



MINSALUD



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

*INFORME DE TRÁMITES DEL PLAN OBLIGATORIO DE SALUD
VIGENCIA 2015*

Subdirección de Beneficios en Aseguramiento

Bogotá D.C.

Febrero 2016

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
JUSTIFICACIÓN.....	3
OBJETIVOS	4
General:	4
Específicos:	4
ALCANCE	4
ESTADÍSTICAS GENERALES	4
ESTADÍSTICAS TRIMESTRALES DISCRIMINADAS POR TEMA.....	5
1.1 Primer trimestre del año 2015	6
1.2 Segundo trimestre del año 2015	7
1.3 Tercer trimestre del año 2015	9
1.4 Cuarto trimestre del año 2015	10
CONCLUSIONES.....	11

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1	5
Ilustración 2	6
Ilustración 3	7
Ilustración 4	7
Ilustración 5	8
Ilustración 6	8
Ilustración 7	9
Ilustración 8	9
Ilustración 9	10
Ilustración 10	11

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo ordenado por la Constitución Nacional en su artículo 23, que trata del “Derecho de Petición” en concordancia con lo contenido en la normatividad de lo Contencioso Administrativo, sobre el particular, se proyecta este documento mediante el cual se hace el análisis del recuento de todas y cada una de las peticiones recibidas y que se atendieron durante la vigencia del año 2015.

Se agrupan los requerimientos por temas según su interés como son el Plan Obligatorio de Salud (POS), procedimientos y dispositivos médicos, medicamentos y otros, siendo preponderante lo concerniente al POS; El presente informe estadístico se formula como una herramienta de trabajo a fin de que se le dé la importancia que sea necesaria para la toma de decisiones en cuanto al derecho constitucional que le asiste a la comunidad de participar e informarse en asunto de su interés.

Con este fin el presente documento presenta el desarrollo de los trámites correspondientes al Plan Obligatorio de Salud (POS) y otros, durante el año 2015.

JUSTIFICACIÓN

El Plan Obligatorio de Salud, plasmado en la Resolución 5521 del 2013 y Resolución 5926 de 2014, juega un papel importante en la sociedad, en cuanto determina todos y cada uno de las actividades contempladas en la normatividad, para el cumplimiento del Derecho Fundamental a la Salud, plasmado en la Ley 1751 del 16 de febrero del 2015, razón por la cual para la Subdirección de Beneficios en Aseguramiento, además de conocer y dar respuesta a las preguntas, sugerencias, consultas, quejas o reclamos de los ciudadanos, las entidades del estado, los entes de control, sociedades científicas y demás entes interesados, requiere de esta información, para proyectar estrategias de información y comunicación a fin de que la comunidad tenga conocimiento de los derechos que le son otorgados por la Ley.

De acuerdo con lo expreso anteriormente el presente documento es un seguimiento a los trámites correspondientes al POS que llegaron a la Subdirección durante el del año 2015, con el fin de conocer su comportamiento.

OBJETIVOS

General:

Presentar de forma general las estadísticas de los trámites correspondientes al POS gestionados por medio del aplicativo ORFEO o respuestas dadas de forma presencial, durante el año 2015.

Específicos:

- ✓ Mostrar la composición de los trámites agrupándolos por temas.
- ✓ Mostrar el comportamiento y capacidad de respuesta a los trámites durante el año 2015.

