

INFORME BUENAS PRÁCTICAS
FEDER GALICIA 2014-2020:
**HISTORIA SOCIAL ÚNICA
ELECTRÓNICA**



XUNTA
DE GALICIA



UNIÓN EUROPEA

amtega
Axencia para a
Modernización Tecnolóxica

ÍNDICE

00 Contexto

01 HSUE

02 Objetivos y Estrategia

03 Beneficios

04 Camino recorrido

05 Hitos alcanzados

06 Objetivos a largo plazo

07 Hoja de Ruta

08 HSE en Cifras

09 Pantalla aplicación

Las actuaciones del Plan Trabe están incluidas dentro de la operación "Plataforma tecnológica del catálogo gallego de servicios sociales - Implantación de la Historia Social Única Electrónica" están cofinanciadas por la Unión Europea en el marco del Programa Operativo FEDER Galicia 2014-2020



OPERACIÓN FEDER 2.3.1.3 - Plataforma tecnológica del sistema gallego de servicios sociales. Implantación da Historia Social Única Electrónica 205-2014000014

- Esta operación está cofinanciada en un 80% por el **Fondo Europeo de Desarrollo Regional** en el marco do Programa Operativo FEDER Galicia 2014-2020.
- OBJETIVO TEMÁTICO:** Mejorar el uso y la calidad de las tecnologías de la información y comunicación y el acceso a las mismas.

205000 - AMTEGA			
OE	OE.2.3.1 – Objetivo Específico: Promover los servicios públicos digitales , la alfabetización digital, e-aprendizaje, e-inclusión y e-salud		
Programación		Hito	Meta
LA	54 - PLAN DE MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES	4.112.500	10.800.000
A	05 - Plan de Modernización dos Servizos Sociais / CE081 - Soluciones de las TIC para responder al desafío del envejecimiento activo y saludable y servicios y aplicaciones de salud electrónica (incluyendo la ciberasistencia y la vida cotidiana asistida por	4.112.500	10.800.000
IP	E019 - población beneficiada por servicios digitales de gestión patologías crónicas u otros servicios específicos en al área de e-salud, envejecimiento activo y saludable (Personas)	88.000	142.000
IR	R231G - Urgencias por 1.000 habitantes en pacientes pluripatológicos al año (Tanto por mil)	1.950	1.755
Autorización		Propuesta	
Op	Plataforma tecnológica del catálogo gallego de servicios sociales.Implantación de la Historia social única electrónica	7.600.000	
IE	E019 - población beneficiada por servicios digitales de gestión patologías crónicas u otros servicios específicos en al área de e-salud, envejecimiento activo y saludable (Personas)	88.000	
IR	R231G - Urgencias por 1.000 habitantes en pacientes pluripatológicos al año (Tanto por mil)	-	

