

Abril de 2013

FISCALIZACIÓN DEL SERVICIO CONTINUO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA EN LAS ISAPRES

I.- OBJETIVO

Evaluar el acceso al Servicio Continuo de Atención Telefónica de las isapres y si éste entrega información inmediata y certera a las solicitudes planteadas por los beneficiarios o por quienes consulten en su nombre.

Con el desarrollo de esta actividad se persigue contar con una evaluación inicial del referido servicio a cuatro meses de su puesta en marcha, en los términos exigidos en la normativa, lo que permitirá obtener antecedentes para corregir eventuales deficiencias desde su inicio e identificar posibles áreas en las que se pueda perfeccionar la actual regulación.

II.- NORMATIVA

Esta materia se encuentra regulada en la Circular IF/ N°169 del 19 de abril de 2012, en la cual se establece la obligación de las isapres de contar con un servicio continuo de atención telefónica que funcione las 24 horas del día, los siete días de la semana y que entregue a sus beneficiarios la información que requieran para el acceso a los beneficios que derivan del contrato de salud.

III.- METODOLOGIA

La fiscalización se llevó a cabo en las isapres Banmédica, Vida Tres, Ferrosalud, Cruz Blanca, Consalud, Masvida y Colmena Golden Cross, entre los días 15 y 20 de enero de 2013.

El examen realizado comprendió las siguientes actividades desarrolladas en la Casa Matriz y en las dependencias donde funciona el Call Center de cada isapre:

- 1.- Entrevistas con las siguientes personas, encargadas de la implementación y/o funcionamiento del servicio:

Isapre	Cargo
Banmédica	-Gerente de Sucursales
Vida Tres	-Monitora de Calidad
Ferrosalud	-Gerente de Operaciones -Jefa de Call Center y Operadora
Cruz Blanca	-Jefe Contact Center
Consalud	-Jefe de Canales Virtuales -Jefe de Contact Center -Jefe de Operaciones -Analista de Calidad
Masvida	-Jefe de Servicio al Cliente -Jefa de Servicios y Coberturas
Colmena Golden Cross	-Jefa Departamento Servicio al Cliente.



- 2.- Revisión de las grabaciones de audio, para evaluar calidad de la atención
- 3.- Seguimiento en terreno, del procedimiento que respalda la operación
- 4.- Llamadas en horario hábil e inhábil, para evaluar el acceso y calidad de la información
- 5.- Solicitud del registro estadístico de las llamadas telefónicas

IV.- RESULTADOS OBTENIDOS

1) Implementación del servicio continuo.

- Las isapres pusieron a disposición de los beneficiarios el servicio continuo de atención telefónica, a partir del mes de septiembre de 2012. La Isapre Ferrosalud solicitó ampliación hasta el 1 de noviembre de 2012, para implementar el procedimiento de grabación de las llamadas.
- Se constató que todas las isapres tienen informados los números del servicio 24/7 en sus sitios web y plantillas de correo masivos. Además, las isapres Consalud y Colmena Golden Cross los informan por medio de folletos, en tanto que Masvida lo incorporó a su señal de televisión corporativa. Ferrosalud los tiene preimpresos en los formatos de cartas que envían a sus afiliados. Los números de teléfonos son los siguientes:

Isapre	N° teléfono
Banmédica	6006003600
Vida Tres	6006003535
Ferrosalud	25803500
Cruz Blanca	6008180000
Consalud	6005009000
Masvida	6006000262
Colmena Golden Cross	800633444

Cabe destacar, que estos teléfonos **no son exclusivos del servicio continuo 24/7**, ya que también consideran otras opciones de información no relacionadas con dicho servicio.

En el Anexo N°1 "Implementación y Características del Servicio Continuo de Atención Telefónica" se describen los principales aspectos de la implementación y de las características de este proceso

2) Acceso al Servicio Telefónico

Para evaluar el acceso al servicio, se realizaron llamadas de prueba en horario inhábil, principalmente durante los días sábado 19 y domingo 20 de enero de 2013.