ALCANCE

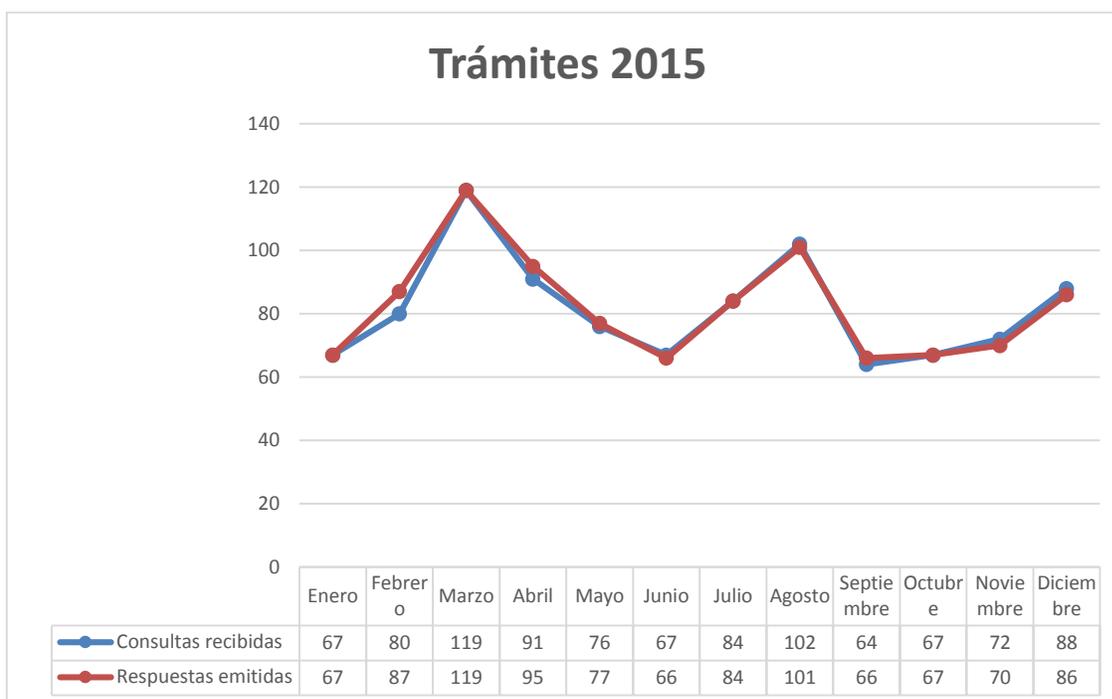
El alcance del informe de trámites del POS durante el año 2015 es de carácter informativo, de consulta y comparativo. Adicionalmente proporciona información acerca de la distribución de los trámites y cantidad de respuestas de los mismos.

ESTADÍSTICAS GENERALES

A continuación se presentan las estadísticas generales de las respuestas dadas por la Subdirección en el tema del POS durante el año 2015.

Durante el año la Subdirección de Beneficios en Aseguramiento recibió 977 consultas a las cuales se les dio respuesta por medio