



MINSALUD



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

INFORME DE TRÁMITES DE LA SUBDIRECCIÓN DE BENEFICIOS - VIGENCIA 2016

Subdirección de Beneficios en Aseguramiento

Bogotá

Enero

2017

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
JUSTIFICACIÓN.....	3
OBJETIVOS	4
General:	4
Específicos:.....	4
ALCANCE.....	4
ESTADÍSTICAS GENERALES.....	4
ESTADÍSTICAS TRIMESTRALES DISCRIMINADAS POR TEMA.....	5
TUTELAS	7
1.1 Primer trimestre del año 2016.....	7
1.2 Segundo trimestre del año 2016	8
1.3 Tercer trimestre del año 2016	10
1.4 Cuarto trimestre del año 2016	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, este documento contiene el análisis del recuento de todas y cada una de las peticiones recibidas y que se atendieron durante la vigencia del año 2016.

Por lo anterior este informe estadístico presenta el comportamiento general y por trimestre de las respuestas dadas por la Subdirección de Beneficios en Aseguramiento referentes al procedimiento de «exclusiones» y «ampliación progresiva del Plan de beneficios con cargo a la UPC», «cuotas moderadoras» y «copagos», entre otros temas, pertenecientes a la Subdirección. Por lo tanto, se constituye como una herramienta de consulta e insumo para toma de decisiones en cuanto al derecho constitucional que le asiste a la comunidad de participar e informarse en asunto de su interés.

JUSTIFICACIÓN

El Plan de beneficios en salud con cargo a la UPC (PBSUPC), del cual trata la Ley 1751 de 2015 (Estatutaria en Salud), las resoluciones 5592 de 2015 modificada por la 0001 de 2016, y el régimen de pagos compartidos y cuotas moderadoras, definidos en los acuerdos 260 de 2004 y 365 de 2007, desempeñan un papel importante en la sociedad ya que determinan las actividades para el cumplimiento del derecho fundamental a la salud, razón por la cual la Subdirección de Beneficios en Aseguramiento requiere, para estos temas y demás obligaciones establecidas en el Decreto 2562 de 2012, analizar las preguntas, sugerencias, consultas, quejas o reclamos de los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud para diseñar estrategias de comunicación y mejora continua de los procesos.

De acuerdo con lo expresado anteriormente, el presente documento hace un análisis estadístico a los trámites correspondientes al Plan de beneficios en salud que llegaron a la Subdirección durante el del año 2016, con el fin de conocer su comportamiento.

OBJETIVOS

General:

Presentar de forma general las estadísticas de los trámites correspondientes al proceso de «exclusiones» y «ampliación progresiva» del Plan de beneficios con cargo a la UPC y demás temas correspondientes a la Subdirección de Beneficios en Aseguramiento, gestionados por medio del aplicativo ORFEO o respuestas dadas de forma presencial durante el año 2016.

Específicos:

- ✓ Mostrar la composición de los trámites agrupándolos por temas.
- ✓ Mostrar el comportamiento y capacidad de respuesta a los trámites durante el año 2016.

