



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: 2018

Reforma de las prestaciones de tratamiento y transformación a servicios digitales: ampliación de prestaciones a más afiliados y ampliación de la variedad de prestaciones disponibles

Certificado de mérito con mención especial, Premio de Buenas Prácticas de la AISS – Concurso Europa 2019

Ministerio de Empleo y de Protección Social
Irlanda

Resumen

El plan de prestaciones de tratamiento puesto en marcha por el Ministerio de Empleo y de Protección Social (Department of Employment Affairs and Social Protection – DEASP) proporciona servicios dentales, ópticos y de audiología, así como equipo médico, a las personas que cumplen los requisitos. A finales de 2017, tras su suspensión durante varios años, el Gobierno irlandés volvió a instaurar estas prestaciones de tratamiento para todos los ciudadanos que reúnan las condiciones y las amplió por primera vez a los contribuyentes autónomos. Esto supuso un auténtico desafío: cómo llevar a cabo el cambio necesario en un plazo de tiempo muy breve, con recursos limitados, un volumen de solicitudes previsiblemente elevado y la necesidad de abandonar un sistema informático heredado obsoleto.

Básicamente, el proyecto vuelve a desarrollar el plan para la administración y la prestación mejorada de servicios a los afiliados e interesados (dentistas, ópticos y audiólogos). La oferta de servicios ha cambiado radicalmente, y los servicios digitales son el canal de distribución principal que proporciona a los dentistas, ópticos y audiólogos un portal de autoservicio (disponible los siete días de la semana) para comprobar la elegibilidad, presentar solicitudes y recibir los pagos.

Desarrollar un nuevo sistema en un plazo de seis meses, capaz de adaptarse al aumento de las solicitudes – de 490 000 solicitudes en 2016 a más de 1,2 millones en 2018, con un 96 por ciento de prestación de servicios en línea – fue un hito importante.

Asunto o desafío

¿Qué asunto o desafío abordaba su buena práctica? Sírvase describirlo brevemente.

Los presupuestos del Gobierno de Irlanda de 2017 restauraron y ampliaron las prestaciones de tratamiento, asegurando los servicios de higiene dental (tratamiento dental) y la provisión de gafas (óptica) y de audífonos (audiología) para todos aquellos afiliados elegibles, además de ampliar la prestación por primera vez a los contribuyentes autónomos. El desafío consistía en llevar a cabo el cambio necesario en un plazo muy breve, con recursos limitados, un volumen de solicitudes previsiblemente elevado y la necesidad de abandonar un sistema informático heredado obsoleto.

Esto solo podría lograrse adoptando un enfoque verdaderamente innovador que maximizara el uso de la tecnología y trasladando el servicio de comprobación de la elegibilidad de las prestaciones para tratamientos y de pagos para dentistas, ópticos y audiólogos a un nuevo sistema en línea.

Fue necesario transformar los trámites, pasando de ser un sistema autónomo y basado en el papel a un sistema que se integra de manera central con el sistema estratégico del Ministerio y que usa tecnología de vanguardia para facilitar a los proveedores de servicios (dentistas, ópticos y audiólogos) y a los afiliados los trámites en línea.

En resumen, el desafío podría describirse como:

- diseñar y prestar un servicio capaz de tramitar y resolver el triple de solicitudes con el mismo número de empleados;

- desarrollar un sistema (portal en línea) que los dentistas, ópticos y audiólogos adoptarían y utilizarían voluntariamente (concepto de “digitalización voluntaria”).
- trasladar el servicio a una nueva plataforma informática, sin dejar de prestar el servicio existente durante el desarrollo (concepto de “cambiar los cables de la casa con las luces encendidas”);
- la nueva oferta de servicios debía estar plenamente operativa el 1 de noviembre de 2017, solo seis meses después del lanzamiento del proyecto.

Abordar el desafío

¿Cuáles eran los principales objetivos del plan o estrategia para abordar el asunto o desafío? Enumere y describa brevemente los principales elementos del plan o estrategia, con especial hincapié en sus características innovadoras y los efectos buscados o esperados.