de 985 comunicados (la diferencia se debe a que se solicitó mayor información, se enviaron aclaraciones adicionales, o se envió una sola respuesta para dos consultas). El mayor número de trámites se realizaron durante los meses de marzo y agosto, como se muestra en la siguiente gráfica (ilustración 1).

Ilustración 1



ESTADÍSTICAS TRIMESTRALES DISCRIMINADAS POR TEMA

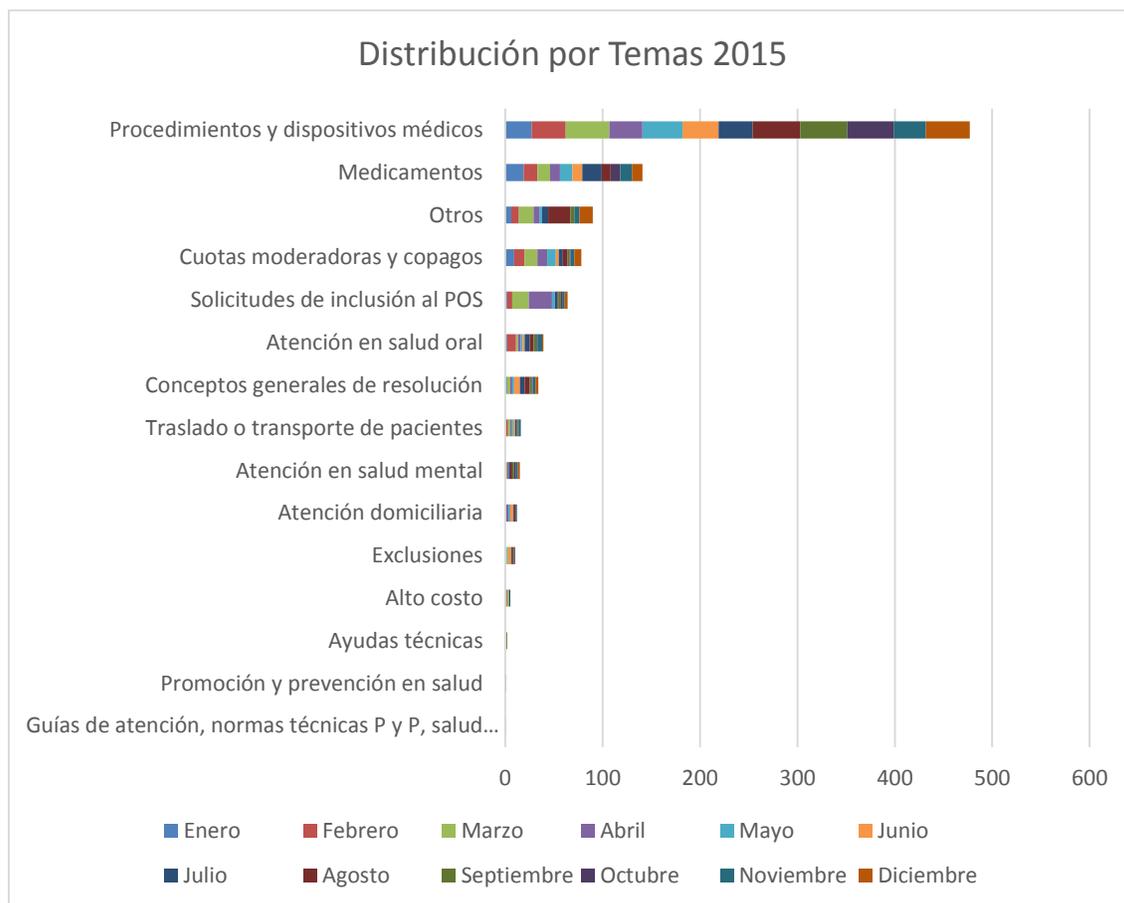
En este capítulo se analizaron los 977 trámites que ingresaron por medio del aplicativo ORFEO durante el año 2015, estas consultas se clasificaron de la siguiente manera:

- ✓ Alto costo
- ✓ Atención domiciliaria
- ✓ Atención en salud mental
- ✓ Atención en salud oral
- ✓ Ayudas técnicas
- ✓ Conceptos generales de resolución
- ✓ Cuotas moderadoras y copagos
- ✓ Exclusiones
- ✓ Guías de atención, normas técnicas P y P, salud pública
- ✓ Medicamentos
- ✓ Otros (los cuales corresponden a temas como transporte y traslado de pacientes, respuestas dadas a consultas acerca de temas correspondientes a otras Direcciones del ministerio, y quejas de EPS y IPS entre otras).
- ✓ Procedimientos y dispositivos médicos
- ✓ Promoción y prevención en salud
- ✓ Solicitudes de inclusión al POS
- ✓ Traslado o transporte de pacientes

Las respuestas tramitadas con mayor frecuencia son por consultas relacionadas con procedimientos y dispositivos médicos con 477 trámites que equivalen al

48%, seguido de medicamentos con 141 trámites equivalentes al 14%, otros con 90 trámites que representan el 9% cuotas moderadoras y copagos con 78 trámites correspondientes al 8% y finalmente 199 corresponden al 21% restante perteneciente a los demás tramites antes mencionados, la distribución se observa en la ilustración 2.

Ilustración 2

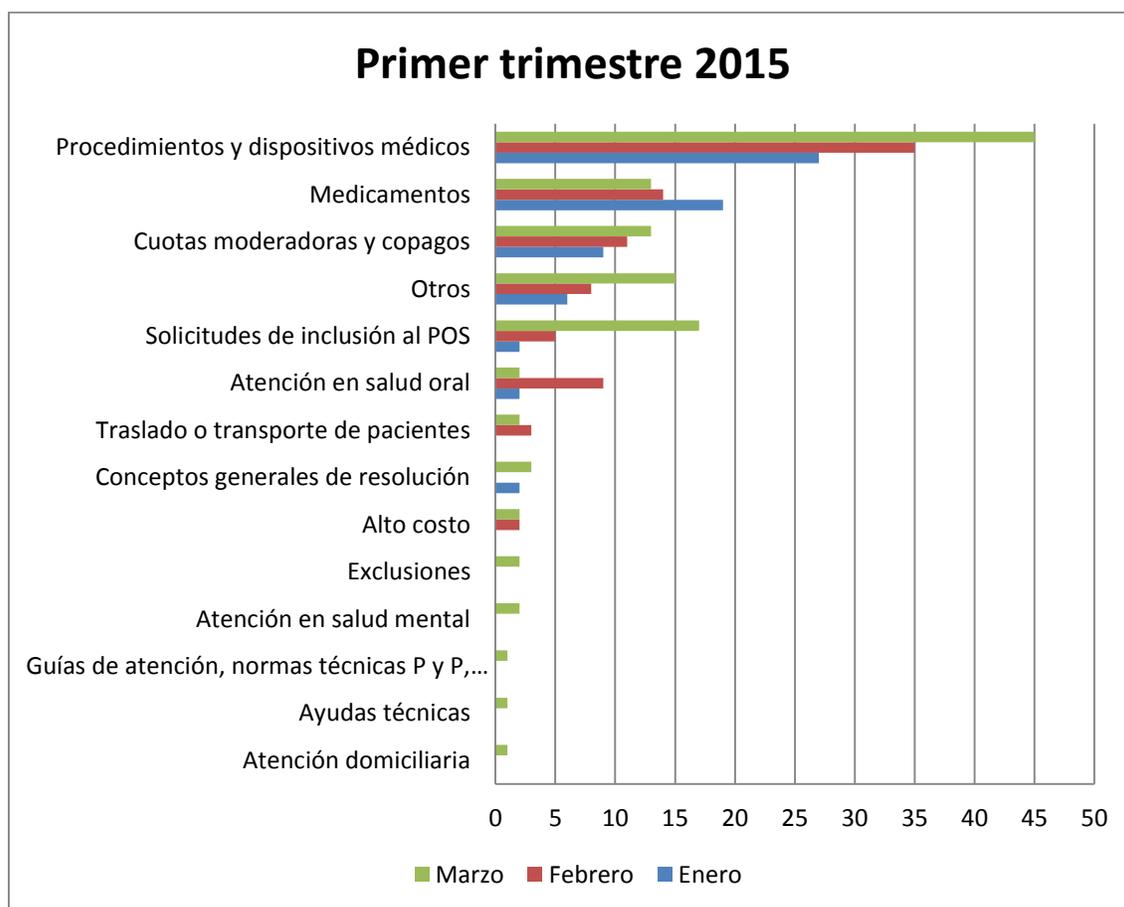


1.1 Primer trimestre del año 2015

En este trimestre se dio respuesta a 266 consultas realizadas por los actores del sistema por medio de la emisión de 273 comunicados (durante el mes de febrero se enviaron 7 comunicados adicionales al remitente con el fin de solicitar mayor información acerca de la consulta o para dar alcance a un comunicado anterior).

El tema más consultado fue procedimientos y dispositivos médicos, seguido por medicamentos y cuotas moderadoras. La distribución discriminada de los trámites se puede observar en la siguiente gráfica (ilustración 3).

Ilustración 3



Durante este trimestre el canal más empleado para realizar los trámites fue el de trámite en línea como se muestra en la siguiente tabla (ilustración 4).

Ilustración 4

Cuenta de Medio recibo	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Correo 472	16	12	15	43
Correo electrónico	4	41	38	83
Trámite en línea	47	34	66	147
Total general	67	87	119	273

Adicionalmente tiempo promedio desde que se radica la consulta hasta que se remite la respuesta a la misma fue de 8 días calendario y el tiempo máximo presentado fue de 28 días.