Al respecto, las mayores dificultades de acceso se observaron en las isapres Consalud y Ferrosalud.

En efecto, en 25 intentos de llamada a Consalud, ingresando el RUT tanto de afiliados como de no afiliados, no fue posible establecer conexión con el servicio, cortándose las llamadas antes de establecer contacto con algún operador.



Abril de 2013

En el caso de Ferrosalud, en 7 llamados contestó el sistema automático habilitado para cualquier tipo de llamados, no siendo posible establecer contacto con algún operador. En dos oportunidades sí se pudo contactar a una operadora.

Por otra parte, tanto en Consalud (en horario inhábil) como en Cruz Blanca, el procedimiento no permite que un tercero distinto al beneficiario acceda al operador presencial, ya que el ingreso está condicionado al n° de RUT del beneficiario respectivo.

En las demás isapres se estableció contacto normal con los operadores, salvo un llamado (de un total de 3) a Masvida que se cortó sin lograr conexión con el operador.

3) Calidad de la información entregada a los solicitantes

Para evaluar este aspecto, se realizaron 2 actividades:

- a) Se requirieron las grabaciones de todas las llamadas correspondientes a la semana previa a la visita, que incluyera los registros de la semana completa (lunes a domingo 24 horas)
- b) Llamadas de prueba en horario inhábil para aplicar a los operadores una pauta con preguntas de las siguientes materias:
 - Atención de emergencia.
 - Beneficio de la CAEC.
 - Beneficios del plan de salud, aplicable a una muestra de RUT de cotizantes vigentes a noviembre de 2012, contenidos en el Archivo Maestro de Cotizantes

Del análisis de las grabaciones, en general, se obtuvo una evaluación favorable de la información entregada a los beneficiarios, constatándose que, a modo de ejemplo, se orienta certeramente y en forma inmediata sobre los siguientes aspectos:

- Prestadores preferentes del respectivo plan de salud, en caso de urgencia
- Sugerencias de prestadores más económicos (preferentes en relación a no preferentes)
- Valores comparativos del día cama
- Dirección de los prestadores sugeridos
- Si la patología consultada se puede acoger o no a GES
- Gestión de camas en caso de traslado de urgencia, estableciendo contacto con enfermeras o médicos tratantes

Sin perjuicio de lo anterior, se observaron 3 casos en Banmédica y 1 en Vida Tres, en los cuales los operadores no entregaron una respuesta atinente a las consultas relacionadas con atenciones de emergencia, CAEC, cobertura preferente y GES.

Abril de 2013

Por otra parte, en lo que respecta a las llamadas en horario inhábil, se obtuvieron respuestas deficientes en las isapres Masvida, Cruz Blanca, Banmédica y Vida Tres, en las cuales los operadores revelaron desconocimiento sobre el mecanismo de financiamiento (copago versus préstamo) de las prestaciones de emergencia.

4) Medidas de Control

Durante la revisión del proceso, las isapres informaron una serie de medidas de control que han implementado para mitigar los riesgos de un servicio deficiente y fortalecer el sistema que han desarrollado.

Entre las medidas que se informaron, se pueden señalar, a modo de ejemplo, las siguientes:

- Auditorías de las llamadas, ya sea al azar o dirigidas a algunas con ciertas características
- Capacitaciones periódicas, tanto de inducción como de mantención, en base a debilidades observadas en las evaluaciones
- Manuales de procedimientos
- Supervisores de calidad encargados de reforzar la información entregada
- Encuestas de satisfacción a los beneficiarios (desempeño del operador, información entregada, tiempos de espera, etc.)
- Mediciones de número de llamadas, su duración, llamadas perdidas, etc.

En el Anexo N°2 "Medidas de Control", se expone el detalle de todas las actividades y procedimientos que informaron las isapres durante la fiscalización.

Es importante destacar que el levantamiento de estas medidas de control implementadas por las isapres, nos brinda información relevante sobre algunas buenas prácticas que pueden rescatarse para recomendar a las demás instituciones y/o para considerar como requisitos del servicio en un eventual perfeccionamiento de la normativa vigente.