El objetivo principal era desarrollar e implementar un proceso sostenible, capaz de prestar los servicios a un número considerablemente mayor de afiliados. Era necesario que se pudiera ampliar a medida que se añadieran otros servicios o que se concediera a otros grupos de afiliados el derecho a recibir prestaciones. La solución debía ser sólida, sostenible y capaz de ampliarse.

En primer lugar, el plan de prestaciones se trasladó de un sistema autónomo a la plataforma informática estratégica del Ministerio. Esto permitió que el servicio reutilizara los servicios de procesamiento y de la base de datos que ya se habían probado y eran susceptibles de ampliación.

En segundo lugar, se desarrolló y se adaptó un portal web, www.welfarepartners.ie, para que dentistas, ópticos y audiólogos lo usen para prestar servicios a los afiliados que cumplen los requisitos. Este portal facilitaría la comprobación en línea de la elegibilidad y la subsiguiente presentación de solicitudes y seguimiento de los progresos realizados con ellas.

En tercer lugar, una campaña de comunicación y participación de las partes interesadas durante el desarrollo del proyecto aseguró que todos los contratistas (dentistas, ópticos y audiólogos) participaran, fueran consultados y estuvieran completamente informados sobre todas las etapas del desarrollo.

En cuarto lugar, se elaboró un marco sólido de identificación y autenticación para garantizar que todos los interesados pudieran realizar los trámites en condiciones seguras con el Ministerio. Este marco se desarrolló de tal manera que puede ampliarse a otros planes del Ministerio y a otros servicios gubernamentales.

Para finalizar, el desarrollo informático siguió una metodología ágil, con una liberación iterativa de funcionalidad que permitió al personal y a las partes interesadas familiarizarse con el desarrollo durante el proyecto (sin grandes sorpresas al final).

Metas

¿Cuáles eran las metas cuantitativas y/o cualitativas o indicadores clave del desempeño que se establecieron para el plan o estrategia? Sírvase describirlos brevemente.

El objetivo principal era proporcionar un servicio capaz de procesar, resolver y pagar con rapidez todas las solicitudes presentadas por los contratistas (dentistas, ópticos y audiólogos). Se sabía que se superaría el número de solicitudes de referencia (490 000 en 2016), por lo que la capacidad de ampliarse y adaptarse para hacer frente al aumento de la carga de solicitudes era un objetivo importante.

Para ser viable, el servicio en línea necesitaba realizar alrededor del 80 por ciento de los trámites. Se estimó que para ello sería necesario que más del 70 por ciento de los dentistas, ópticos y audiólogos estuvieran registrados y utilizaran el sistema. Se admitió que llevaría tiempo alcanzar el objetivo de que el 80 por ciento de los trámites se realizaran en línea, pero se estableció el objetivo de lograrlo en el primer año, lo que se consideró ambicioso.

La prestación del servicio dentro del nivel actual de personal y de recursos era un objetivo adicional. Potencialmente, esto implica procesar entre el doble y el triple de solicitudes con la misma asignación de recursos.

Tradicionalmente, los pagos por servicios se emitían mensualmente, y esto debía seguir así para mantener la confianza de los interesados.

Evaluación de los resultados

¿Se ha evaluado la buena práctica? Sírvase suministrar datos sobre el impacto y los resultados de la buena práctica comparando los objetivos con el desempeño real, indicadores de antes y después y/u otros tipos de estadísticas o mediciones.

El Ministerio aún no ha realizado una evaluación oficial del proyecto, pero supervisa, informa y publica mensualmente estadísticas sobre el número de reclamaciones y la actividad del proceso. También se realiza una comparación con la actividad de años anteriores y se hace un seguimiento de las tendencias mensuales.

Los siguientes datos demuestran el impacto y los resultados logrados en un año de funcionamiento:

- El número de solicitudes tramitadas ascendió rápidamente a unas 100 000 al mes.
- Durante el primer año, se han tramitado y pagado más de 1 200 000 solicitudes, comparado con las 490 000 de 2016, el último año completo disponible a efectos de comparación, ya que las prestaciones de tratamiento existentes se ampliaron a los contribuyentes autónomos en marzo de 2017 y el régimen totalmente remodelado se puso en marcha el 1 de noviembre de 2017.
- El objetivo de realizar el 80 por ciento de los trámites en línea se alcanzó en marzo de 2018 y se superó en abril del mismo año, seis meses antes de lo previsto.