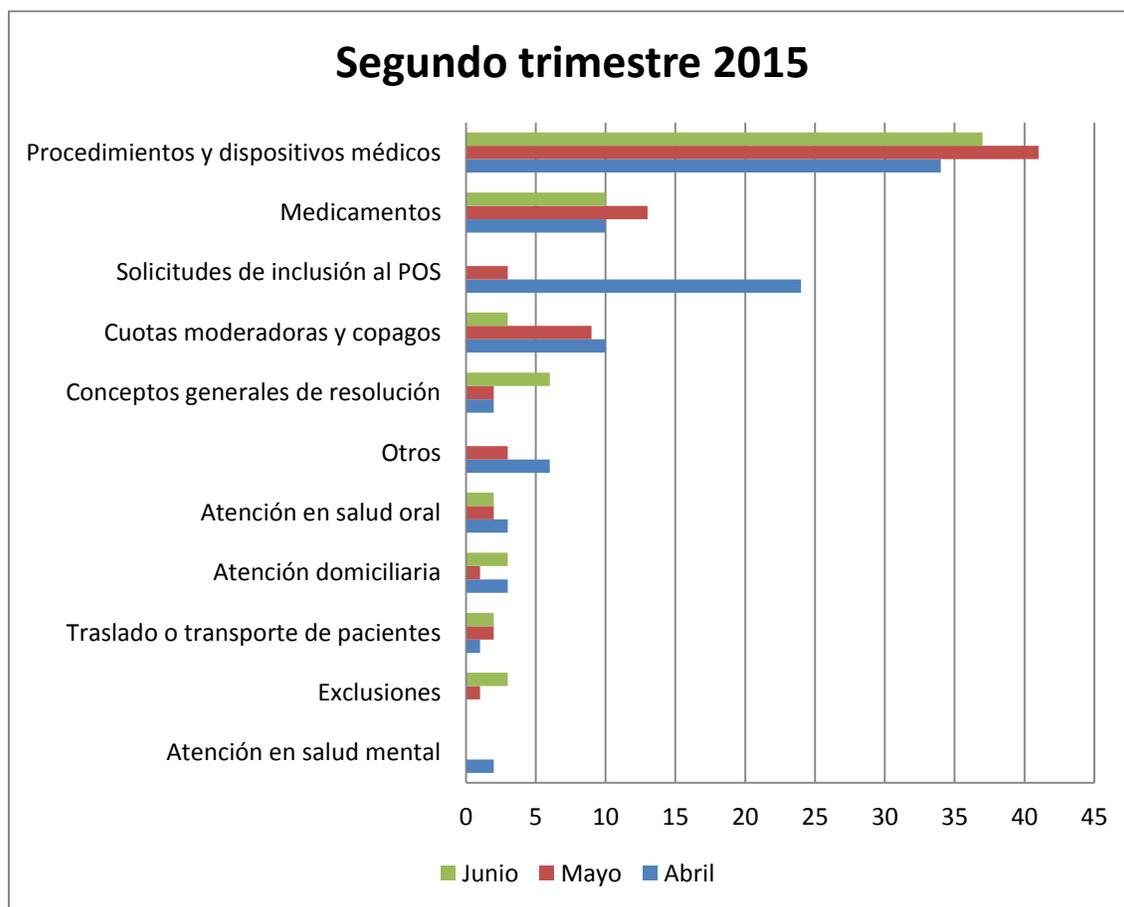
1.2 Segundo trimestre del año 2015

En este trimestre se dio respuesta a 234 consultas realizadas por los actores del sistema por medio de la emisión de 238 comunicados (durante los meses de abril y mayo se enviaron 5 comunicados adicionales al remitente con el fin de solicitar mayor información acerca de la consulta o para dar alcance a un comunicado

anterior y en el mes de junio por medio de un solo radicado se dio respuesta a dos consultas).

El tema más consultado fue procedimientos y dispositivos médicos, seguido por medicamentos y solicitudes de inclusión al POS. La distribución discriminada de los trámites se puede observar en la siguiente gráfica (ilustración 5).

Ilustración 5



Durante este trimestre el canal más empleado para realizar los trámites fue el de trámite en línea como se muestra en la siguiente tabla.

Ilustración 6

Medio recibo	Abril	Mayo	Junio	Total general
Correo 472	48	22	17	87
Correo electrónico	7	13		20
Tramite en línea	40	42	49	131
Total general	95	77	66	238

