferencia, la implementación del bono virtual o Unidad de Pago Directo UPD, instrumento que reemplazó al bono físico de atención y que consiste en el desembolso directo que realiza el usuario al prestador del pago moderador del servicio. De otra parte, la expedición de la mayoría de las autorizaciones médicas, cuando a ello hay lugar, se realiza a través del Call Center de la compañía, lo que permite que las instituciones y prestadores médicos realicen de manera expedita la confirmación de los servicios demandados, contribuyendo a la maximización del tiempo de los usuarios, al eliminar trámites que anteriormente debía salir de manera directa.

El modelo de salud de Colmédica Medicina Prepagada incluye los servicios adicionales de Asistencia Colmédica para todos los usuarios, entregados a través del Centro de Atención y Gestión telefónica, en donde se puede recibir la más completa asesoría sobre los procedimientos, trámites y servicios de los planes de medicina prepagada y del POS, así como el Servicio de Orientación Médica –SOM, consistente en la orientación que durante las 24 horas del día reciben los usuarios por parte de profesionales de la salud altamente calificados, quienes evalúan la situación médica y realizan la instrucción a cerca de las definiciones más convenientes para su estado de salud, apoyando la ejecución de las mismas, en caso de ser necesario.

Dentro de la exploración permanente de mecanismos que contribuyan en el bienestar de los usuarios, se creó el Modelo de Acompañamiento, cuyo objetivo es el fortalecimiento de la cultura de la prevención en todos ellos, mediante la práctica de hábitos saludables que redunden en beneficio propio así como el de su entorno familiar y laboral, modelo que se constituye en pilar fundamental en el cuidado de la salud que

con empeño estimula la compañía, y la ubica a la par con la tendencia mundial del sector.

Con este modelo se pretende, de una parte, minimizar el riesgo de enfermar y de otra, detectar tempranamente la aparición de algunas enfermedades, lo que contribuye al

logro de mejores estilos y calidad de vida, así como al acceso articulado a los servicios por parte de los usuarios.

En desarrollo de dicho modelo Colmédica adelanta esquemas de prevención primaria para inculcar el uso de servicios preventivos, así como de prevención secundaria, a través de programas como Corazón Sano y Vivir Bien con Diabetes. Además, implementó la atención complementaria para pacientes con enfermedad pulmonar crónica.

También dentro del campo del servicio la organización incorporó la prestación de consulta médica domiciliaria de manera directa y la atención en salud por medio de sus centros médicos propios de medicina prepagada (Bogotá, Barranquilla y Medellín) y del Plan Obligatorio de Salud (Bogotá, Cali, Medellín, Pereira y Cartagena), a través de los cuales los usuarios acceden a los servicios ambulatorios cubiertos por los diferentes planes, tales como consulta prioritaria, consulta especializada, ayudas terapéuticas y apoyos diagnósticos, entre otros.

Como apoyo a su modelo de salud, Colmédica ha desarrollado una estructura tecnológica altamente sofisticada, con tecnología de punta y con una plataforma de información perfectamente clasificada,



que soporta sus diferentes programas de servicio, que a partir del año 2007 le ha facilitado el desarrollo, entre otros, de un nuevo modelo de autorizaciones para servicios de urgencias, disminuyendo trámites tanto a los usuarios de Medicina Prepagada y EPS, como a la institución prestadora de los servicios médicos. Es un proceso sistematizado que permite brindar el servicio desde el centro hospitalario, evitando traslados de usuarios y agilizando la salida de los mismos, pues no requiere trámites adicionales para ellos.

Posicionamiento y Valores de la marca

La marca Colmédica Medicina Prepagada - EPS, luego de la adquisición por parte de Banmédica Chile, ha orientado sus esfuerzos a fortalecerse. Al ser nueva, se enfrenta a otras marcas y compañías con amplio recorrido y tradición en el mercado. Las campañas de posicionamiento han sido los pilares de la estrategia de comunicación de Colmédica para arraigar su marca dentro del mercado colombiano, por ello ha generado estrategias de recordación y alta exposición de la marca en medios masivos para promover en el público la introducción de Colmédica en su TOM. De igual forma las exitosas campañas de BTL han sido focalizadas de acuerdo al target definido por la compañía.

Banmédica es el grupo empresarial líder en aseguramiento y prestación de servicios de medicina privada de Chile. Su vinculación como socio mayoritario de Colmédica Medicina Prepagada - EPS ha significado para ésta un complemento ideal en su desarrollo. La especialización y conocimientos adquiridos por Banmédica, a través de su trayectoria, se constituyen en el modelo con el que Colmédica apalanca su éxito presente y su visión hacia el futuro.

Colmédica presenta con orgullo un balance positivo que ha superado las expectativas de sus clientes y del sector. Hoy es una empresa amante de los desafíos, preocupada por hacer de cada servicio un gran momento de satisfacción para sus usuarios y por convertirse en la mejor “compañía” para ellos y sus familias. Así hace realidad su lema institucional: con Colmédica Medicina Prepagada “Usted no está solo”.

Cosas Que Usted No Sabía Sobre Colmédica

- La imagen corporativa expresa solidez, elegancia y valor humano, este último representado por la silueta de una familia. Su diseño es un reflejo de la importancia que las personas tienen para la Compañía.

