



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: 2017

Implementación de certificados médicos de incapacidad laboral exclusivamente en formato electrónico

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

Institución del Seguro Social
Polonia

Año de publicación: 2019

www.issa.int

Resumen

Desde el 1 de diciembre de 2018, el sistema judicial polaco ha creado la obligación estatutaria de emitir certificados médicos de incapacidad laboral exclusivamente en formato electrónico (e-ZLA). Una semana después de la entrada en vigor de la regulación, más del 99 por ciento de los certificados médicos de incapacidad laboral se emitían en formato electrónico.

El resultado obtenido supone un enorme éxito, teniendo en cuenta que el año anterior solo se emitía en formato electrónico el 6,4 por ciento de los certificados.

Esto ha sido posible gracias a los esfuerzos realizados por la Institución del Seguro Social (Zakład Ubezpieczeń Społecznych – ZUS) para preparar a todos los actores (médicos, instituciones sanitarias, creadores de aplicaciones médicas, empleadores, pacientes, empleados de la ZUS) ante los cambios. Además, la ZUS realizó labores de divulgación sobre los certificados e-ZLA antes de la fecha de entrada en vigor a partir de la cual los médicos estaban obligados a utilizar este soporte. Las actividades de la ZUS suelen ser únicas e innovadoras, y consisten en respuestas rápidas a las necesidades de los actores de los proyectos. El proyecto permitió a la ZUS relacionarse activamente con los afiliados y emprender por primera vez numerosas operaciones fuera de sus propias instalaciones.

Asunto o desafío

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

En el sistema jurídico polaco, el certificado médico de incapacidad laboral es la base sobre la que se establece el derecho a obtener una asignación por enfermedad y sirve como justificante de la ausencia de un empleado en su puesto de trabajo. La asignación puede ser pagada por la ZUS o por el empleador.

La ZUS permite a los médicos expedir certificados que, desde enero de 2016, podían emitirse de manera gratuita a través del sistema informático de la institución. Hasta finales de 2015, los certificados médicos de incapacidad laboral se expedían únicamente en papel. Desde enero de 2016, la plataforma de servicios electrónicos de la ZUS (PUE ZUS) lanzó, entre otras cosas, nuevas funciones que permitían a los médicos emitir certificados médicos de incapacidad laboral en soporte electrónico (e-ZLA). Desde septiembre de 2016, también es posible transferir a la ZUS certificados médicos de incapacidad laboral en formato electrónico a través de aplicaciones (*apps*) médicas creadas por empresas comerciales.

El portal PUE ZUS también pone servicios relativos a los e-ZLA a disposición de los contribuyentes (empleadores). Los certificados e-ZLA emitidos por el pagador también son visibles para los asegurados a través del portal.

Los e-ZLA no gozaban de popularidad entre los médicos. En noviembre de 2017, solo el 6,4 por ciento de todos los certificados médicos de incapacidad laboral se emitían en formato electrónico; la comunidad médica apuntaba a una serie de barreras que les impedían usarlo para transferir información relativa a la incapacidad laboral.

Otro desafío consistió en convencer a los empleadores de crear perfiles PUE ZUS que les permitieran recibir por correo electrónico los certificados médicos de incapacidad laboral de los

empleados, sin la necesidad de que los médicos tuvieran que imprimir los certificados desde el sistema.

Desde que se fijara como fecha límite el 1 de diciembre de 2018 para emitir únicamente certificados electrónicos e-ZLA, la ZUS debió emprender diversas actividades para preparar a todos los actores implicados (médicos, instituciones sanitarias, productores de aplicaciones médicas, trabajadores, pacientes, empleados de la ZUS) de cara a estos cambios.

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.

Las actividades planeadas e implementadas por la ZUS desde su sede principal y a nivel local incluían:

- presentación del tercer método de firma electrónica para los e-ZLA;
- habilitar a las personas autorizadas por el médico para emitir certificados médicos electrónicos;
- promover la creación de aplicaciones médicas por parte de las empresas correspondientes para poder emitir certificados médicos electrónicos (creación de un simulador en un entorno de prueba);
- difusión de certificados e-ZLA con antelación a la fecha de implementación obligatoria fijada por la ZUS.

