



ProActive Case-based Targeted model for social inclusion
Código del Proyecto: VS/2015/0211



Modelo Integrado de Información Compartida

Acrónimo del proyecto:	PACT
Nombre del proyecto:	ProActive Case-based Targeted model for social inclusion
Código del Proyecto:	VS/2015/0211
Código de la subvención:	VP/2014/008
Duración del Proyecto:	01.11.2015 – 01.11.2018 (36 meses)
Coordina:	GSS - Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León, Junta de Castilla y León (ES)
Socios:	Gerencia de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León Ayuntamiento de León Ayuntamiento de Salamanca Ayuntamiento de Valladolid Diputación Provincial de Valladolid EAPN CyL Universidad de Valladolid



El proyecto está co-financiado por la Comisión Europea a través del Programa de Empleo e Innovación Social de la Comisión Europea, "EaSI" (2014-2020).

FUNDAMENTACION

El proyecto europeo PACT incluye, como uno de los productos de la experimentación del proyecto, la construcción de un modelo integrado de intercambio de información para la gestión colaborativa de caso, que defina el tipo de datos a compartir, cómo, cuándo y para qué, de modo que sirva de base para desarrollar la herramienta informática.

El presente modelo de información compartida pretende no solo dar cumplimiento a esta tarea, recogiendo aquellos aspectos que se han desarrollado y puesto a prueba en el proyecto en relación al intercambio de datos; yendo más allá, dibuja el marco general sobre el que ir construyendo el sistema de información compartida entre entidades que conforman la Red de Protección, con el objetivo de atender de forma integral y coordinada a las personas en riesgo o situación de exclusión social.

Este modelo se fundamenta en un marco legal que delimita las líneas en las que se han de mover las actuaciones para compartir información. Mencionamos a continuación la normativa que ha servido de soporte a lo largo de la construcción del modelo:

- Ley 16/2010 de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León.
- Decreto 79/2015 por el que se regula la historia social única y el registro único de personas usuarias del sistema de servicios sociales de responsabilidad pública de Castilla y León.
- Decreto 58/2014, de 11 de diciembre, por el que se aprueba el Catálogo de Servicios Sociales de Castilla y León.
- Decreto-Ley 2/2013, de 21 de noviembre, por el que se adoptan medidas extraordinarias de apoyo a las personas y familias afectadas por la crisis en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión social en Castilla y León.
- Acuerdo 51/2014, de 29 de mayo, de la Junta de Castilla y León, por el que se establecen las directrices de funcionamiento de la Red de Protección a las Familias de Castilla y León afectadas por la crisis.
- Ley 4/2018, de 2 de julio, de ordenación y funcionamiento de la Red de protección e inclusión a personas y familias en situación de mayor vulnerabilidad social o económica en Castilla y León.

Destacamos, de este marco legal, los siguientes elementos claves, a tener en cuenta a la hora de definir el sistema de información compartida:

- Atención inmediata, próxima y continuada, de modo que la actuación de los profesionales obedezca a criterios de racionalidad, eficacia, celeridad y normalización en el acceso de los ciudadanos a la Red.
- Atención integral: la intervención de la Red proporcionará una respuesta global a las necesidades sociales o económicas de las personas o familias.

- Organización integrada de los recursos que formen parte de la Red, independientemente de su titularidad, pública o privada, con el fin de lograr una respuesta integral a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad.
- Información compartida de los datos relevantes para la intervención, en el marco de la normativa sobre protección de datos, dentro del sistema unificado de información de usuarios de los servicios sociales de responsabilidad pública.
- Atención personalizada, mediante la valoración del conjunto de las necesidades presentes, la planificación de caso, la individualización de la intervención y su continuidad.

Además, se partirá de las siguientes premisas para compartir información:

- Se requerirá la autorización expresa del ciudadano para que un profesional perteneciente a una entidad de la Red acceda a la información compartida sobre éste.
- El profesional deberá contar con la correspondiente acreditación para realizar consultas específicas en el caso que proceda.
- Se contemplarán las garantías formales y legales necesarias que regulen el intercambio de información y la protección de datos de los ciudadanos.

PARA QUÉ COMPARTIR LA INFORMACION

El desarrollo de la Red se ha de fundamentar en el consenso entre los integrantes de la misma acerca de los elementos clave, como pueden ser un lenguaje unificado, procesos y herramientas comunes, y la información compartida en red. Con este objetivo de búsqueda de consensos se viene trabajando desde hace tiempo a distintos niveles, tanto desde las estructuras propias del proyecto como desde otros foros de análisis y debate, a nivel regional.

En relación con la información compartida, existe acuerdo en relación al propósito que nos lleva, como integrantes de la Red, a poner en común datos, sobre las personas, sobre nuestras intervenciones con ellas y sobre los recursos con que contamos:

- ✓ Para ofrecer una acogida más racional a los ciudadanos, y que no sea necesario que éstos, una vez han conectado con la estructura de la Red, tengan que replicar la información ya facilitada a cuantos agentes de la Red vayan a atenderle (con las garantías jurídicas de la protección de datos a que estamos sometidos).
- ✓ Para hacer un diagnóstico preciso de las necesidades sociales de las personas que acuden a los agentes de la Red: poner en común los datos con los que cuentan los diferentes agentes enriquece el conocimiento del caso.
- ✓ Para diseñar un plan de atención consensuado, en base a un diagnóstico común, con objetivos compartidos, que contemple todas las actuaciones a poner en marcha para responder a las necesidades del ciudadano, y que defina los agentes que intervendrán y las tareas que realizarán.
- ✓ Para realizar el seguimiento del plan individual de atención con cada una de las personas atendidas: cumplimiento de los objetivos propuestos, adecuación de los recursos y prestaciones, etc.