V.- Instrucciones impartidas

Sobre la base de los resultados obtenidos, se representaron mediante oficio a las isapres las siguientes situaciones, impartíendose las respectivas instrucciones para su regularización, en los casos que correspondía:

Isapres	Observaciones
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consalud 	<p>➤ Para verificar el acceso al servicio de atención continuo, se realizaron 25 intentos de llamadas en horario inhábil, con RUT de cotizantes y no cotizantes, sin obtener acceso, porque la llamada se cortaba.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ferrosalud 	<p>➤ En 9 veces que se marcó el N° del servicio continuo de atención telefónica, sólo en dos se accedió al operador presencial, en los otros casos contestó el sistema de voz interactivo habilitado para cualquier tipo de llamada.</p>



Abril de 2013

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cruz Blanca ▪ Consalud 	<p>➤ El sistema de servicio continuo no permite que un tercero distinto al beneficiario acceda al operador presencial, ya que el ingreso está condicionado siempre al N° de RUT del paciente.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Banmédica ▪ Cruz Blanca ▪ Vida Tres ▪ Masvida 	<p>➤ En algunos casos, el operador de la isapre no proporcionó una respuesta atingente a la consulta formulada por los fiscalizadores en las llamadas de prueba.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Banmédica ▪ Vida Tres 	<p>➤ En las llamadas grabadas, el operador de la isapre no proporcionó una respuesta atingente a la consulta formulada por los beneficiarios.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ferrosalud 	<p>➤ En la llamada de prueba en horario inhábil, la operadora informó que no tenía acceso a consultar acerca del plan para una muestra de 3 cotizantes.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Banmédica ▪ Cruz Blanca ▪ Vida Tres ▪ Masvida ▪ Consalud ▪ Ferrosalud 	<p>➤ La isapre no informa en todos los casos el número de atención asignado a la llamada.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Banmédica 	<p>➤ La isapre no asigna un N° de atención a la solicitud, sólo la identifica con el RUT.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Colmena Golden Cross 	<p>➤ Las llamadas derivadas por el operador a las enfermeras funcionarias de la isapre no son grabadas.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ferrosalud 	<p>➤ La isapre no graba las llamadas recibidas en horario inhábil, porque las recibe por medio de un celular de uso exclusivo para los servicios que la circular indica.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Masvida ▪ Consalud ▪ Ferrosalud 	<p>➤ La isapre no informa que la llamada será grabada.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Banmédica ▪ Vida Tres 	<p>➤ El sistema de IVR informa que la llamada "podría" ser grabada, en circunstancias que las llamadas "deben" ser grabadas.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ferrosalud 	<p>➤ Se verificó que la isapre tiene el registro de la hora de la grabación de la llamada con un desfase en la hora en que efectivamente se realizó.</p>

VI.- Conclusiones

➤ Acceso

Las mayores dificultades de acceso al servicio telefónico se observaron en las isapres Consalud y Ferrosalud.

En 25 intentos de llamada en horario inhábil a Consalud, no fue posible establecer conexión con el servicio, cortándose las llamadas antes de establecer contacto con algún operador.

En el caso de Ferrosalud, en 7 llamados contestó el sistema automático habilitado para cualquier tipo de llamados, no siendo posible establecer contacto con algún operador.



Abril de 2013

Tanto en Consalud (en horario inhábil) como en Cruz Blanca, el procedimiento no permite que un tercero distinto al beneficiario acceda al operador presencial, ya que el ingreso está condicionado al n° de RUT del beneficiario respectivo.

➤ **Calidad de la información**

Del análisis de las llamadas grabadas, en general se obtiene una evaluación favorable de la información entregada a los beneficiarios, constatándose que se orienta certeramente y en forma inmediata

Se destaca la labor de orientación, en casos de urgencia especialmente, respecto de la conveniencia de utilizar prestadores preferentes, los cuales se recomiendan de acuerdo al plan de la persona sobre la cual se consulta y las gestiones de camas en caso de traslado de urgencia, estableciendo contacto con enfermeras o médicos tratantes

Sin perjuicio de lo anterior, se observaron 3 casos en Banmédica y 1 en Vida Tres en los cuales los operadores no entregaron una respuesta atinente a las consultas relacionadas con atenciones de emergencia, CAEC, cobertura preferente y GES.