Entre abril y mayo de 2018, se facilitó un entorno de prueba para permitir a empresas comerciales desarrollar aplicaciones sobre los e-ZLA, en conexión con el sistema de la ZUS.

En mayo de 2018, asesores sobre los e-ZLA ubicados en los departamentos de atención al cliente de todas las unidades de la ZUS contribuyeron a:

- resolver las preguntas de médicos, asegurados y contribuyentes sobre la normativa relativa a los e-ZLA;
- informar a todos los grupos de consumidores sobre las ventajas vinculadas a los e-ZLA;
- facilitar información sobre la creación de perfiles e-ZLA en el portal PUE ZUS.

Más de 387 200 afiliados utilizaron los servicios de los asesores sobre los e-ZLA entre mayo y diciembre de 2018. Se crearon materiales informativos y promocionales (folletos, guías paso a paso sobre los e-ZLA, carteles), así como un vídeo para los médicos explicando el nuevo método de autorización de los certificados e-ZLA.

Entre agosto y septiembre de 2018, el portal PUE ZUS incorporó nuevas funciones para optimizar el asesoramiento relativo a los e-ZLA para empleadores (basado en las consultas).

Desde principios de octubre de 2018, los auxiliares médicos autorizados por los médicos ya pueden emitir certificados e-ZLA.

Desde noviembre de 2018, los coordinadores del proyecto e-ZLA (líderes del cambio) de todas las sucursales de la ZUS divulgaron información sobre los certificados e-ZLA para brindar apoyo a todos los afiliados y a los actores del proyecto en la digitalización de los certificados médicos de incapacidad laboral. A finales del mes:

- se había establecido contacto con más de 22 300 centros médicos y facultades de medicina;
- se habían formalizado casi 1 600 acuerdos con centros médicos sobre la emisión de certificados e-ZLA;
- se habían impartido más de 42 000 formaciones a médicos y centros médicos, y 1 500 formaciones para auxiliares médicos;
- se habían organizado más de 2 500 reuniones con empleadores.

En noviembre de 2018, se lanzó una intensa campaña en los medios (radio, televisión, cines, sistema de transportes, prensa).

En diciembre de 2017 se concluyó un “mapa de viaje sobre los e-ZLA”, basado en opiniones y experiencias que los médicos habían tenido con este método. El conocimiento acumulado al desarrollar el mapa permitió optimizar el proceso de emisión de certificados e-ZLA e incrementar la eficiencia de la campaña informativa y promocional.

Desde el 1 de diciembre de 2017, los médicos pueden emitir certificados médicos electrónicos de manera gratuita a través del portal PUE ZUS. El nuevo método de emisión vino precedido de consultas a la comunidad médica y de pruebas realizadas conjuntamente con los médicos.

La ZUS continúa organizando actividades de formación para médicos y auxiliares médicos.

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.

Los objetivos de esta iniciativa eran:

- informar sobre los certificados médicos electrónicos de incapacidad laboral;
- informar sobre los servicios digitales para certificados médicos de incapacidad laboral disponibles en el portal PUE ZUS;
- aumentar el número de contribuyentes con perfiles en PUE ZUS;
- aumentar el número de asegurados con perfiles en PUE ZUS;
- aumentar el número de médicos que emiten certificados e-ZLA;
- aumentar el número de certificados médicos de incapacidad laboral emitidos en formato electrónico;
- reducir el número de certificados médicos de incapacidad laboral emitidos en papel.

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.