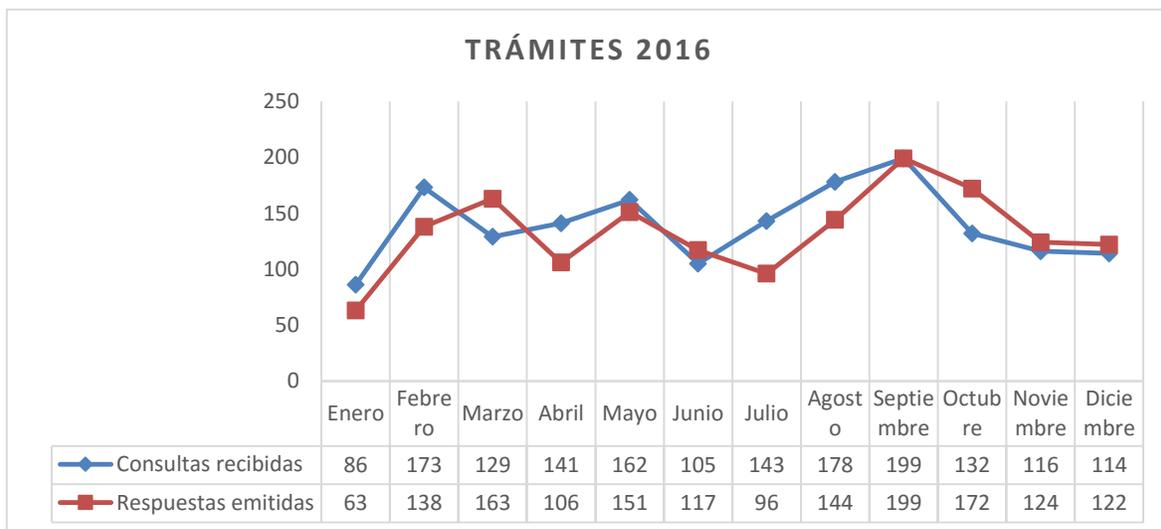
ALCANCE

El alcance del informe es presentar las estadísticas de trámites pertenecientes al proceso de «exclusiones» y «ampliación progresiva» del Plan de beneficios con cargo a la UPC y demás temas asociados a las obligaciones de la Subdirección de Beneficios en Aseguramiento, establecidas en el Decreto 2562 de 2012, durante el año 2016. Por consiguiente, es un documento de carácter informativo, de consulta y comparativo.

ESTADÍSTICAS GENERALES

A continuación se presentan las estadísticas generales de las respuestas dadas por la Subdirección en el tema del PBSUPC durante el año 2016.

