

10

PAGO ONLINE EN EL ÁMBITO DE LAS ASISTENCIAS SANITARIAS

Mario Montero
Jefe de Proyecto
AZERTIA

Mario García
Gerente de Área
AZERTIA

1. ESCENARIO

La necesidad de habilitar la posibilidad de realizar el **pago online de liquidaciones** surge dentro del entorno del proyecto COBRA de la Conselleria de Sanidad de la Generalitat Valenciana. La **aplicación COBRA** se encarga de gestionar el cobro de todas aquellas asistencias sanitarias prestadas por la Conselleria de Sanidad pero que no son cubiertas por el sistema nacional de salud, tales como asistencias derivadas de accidentes de tráfico o trabajo, personas cubiertas por seguros privados o extranjeros.

La aplicación COBRA gestiona tres grandes colectivos de asistencias: **desplazados de otras comunidades autónomas, extranjeros y cobros a terceros**, exclusivamente en este último se llega a emitir una liquidación a cargo del responsable del pago de la asistencia (en adelante “Garante”) y que será habitualmente una compañía de seguros, mutua o incluso el propio particular que recibe la asistencia.

Para el caso de desplazados y extranjeros se siguen otros circuitos de compensación sin emitir liquidaciones.

El circuito se resume en el siguiente gráfico:

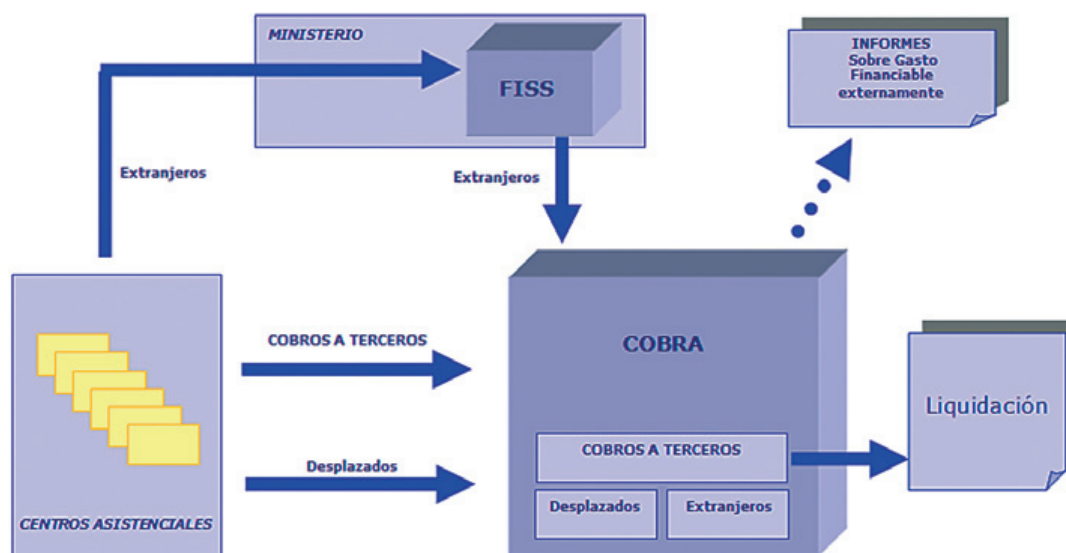


Ilustración 1: Esquema general aplicación COBRA

2. SITUACIÓN PREVIA

Nos concentraremos a partir de ahora en el colectivo de los cobros a terceros, para el cual por cada persona atendida bajo un supuesto, por ejemplo un accidente de tráfico, se emite una liquidación. Este documento en papel es remitido al responsable del pago con el fin de que acuda a cualquiera de las entidades financieras colaboradoras para formalizar el pago. Posteriormente

te los bancos remiten a la Conselleria de Hacienda la información sobre los cobros que serán cargados en COBRA:

El circuito es el siguiente:

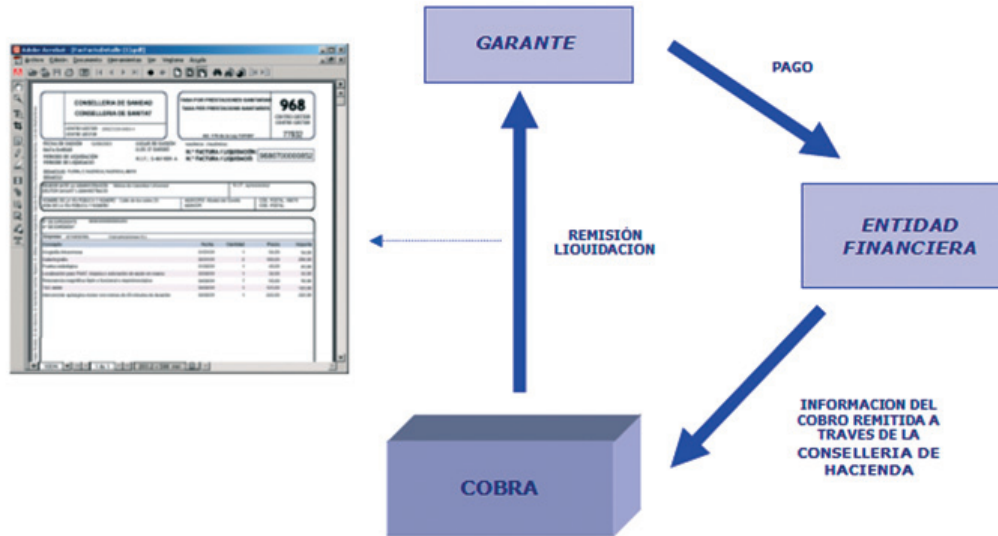


Ilustración 2: Circuito Liquidaciones

El circuito tiene los siguientes inconvenientes:

- A la hora de realizar los pagos **en los bancos se producen errores por parte de los operadores** fundamentalmente en lo que se refiere a los números de las liquidaciones, con lo que posteriormente no es posible registrar que la liquidación ha sido pagada en el momento de llegar la información del pago desde la Conselleria de hacienda.
- El modelo actual de liquidación “968” **no es reconocido fuera de la Comunidad Valenciana**, por lo tanto en el caso de que los garantes no pertenezcan a la Comunidad se recurre a otros sistemas de pago como cheques o transferencias. Esto genera una laboriosa tarea de gestión y registro contable.
- Para el caso de los **grandes garantes** resulta poco operativo el pago en las entidades financieras. Pongamos como ejemplo que vaya a pagar un total del 100 liquidaciones, que deberán ser mecanizadas manualmente en la ventanilla de la entidad financiera.
- El sistema actual de pago tiene un **retardo acumulado** por cada uno de los pasos de circuito con lo que la información de los pagos llega con retraso y es posible que se inicien la vía ejecutiva de cobro cuando realmente se ha realizado el pago con anterioridad.

3. OBJETIVOS

Los objetivos de implantar el pago online son los siguientes:

- Limitar el número de errores en el proceso de pago

- Reducir el tiempo desde la emisión de la factura hasta el cobro de la misma.
- Dotar a los garantes de un mecanismo ágil para consultar las liquidaciones pendientes y realizar los pagos de las mismas de forma agrupada.
- Evitar la necesidad de acudir a las entidades financieras a realizar los pagos.
- Minimizar los pagos realizados mediante cheques y transferencias.
- Eliminar las restricciones para los garantes localizados fuera de la Comunidad Valenciana.

4. SOLUCIÓN

La Generalitat Valenciana dispone de una plataforma que oferta servicios a través de Internet denominada **Generalitat en Red**. Por lo tanto uno de los servicios ofertados dentro de esta plataforma será el del Pago de Prestaciones Sanitarias.

El esquema de funcionamiento es el siguiente:

- El usuario se conecta a Generalitat en red utilizando un certificado digital.
- Dentro de los servicios a los que tenga acceso, selecciona el de pago de prestaciones sanitarias.
- Se introduce un criterio de búsqueda para seleccionar qué facturas se desean pagar, lo que lanza una petición al sistema COBRA que devuelve todas las liquidaciones pendientes de pago.
- El usuario selecciona del resultado las liquidaciones que desea pagar y a lanza el proceso, que se traduce en tantas invocaciones a la pasarela de pagos con los bancos como facturas se hayan seleccionado.
- Se informa a COBRA de los pagos
- Se muestra al usuario el resultado de la operación.

Consideraciones técnicas:

- Las comunicaciones entre Generalitat en Red y el sistema COBRA se realizan mediante la invocación de servicios Web.
- Cuando se informa a COBRA de la realización de los pagos se envía la firma digital de la autorización del pago, con lo que COBRA registra esta firma y tiene un soporte documental de la autorización.
- Todas las comunicaciones se realizan cifradas vía SSL.

5. CUESTIONES SURGIDAS

A continuación se describen los distintos problemas o cuestiones encontrados a la hora de la puesta en práctica de la solución:

- **Entidades Financieras:** la integración de la pasarela de pagos con las distintas entidades financieras precisa de un desarrollo por parte de las mismas por lo que no todas las entidades soportan la pasarela de pagos. Esto supone un problema para los garantes que no disponga de cuenta en las entidades colaboradoras ya que no podrán realizar el pago.
 - **Solución:** De momento se cubren las entidades más extendidas y se van ampliando progresivamente.

