



issa

INTERNATIONAL SOCIAL SECURITY ASSOCIATION
ASSOCIATION INTERNATIONALE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE
ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL
INTERNATIONALE VEREINIGUNG FÜR SOZIALE SICHERHEIT

Buenas Prácticas en la Seguridad Social

Buena práctica implementada desde: 2008

Las iniciativas “Determinaciones rápidas de incapacidad (QDD)” y “Concesiones por concepto de compasión (CAL)”

Una práctica de la Administración de la Seguridad Social

Administración de la Seguridad Social
Estados Unidos

Resumen

Durante los últimos cinco años, a medida que la generación del baby boom ha comenzado a envejecer, nuestro volumen trabajo relacionado con la incapacidad ha aumentado de forma considerable. Se tarda unos dos o tres meses de media en tomar una decisión sobre una solicitud inicial. La Administración de la Seguridad Social (Social Security Administration (SSA)) tiene obligación de dar la prestación rápidamente a las personas cuyo estado de salud es tan grave que claramente cumplen con nuestros estándares de incapacidad. Las iniciativas Determinaciones Rápidas de Incapacidad (QDD) y Concesiones por Concepto de Compasión (CAL) emplean tecnología diseñada por ordenador, de forma estratégica, para identificar a estos solicitantes. La iniciativa QDD emplea un modelo predictivo para identificar casos donde es muy posible que el solicitante sufra incapacidad y que ya existe una prueba médica. La iniciativa CAL emplea un modelo predictivo para identificar solicitantes de personas discapacitadas, debido a la naturaleza de su enfermedad o a su condición. Este sistema de dos vías identifica, en la actualidad, un cuatro por ciento de las solicitudes para procesarlas de forma rápida, mejorando así el servicio al cliente en la comunidad de personas incapacitadas.

CRITERIO 1:

¿Qué tema/problema/desafío fue abordado por su buena práctica?

La SSA es responsable de los dos principales programas de incapacidad del país: Seguro por incapacidad, y Seguridad de Ingreso Suplementario. Durante los últimos cinco años, a medida que la generación del baby boom ha comenzado a envejecer, el volumen de trabajo relacionado con la incapacidad ha aumentado de forma considerable. Todos los años, unos 2,5 millones de personas solicitan prestaciones por incapacidad a la Seguridad Social. De media, se aprueban un tercio de las solicitudes, lo que significa dos o tres meses para tomar una decisión. SSA tiene obligación de dar la prestación rápidamente a las personas cuyo estado de salud es tan grave que claramente cumplen con los estándares de incapacidad de la SSA.

CRITERIO 2:

¿Cuáles eran los principales objetivos y resultados previstos?

El objetivo principal de las iniciativas QDD, y CAL, es emplear la tecnología para identificar a los solicitantes cuyas condiciones médicas claramente cumplen nuestros estándares de incapacidad y agilizar estos casos mediante el proceso de asignación.

CRITERIO 3:

¿Qué estrategia/enfoque innovador se ha utilizado para lograr los objetivos?

Para solicitar beneficios por incapacidad, los solicitantes pueden rellenar un formulario en línea o enviarlo por correo electrónico a su oficina local de la Seguridad Social. Una vez que la solicitud está completa, el personal de la oficina pertinente de la SSA la envía por correo electrónico a los Servicios de Determinación de Incapacidad del Estado (DDS), para que se determine la incapacidad. Un sofisticado modelo de predicción evalúa la solicitud electrónicamente para incluirla, si es posible, en los procesos de agilización de QDD o CAL.

La mayoría de las veces, los casos seleccionados para el proceso QDD reciben determinaciones favorables basadas en información médica objetiva, que puede obtenerse con rapidez y facilidad.

El PM busca rápidamente datos en la solicitud inicial, y se centra en ciertas variables como imputaciones de incapacidad específica, recuento de medicación, educación e historia laboral. La herramienta de control suma las variables ponderadas y genera una escala de probabilidades de que el caso se convierta en un QDD. Una vez que el modelo ha identificado que una solicitud es QDD, esta se marca electrónicamente como "QDD" y se envía a los DDS del estado. Los examinadores de incapacidad evalúan rápidamente la solicitud junto a otros empleados, dentro del contexto de las normas vigentes de determinación de incapacidad.