En lo que respecta a las llamadas en horario inhábil, se obtuvieron respuestas deficientes en las isapres Masvida, Cruz Blanca, Banmédica y Vida Tres, en las cuales los operadores revelaron desconocimiento sobre el mecanismo de financiamiento (copago versus préstamo) de las prestaciones de emergencia.

Otras

- Convendría evaluar las medidas de control implementadas por las isapres, con el objeto de recomendar su adopción a las demás instituciones y/o para considerar en un eventual perfeccionamiento de la normativa sobre la materia.
- Para efectos de fiscalizar este servicio, sería de utilidad la diferenciación de las llamadas relacionadas exclusivamente con el servicio continuo de atención telefónica, para lo cual las isapres debieran contar con un sistema que les permita identificar, entre las llamadas recibidas, aquéllas que digan relación con dicho servicio.
- Finalmente, se sugiere que luego de esta evaluación inicial, se programen actividades orientadas a profundizar la evaluación de la información entregada por los operadores telefónicos (revisando las llamadas grabadas), esperando que un mayor control y la adopción de las medidas correctivas tengan un impacto en la disminución de reclamos originados por una mala orientación o la imposibilidad de contactarse con la isapre, especialmente en situaciones de urgencia.

Esta evaluación también podría efectuarse en forma periódica a través del análisis de los reclamos tramitados en la Superintendencia, que presenten alguna anomalía en esta materia.

Anexo N° 1

“Implementación y Características del Servicio Continuo de Atención Telefónica”

Externalización del servicio

- Las isapres informaron que para la habilitación del servicio continuo de atención telefónica cuentan con un Call Center para la atención en horario hábil. Para el horario inhábil tienen externalizado el servicio, salvo la Isapre Ferrosalud que trabaja a través de turnos con personal de la institución, la cual opera en forma remota con celulares habilitados de uso exclusivo para los servicios que la circular indica y la Isapre Masvida que tiene externalizado completamente el servicio con una empresa que opera en la ciudad de Santiago. El detalle es el siguiente:

Isapre	Tipo de servicio	Horario	Empresa que presta el Servicio
Banmédica	Externalizado	Inhábil	ADVANCE MEDICAL
Vida Tres	Externalizado	Inhábil	ADVANCE MEDICAL
Ferrosalud	Propio de la isapre	Hábil e inhábil	No aplica
Cruz Blanca	Externalizado	Inhábil	SUR ASISTENCIA
Consalud	Externalizado	Inhábil	SERCOMED (800 DOCTOR)
Masvida	Externalizado	Hábil e inhábil	SERCOMED (800 DOCTOR)
Colmena Golden Cross	Externalizado	Inhábil	ADVANCE MEDICAL (COLMENA DOCTOR)

De acuerdo a lo expuesto, las isapres Banmédica, Vida Tres y Colmena Golden Cross, tienen el mismo proveedor del servicio. De igual forma, las isapres Consalud y Masvida tiene contratado un operador en común.

Horario hábil y dotación

El horario hábil establecido por cada institución es el siguiente:

Isapres	Días	Desde	Hasta
Banmédica	Lunes a Viernes	08:00 Hrs.	19:30 Hrs.
Vida Tres			
Ferrosalud	Lunes a Jueves	08:30 Hrs.	17:50 Hrs.
	Viernes	08:30 Hrs.	17:21 Hrs.
Cruz Blanca	Lunes a Viernes	08:00 Hrs.	21:00 Hrs.
Consalud	Lunes a Viernes	08:30 Hrs.	22:00 Hrs.
	Sábado	08:30 Hrs.	14:00 Hrs.
Colmena Golden Cross	Lunes a Viernes	08:00 Hrs.	19:30 Hrs.

