



CONVOCATORIA DE PREMIOS @asLAN A PROYECTOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



TÍTULO DEL PROYECTO PORTAL INSS – MUTUA UNIVERSAL

Implantado en:



Socios Tecnológicos Asociados @asLAN



ANTECEDENTES/PROBLEMÁTICA

Mutua Universal, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 10, tiene por objeto dar cobertura tanto sanitaria como económica a los trabajadores de sus empresas asociadas que se encuentran en situación de incapacidad temporal o permanente. Nuestra razón de ser se enmarca en la contribución a la sostenibilidad del Estado del Bienestar avanzando hacia una sociedad y una economía más competitiva, productiva y saludable, posicionándonos como una Entidad eficiente y bien gestionada. Mutua Universal da cobertura a 160.000 empresas afiliadas y más de 1.400.000 trabajadores protegidos.

El Instituto Nacional de la Seguridad Social, en adelante INSS, como entidad gestora de la Seguridad Social, tiene entre otras, competencias para gestionar y controlar la prestación de incapacidad temporal y evaluar, calificar y revisar la incapacidad y reconocer el derecho a las prestaciones económicas contributivas de la Seguridad Social, por invalidez permanente en sus distintos grados, así como determinar las contingencias causantes de la misma.

En este contexto, INSS y Mutua Universal firmaron un convenio en octubre de 2017 para mejorar la gestión, control y seguimiento de las prestaciones por incapacidad laboral y contingencias comunes, con el objetivo de aliviar, en la medida de lo posible, la presión sobre la seguridad social derivada de los altos índices de absentismo.

En el proceso de gestión, control y seguimiento de los procesos derivados por incapacidad laboral y contingencias comunes, participan distintos actores como médicos del Servicio Público de Salud, equipo asistencial de la mutua de accidentes de trabajo e inspectores del INSS, con un eje común, el paciente, para garantizar su recuperación óptima.

En este proceso es crítico la comunicación entre todos los actores, por lo que se requiere acceso a información relevante y en tiempo real para la toma de decisiones, con el fin de garantizar el control y agilizar los procesos,



tanto de Incapacidad temporal como de incapacidad permanente, de los trabajadores protegidos por Mutua Universal en situación de baja médica.



RETOS - OBJETIVOS PERSEGUIDOS

El principal reto era el diseño de una plataforma de relación digital, canal de comunicación colaborativo entre INSS y Mutua Universal para facilitar la interacción entre ambas entidades, fomentando la e-administración mediante soluciones digitales con todas las funcionalidades que aseguren una prestación eficiente de nuevos servicios como:

- Acceso inmediato y en tiempo real de la información
- Comunicación bidireccional a través de la eConsulta entre inspectores del INSS y médicos de Mutua Universal para consultas sanitarias digitales. Se trata de una solución web integrada en el Portal INSS que permite las consultas asíncronas entre Paciente y Equipo Asistencial
- Organización de la información en un único repositorio profesional (Historia Clínica)
- Facilidad de uso y autonomía a la hora de usar la herramienta

Para ello se ha desarrollado el “Portal INSS–Mutua Universal”, un portal que permite a los inspectores del INSS acceso a información relevante y en tiempo real para la toma de decisiones, con el fin de garantizar el control y agilizar los procesos, tanto de Incapacidad temporal como de incapacidad permanente, de los trabajadores protegidos por la Entidad. Todo ello permite agilizar el proceso de gestión, los tramites asociados a dicho proceso y las decisiones que se deriven del análisis de la información.

Esta iniciativa enmarcada dentro del Plan de Transformación digital de Mutua Universal, también persigue empoderar al colectivo sanitario de ambas entidades, dotando de toda la información necesaria en un espacio colaborativo de acceso telemático.

El objetivo principal del proyecto es la mejora de la gestión, control y seguimiento de los procesos derivados por incapacidad laboral y contingencias comunes, garantizando la equidad en la distribución de las prestaciones. Con ello se contribuye directamente a la sostenibilidad de sistema de Seguridad Social.

Un objetivo adicional es el establecimiento de herramientas colaborativas que permitan una mayor eficiencia a través de la coordinación entre ambas entidades.