Durante el año la Subdirección de Beneficios en Aseguramiento recibió 1678 consultas a las cuales se les dio respuesta por medio de 1595 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 septiembre y octubre, como se muestra en la siguiente gráfica (ilustración 1).

Ilustración 1


Elaboración propia

ESTADÍSTICAS TRIMESTRALES DISCRIMINADAS POR TEMA

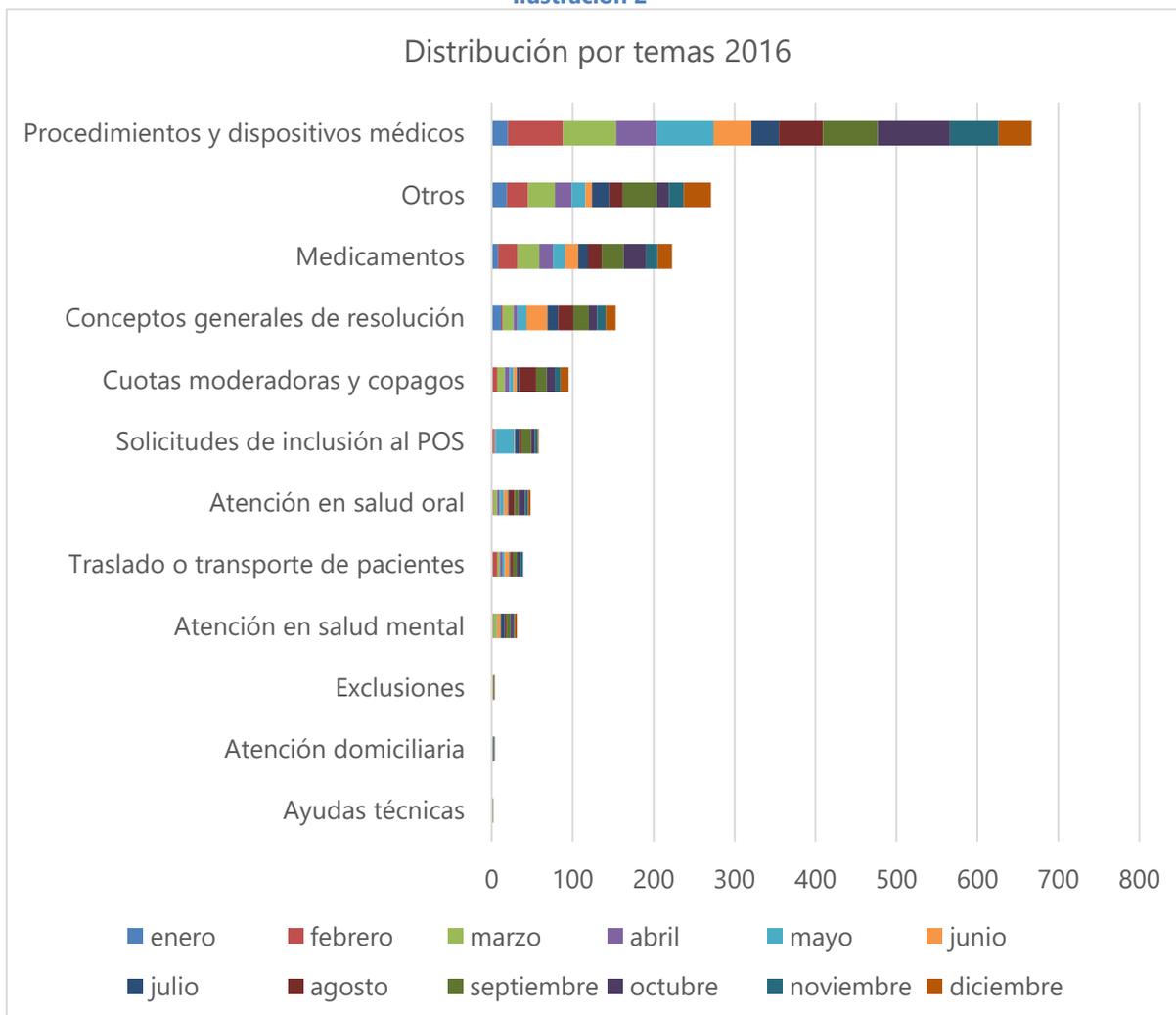
En este capítulo se analizaron los 1678 trámites que ingresaron por medio del aplicativo ORFEO durante el año 2016, estas consultas se clasificaron de la siguiente manera:

- ✓ 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 e IPS, entre otras).
- ✓ Procedimientos y dispositivos médicos
- ✓ Promoción y prevención en salud
- ✓ Solicitudes de inclusión al PBS UPC

✓ Traslado o transporte de pacientes

Estos trámites fueron resueltos por medio de 1595 respuestas las cuales fueron (con mayor frecuencia) por: consultas relacionadas con procedimientos y dispositivos médicos, con 667 trámites que equivalen al 42%; seguido de otros, con 271 correspondientes al 17%; medicamentos, con 223 trámites que representan el 14%; conceptos generales de resolución, con 153 trámites que representan el 10%; cuotas moderadoras y copagos, con 95 trámites correspondientes al 6%; y, finalmente, 186 corresponden al 11% restante perteneciente a los demás tramites antes mencionados. La distribución se observa en la ilustración 2.

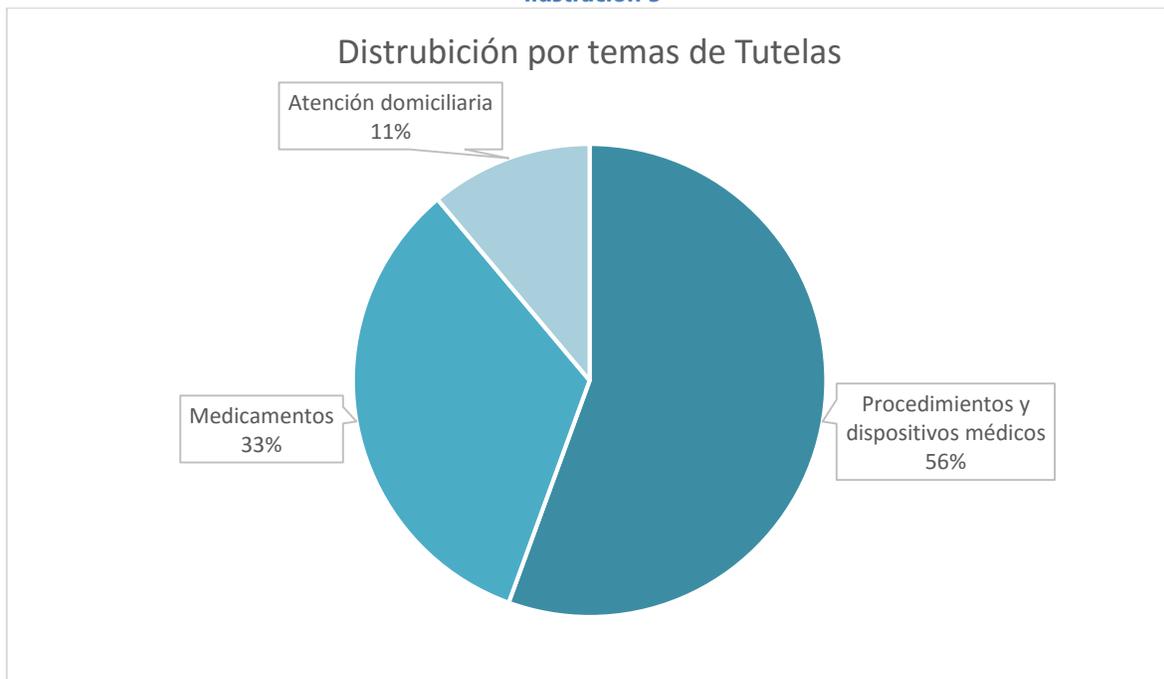
Ilustración 2



TUTELAS

Durante el período 2016, la Subdirección de Beneficios en Aseguramiento emitió 18 conceptos a la Dirección Jurídica para dar respuesta a trámites asociados con el PBSUPC. Estos conceptos estuvieron en su mayoría relacionados al tema de procedimientos, con diez conceptos que representan el 56%; seguido de medicamentos, con seis conceptos que representan 33%; y, finalmente, los últimos dos (11%) pertenecen al tema de atención domiciliaria, como se observa en la ilustración 3.