00

CONTEXTO

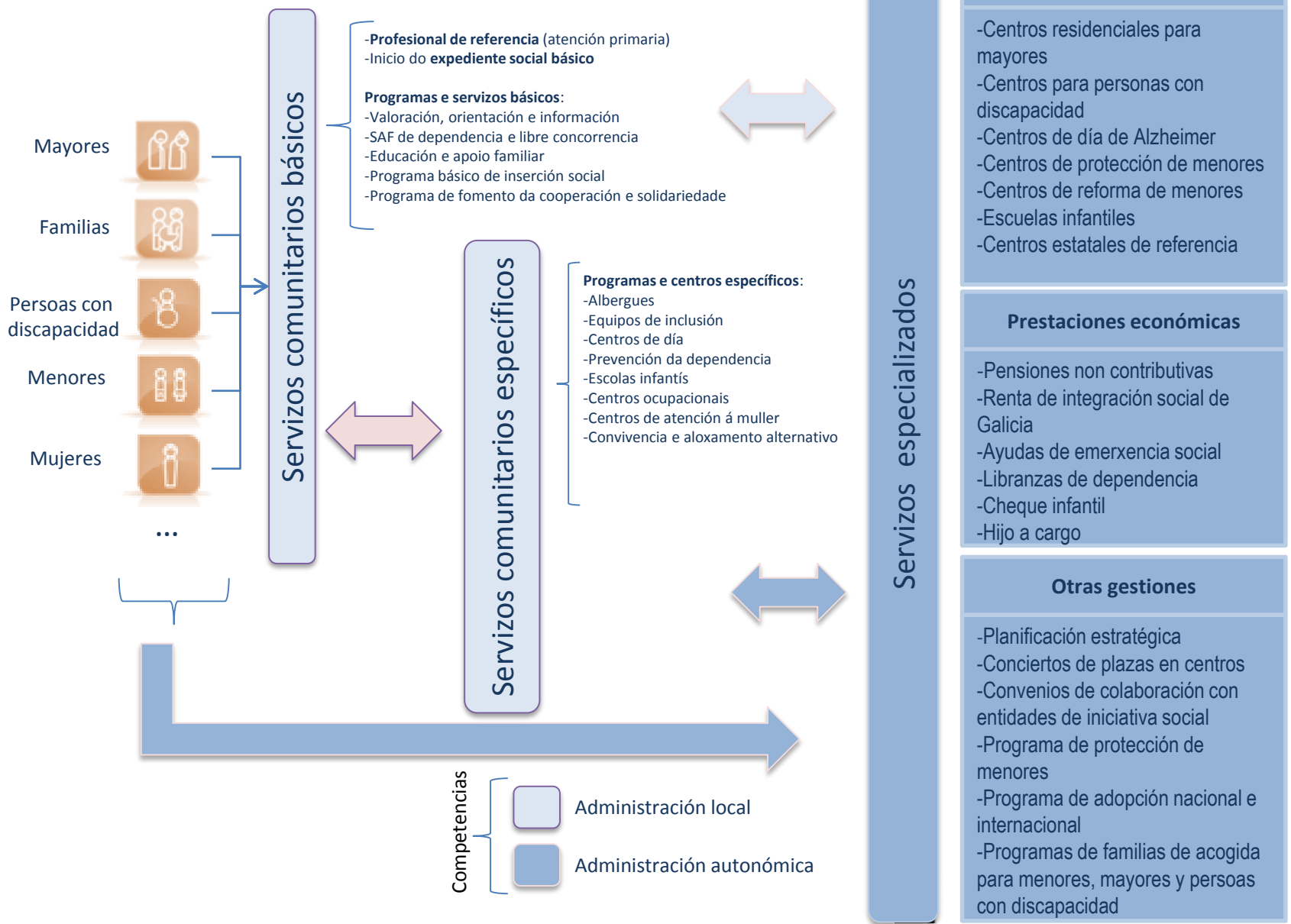


Estamos ante un
escenario
especialmente
complejo

- Fuerte **incremento de la demanda** de servicios sociales como consecuencia de numerosos factores (envejecimiento de la población, la crisis económica, los flujos migratorios, etc.),
- Desarrollo y la aprobación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de **promoción de la autonomía personal** y atención a personas dependientes,
- **Creciente atención al entorno social** desde todos los ámbitos de la sociedad y las prioridades políticas.

00 CONTEXTO

SISTEMA GALLEGO DE SERVICIOS SOCIALES



00 CONTEXTO

CATÁLOGO DE SERVICIOS SOCIALES



INTERVENCIONES/SERVICIOS DE CARÁCTER TÉCNICO-PROFESIONAL

- Información
- Orientación
- Asesoramiento
- Acompañamiento
- Valoración
- Diagnóstico Social



SERVICIOS Y ACTUACIONES

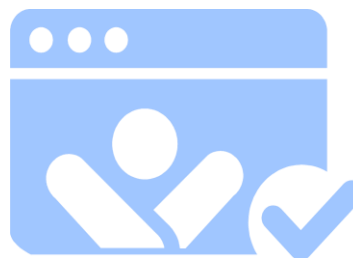
- Protección Social
- Atención Residencial
- Atención Diurna
- Ayuda en el Hogar
- Teleasistencia
- Manutención (centros/domicilio)
- Ayudas técnicas instrumentales
- Servicio de Asistente Personal