En relación a la dotación del personal, que presta este servicio, en cada isapre es la siguiente:

Isapre	Personal Horario Hábil	Personal Horario Inhábil
Banmédica	- 4 Monitores de calidad - 4 Supervisores - 47 asistentes	- 1 asistente por turno (*)
Vida Tres		
Ferrosalud	- Jefa del Call Center - 3 asistentes	- 1 asistente por turno (3 turnos por día)

Abril de 2013

Cruz Blanca	<ul style="list-style-type: none"> - Jefe del Contact Center - 3 Supervisores - 33 asistentes - 1 médico coordinador 	<ul style="list-style-type: none"> - 1 médico - 1 asistente por turno (*)
Consalud	<ul style="list-style-type: none"> - Jefe del Contact Center - 3 Supervisores - 50 asistentes 	<ul style="list-style-type: none"> - 1 médico - 1 enfermera - 5 administrativos
Colmena Golden Cross	<ul style="list-style-type: none"> - Jefa de Atención Clientes - 29 asistentes - 3 enfermeras 	<ul style="list-style-type: none"> - 1 médico coordinador - 1 asistente por turno (*)

* lunes a viernes 2 turnos ; sábados, domingos y festivos 3 turnos.

En el caso de Masvida, el personal del servicio externalizado en las 24 horas del día, lo componen una enfermera, un médico y cinco administrativos.

Mecanismos de apoyo

- Las personas que trabajan en la atención del servicio continuo telefónico, cuentan con material de apoyo para entregar orientación o respuesta en los casos de consultas o solicitudes. La base de su información es:
 - Página web, en el caso de las isapres Ferrosalud, Banmédica y Vida Tres.
 - Las plataformas internas de las isapres que contienen la información de los afiliados, como en el caso de las isapres Colmena Golden Cross, Cruz Blanca, Ferrosalud, Consalud, Banmédica y Vida Tres.
 - Acceso a la consulta de planes y a la red de prestadores, en las isapres Colmena Golden Cross y Ferrosalud.
 - Instructivos de la Circular IF N°169, del 19 de abril de 2012, utilizados por la Isapre Cruz Blanca.
 - Ejemplar físico del manual de operación, denominado script (horario inhábil), en el caso de las isapres Banmédica y Vida Tres.

- Asimismo, las isapres Consalud y Masvida, cuentan con aplicaciones específicas creadas para las atenciones telefónicas, que por cada tema tienen script asociados y además tienen acceso directo a la información de los beneficiarios, a la consulta general de los prestadores y planes de salud.

- En el caso de la Isapre Consalud, el operador del Contact Center, para aquellas solicitudes de urgencia vital y avisos de urgencia, definidos como posibles GES, CAEC, hospitalizaciones fuera de la red (plan cerrado y plan preferente), le asigna un número de atención y deriva la llamada a la Unidad Médica de Gestión (UMG), que es el área encargada de atender y resolver casos denominados clínicos. Esta Unidad está formada por profesionales del área de la salud y tienen por protocolo grabar todas las llamadas recibidas y realizadas.



Abril de 2013

Grabación de Llamadas

- Las isapres informan que graban todas las llamadas de las consultas y sus respuestas, las que serán guardadas por más de 18 meses, que es el mínimo que exige la normativa.
- Se verificó que la Isapre Ferrosalud no tiene implementado el sistema de grabación para el horario inhábil, porque opera de forma remota por medio de un teléfono celular. En el caso de la Isapre Colmena Golden Cross, en aquellas llamadas relacionadas con la consulta de urgencia vital, CAEC y GES, el operador del call center deriva la llamada en forma interna a la enfermera de turno que es funcionaria de la isapre, quien recibe las llamadas por medio de un teléfono celular, verificándose que ésta no queda grabada tanto en horario hábil como inhábil.
- En todas las isapres, las llamadas son rescatadas en formato de audio, contando además la Isapre Cruz Blanca con una planilla excel con los datos de la llamada y un breve resumen de ésta.
- Todas las isapres tienen definido el procedimiento de su servicio continuo de atención telefónica, para entregar información de tipo general y/o uniforme, por medio del operador presencial y a través del servicio de voz interactivo (IVR), el cual entrega distintas alternativas para guiar la llamada, con excepción de la Isapre Colmena Golden Cross, cuyos llamados se atienden sólo a través del operador.