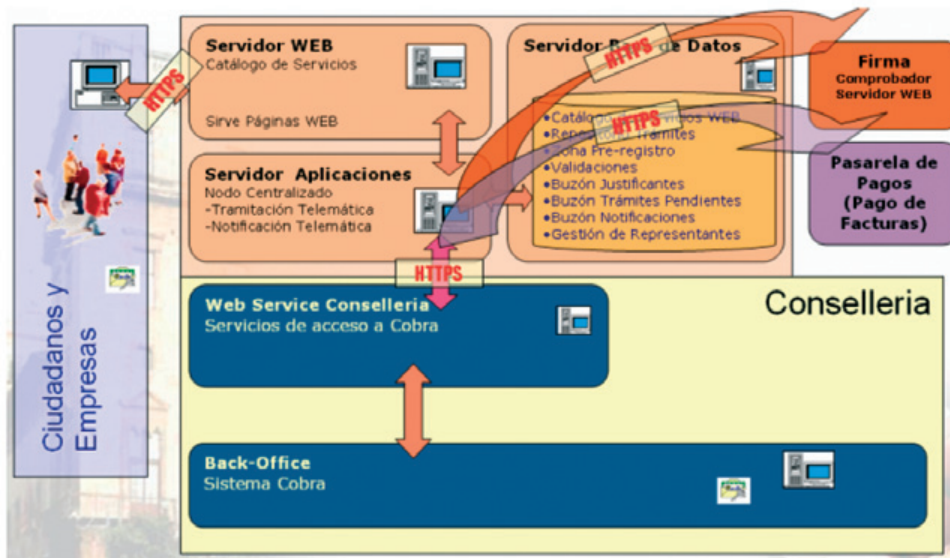


Ilustración 3: Integración COBRA en GenRed

- **Entidades financieras propias:** algunos grandes garantes disponen de su propia entidad financiera, suelen ser entidades específicas y por tanto no están adaptadas a la pasarela de pagos.
 - Solución: la única solución posible es tratar de que estos garantes utilicen otras entidades lo cual no siempre es posible, por lo que para ciertos casos se continuarán usando los métodos previos a la instalación de la pasarela de pagos.
- **Gestión de representantes:** para acceder a GenRed es necesario identificarse con un certificado digital que se emite para personas físicas, por lo tanto se plantea el problema del acceso de los garantes como entidades jurídicas.
 - Solución: Esto queda resuelto con el módulo de gestión de representantes de la propia GenRed que permite definir qué personas actúan en nombre de qué garantes.
- **Circuito en papel:** a pesar del sistema telemático de pago es necesario mantener el sistema de notificación de facturas en papel, que se envían por correo postal con acuse de recibo.
 - Solución: se deja en estudio para fases futuras el diseñar un sistema que permita notificar a los garantes las liquidaciones emitidas para evitar los acuses de recibo postales.
- **Necesidad de obtener el certificado digital:** para acceder al servicio de la pasarela de pagos es necesario disponer del certificado digital, por lo tanto los garantes no pueden tener acceso inmediato. Como ventaja tenemos que el certificado permite el acceso a muchos otros servicios y se pretende que se extienda su uso en un futuro.
 - Solución: respecto a esta dificultad la solución es informar a los garantes de los pasos que deben realizar para obtener los certificados y tutelarlos durante el proceso.
- **Confianza entre entidades:** se ha planteado el problema de seguridad referente a que los servidores de la Conselleria de Sanidad reciben peticiones por parte de la plataforma GenRed y la forma en que estas deben ser validadas.

- **Solución:** Se ha optado por la solución de registrar la entidad GenRed en el LDAP de la Conselleria de Sanidad frente a la alternativa de deshabilitar los filtros de seguridad de la Conselleria de Sanidad para las peticiones recibidas desde la plataforma GenRed.

6. CONCLUSIÓN

El sistema COBRA lleva funcionando desde el mes de Marzo del 2004 con cerca de 100 usuarios encargados de labores de facturación ya sea desde los cerca de 20 hospitales de la Comunidad como desde los centros de gestión de atención primaria.

Se ha evidenciado durante el desarrollo del subsistema de pasarela de pagos, la necesidad de una infraestructura telemática orientada al administrado que con carácter horizontal ofrezca servicios telemáticos comunes al conjunto de organismos que pueden hacer uso de ella. GenRed ha desempeñado dicho papel.

La dificultad principal para la implementación ha sido la relacionada con la confianza entre servidores, ya que la Conselleria de Sanidad dispone, como gran organización, de un sistema propio de seguridad y planteaba como necesidad que la plataforma de GenRed encaminará sus peticiones a través de él.

El pago telemático se pretende poner en marcha para principios de 2005, estando en estos momentos en fase de construcción de la solución.