PRESTACIONES

- Renta de Inclusión Social de Galicia
- Ayudas de Emergencia Social
- Ayudas acogimiento
- Cheques-servicio
- Ayudas a mujeres víctimas de violencia de género
- Prestaciones del Sistema de Protección de la Autonomía Personal y atención a las personas dependientes:
 - Libranzas de servicios
 - Libranzas de cuidados
 - Libranzas asistencia personal

Catálogo



00 CONTEXTO

SITUACIÓN DE PARTIDA

- El modelo de sistemas no orientado al proceso sino a la necesidad departamental interna.
- herramientas de gestión vinculadas a procedimientos administrativos concretos, pero con bajo nivel de integración y horizontal en la Consellería, sin una visión amplia del proceso y sin conexión con los ayuntamientos.
- Iniciativas en marcha contemplando escenarios de administración electrónica que tenían en cuenta la colaboración con los servicios comunitarios de base, pero sin que fuese una solución global y de alcance respecto a la problemática.

La falta de herramientas adecuadas, tanto la propia gestión como para una colaboración interadministrativa efectiva es una de las mayores demandas por parte de los ayuntamientos ante la Xunta de Galicia.

CARENCIAS Y LIMITACIONES

ASPECTOS PROCEDIMENTALES

- Posibilidad de **agravios comparativos** debido a la discrepancia en los criterios de las diferentes delegaciones
- La organización actual de los recursos **dificulta su compartición** y la promoción de las sinergias
- Se realizan **tareas que no aportan valor** al proceso
- Existe un **retraso** importante en la tramitación
- El número de **requerimientos** es muy elevado
- **Pérdida de tiempo** en el traslado de los expedientes físicos.
- Los archivados de **expedientes** no se llevan al día
- Es necesario mucho espacio físico para el archivo en papel
- Se **repiten** varias veces las mismas **tareas**
- No hay un estándar en la documentación utilizada

ASPECTOS ORGANIZATIVOS

- **Falta normalización en el modelo organizativo** existiendo servicios descentralizados que no se organizan de la misma forma en cada delegación
- Existen **lagunas en la aplicación normativa** y no se aplican las normativas vigentes en cuanto a **seguridad en el manejo de información.**
- Se identifica una necesidad de soporte a las unidades usuarias.



COBERTURA FUNCIONAL Y TECNOLÓGICA

- Las **aplicaciones no cubren todas las tareas** de los procedimientos
- La **información registrada** en algunas aplicaciones no es correcta al 100% y no refleja la realidad
- Número **reducido de servicios telemáticos**
- El ciudadano tiene habilitados sólo dos canales: presencial y telefónico
- No se dispone de herramientas para la **trazabilidad**
- Escasa o nula utilización de **firma digital** y de administración electrónica
- El **nivel de seguridad** de algunas aplicaciones no es adecuado
- **Falta de integración** entre herramientas
- No existe la filosofía de **dato único**

01 HSUE



El Plan Trabe: Modernización Tecnológica de los Servicios Sociales (Consello da Xunta, Octubre 2013) establece la ruta de aprovechamiento de las TIC en los servicios sociales con el objetivo de mejorar la cobertura y la calidad asistencial, la eficiencia de la misma y asegurar la sostenibilidad del sistema. Una de sus líneas estratégicas es la HSUE

- La **Historia Social Única Electrónica** es el instrumento de relación entre atención primaria y especializada con el fin de conseguir continuidad y complementariedad en las intervenciones.
- Integra la **información, en formato electrónico, de las actuaciones de carácter social** realizadas sobre los usuarios del sistema de servicios sociales, incluyendo la situación personal, social y familiar de los usuarios; sus demandas, prestaciones, servicios y recursos, así como las valoraciones, intervenciones, seguimiento y evaluación por parte del sistema de Servicios Sociales, además de información referente a profesionales y la instituciones y organizaciones que intervienen en las mismas.
- La plataforma de gestión de la **Historia Social Única Electrónica** tiene como elemento análogo en el Servicio Gallego de Salud a la Plataforma IANUS para la gestión de la **Historia Clínica**.