El “Portal INSS–Mutua Universal” dispone de herramientas digitales que permiten cumplir con los objetivos marcados. Se destacan las siguientes funcionalidades:

BUSQUEDA Y SELECCIÓN PACIENTES

- Pantalla sencilla e intuitiva para la búsqueda de pacientes mediante DNI, NASS (número afiliado a la Seguridad Social) o nombre del paciente
- Buscador inteligente (tipo Google) de posibles nombres con autorrelleno de información introducida para facilitar el proceso de selección

INFORMACIÓN RELEVANTE DEL PROCESO

- Consulta del curso clínico del proceso del trabajador. Fechas de baja, recaídas, curso clínico, actuaciones programadas
- Citas programadas. Consulta visitas médicas, pruebas o tratamientos programados
- Historial de pruebas realizadas y pendientes y consulta de informe de pruebas diagnósticas realizadas y de interconsultas con especialistas
- Visitas médicas y de fisioterapia realizadas y pendientes



- Resultados de pruebas externas e informes aportados por el paciente
- Datos de prestaciones económicas: Comunicados asociados a la gestión administrativa del caso
- Profesiograma y estudios de actividad laboral

INTERACCIÓN BIDIRECCIONAL ENTRE ENTIDADES

- Canal de comunicación bidireccional (Chat asíncrono) integrado en la solución entre inspectores del INSS y personal asistencial de Mutua Universal
- Integración en la historia clínica del paciente de la comunicación entre facultativos de ambas entidades. Permite retomar cualquier proceso con independencia de quien lo haya iniciado

INTEGRACIÓN VISOR IMÁGENES RADIOLÓGICAS

- Acceso a imágenes radiológicas mediante un visor integrado en la solución

ACCESO Y SEGURIDAD

- Acceso por parte de los inspectores del INSS mediante usuario y clave personal
- Entorno de alta seguridad: Encriptación de datos (https), acceso restringido exclusivo desde las inspecciones provinciales del INSS. Autorización explícita y autenticada mediante certificado digital personal
- Aplicación muy intuitiva (sin formación ni manual de usuario). Diseñada para facilitar su uso y proporcionar una muy buena experiencia de usuario (UX).



FASES DEL PROYECTO – RECURSOS EMPLEADOS

FASES DEL PROYECTO

Aplicando metodologías agile tanto en el desarrollo como en el despliegue del proyecto, se ha realizado un faseado por sprints a nivel funcional y territorial.

Identificación de la necesidad. En octubre 2017 - [Firma convenio entre Mutua Universal y el INSS Noviembre 2017](#) - Nota de prensa con reconocimiento del INSS respecto a la importancia de este proyecto. Medios: AMAT, RRHH Press, Prevencionar, Alimarket

Despliegue funcional. El proyecto se ha realizado en distintas fases, en cada iteración se ha incluido nueva funcionalidad.

Fase 1. Se han incluido las siguientes funcionalidades definidas como producto mínimo viable (PMV)

- Pantalla inicial de búsqueda de paciente mediante DNI/NIE y NASS
- Pantalla inicial de datos de paciente e Historial de episodios y casos con el Historial de pruebas asociado y el informe resultado de la prueba, el informe médico o el informe médico externo
- Próximas visitas presenciales planificadas junto con pauta de tratamiento de la prescripción farmacológica
- Total de visitas realizadas y planificadas de fisioterapia, tanto internas como externas y la fecha de alta del tratamiento rehabilitador.

Fase 2. En el segundo sprint se incluyeron las siguientes funcionalidades:

- Datos de prestaciones económicas
- Profesiograma y estudios de actividad laboral y peticiones de servicios de detectives privados



- Acceso a imágenes de rayos X (en formato .jpg). Resto de pruebas de imágenes (resonancias, TAC, etc.) se adjunta el informe médico
- Resultados de pruebas externas e informes aportadas por el paciente y peticiones de pruebas no realizadas
- Portal INSS multidioma (a partir de los distintos idiomas oficiales de las CCAA)

Fase 3. En el tercer sprint se desarrolló la Econsulta – Portal INSS que permite consultas médicas asíncronas entre Inspector INSS y Equipo Asistencial de Mutua Universal

Próxima fase. Se está desarrollando de manera conjunta una integración que permita la descarga automática de la información médica de Mutua en el sistema de gestión del INSS a petición de sus inspectores médicos. Además, Mutua Universal está trabajando en la integración de diversas funcionalidades que podrán ser utilizadas por el INSS en caso que se valoren como necesarias:

- La integración con un sistema de videoconferencia entre los inspectores del INSS y el equipo médico de Mutua Universal.
- La integración con la solución de Clínica On-line (sistema de telemedicina corporativo) ya operativa en Mutua Universal que permite a un especialista realizar un diagnóstico a distancia. Utiliza cámaras Axis de alta resolución y permite la grabación completa de la sesión realizada que se integra en la historia clínica del paciente.

