

# 4

## LA TARJETA SANITARIA ELECTRÓNICA DE EUSKADI -OSASUNA ESKURA-

Iñaki Betolaza San Miguel  
Director de Financiación y Contratación Sanitaria  
Gobierno Vasco - Departamento de Sanidad



## ANTECEDENTES

En el año 1988, el Departamento de Sanidad del Gobierno Vasco implantó la **Tarjeta Individual Sanitaria (TIS)**. Al igual que en otros aspectos, la Comunidad Autónoma de Euskadi se configuraba como pionera en la oferta y el acercamiento de servicios a la ciudadanía.

La TIS es el documento que acredita el derecho a la asistencia y prestaciones sanitarias del Sistema Sanitario de Euskadi. Se gestiona y se emite por las Direcciones Territoriales del Departamento de Sanidad.

Durante todos estos años la TIS se ha gestionado como una Base de Datos Poblacional, centrada fundamentalmente en las siguientes utilidades: Acreditación del Derecho a la Asistencia (Identificación de Asegurados), Administración de la Cobertura (Régimen y condiciones, asignación de médico, reordenaciones de cupos y zonas básicas), Gestión Económica (Nóminas de Atención Primaria, Contratos-Programa) y Desarrollo de Estudios y Programas Comunitarios (Campañas de Vacunación, Programa de Asistencia Dental Infantil,...).

En todo este periodo, ha habido dos preocupaciones principales; en un primer momento, disponer de una base de datos poblacional completa que incorporase a todas las personas con derecho a la asistencia sanitaria pública y posteriormente, garantizar la máxima calidad posible de los datos contenidos en la misma.

Desde el punto de vista tecnológico, el sistema de información soporte de la gestión de la TIS ha ido pasando por las fases lógicas de evolución de las tecnologías de la información. Así, se ha pasado desde el funcionamiento inicial en entornos propietarios (Bull DPS6, Cobol y Base de Datos propia; IBM-3090, Cobol y DB2), al desarrollo en cliente servidor a finales de los años noventa (Compaq-Unix, Cobol y SQL-Windows y Oracle) para llegar a desarrollar a partir del año 2000 estructuras de Datawarehouse (Business

Object), tecnologías I\*Net, así como cambios estructurales en el modelo de datos tanto con una orientación funcional como de cumplimiento de la normativa vigente.

Transcurrida más de una década desde la introducción de la TIS como soporte individual para la identificación del derecho de asistencia a los servicios sanitarios públicos y, paralelamente a la gestión de la misma, se han ido generando **nuevos escenarios** en la sociedad vasca así como en el ámbito de la Administración, tanto general como sanitaria, de la Comunidad Autónoma de Euskadi:

- Cambio cultural en la Administración Pública: Procesos de Modernización Administrativa, con el objetivo de **acercar la Administración a la ciudadanía**.
- Ley 8/97 de Ordenación Sanitaria de Euskadi: Separación de funciones y **desarrollo del concepto de Aseguramiento**.
- Evolución socio-tecnológica: Desarrollo e **implantación de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación**.

En este contexto, se plantea conjugar la estrategia de Modernización con las de desarrollo del Aseguramiento y de Innovación a través de las Nuevas Tecnologías con una finalidad: **“Aumentar el valor de los productos y servicios que ofrecemos a la ciudadanía”**.

La introducción de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en los servicios de salud contribuye sin duda a mejorar tanto la calidad de la atención a los usuarios del servicio, como al funcionamiento y la eficiencia de los sistemas de gestión de las instituciones sanitarias.

En relación a los contenidos y servicios, la salud se configura como un servicio de consideración universal, por lo que la aplicación de las nuevas tecnologías debe ser capaz de dar acceso a los ciudadanos vascos a una serie de servicios que proporcionen un alto valor añadido en la relación ciudadano - paciente – Administración.