01 HSUE

MODELO DE INFORMACIÓN



Datos identificativos/administrativos de la persona

- Nombre y Apellidos
- NIF/NIE/Pasaporte
- Fecha Nacimiento/Fallecimiento
- Número tarjeta sanitaria/S.S
- Estado Civil
- Sexo
- Información de contacto (dirección, teléfono)
- Colectivos a los que pertenece
- Identificadores de los diferentes sistemas
- Rol en el sistema
- Representante
- Personas relacionadas
- Unidad de convivencia

Gestión Documental

Almacenamiento y clasificación de la documentación anexada o generada en los distintos procedimientos y/o en la propia plataforma de HSUE (informes sociales normalizados firmados, ...)

Información de perfil social

- Personal
- Residencial
- Convivencial-Familiar
- Socio-relacional
- Vivienda
- Información sociosanitaria
- Económico
- Formativo-Laboral
- Expedientes
- Proyecto Social
- Informes Sociales

Información administrativa

- Expedientes
- Recursos aplicados
- Actuaciones

02 OBJETIVOS Y ESTRATEGIA



OBJETIVOS

- Acometer una **modernización tecnológica** mediante el uso de las TICs
- Aumentar la **capacidad asistencial**
- Mejorar la **eficiencia y eficacia** de los procedimientos
- Contribuir a la inclusión
- **Reducir los tiempos y costes** de tramitación, aumentando la productividad administrativa
- Evitar la duplicidad de actuaciones y **reducir errores** de gestión
- **Mejorar** la calidad de la información y **la atención al usuario**

ESTRATEGIA

- Automatizar la **compartición de información** entre:
 - Los Departamentos / Administraciones que gestionan las distintas prestaciones y servicios
 - Los diferentes profesionales del sistema (Trabajadores Sociales, Tramitadores, Gestores,...)
- **Aprovechar las inversiones** ya realizadas tanto en el ámbito de Servicios Sociales como en el ámbito Sanitario (Sergas)

03 BENEFICIOS



ATENCIÓN MULTICANAL

- Identificación y puesta en valor de los **diferentes canales** en función de los públicos objetivo
- Recursos materiales, tecnológicos y materiales necesarios para una **atención de excelencia**

VISIÓN INTEGRAL Y ÚNICA DEL CIUDADANO

- **Visión única y global del ciudadano** y su entorno con un repositorio único de la información relacionada con la atención y servicios prestados
- Concepción y requerimientos para el Expediente Social Único y el **Expediente electrónico**
- **Seguridad** y calidad de la información
- **Simplificación** y mejora de procesos para la relación entre Administraciones y entre departamentos
- Soporte a los diferentes procesos económicos y financieros
- Soluciones verticales: gestión de plazas, proveedores, profesionales....

INFORMACIÓN PARA LA TOMA DE DECISIONES

- Control y **gestión operativa de la prestación** de la atención y los servicios sociales
- Seguimiento de **objetivos estratégicos y operativos**
- Análisis de las **actuaciones** y respuestas a los ciudadanos

03 BENEFICIOS

DATO ÚNICO

- Las ventajas que aporta HSUE no son sólo tecnológicas (dato única, calidad del mismo, integración de sistemas...) sino, y fundamentalmente, relacionadas con la **gestión** (tiempos, eficiencia...) y con la **atención a las personas** (personalización, proactividad...

AUTOMATIZACIÓN DE LA COMPARTICIÓN DE LA INFORMACIÓN

- Implantación del expediente único, que contiene toda a información social pertinente disponible, minimizando los problemas en la **calidad de datos**, y de identificación unívoca de los usuarios, poniendo a disposición de todos los agentes y gestores la información social de los ciudadanos.
- Automatizar la **compartición de información** y documentación entre los Departamentos que gestionan las distintas prestaciones y servicios, y así evitar la duplicidad, reducir errores de gestión, mejorar la calidad de la información, detectar posibles fraudes y facilitar la planificación del sistema.

MAYOR EFICIENCIA

- **Reducir los tiempos de tramitación** y mejorar la rapidez y calidad de atención y la seguridad de la información, pudiendo informar en tiempo real de los estados y detalle de las tramitaciones y de los recursos o prestaciones concedidas, así como de las incidencias sobre las mismas.
- Acceso a datos históricos relacionados con servicios, prestaciones y recursos asignados, intervenciones, información sobre expedientes y acceso a toda a documentación.
- Establecimiento de **planes de intervención más personalizados**, o disponer de forma inmediata de la información relevante de la persona y su entorno.