Despliegue territorial.

En **abril del 2018** se realizó la implementación de la solución para la inspección provincial del INSS de Málaga como prueba piloto.

abril 2018 - Implantación “Portal INSS-Mutua Universal” inspección provincial del INSS de Málaga.

Comunicación externa tanto en Redes Sociales (LinkedIn, Twitter) como en la web pública de Mutua Universal de la firma de un acuerdo de colaboración para el acceso telemático a la historia clínica de los trabajadores asociados a la mutua, por parte del INSS y Mutua Universal. En la misma se explica el alcance del acuerdo, así como la puesta en marcha del proyecto en la Inspección de Málaga.

En **junio del 2018** se implantó la solución en el resto de las inspecciones provinciales del INSS, estando totalmente operativa desde la fecha indicada hasta día de hoy.

junio 2018 - Implantación “Portal INSS-Mutua Universal” resto de inspecciones provinciales del INSS

Difusión de la noticia de la apertura de la herramienta a nivel nacional tanto en Redes Sociales (LinkedIn, Twitter) como en la web pública de Mutua Universal. Asimismo, se remite nota de Prensa remitida tanto a medios generalistas como a los específicos en Recursos Humanos y Salud (EFE, Europa Press, El Periódico, Metropoli Abierta, RRHH Digital, RRHH PRESS, Prevencionar, AMAT, Alimarket)

[Nota de prensa AMAT](#)

RECURSOS EMPLEADOS

El proyecto ha sido desarrollado con cargo a los recursos disponibles y asignados a gastos de esta naturaleza en los presupuestos aprobados para esta entidad, sin que haya sido necesario solicitar modificación alguna de ampliación de los mismos.



Para el desarrollo del “Portal INSS-Mutua Universal” se ha aprovechado y adaptado la tecnología ya implementada para el Portal Empresa y Portal Paciente (que permite a empresas y pacientes relacionarse con la Mutua desde diversos dispositivos: ordenador, tablet, móvil). Esto ha permitido disponer de una solución con un coste muy ajustado y en un plazo de 4 meses desde el arranque el proyecto.

A nivel tecnológico la aplicación desarrollada está basada en una solución con tres capas (Interna, intermedia y de presentación) utilizando diversas tecnologías en cada una de ellas e incluye una gestión específica de la seguridad.

Capa interna (backend). El sistema de información de Mutua Universal se basa en SAP-R/3 e incluye como módulos principales los de Prestaciones Sanitarias (ISH/ISH-MED) y desarrollos a medida para la gestión de las Prestaciones Económicas y Afiliación de los trabajadores de las empresas asociadas a Mutua. El SAP- R/3 trabaja con una Base de Datos Oracle V11.

Para la comunicación con la capa de presentación se ha desarrollado una capa de servicios mediante RFC.

Base de Datos documental OpenText by SAP para gestionar toda la documentación incluida en los procesos asistenciales y económicos de Mutua. Base de Datos Dicom para la gestión de las imágenes radiológicas

Se está trabajando en una integración automática, mediante servicios web, de manera que se permita la descarga automática de la información médica de Mutua en el sistema de gestión del INSS a petición de los inspectores del INSS. Se utilizará SAP-PI como herramienta de integración.

Capa intermedia (Gateway). Se utiliza el SAP-Gateway que permite la conversión de los servicios RFC a servicios REST que se pueden consumir desde un frontend Web.

Capa de presentación (frond-end) La capa de presentación utiliza la tecnología Angular, html y CSS. Todo el desarrollo es responsive (la aplicación se adapta a dispositivos de distintas características). También se ha integrado un visor para el acceso a las imágenes radiológicas de los pacientes.

Gestión de la seguridad. La gestión de la seguridad se realiza utilizando Single- Sign On mediante un LDAP externo que autentica que el usuario/clave sea correcto. Incluye una gestión desasistida de errores, olvido y revocación de la clave, todo apoyado en mensajería para las notificaciones con los usuarios.