Llegados a este punto, se nos presenta una oportunidad: el **Plan Euskadi en la Sociedad de la Información**.

Este plan se enmarca en el ámbito de la **Iniciativa Euskadi 2000** Tres que nació como un compromiso político anunciado por el Lehendakari del Gobierno Vasco en el debate de política general celebrado en el Parlamento Vasco el día 24 de septiembre de 1999. El objetivo número tres consistía en la Modernización y Calidad de Vida y se planteaba, como un objetivo particular, el Desarrollo de la Sociedad de la Información. Esto se concretó en el plan “**Euskadi en la Sociedad de la Información**” que fue aprobado por el Consejo de Gobierno Vasco el 28 de diciembre de 1999 para impulsar el uso de las tecnologías de la información.

Los objetivos en materia de promoción y desarrollo de la Sociedad de la Información en el Sistema Sanitario de Euskadi se centran tanto en el ámbito de las relaciones internas entre los profesionales del sistema, como en las relaciones con los asegurados, pacientes y usuarios de los servicios así como con otros agentes que participan y colaboran en el mismo. La consecución de dichos objetivos se basará en la aplicación de las nuevas tecnologías tanto en el ámbito de las infraestructuras como de sistemas de información y desarrollo de servicios y contenidos.

Surge de esta manera el ámbito de actuación e-Salud dentro del Plan “Euskadi en la Sociedad de la Información” que contempla tanto a los profesionales y agentes que colaboran en el Departamento de Sanidad y Osakidetza/Servicio vasco de salud, como a los asegurados, pacientes y usuarios de los servicios.

El ámbito de actuación e-Salud se estructura en varios proyectos como son la Historia Clínica digital única (Osabide), la Tarjeta Sanitaria Electrónica, la Receta Electrónica, los Sistemas Integrados de Información, los Sistemas Educativos y de Entretenimiento para el Paciente y el Portal del Sistema Sanitario de Euskadi.

Dentro de este Plan, el Departamento de Sanidad desarrolló en el año 2000 un estudio previo sobre la **implantación y posibilidades** de desarrollo de la **Tarjeta Sanitaria Electrónica** en el ámbito del Sistema Sanitario de Euskadi, tratando de identificar proyectos piloto para su puesta en marcha. Pretendíamos aprovechar las experiencias acumuladas en este largo periodo de utilización de la TIS y la Base de Datos de Aseguramiento y optimizar las posibilidades que ofrece el nuevo escenario sociotecnológico y sanitario planteando un nuevo Sistema de Información de Aseguramiento e implantando la Tarjeta Sanitaria Electrónica.

Esta experiencia se enmarca en la estrategia de desarrollo del Modelo de Aseguramiento con los siguientes objetivos:

- Garantizar la identificación del asegurado.
- Propiciar el acercamiento de los servicios a la ciudadanía.
- Proporcionar al asegurado el acceso a información de aseguramiento.
- Facilitar el acceso a su información clínica.
- Desarrollar los sistemas de gestión y planificación del aseguramiento con eficacia y eficiencia.

En el desarrollo de la estrategia nos hemos fijado una serie de principios. Nos planteamos trabajar con amplitud de miras, en el convencimiento de que las limitaciones actuales no deben impedir una óptima orientación para un futuro con un contexto más favorable; nada es sustitutivo inicialmente sino complementario y, por ello, cualquier proceso o canal deberá verse como una ampliación de la situación actual sin restricciones sobre los medios actualmente habilitados; y, finalmente, nos planteamos un proceso de implantación en función de la situación en el tiempo de los elementos clave del contexto, que son: la política del Gobierno, la cultura ciudadana, la evolución de las tecnologías de la información y de las comunicaciones y el desarrollo de la legislación y la normativa.