Ilustración 3



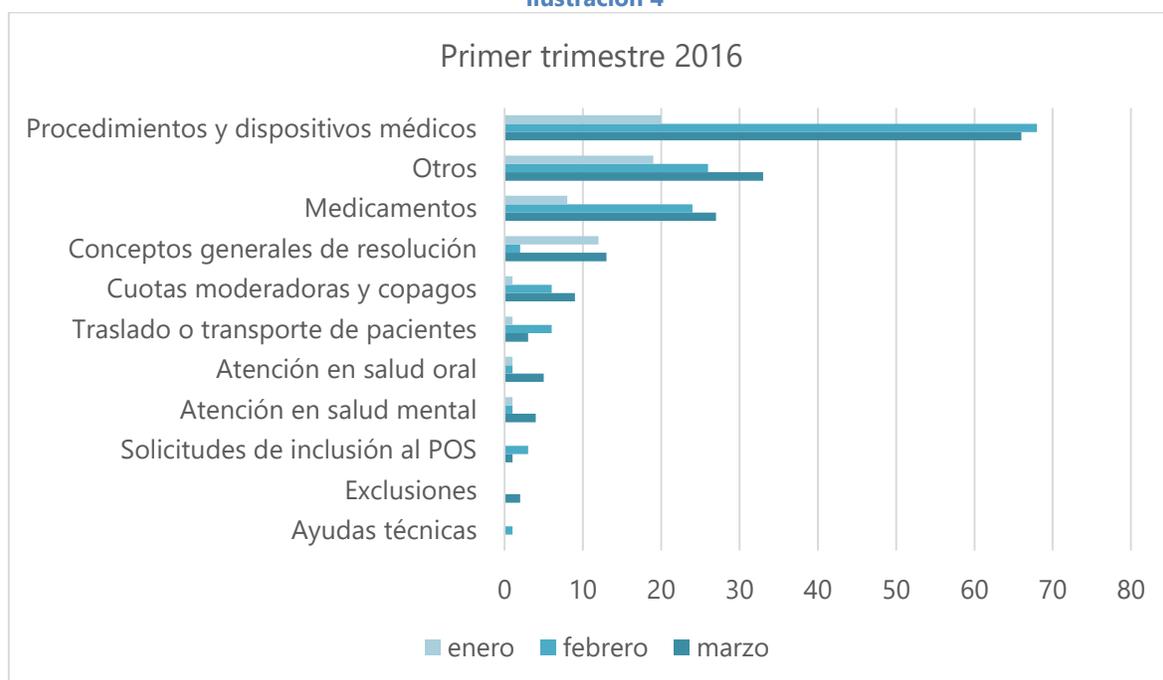
Elaboración propia

1.1 Primer trimestre del año 2016

Durante el primer trimestre del año se recibieron 388 peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD), los cuales fueron resueltos por medio de 364 respuestas. La diferencia entre las solicitudes recibidas y las resueltas se debe a traslados a otras dependencias adicionalmente se emitieron comunicados que solucionaban dos o más PQRD.

Adicionalmente, 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 4).

Ilustración 4



Elaboración propia

Asimismo, el canal más empleado para realizar los trámites fue el de trámite en línea como se muestra en la siguiente tabla (ilustración 5).

Ilustración 5

Medio de respuesta	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Correo 472	31	29	98	158
Trámite línea	32	109	65	206
Total general	63	138	163	364

Elaboración propia

Finalmente, el tiempo promedio desde que se radica la consulta hasta que se remite la respuesta a la misma fue de ocho días calendario y el tiempo máximo presentado fue de 31 días.

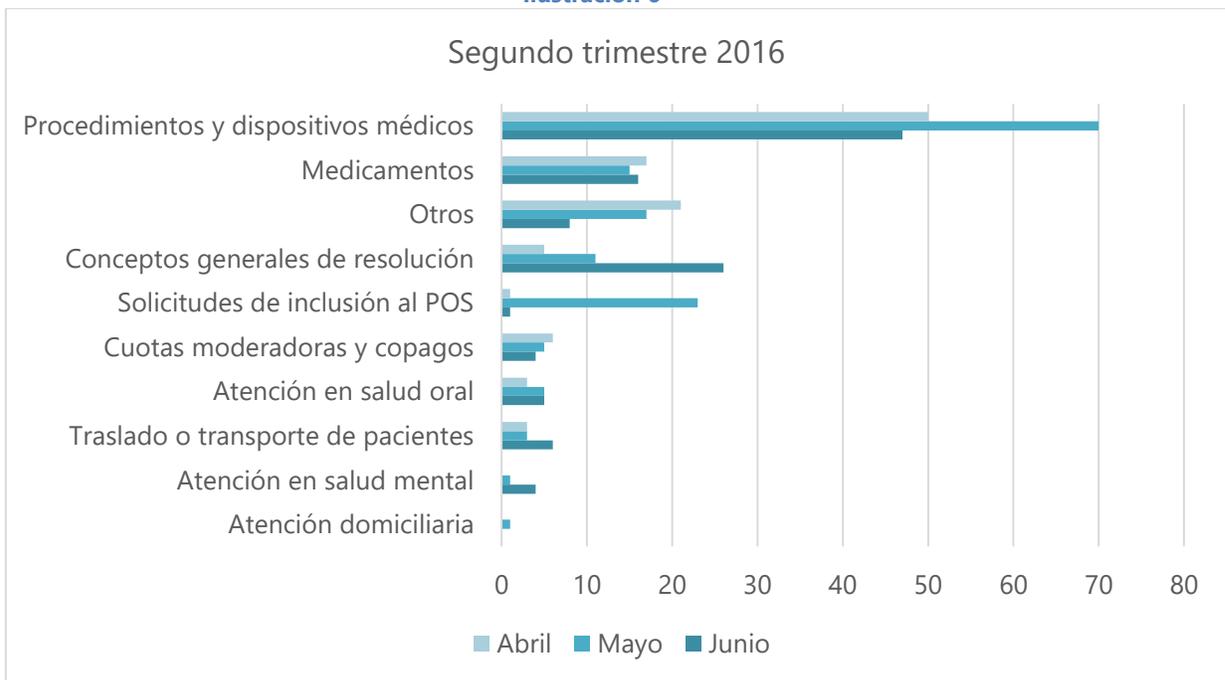
1.2 Segundo trimestre del año 2016

En el curso del segundo trimestre del año se recibieron 408 peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD), los cuales fueron resueltos por medio de 374

respuestas. La diferencia entre las solicitudes recibidas y las resueltas, se debe a traslados a otras dependencias o los comunicados no ameritaban respuesta. Adicionalmente, se emitieron comunicados que solucionaban dos o más PQRD.