ATENCIÓN MÁS PERSONAL E PROACTIVA

- Practicar una **atención proactiva** mediante el sistema de alertas suscripciones que avisa al profesional de eventos ocurridos sobre una persona, para que pueda actuar de manera inmediata.

04 CAMINO RECORRIDO

Evolución tecnológica do sistema de recaudo

Normativa

Alcance Funcional

Implantación

- **Plan Trabe:** Modernización Tecnológica dos servizos Sociais (Consello Xunta, Outubro 2013)
- Regulación de la Historia Social única y el uso del **identificador de Tarjeta Sanitaria** tanto en los ámbitos clínicos como sociales (“Creación dunha base de datos poboacional e para a regulación da Historia Social Única”) Consello da Xunta, noviembre de 2014
- Se modificó la “Lei de Servizos Sociais” para hacer mención expresa a la **creación del Sistema de Historia Social Única Electrónica**
- Se aprobó el **Decreto de regulación da creación, uso e acceso á Historia Social Única Electrónica** en junio 2016.
- **Convenio XUNTA-FEGAMP** (11 noviembre 2016) para el impulso de la puesta en funcionamiento de la HSUE en las Entidades Locales de la comunidad autónoma de Galicia

- **Acceso mediante certificado** o tarjeta empleado público
- **Búsqueda/Visualización** de historias sociales
- **Notificación de cambios** en historias sociales
- Gestor documental
- **Elaboración asistida** de informes (ISU, ISI, PISOC)
- **Registro de accesos** y acciones en el sistema HSUE
- Acceso a **Historia Clínica** desde médicos equipos valoración.
- Ámbitos de información integrados:
 - Dependencia (SIGAD)
 - Discapacidad (CENDIS)
 - Prestaciones (PNC/RISGA/AES)
 - Inclusión (PGIS)
 - SIUSS: Gestión de la Atención en Servicios Comunitarios
 - Tarjeta Sanitaria (SERGAS)

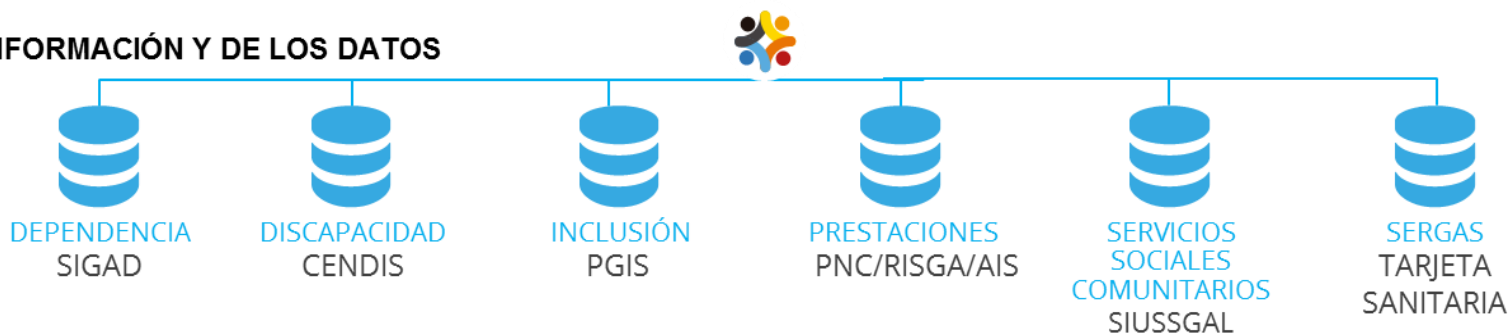
- Implantación progresiva en grupos de ayuntamientos desde julio 2016.
- Más de **180 ayuntamientos** actualmente (casi 60%).
- Más de **400 profesionales**.
- Servicios de dependencia, inclusión y prestaciones de las 4 provincias.
- Más de **570.000 historias** creadas.