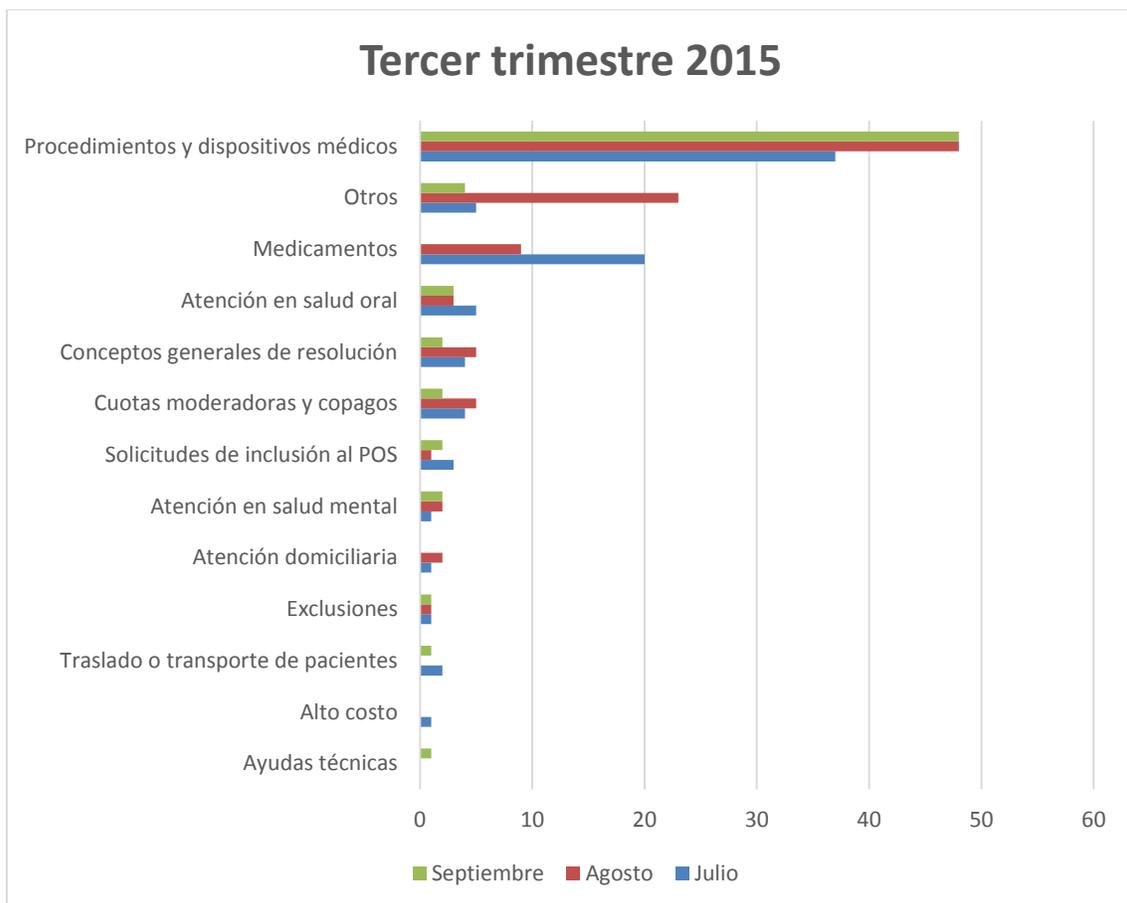
Adicionalmente tiempo promedio desde que se radica la consulta hasta que se da respuesta a la misma fue de 7 días calendario y el tiempo máximo presentado fue de 35 días.

1.3 Tercer trimestre del año 2015

En este trimestre se dio respuesta a 250 consultas realizadas por los actores del sistema por medio de la emisión de 251 comunicados (durante el mes de agosto por medio de un solo radicado se dio respuesta a dos consultas mientras que en el mes de septiembre se enviaron dos respuestas adicionales para contestar una consulta).

El tema más consultado fue procedimientos y dispositivos médicos, seguido por otros y medicamentos. La distribución discriminada de los trámites se puede observar en la siguiente gráfica (ilustración 7).

Ilustración 7



Durante este trimestre el canal más empleado para realizar los trámites fue el de trámite en línea como se muestra en la siguiente tabla.

Ilustración 8

Medio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
Correo 472	42	64	16	122
Trámite línea	41	36	50	127
Correo electrónico	1	1		2
Total general	84	101	66	251