## LA TARJETA SANITARIA ELECTRÓNICA DE EUSKADI

La **Tarjeta Sanitaria Electrónica** es un proyecto que se desarrolla por el Departamento de Sanidad en colaboración con la Vicepresidencia del Gobierno Vasco y tiene como **objetivo general implantar un sistema de certificación electrónica y aplicarlo a los servicios sanitarios**, mediante la transformación de la tarjeta sanitaria en tarjeta sanitaria electrónica.

El proyecto va dirigido a todas las personas residentes en la Comunidad Autónoma de Euskadi y a todos los y las profesionales sanitarios cuyo lugar de trabajo esté en los centros públicos de Osakidetza y concertados del Departamento de Sanidad.

Como **objetivos específicos** se plantean:

1. Diseño de una Tarjeta Sanitaria que constituya el eslabón de enlace entre la ciudadanía residente y su historial clínico-asistencial, estableciendo la posibilidad de acceso directo a su información con independencia del centro.
2. Propiciar el intercambio de información sanitaria entre las y los profesionales de los centros asistenciales de la Comunidad Autónoma con independencia del lugar de trabajo para la mejora de la asistencia sanitaria de la ciudadanía.

En definitiva, se plantea la posibilidad de aplicación de la Tarjeta Sanitaria Electrónica en los ámbitos de la ciudadanía, pacientes y profesionales del sistema sanitario, considerando todos los aspectos relacionados con los contactos que potencialmente pueden mantener los asegurados del sistema sanitario público vasco tanto durante su proceso de atención sanitaria como en los momentos anterior y posterior a la misma.

La **Tarjeta Sanitaria Electrónica**, además de servir como elemento de identificación, **permite la realización de transacciones y el acceso a servicios de la administración sanitaria con el máximo grado de seguridad y confidencialidad**. Para ello a la tarjeta sanitaria se le ha incorporado un chip que incorpora la firma electrónica que permite la realización de transacciones seguras y cuyas **características** son la **autenticación** –se sabe quién ha enviado la información–, la **integridad de contenidos** –se da una garantía de que el mensaje no se altera en su tráfico por la red de internet–, la **confidencialidad** – sólo tiene acceso a los datos el personal autorizado– y el **no repudio** –ni quién envía un mensaje ni quién lo recibe pueden negar que lo hayan hecho, toda transacción que se realiza queda registrada con la firma electrónica. Para el cumplimiento de estos requisitos se requiere la utilización de tecnologías relacionadas con Infraestructura de Clave Pública (PKI) y firma digital.

La Tarjeta Sanitaria Electrónica se **configura** como una **tarjeta**:

- inteligente: incorpora un chip que almacena la firma digital.
- individual: acredita las relaciones entre el individuo y la Sanidad Pública Vasca, identificando a los asegurados y a los profesionales.
- segura: incluye la firma electrónica alineándose con la tecnología de seguridad PKI (Infraestructura de clave pública).
- llave: incluye la firma para el acceso a información y servicios emitiéndose un certificado electrónico reconocido. No incorpora información sanitaria.

La Tarjeta Sanitaria Electrónica, además de presentar idénticas funcionalidades que la Tarjeta Individual Sanitaria, incorpora un microchip conteniendo el certificado electrónico al que se le reconoce equivalencia con la firma manuscrita. De forma separada al certificado, se le entrega al solicitante el PIN de activación del certificado. Este debe responsabilizarse de su correcto uso y protección.

En cuanto al tipo de servicios y contenidos a los que se puede acceder con la tarjeta electrónica, hemos identificado una primera relación potencial, no exhaustiva, priorizada en función de su viabilidad en el tiempo:

- Consultas sobre información de cobertura y prestaciones.
- Tramitación del procedimiento de aseguramiento.
- Solicitud de cambio de médico.
- Gestión de quejas y reclamaciones.
- Tramitación y seguimiento de expedientes.
- Acceso a una segunda opinión médica.
- Obtención de información personal de salud y enfermedades.
- Campañas de vacunación.
- Programas comunitarios.
- Autogestión de cita previa.
- Gestión de Incapacidad Temporal y recetas de largo tratamiento.
- Acceso a la historia clínica.