- En octubre de 2018, más del 95 por ciento de las solicitudes se presentaban y tramitaban completamente en línea. Esta cifra ha aumentado ligeramente desde entonces, con más del 96 por ciento de los trámites realizados en línea.
- El nivel de dotación de personal se ha mantenido en 35 personas, el número que ha estado trabajando en este ámbito los dos años anteriores. Al principio, era necesario que el personal y algunas personas adicionales disponibles de otras unidades trabajaran horas extra para mantener los trámites al día, pero ya no es necesario. La prestación del servicio con los recursos existentes es un logro importante.
- Más del 80 por ciento de los dentistas, ópticos y audiólogos ya están registrados para el servicio en línea y utilizan el portal específico (www.welfarepartners.ie). Como se ha señalado anteriormente, representan más del 96 por ciento de las solicitudes. Para el resto (que representa menos del 4 por ciento de la actividad) sigue existiendo un servicio en papel que proporciona un servicio rápido similar (que ha sido posible gracias a la excelente adaptación del servicio en línea por parte de sus compañeros).
- Además, se han hecho más de 2 500 000 comprobaciones de elegibilidad en línea (comprobar si una persona tiene derecho a prestaciones) con el nuevo servicio. Anteriormente, este servicio se prestaba por teléfono, pero el Ministerio no podría seguir financiando el volumen de la demanda de los trámites (estimado en 15 recursos de personal) en ausencia del portal en línea.

Lecciones aprendidas

A partir de la experiencia de la organización, mencione hasta tres factores que considera indispensables para reproducir esta buena práctica. Cite hasta tres riesgos que surgieron o podrían surgir en la implementación de esta práctica. Sírvase explicar brevemente estos factores y/o riesgos.

Para que se pueda reproducir la práctica es indispensable lo siguiente:

- La oferta de servicios tiene que estar bien diseñada, ser fácilmente comprensible y fácil de usar. El Ministerio aplica una política de “digitalización voluntaria”, por lo que el diseño del servicio y la facilidad de uso fueron la clave para lograr una aceptación rápida.
- Una buena comunicación es fundamental. Implicar a las partes interesadas (internas y externas) en todos los pasos a lo largo del proceso garantiza que no haya sorpresas y que el proyecto pueda adaptarse a los comentarios actualizados sobre el uso del servicio. En este caso, el Ministerio involucró a las partes interesadas durante las pruebas y demostró ampliamente el sistema en reuniones generales con dentistas y ópticos.
- Un equipo de desarrollo especializado y comprometido. El proyecto lo desarrolló un pequeño equipo decidido a lograr el éxito. Además de las actividades generales del proyecto y el trabajo de desarrollo, conllevó la creación de un servicio de asistencia para ayudar a los dentistas, ópticos, etc., a inscribirse en el servicio. Seleccionar un equipo preparado para comprometerse plenamente a hacer que el proyecto sea un éxito es esencial.

Riesgos:

- La falta de conversión al sistema digital por parte de los interesados podría haber repercutido en el resultado. La participación de los interesados en el diseño y las pruebas del producto en desarrollo mitigó este riesgo y garantizó una excelente tasa de aceptación (más del 96 por ciento).

- Un marco de tiempo ajustado para el desarrollo. Finalizar el proyecto en seis meses fue especialmente complicado. Idealmente, debería haberse permitido un plazo más extenso, pero en este caso se gestionó el riesgo eficazmente y el proyecto se entregó a tiempo y con el nivel de calidad exigido.
- Prioridades de organización en conflicto. Todas las organizaciones de prestación de servicios de la seguridad social tienen prioridades que compiten por los recursos y los fondos de desarrollo, etc. Es importante identificarlas a tiempo y gestionar el riesgo de manera eficaz.