Asimismo, 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 6).

Ilustración 6



Elaboración propia

Por otra parte, el canal más empleado para realizar los trámites fue el de trámite en línea como se muestra en la siguiente tabla (ilustración 7).

Ilustración 7

Medio de respuesta	Abril	Mayo	Junio	Total general
Correo 472	46	65	25	136
Trámite línea	60	86	92	238
Total general	106	151	117	374

Elaboración propia

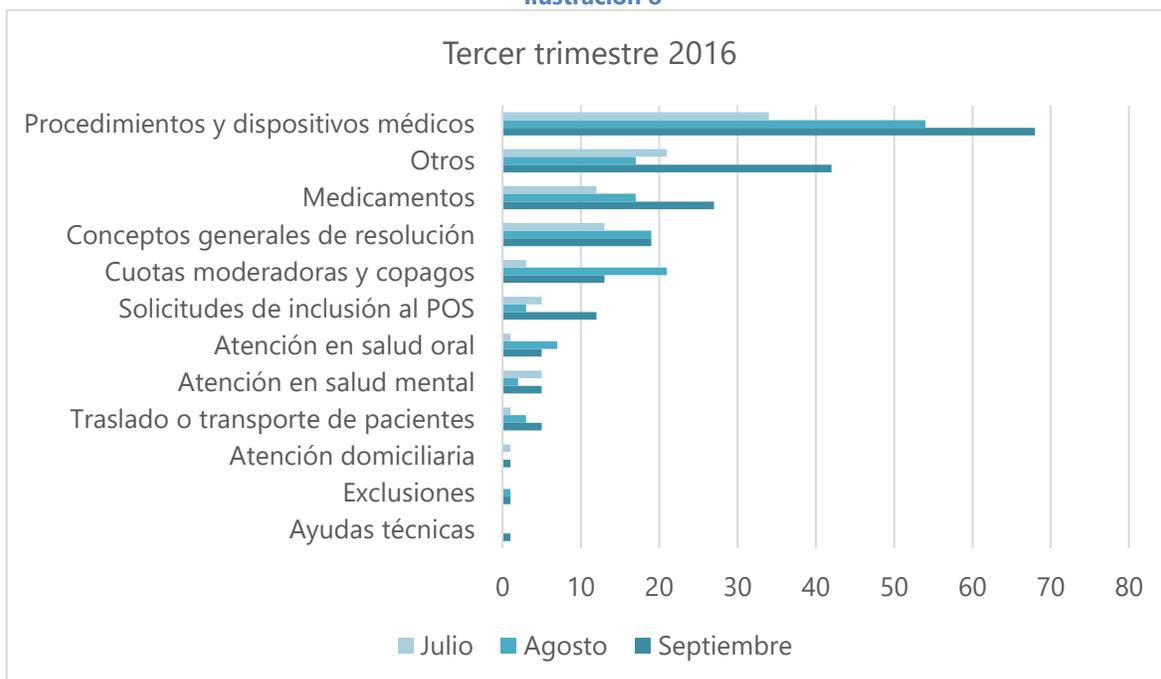
Para terminar, el tiempo promedio desde que se radica la consulta hasta que se remite la respuesta a la misma fue de 8 días calendario y el tiempo máximo presentado fue de 27 días.

1.3 Tercer trimestre del año 2016

Durante el segundo trimestre del año se recibieron peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD), los cuales fueron resueltas por medio de 439 respuestas. La diferencia entre las solicitudes recibidas y las resueltas, se debe a traslados a otras dependencias o los comunicados no ameritaban respuesta. Adicionalmente se emitieron comunicados que solucionaban dos o más PQRD.

Igualmente, 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 8).