En definitiva, se trata de desarrollar los servicios y contenidos en función de los diferentes colectivos del ámbito del aseguramiento, utilizando instrumentos de las nuevas tecnologías que nos den los soportes tecnológico y físico, estructurando todo el conjunto en torno al Sistema Integrado de Aseguramiento.

El desarrollo de la Tarjeta Sanitaria Electrónica y de Osasuna Eskura está amparado por la siguiente **regulación jurídica**:

- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (artículo 45).
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
- Directiva 1999/93/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 1999, por la que se establece un marco comunitario para la firma electrónica.
- Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal

- Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero, por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos.
- Orden de 21 de febrero de 2000 por la que se aprueba el reglamento de acreditación de prestadores de servicios de certificación y de certificación de determinados productos de firma electrónica
- Orden de 11 de julio de 2001 del Consejero de Sanidad por la que se hace público el proyecto para la tramitación telemática de determinados procedimientos en materia de prestaciones sanitarias públicas, aseguramiento sanitario e información sanitaria de carácter preventivo.

## OSASUNA ESKURA

Como se ha descrito anteriormente, el Departamento de Sanidad realizó a finales del año 2000 un estudio sobre la implantación y posibilidades de desarrollo de una Tarjeta Sanitaria Electrónica en el Sistema Sanitario Público de Euskadi, tratando de identificar posibles proyectos piloto para su puesta en marcha.

Como resultado de este estudio previo, se planteó el desarrollo de un proyecto piloto con el colectivo de “Recién Nacidos y sus familiares” en el Hospital de Cruces, denominado Proyecto Eskura, con un horizonte temporal de 2 años y con el objetivo de distribuir 4000 tarjetas sanitarias electrónicas a un total de 1000 familias. El proyecto piloto inició su andadura el mes de julio de 2001.

El Proyecto Eskura es un proyecto piloto que constituye el primer ensayo de tarjeta electrónica en el ámbito de la sanidad pública vasca.

Es un innovador canal de comunicación que el Departamento de Sanidad y Osakidetza ponen a disposición de los asegurados del sistema sanitario público vasco para mejorar la calidad de los servicios prestados, evitando desplazamientos y agilizando la realización de trámites.



El proyecto está soportado legalmente por la Orden de 11 de julio de 2001 del Consejero de Sanidad, por la que se hace público el proyecto para la tramitación telemática de determinados procedimientos en materia de prestaciones sanitarias públicas, aseguramiento sanitario e información sanitaria de carácter preventivo.

Las personas que voluntariamente desean participar en el proyecto reciben la tarjeta sanitaria electrónica así como un lector de tarjetas con el adecuado software de instalación. Una vez efectuado esto, pueden solicitar desde su domicilio a través de internet, en la dirección [www.ej-gv.net/eskura](http://www.ej-gv.net/eskura), mediante la introducción de la tarjeta sanitaria electrónica personal en el lector y la clave PIN (Número de Identificación Personal) facilitada al usuario o a la usuaria, éstos podrán ser atendidos en relación con diversos servicios sanitarios como son:

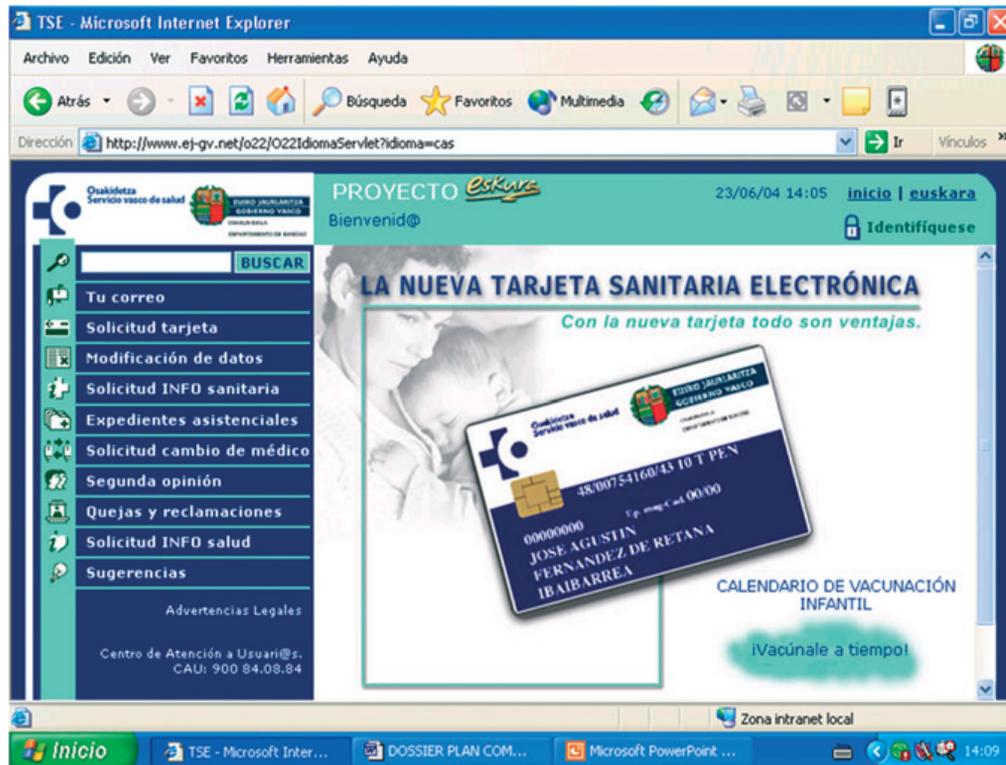
- **Solicitud Tarjeta Individual Sanitaria.**
- **Modificación de datos T.I.S.**
- **Solicitud de Información Sanitaria:** Se facilita información sobre las diferentes prestaciones y servicios ofrecidos por el Sistema Sanitario de Euskadi. También permite la solicitud de información personalizada sobre la cobertura, contenido, contingencias, prestaciones o cualquier tipo de información sobre la asistencia pública.
- **Expedientes asistenciales:** Permite la tramitación de expedientes relacionados con Autorizaciones previas, Ordenes de Asistencia y Reintegros de Gastos.
- **Solicitud cambio de médico.**
- **Segunda opinión médica.**
- **Quejas y reclamaciones.**
- **Solicitud de Información de Salud:** Se presentan una serie de orientaciones útiles como pueden ser el cuidado del recién nacido, tablas de crecimiento, calendario de vacunación, exámenes periódicos, prevención de accidentes más frecuentes, etc. Además se posibilita la opción de ampliar la información mediante una solicitud específica sobre cualquier tema que se desee.
- **Sugerencias.**

Por otra parte, tienen a su disposición un Centro de Atención al Usuario gratuito para la resolución de todas sus dudas.

Así, en aquellos procedimientos que requieran la firma electrónica, una vez cumplimentado el formulario correspondiente, la aplicación TSE pedirá a la persona usuaria, para completar la tramitación, su identificación que se cumplimentará introduciendo el PIN. Una vez introducido el mismo, la propia aplicación requerirá su aceptación. Esta secuencia configura la firma electrónica y el usuario podrá acceder a los servicios descritos anteriormente. El Departamento de Sanidad recibirá la solicitud en la dirección web <http://www.ej-gv.net/eskura> y una vez estudiada, el órgano encargado de resolver emitirá el correspondiente acto que le será comunicado al interesado enviando la aplicación TSE un correo electrónico firmado por la misma aplicación.

Los soportes, medios y aplicaciones electrónicas, informáticas y telemáticas están dotados de las **medidas de seguridad** que permiten garantizar:

- la restricción de su utilización y del acceso a los datos e informaciones en ellos contenidos a las personas autorizadas.
- la prevención de alteraciones o pérdidas de los datos e informaciones e interceptación de las comunicaciones.