05 HITOS ALCANZADOS

- Acceso seguro a más de **570.000 historias** (mediante certificado personal o profesional) y restringido la información y historias pertinentes para cada usuario del sistema en función de su perfil.
- Información de todas las actuaciones sociales realizadas por la **administración autonómica y las locales** sobre la persona objeto de la historia
- Posibilidad de **elaboración asistida de los informes sociales normalizados** (ISU / ISI) a partir de la información contenida en la historia, firma digital de dichos informes y almacenamiento en la plataforma para su consulta por los profesionales adecuados.
- **Identificación única de la persona**, con el identificador de tarjeta sanitaria.
- Sistema de **alertas y notificaciones** parametrizable (firma de documentos, entrega de documentación requerida, cambio de estado de la tramitación de un expediente, fallecimientos, hospitalización, modificación de la capacidad económica o unidad familiar...)
- Servicios de **interoperabilidad socio-sanitarios** e interadministrativos (por ej. acceso médicos de EVOs a IANUS)

ORIGEN DE LA INFORMACIÓN Y DE LOS DATOS





06 OBJETIVOS A LARGO PLAZO

Servicios a los Trabajador Sociales y Profesionales de la Atención:

- Módulo integral de elaboración y solicitud de informes y valoraciones.
- Incorporación de nuevos ámbitos de información: menores, igualdad, maltrato y violencia de género, inmigración y emigración
- Herramientas de colaboración con los tramitadores: participación en los trámites, resolución de dudas o consultas.
- Avisos y notificaciones, por usuario, zona o perfil.
- Asistente de recomendación de ayudas y servicios a sus usuarios en función del perfil que éstos tengan definido, a partir por ejemplo del tipo de usuario del que se trate, recursos que tenga asignados en un momento dado, disponibilidad de los recursos que demanda en función de parámetros geográficos y cercanía a su domicilio ...
- Integración con terceras aplicaciones de ámbito municipal

06 OBJETIVOS LARGO PLAZO



Espacio Socio-Sanitario

- Diseño y soporte tecnológico al establecimiento de protocolos sociosanitarios conjuntos en ámbitos como la educación temprana, la teleasistencia avanzada, la definición y regulación de las actividades cubiertas en cada ámbito por la figura del cuidador, los servicios de manutención, el transporte adaptado o no urgente, o la relación entre centros asistenciales y hospitales tanto para la “hospitalización en centros” o para la planificación y asignación dinámica de plazas y traslados entre centros y hospitales.
- Diseño y evaluación de la historia socio-sanitaria. Ámbitos de actuación y aplicabilidad.

06 OBJETIVOS LARGO PLAZO



Espacio Socio-Educativo

- Diseño y soporte tecnológico al establecimiento de protocolos socioeducativos conjuntos en ámbitos como la educación temprana o la atención de menores en situaciones de vulnerabilidad

Espacio Socio-Laboral

- Diseño y soporte tecnológico al establecimiento de protocolos sociolaborales conjuntos en ámbitos como la integración sociolaboral de personas en riesgo de exclusión social

06 OBJETIVOS LARGO PLAZO



Servicios de Análisis y Planificación de Políticas Sociales

- Análisis de consumo y efectividad de los servicios por la población usuaria, a partir de la información consolidada.
- Análisis geodemográficos sobre la demanda de los diferentes servicios y prestaciones, y valoración del impacto de las medidas adoptadas.
- Diseño, establecimiento y seguimiento de indicadores de actuación según directrices nacionales y europeas, en particular para la evaluación de la financiación del FSE 2014-2020.
- Análisis de tendencias y cálculo de proyecciones económicas, geográficas y organizativas: usuarios, cuidadores, prestaciones, servicios, personal, tramitaciones (plazos, tiempos de espera), presupuestos, cofinanciaciones...

07 HOJA DE RUTA

2016

- **Repositorio unificado** de información conectado con Tarjeta Sanitaria.
- Capa de servicios de **interoperabilidad**.
- Sistema de **integración** (procesos extracción y consolidación de información).
- **Frontal HSUE**.

2017

- Generación de informes sociales **firmados electrónicamente** usando HSUE entre profesionales como canal directo de comunicación entre ellos.
- Integración de la información de **nuevos ámbitos**: Menores, Actuación del ámbito Comunitario (trabajadores sociais dos concellos).
- **Herramientas de colaboración** entre profesionales: avisos, notificaciones.
- **Nuevo módulos**: atención temprana, Ayuda en el Hogar, Bono Social.