Ilustración 8



Elaboración propia

Asimismo, el canal más empleado para realizar los trámites fue el de trámite en línea como se muestra en la siguiente tabla (ilustración 9).

Ilustración 9

Medio de respuesta	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
Correo 472	35	26	41	102
Trámite línea	61	118	158	337
Total general	96	144	199	439

Elaboración propia

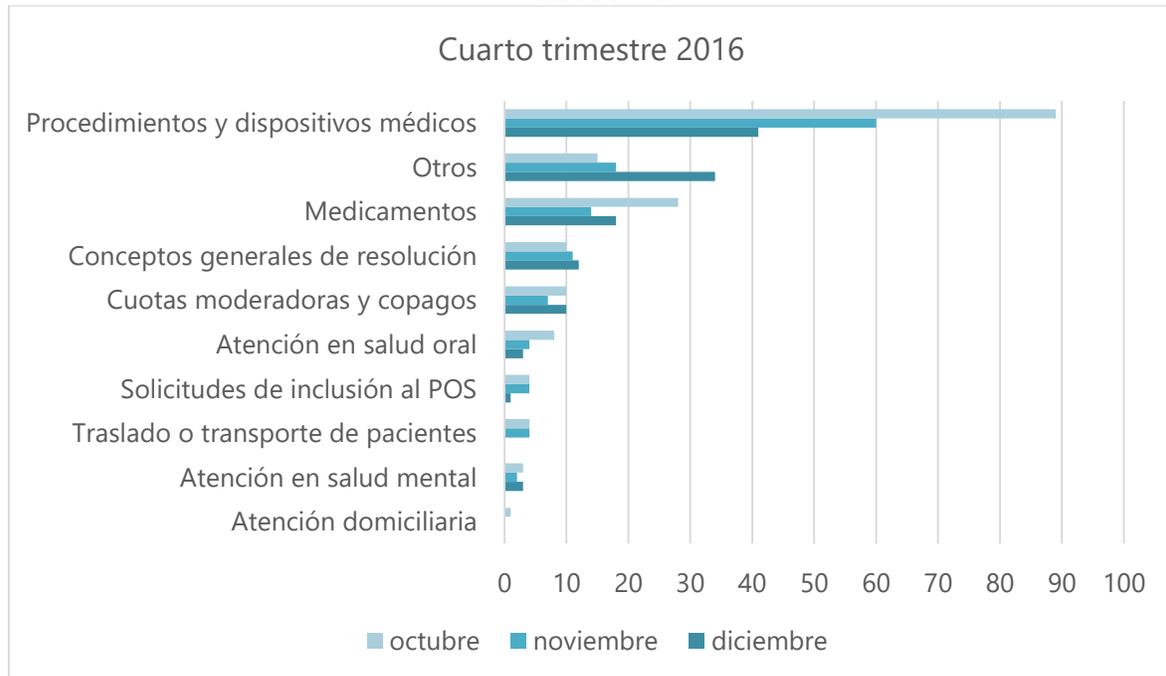
Por último, el tiempo promedio desde que se radica la consulta hasta que se remite la respuesta a la misma fue de doce días calendario y el tiempo máximo presentado fue de 151 días.

1.4 Cuarto trimestre del año 2016

Durante el segundo trimestre del año se recibieron 362 peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD), los cuales fueron resueltos por medio de 418 respuestas. La diferencia entre las solicitudes recibidas y las resueltas se debe a traslados a otras dependencias o los comunicados no ameritaban respuesta. Adicionalmente se emitieron comunicados que solucionaban dos o más PQRD.

Igualmente, 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 10).

Ilustración 10



Elaboración propia

Asimismo, el canal más empleado para realizar los trámites fue el de trámite en línea como se muestra en la siguiente tabla (ilustración 11).

Ilustración 11

Medio de respuesta	octubre	noviembre	diciembre	Total general
Correo 472	16	11	19	46
Trámite línea	156	113	103	372
Total general	172	124	122	418

Elaboración propia

Por último, el tiempo promedio desde que se radica la consulta hasta que se remite la respuesta a la misma fue de 12 días calendario y el tiempo máximo presentado fue de 40 días.