- la protección de los procesos informáticos frente a manipulaciones no autorizadas. La elección por las y los interesados de los medios telemáticos para los trámites señalados anteriormente, impide que con respecto a los mismos puedan utilizarse otros soportes. Sin embargo, podrá aplicarse la **reversibilidad** del sistema al soporte papel en los siguientes supuestos:
  - cuando por razones técnicas no pudiera utilizarse la vía telemática.
  - cuando las comunicaciones no se hicieran correctamente.
  - cuando así se solicite justificadamente por la persona interesada.

Además del Departamento de Sanidad, Osakidetza y el Hospital de Cruces, han participado en el proyecto la empresa de telecomunicaciones Euskaltel que ha ejercido las funciones de Autoridad de Certificación (CA) emisora de los certificados electrónicos y la empresa pública de servicios informáticos EJIE que ha realizado las labores de Autoridad de Registro (RA) con la entrega de los certificados y tarjetas sanitarias electrónicas y de soporte técnico y de infraestructuras.

## RESULTADOS Y VALORACIÓN

De dicho proyecto piloto se pretendía obtener una experiencia para aprender sobre las nuevas tecnologías, obtener una primera valoración de la aceptación y uso por la ciudadanía del nuevo canal de comunicación, analizar el impacto de la virtualización de los servicios, y posicionarse en un entorno innovador acorde con los objetivos del Plan Euskadi en la Sociedad de la Información.

Desde el inicio del proyecto piloto, **17 de julio de 2001**, hasta el **22 de junio de 2004**, han participado en el mismo **3.631** familias a las que se les han entregado **12.045 Tarjetas Sanitarias Electrónicas**. El número de **visitas a la página web** de Eskura ha ascendido a **10.039** y se han tramitado y resuelto telemáticamente a través de la misma un total de **401 solicitudes de servicios** con la siguiente distribución por tipología de los mismos:

• Solicitud de Tarjeta Sanitaria	29
• Modificación de datos	179
• Solicitud Info Sanitaria	26
• Solicitud Info Salud	27
• Expedientes Asistenciales	15
• Solicitud cambio de médico	24
• Segunda opinión	25
• Quejas y Reclamaciones	39
• Sugerencias	37

El Departamento de Sanidad realizó a principios del año 2004 un estudio para evaluar el **uso** y la **satisfacción** con la **T.S.E.** de las personas portadoras de la misma. Las principales conclusiones de dicho estudio son las que se presentan a continuación:

- la mayoría de los usuarios están *satisfechos* con la TSE, la consideran *poco complicada y cómoda*
- los usuarios ven muchas *potencialidades y oportunidades* a la TSE
- *todos los servicios* son considerados *útiles* para los usuarios. Entre los más conocidos están el *cambio de médico y la información sobre vacunaciones infantiles* y entre los más utilizados, la *información sobre vacunaciones infantiles, la información sobre cobertura y la actualización de los datos de aseguramiento*.
- están de acuerdo con que la *página web de eskura es interesante, comprensible y útil*
- creen que la *confidencialidad es respetada* y que las *nuevas tecnologías pueden mejorar bastante la atención sanitaria*. Los usuarios de la tarjeta presentan una *mayor disposición* que quienes no la han usado nunca a la *utilización de internet para realizar consultas administrativas, quejas y reclamaciones en el Sistema Sanitario de Euskadi*
- han dado una muy buena valoración al servicio recibido tanto en lo relativo a las *respuestas como a la rapidez*.
- han manifestado tener *pocas incidencias* y en caso de haberlas tenido éstas han sido de carácter *técnico*.
- plantean problemas en relación con la *instalación del lector de tarjetas, y*
- entre las *ventajas de la TSE sobresale sobre todo la comodidad, los futuros servicios y la rapidez*. Consideran que la *cita previa aumentaría mucho la utilización de la tarjeta*

La puesta en marcha del proyecto ha supuesto la consolidación de un modelo de comunicación consecuente con el principio de modernidad que se precisa en el ámbito del Sistema Sanitario de Euskadi y destinado a ser adaptado a las necesidades de la ciudadanía.