2018

- Generación del **certificado de exclusión normalizado**.
- Bono Social.
- Módulos de gestión de **situaciones de violencia, maltrato, riesgo y e desamparo**.
- Integración con **sistemas municipales**.
- Nuevos módulos: educación familiar, actuaciones comunitarias...

2019

- Incorporación de **nuevos ámbitos**: igualdad, inmigración...
- Herramientas de **análisis y planificación de políticas sociales**.
- **Creación de espacios** Socio-Sanitario , Socio-Educativo, Socio-Laboral, Empleo...
- Acceso del ciudadano a su Historia Social.

HISTORIA SOCIAL ÚNICA ELECTRÓNICA EN CIFRAS



CIFRAS HSUE

INDICADORES DE IMPACTO

E019 - Indicador de Productividad / Resultado: Población beneficiada por servicios digitales de gestión de patologías crónicas u otros servicios específicos en el área de e-salud, envejecimiento activo y saludable (personas)

El valor objetivo se medirá como el **número de historias sociales únicas electrónicas usadas/creadas**, considerando que una historia solo se crea una vez por ciudadano correctamente identificado, aun cuando varios sistemas/ámbitos puedan aportar información de las distintas actuaciones que las distintas administraciones han realizado sobre dicho ciudadano.

Dicho valor se establece en función de los porcentajes de registros de actuaciones donde se considera que el ciudadano está correctamente y completamente identificado, de forma unívoca y sin margen de error en dicho proceso de identificación.

Actualmente se superan las 570.000 historias sociales creadas, con cerca de 250 ayuntamientos y más de 300 profesionales de servicios sociales usando la aplicación HSUE.

Teniendo en cuenta que en la operación se establecía un indicador de productividad asociado a la operación de 88.000, correspondiente al establecido en el P.O. FEDER Galicia para 2018 (142.000 en 2023), el potencial de la operación es muy superior a los objetivos establecidos.

- Más de 570.000 historias creadas.
- Más de 180 ayuntamientos (casi 60%).
- Más de 400 profesionales.
- Servicios de dependencia, inclusión y prestaciones de las 4 provincias.



07 RECUENTOS PILOTAJE HSUE: ACCIONES DE USUARIOS

HSUE-ACCIONES DE USUARIO 2017	Total
+ Accesos al sistema	3946
+ Búsquedas realizadas	5731
+ Expedientes visualizados	1301
+ Historias Sociales visualizadas	5017
+ Subir Documentos	5
+ Proyecto Integración Social Finalizado	21
+ Proyecto Integración Borrador	345
Total	21043