La iniciativa CAL se ha diseñado para identificar con rapidez casos en los que la condición médica del solicitante es tan grave que se asume que el solicitante quedará incapacitado una vez que se ha confirmado un diagnóstico válido. Los casos CAL incluyen enfermedades y otras condiciones médicas que siempre se incluyen en los criterios por incapacidad, lo que se conoce como, Lista de Incapacidades.

Al igual que los casos QDD, los casos CAL se identifican en una fase inicial de la solicitud empleando un modelo predictivo. Los casos CAL se tratan con rapidez en los DDSs del estado. Sin embargo, al contrario que en los casos QDD, la selección de incapacidades CAL no se lleva a cabo sobre la base de una escala de posibilidades o probabilidades. Las condiciones que se identifican desde un primer momento como Concesiones por concepto de compasión se cargan en el modelo según el nombre de la incapacidad, sinónimos comunes y abreviaturas. Una vez que el PM ha identificado el nombre de una condición CAL en una solicitud, el caso se marca electrónicamente como "CAL" y se envía a los DDSs del estado. La lista de condiciones inicial de Concesiones por concepto de compasión se desarrolló como resultado de la información recibida en sesiones de difusión y promoción pública, comentario público sobre Avisos previos de normativas propuestas, comentarios recibidos en la Seguridad Social y comunidades DDS, y consejo de expertos médicos y científicos. Se seleccionaron para introducción en el CAL cincuenta condiciones, que incluyen cáncer de páncreas, esclerosis lateral amiotrófica y leucemia aguda. Para más información sobre condiciones CAL y casos de procesamiento, haga click aquí: <http://www.ssa.gov/compassionateallowances/>

Para agilizar el procesamiento de solicitudes CAL, SSA ha proporcionado a los jueces de incapacidad resúmenes de incapacidad para condiciones identificadas como Concesiones por Concepto de Compasión. Los resúmenes por incapacidad:

- contienen información sobre una enfermedad;
- indican el tipo de prueba médica necesaria para confirmar un diagnóstico; y
- sugieren la Lista de criterios de incapacidad en los que podría evaluarse la solicitud.

CRITERIO 4:

¿Se han utilizado de manera óptima los recursos y contribuciones para aplicar la práctica?

Las iniciativas de gestión estratégica QDD y CAL se implementaron además de la estructura SSA empleando datos ya recopilados en formato electrónico. Estas iniciativas representan un nuevo uso de la información existente, no requieren trabajo adicional de entrada, y el solicitante no las ve. La SSA contrató a especialistas de IBM para diseñar y desarrollar el modelo predictivo, así como de para asistencia técnica, testing e integración de sistemas.

CRITERIO 5:

¿Qué impactos/resultados se han logrado hasta el momento?

En el año fiscal 2008 identificamos el 2,6 por ciento de casos para procesamiento QDD. El procesamiento CAL comenzó a finales de octubre de 2008 y se implementó un modelo QDD mejorado a mediados de diciembre de 2008. Hasta el momento, un nuevo PM identifica el 3,5 por ciento de las solicitudes que deben incluirse en QDD, y casi el 4 por ciento de las solicitudes para procesamiento QDD o CAL. Significa que, en la actualidad, uno de cada 25 solicitantes se beneficia de un procesamiento rápido. A finales de 2012 esperamos que el número aumente entre un 6 y un 9 por ciento. A pesar de que todavía no disponemos de datos relativos al tiempo de procesamiento para casos CAL, el tiempo de procesamiento para concesiones QDD es de unos 12 días.

CRITERIO 6:

¿Qué lecciones han sido aprendidas?

El éxito de las iniciativas del QDD y CAL sólo es el comienzo de la integración que estamos llevando a cabo en el proceso de determinación de incapacidad. Seguiremos investigando usos estratégicos de la tecnología para mejorar el servicio dado a los estadounidenses.

CRITERIO 7:

¿En qué medida puede ser reproducida su buena práctica por otras instituciones de seguridad social?

Las iniciativas QDD y CAL no son más que procesos de "selección electrónica". Otras organizaciones de la Seguridad Social podrían aplicar el concepto de "selección electrónica" siempre que los datos proporcionados, en el momento de ser introducidos, estén disponibles en formato electrónico. Estos procesos no son adecuados para procesar documentos en papel.