NUEVOS SERVICIOS, MEJORAS EN EFICIENCIA Y REDUCCIONES DE COSTE

El absentismo laboral genera un alto impacto tanto económico como social. Mediante esta colaboración entre Mutua Universal y el INSS se pretende mejorar la gestión, control y seguimiento de las prestaciones por incapacidad temporal o permanente traduciéndose en:

Mejora de la productividad y competitividad empresarial. La salud y bienestar de los empleados es esencial para la productividad, la competitividad y la sostenibilidad de las empresas. El acceso rápido a toda la información sobre los procesos de Incapacidad de los trabajadores, favorece la elaboración del diagnóstico final, permitiendo la incorporación laboral en caso de mejoría o curación o bien la necesidad de iniciar los trámites necesarios para una Incapacidad permanente. En ambos casos se garantiza la incorporación del trabajador en las mejores condiciones de salud y se minimizan las pérdidas que para la empresa podría suponer la ausencia no justificada del mismo. Además, al realizarse desde un entorno securizado, se asegura la plena confidencialidad de sus datos y privacidad.



Contribución a la sostenibilidad del sistema. Las mejoras en la gestión contribuyen a la reducción de la duración media de los procesos de incapacidad, minimizando, por lo tanto, los costes derivados del absentismo laboral y contribuyendo a la sostenibilidad económica del sistema. Además, facilita la optimización de los recursos, tanto económicos como humanos, para ofrecer a todos los ciudadanos una asistencia y prestaciones sociales adecuadas y de calidad.

Disminución del impacto en los trabajadores y sus familias. Los procesos de incapacidad laboral también generan impacto en la vida de las personas afectadas y sus familias, tanto por la reducción de los ingresos económicos que pueden llegar a producirse como en la calidad de vida. El acceso inmediato a la información médica facilita la resolución final del proceso de incapacidad, favoreciendo la estabilidad del entorno familiar.

Impacto ambiental. El ahorro de papel ya que la herramienta recoge toda la información médica de los pacientes y no es necesaria que esta sea imprimida para su consulta y archivo por parte del INSS, y la reducción de emisiones de gases contaminantes con el acceso telemático evita que los historiales médicos de los pacientes tengan que enviarse por correo ordinario minimizando las emisiones vinculadas al transporte, así como el riesgo de extravío de documentación tan sensible.

El empleo de las nuevas tecnologías y en concreto la de este proyecto “Portal INSS-Mutua Universal” se pone al servicio del bienestar económico y social de los trabajadores, las empresas y la Seguridad Social, y con ello, se contribuye a la sostenibilidad del Estado del Bienestar.



CONCLUSIONES DE LA ENTIDAD

Se trata de una solución digital que fomenta la e-administración asegurando una prestación eficiente de nuevos servicios digitales como el Portal INSS, que permiten la apertura de un nuevo portal de comunicación digital entre los inspectores médicos del INSS y Mutua Universal, con el objetivo de mejorar la gestión, control y seguimiento de las prestaciones de incapacidad, facilitando a los inspectores médicos el acceso telemático que se puede realizar desde sus puestos de trabajo a las historias clínicas así como la econsulta para consultas sanitarias digitales entre ambas entidades.

Se trata de una iniciativa innovadora, tanto en el modelo de relación de las administraciones públicas como en el uso intensivo de tecnología, con una solución ágil, intuitiva y escalable, acorde a la era digital que nos encontramos. Es merecedor del premio por el impacto directo y positivo al sistema de la Seguridad Social, facilitando un mayor control de los procesos de incapacidad y la toma de decisiones sobre estos procesos.

Es merecedor por el impacto positivo en el sistema mutualista, donde nos permite seguir mejorando para velar por la salud de los trabajadores y dar respuesta a las necesidades de nuestras empresas asociadas.

Es merecedor por su impacto positivo en los pacientes atendidos, permitiendo evitar desplazamientos y demoras en los procesos de los trabajadores, mejorando los diagnósticos y los tiempos de recuperación del paciente. Por supuesto y consecuentemente, las empresas asociadas también se benefician de este proyecto.

Es merecedor por ser pioneros en soluciones digitales que dan respuesta a las exigencias de un entorno en constante cambio, donde las tecnologías permiten dar respuesta a necesidades y objetivos cada vez más complejos y ambiciosos.



Premios @asLAN



Es merecedor por impulsar una estrategia de compañía orientada al dato, en el que la compartición, gestión y tratamiento de la información permitirá una mayor eficiencia la gestión de las organizaciones.

Por todo ello, consideramos que este proyecto, “Portal INSS-Mutua Universal” es merecedor al premio a la mejor práctica en transformación digital de las Administraciones Públicas, dando así respuesta al Plan de Digitalización de la sociedad española desarrollado en la Agenda Digital española 2020.