(*) Datos de Enero a 30 de Octubre de 2017

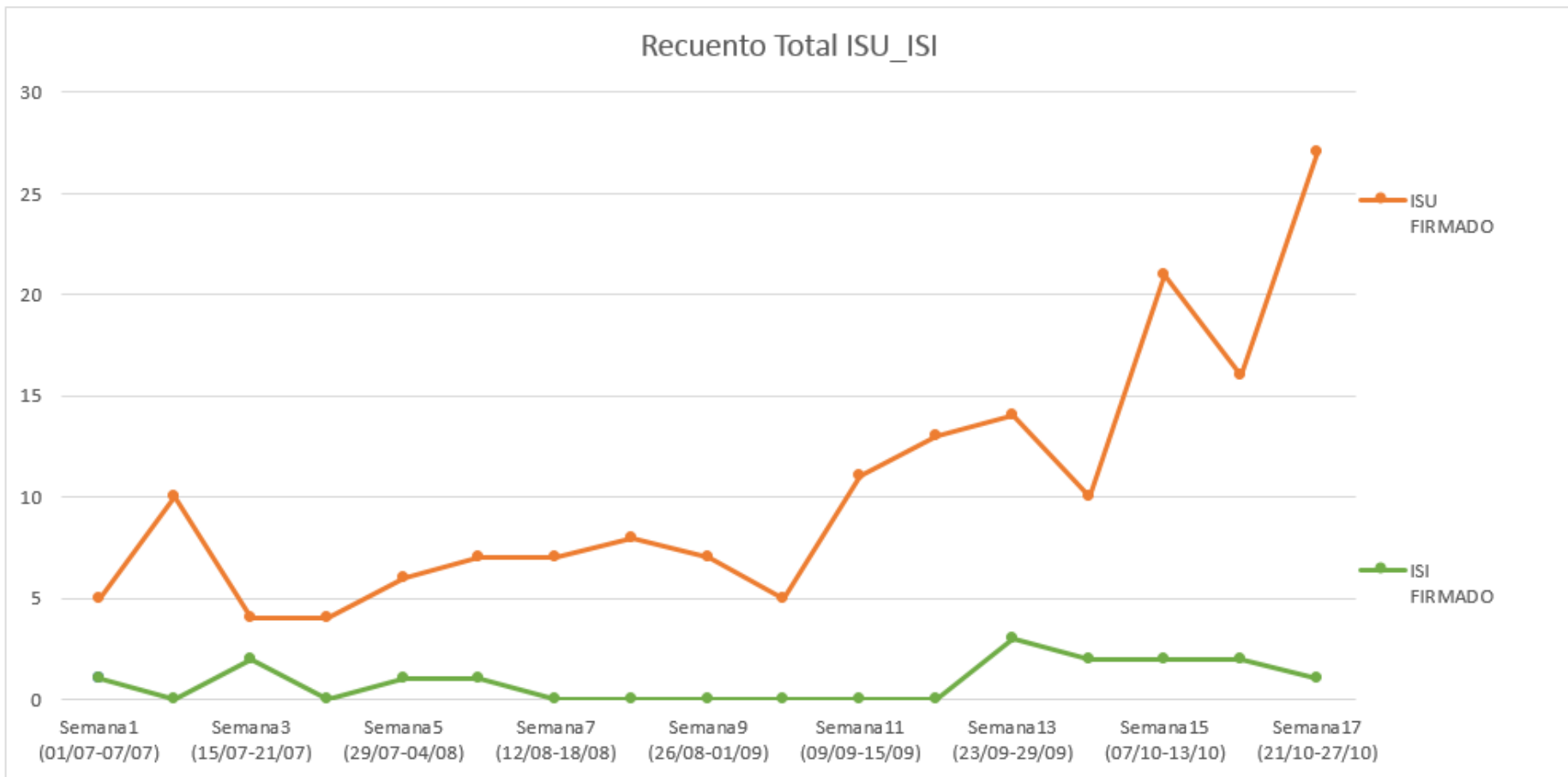
07 RECUENTOS PILOTAJE HSUE: INFORMES SOCIALES

RECUENTOS	TOTALES	
	ISU FIRMADO	ISI FIRMADO
Semana1 (01/07-07/07)	5	1
Semana2 (08/07-14/07)	10	0
Semana3 (15/07-21/07)	4	2
Semana4 (22/07-28/07)	4	0
Semana5 (29/07-04/08)	6	1
Semana6 (05/08-11/08)	7	1
Semana7 (12/08-18/08)	7	0
Semana8 (19/08-25/08)	8	0
Semana9 (26/08-01/09)	7	0

RECUENTOS	TOTALES	
	ISU FIRMADO	ISI FIRMADO
Semana10 (02/09-08/09)	5	0
Semana11 (09/09-15/09)	11	0
Semana12 (16/09-22/09)	13	0
Semana13 (23/09-29/09)	14	3
Semana14 (30/09-06/10)	10	2
Semana15 (07/10-13/10)	21	2
Semana16 (14/10-20/10)	16	2
Semana17 (21/10-27/10)	27	1
TOTAL	175	15

(*) Datos de 1 de julio a 30 de octubre de 2017

07 RECUENTOS PILOTAJE HSUE: INFORMES SOCIALES



(*) Datos de 1 de julio a 30 de octubre de 2017



MUCHAS GRACIAS

Las actuaciones del Plan Trabe están incluidas dentro de la operación "Plataforma tecnológica del catálogo gallego de servicios sociales - Implantación de la Historia Social Única Electrónica" están cofinanciadas por la Unión Europea en el marco del Programa Operativo FEDER Galicia 2014-2020