## PRÓXIMOS PASOS

Ahora tras la finalización del proyecto piloto se va a proceder al despliegue de Osasuna Eskura al conjunto de la ciudadanía de la Comunidad Autónoma de Euskadi con aseguramiento a través del Sistema Sanitario de Euskadi.

Para el despliegue del mismo se prevé la implantación de la emisión de la Tarjeta Sanitaria Electrónica (T.S.E.) en las Direcciones Territoriales del Departamento de Sanidad de los tres territorios históricos Álava, Bizkaia y Gipuzkoa.

Para ello, se hace necesario modificar la Orden del Consejero de Sanidad de 11 de julio de 2001 para su adaptación al nuevo marco geográfico y al ámbito del colectivo del conjunto de la ciudadanía vasca.

Así mismo se contempla que a través de la T.S.E. se pueda acceder en un futuro a nuevos servicios como son la tramitación telemática de los partes de incapacidad temporal entre Osakidetza y Departamento de Sanidad, el acceso de los profesionales sanitarios al Registro de Voluntades Anticipadas, la prescripción y dispensación de medicamentos a través de la receta electrónica y la gestión de cita previa en atención primaria.

Por otra parte, se procederá a adaptar el aplicativo informático que soporta el desarrollo de Osasuna Eskura para su gestión en un entorno territorial distribuido por los profesionales de las Direcciones Territoriales del Departamento de Sanidad.

Como soporte a la gestión de los profesionales del ámbito del Aseguramiento Sanitario se ha desarrollado una herramienta de sistemas de información que favorecerá el desarrollo del trabajo colaborativo entre los mismos, denominada Comunidad Virtual de Aseguramiento.

Por lo que respecta a la difusión de la TSE y de los servicios que se ofrecen a través de Osasuna Eskura se informará de los mismos a la población general así como a los colectivos de padres y familiares de recién nacidos y a usuarios participantes en otros programas del Plan Euskadi en la Sociedad de la Información como son Konekta Zaitetz y Kzgunea.

En la nueva etapa, será la **Sociedad Ziurtapen eta Serbitzu Enpresa, Izenpe**, la que ejerza la función de **Autoridad de Certificación (CA)**. Izenpe es la Entidad de Certificación Electrónica constituida por las Administraciones Vascas (Diputaciones Forales de Álava, Bizkaia y Gipuzkoa y Gobierno Vasco) para la prestación de servicios de certificación y firma electrónica.

El **Departamento de Sanidad**, a través de las **Unidades TIS** de las **Direcciones Territoriales** encargadas de realizar la gestión de la Tarjeta Sanitaria, desarrollará la función de **Entidad y Autoridad de Registro (RA)**.

En definitiva, **serán las Unidades TIS** de las Direcciones Territoriales del Departamento de Sanidad **las encargadas de la gestión y emisión de la Tarjeta Sanitaria Electrónica** en sus respectivos ámbitos territoriales.

En definitiva, con la nueva Tarjeta Sanitaria Electrónica y con el servicio Osasuna Eskura se establece un nuevo canal de comunicación a través de internet con la ciudadanía asegurada por el Sistema Sanitario de Euskadi que, mediante la paulatina integración con el conjunto de los sistemas de información soporte a los servicios, facilite la accesibilidad a los servicios sanitarios y garantice la seguridad y confidencialidad en las transacciones telemáticas a través de la firma electrónica. Todo ello con el fin de acercar la administración sanitaria a la ciudadanía y de mejorar la calidad de servicio a nuestros asegurados y usuarios.