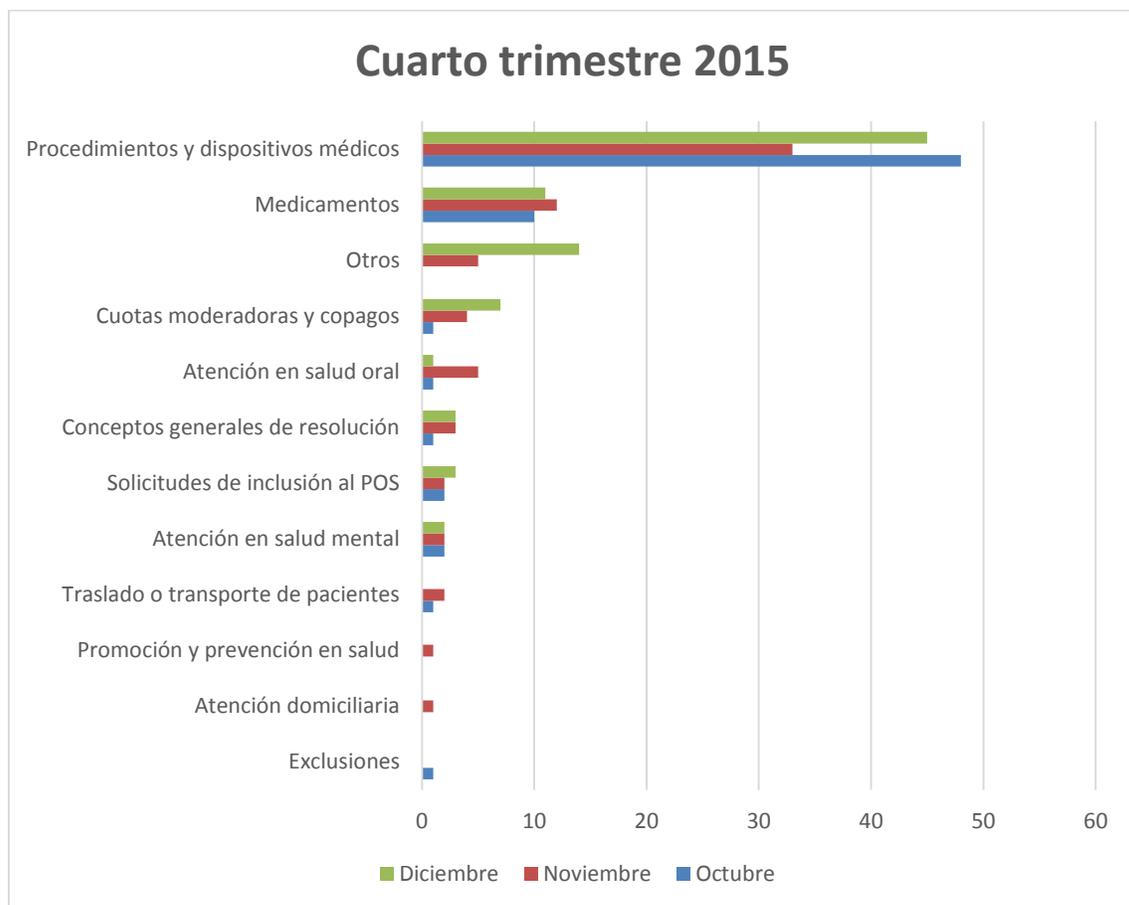
Adicionalmente tiempo promedio desde que se radica la consulta hasta que se da respuesta a la misma fue de 7 días calendario y el tiempo máximo presentado fue de 109 días.

1.4 Cuarto trimestre del año 2015

En este trimestre se dio respuesta a 227 consultas realizadas por los actores del sistema por medio de la emisión de 223 comunicados (durante el mes de octubre y diciembre se remitió una sola respuesta para contestar dos consultas en cada mes).

El tema más consultado fue procedimientos y dispositivos médicos, seguido por medicamentos y otros. La distribución discriminada de los trámites se puede observar en la siguiente gráfica (ilustración 9).

Ilustración 9



Durante este trimestre el canal más empleado para realizar los trámites fue el de trámite en línea como se muestra en la siguiente tabla.

Ilustración 10

Etiquetas de fila	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Correo 472	26	21	18	65
Correo electrónico	3			3
Trámite en línea	38	49	68	155
Total general	67	70	86	223

Adicionalmente tiempo promedio desde que se radica la consulta hasta que se da respuesta a la misma fue de 7 días calendario y el tiempo máximo presentado fue de 29 días.

CONCLUSIONES

De acuerdo con el comportamiento presentado durante el año, se observa un mayor número de trámites durante los meses de marzo y agosto esto se debe a los eventos de participación ciudadana, nominación de tecnologías llevada a cabo en los procesos del POS.

Los temas más frecuentes a los que se debe dar respuesta son procedimientos y dispositivos médicos, medicamentos, cuotas moderadoras y copagos y solicitudes de inclusión al POS por lo tanto se debe analizar si la información disponible en la página del POS del ministerio de salud es clara, visible y oportuna para estos temas.

El tiempo promedio de respuesta de las consultas a las cuales da respuesta la Subdirección es de 7 días y se presentó un tiempo máximo de 109 días, se debe revisar este tiempo se presenta debido a trámites internos, al tiempo de traslado desde correspondencia u otras direcciones del Ministerio de Salud y Protección Social o a otro tiempo de demora.

Finalmente se evidencia que el medio de consulta más empleado por los actores del sistema es el de trámite en línea siendo hasta el momento el medio de comunicación más rápido, eficiente y acorde con el medio ambiente por lo tanto se debe seguir promoviendo su uso.