Capacitación

- Las isapres informan que realizan capacitaciones en la inducción de sus operadores y en actividades periódicas programadas. Además, las isapres Cruz Blanca, Consalud y Ferrosalud informaron que realizan reuniones semanales de coordinación o trabajo con los supervisores. Asimismo, la Isapre Masvida indicó que capacita al personal de la empresa externa, en inducción a través de video conferencias.

Anexo N° 2

Medidas de Control

Isapre	Medidas de control
Banmédica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La isapre aplica filtros y controles, en forma diaria, auditando el 10% de las llamadas en horario inhábil, centrándose en aquellas con duración sobre el promedio. ➤ Cuentan con monitores de calidad, encargados de contactar al beneficiario y reforzar la información proporcionada.
Vida Tres	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacitación a los operadores externos e internos, para reforzar áreas en las que se detecten debilidades en la respuesta entregada.
Ferrosalud	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El personal que trabaja por turnos en los horarios inhábiles, reporta diariamente la recepción de sus llamadas, mediante una planilla. El Call Center permite el seguimiento de las llamadas recibidas y transferidas al celular remoto según día y hora. ➤ Cuentan con un protocolo denominado "Procedimiento Servicio Telefónico en Horario Inhábil". ➤ La Jefa del Call Center, la Jefa de Atención de Clientes y el Gerente de Operaciones tienen la posibilidad de escuchar las llamadas grabadas. ➤ Capacitaciones programadas, para reforzar temas en que el operador presente debilidades en las evaluaciones periódicas realizadas. ➤ Cuentan con un Manual de procedimientos, denominado "Protocolo Call Center". ➤ Al realizar seguimientos de fidelización a los beneficiarios, se avalúa la atención entregada por los operadores.
Cruz Blanca	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Auditan en forma aleatoria llamadas recibidas en horarios hábiles e inhábiles, para evaluar la respuesta. ➤ Cuentan con monitores de calidad, encargados de contactar al beneficiario en caso que deban reforzar la respuesta, por debilidad en la entrega previa de la información. ➤ Capacitación a los operadores externos e internos, para reforzar áreas en las que se detecten debilidades en la información entregada.
Colmena Golden Cross	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La isapre tiene protocolos de calidad orientados a medir el cumplimiento de los estándares del servicio e información que se entrega. ➤ Las llamadas son escuchadas en forma sistemática y mensual, en atención al proceso de evaluación del personal. ➤ Cuentan con un Supervisor de Calidad encargado de reforzar la información entregada.
Consalud	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacitaciones periódicas, que son evaluadas. ➤ El Contact Center opera a tres niveles de contingencia, que dependen de la complejidad de los temas consultados, estos son: ejecutivo, ejecutivo senior y especialista. ➤ En la plataforma de la isapre, tienen habilitada una pequeña bitácora donde registran las consultas realizadas por los beneficiarios. ➤ Los script utilizados para consultas, son actualizados por medio de insumos de información recibidos de las otras áreas de la isapre. ➤ Realizan encuestas de satisfacción al beneficiario, para evaluar el servicio otorgado en aspectos como: el desempeño del ejecutivo, la información entregada, si la consulta fue resuelta y los tiempos de espera.
Masvida	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se aplican controles para medir el tiempo medio operacional, número y porcentaje de llamadas perdidas, duración de las llamadas, número de llamadas diarias y mensuales. ➤ Auditan en forma aleatoria, al menos una vez por semana, los archivos de audio a fin de evaluar la ejecución del servicio. ➤ Diariamente se recogen todas las dudas o reclamos interpuestos por materia GES, CAEC y Ley de Urgencia para ser remitidas a las áreas de apoyo GES y CAEC para respuesta, orientación o activación según corresponda.