En noviembre de 2017:

- 143 000 médicos estaban autorizados a emitir certificados médicos de incapacidad laboral;
- 34 000 médicos contaban con su perfil informativo en el portal PUE ZUS;
- 6 900 médicos emitieron certificados e-ZLA a través del portal PUE ZUS;
- el 6,4 por ciento de los certificados médicos de incapacidad laboral se emitía en formato electrónico;
- se emitieron 26 000 certificados e-ZLA a través de *apps* médicas (desde septiembre de 2016);
- no había posibilidad de firmar los e-ZLA con un certificado de la ZUS;
- no existía ninguna función e-ZLA para auxiliares médicos.

En noviembre de 2018:

- 146 600 médicos estaban autorizados a emitir certificados médicos de incapacidad laboral (96 600 de ellos emiten realmente certificados de este tipo);
- 109 700 médicos contaban con su perfil informativo en el portal PUE ZUS;
- 62 600 médicos emitieron certificados e-ZLA a través del portal PUE ZUS;
- el 56,3 por ciento de los certificados médicos de incapacidad laboral se emitía en formato electrónico;
- se emitieron 1,46 millones de certificados e-ZLA a través de *apps* médicas (desde septiembre de 2016);
- 93 700 descargas de certificados e-ZLA para su firma y 4,6 millones de certificados e-ZLA firmados (desde diciembre de 2017);
- 2 000 auxiliares médicos estaban autorizados a utilizar la función PUE ZUS.

En la primera semana de diciembre de 2018:

- 146 600 médicos estaban autorizados a emitir certificados médicos de incapacidad laboral (96 600 de ellos emiten realmente certificados de este tipo);
- 112 000 médicos contaban con su perfil informativo en el portal PUE ZUS;
- 74 900 médicos emitieron certificados e-ZLA a través del portal PUE ZUS;
- el 99 por ciento de los certificados médicos de incapacidad laboral se emitían en formato electrónico (440 000 certificados e-ZLA entre el 1 y el 6 de diciembre de 2018);
- 103 900 descargas de certificados e-ZLA para su firma y 5,1 millones de certificados e-ZLA firmados (desde diciembre de 2017);
- 2 800 auxiliares médicos están autorizados a utilizar la función PUE ZUS.

Para los empleadores:

- El 82,5 por ciento de los grandes contribuyentes y el 42,9 por ciento de los pequeños contribuyentes ya tenían un perfil PUE en julio de 2017.
- El 89,2 por ciento de los grandes contribuyentes y el 47,3 por ciento de los pequeños contribuyentes tenían perfil PUE en julio de 2018.

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.

La experiencia de la ZUS muestra la suma importancia de identificar a los grupos de actores (así como sus actitudes, necesidades o adaptabilidad a los cambios) e involucrarlos en la creación y prueba de soluciones informáticas para tener en cuenta las diversas soluciones organizativas de los participantes en el proceso.

Además, la presencia de asesores/consejeros especializados y el uso de una comunicación adaptada a cada fase son de gran importancia para ayudar a los actores implicados en el proyecto y alcanzar los beneficios previstos.

Una cooperación estrecha entre las instituciones participantes en el proyecto también es importante (en este caso, la ZUS, el Ministerio de Familia, Trabajo y Política Social, el Ministerio de Salud y el Fondo Nacional de Salud) para desarrollar soluciones integrales que cumplan con los requisitos jurídicos y funcionales.

La actitud desfavorable al cambio de ciertas organizaciones médicas influyentes supuso una amenaza para la emisión de certificados médicos únicamente en soporte electrónico. Estas organizaciones deseaban que fuera una opción no obligatoria, aduciendo la preparación insuficiente de los médicos ante semejante cambio (avanzada edad, falta de material, falta de acceso a Internet, lastre burocrático).

Estas actitudes se suavizaron gracias a la apertura y el apoyo brindado por la ZUS, las soluciones implementadas desde el Ministerio de Salud y la firme actitud del Gobierno, contraria a cambiar la fecha a partir de la cual las regulaciones entrarían en vigor. Finalmente, incluso los médicos que se oponían a las regulaciones empezaron a emitir certificados e-ZLA.