- ✓ Para dimensionar los recursos: los servicios y prestaciones del sistema de servicios sociales de Castilla y León, tanto las que se prestan bajo la responsabilidad pública como las de iniciativa privada, pueden ser mejor aprovechadas coordinando la actuación de las diferentes entidades implicadas con cada persona.

En definitiva, compartir La información entre las entidades que formen parte de la Red tiene el propósito de dar una mejor atención al ciudadano, de forma integral y unificada.

EL SISTEMA DE INFORMACIÓN COMPARTIDA

Partimos de la premisa de que compartir y disponer de un mayor conocimiento de las personas atendidas por las entidades que forman parte del sistema de servicios sociales de responsabilidad pública, así como de las prestaciones y dispositivos disponibles, redundará en una mayor calidad de la atención.

Existiendo actualmente una coordinación básica entre entidades públicas y privadas, cada una con sus propios sistemas de funcionamiento y con sus propios sistemas informáticos de recogida de información, hay que avanzar hacia un modelo más integrado que incluya ambos tipos de datos, relativos a las personas y a los recursos. Esto supone un proceso de largo recorrido, cuyo despliegue llevará tiempo.

El intercambio de información, que debe sujetarse a los mandatos del ordenamiento jurídico de acuerdo a lo establecido en la legislación vigente de Protección de Datos de Carácter Personal, debe estar regido por los siguientes principios:

- La información compartida debe de ser necesaria. Solo se debe compartir aquella imprescindible para que el sistema atienda correctamente a la persona.
- Debe ser proporcional. Sólo se podrá compartir aquella información directamente relacionada con la intervención a realizar.
- El acceso a la información debe ser controlado. Toda consulta deberá estar autorizada previamente a través de la acreditación de los profesionales, partirá de una solicitud motivada y quedará registrada.

La aplicación informática SAUSS, donde se aloja la historia social de las personas usuarias, es el soporte adecuado para recoger e intercambiar información en una base de datos común, siempre de forma ordenada y con los controles oportunos para la protección de datos.

Si bien la responsabilidad en el mantenimiento actualizado de los datos es de todas las entidades intervinientes, la responsabilidad en la organización y gestión de la historia social y su correspondiente soporte electrónico, es de la Gerencia de Servicios Sociales, que se coordinará con el resto de entidades que integran el sistema de servicios sociales de responsabilidad pública de Castilla y León y articulará los mecanismos que garanticen una gestión ordenada y coherente de la misma, en el marco de la normativa sobre protección de datos.

Se trata, pues, de crear una solución para la colaboración de los miembros de la Red a través del sistema integrado de información de servicios sociales de responsabilidad pública, SAUSS, mediante una serie de funcionalidades en el sistema (desarrolladas en el módulo RED-PACT) que permita la sistematización de la información. El modelo resultante:

- a. Permitirá definir y pilotar los contenidos y procesos de intercambio de información.
- b. Permitirá definir una solución de interoperabilidad en sus niveles semántico, organizativo y técnico.
- c. Además permitirá mejorar la plataforma SAUSS CEAS para integrar los procesos anteriores.

ELEMENTOS DEL SISTEMA

Un sistema de información compartida ha de construirse a partir de un marco conceptual consensuado entre los miembros de la Red, que permita establecer un modelo de datos común acerca de los siguientes elementos:

- Los datos que se compartirán respecto de las personas atendidas.
- Los recursos (servicios, prestaciones y actuaciones) que se pondrán en juego para la atención colaborativa en red.
- Los roles que realizarán los diferentes miembros de la Red.

Estos elementos se estructuran en tres instrumentos, que son: la Historia Social Resumida, que recoge los datos y la trayectoria de atenciones prestadas, el Mapa de Recursos de la Red, que aglutina con criterios homogéneos las prestaciones disponibles y la gestión de los permisos de los profesionales que accederán a la información.

1. LA HISTORIA SOCIAL RESUMIDA

Compartir los datos recabados por las distintas entidades de la Red en un mismo repositorio de información – la historia social compartida- contribuye a superar la fragmentación en la atención a las personas, y redundando en una mejora en la eficacia de las intervenciones. La utilidad de esta historia social compartida la podemos resumir en los siguientes puntos:

- Ofrece una visión comprehensiva del caso
- Permite un rápido y completo acceso a la información
- Favorece la eficiencia en la intervención
- Facilita el seguimiento longitudinal a través del ciclo vital

El instrumento que recoge los datos mínimos pertinentes de la historia social, de forma que estén a disposición de los miembros de la Red, es la Historia Social Resumida.

Ésta consiste en el intercambio automatizado de información entre los sistemas de información de la historia social electrónica de la Administración de Castilla y León y los correspondientes sistemas de las entidades del Tercer Sector de acción social, mediante informes estandarizados y una solución de interoperabilidad. Incluye la gestión de la autorización del interesado para el acceso a sus datos.

Los datos mínimos que contendrá la HSR son:

- Datos de identificación del usuario (nombre, fecha de nacimiento, género, nacionalidad, dirección)
- Miembros de la unidad de convivencia
- Datos sobre los profesionales que atienden el caso (coordinador de caso y otros)
- Evaluación y valoraciones (necesidades, diagnóstico)
- Intervenciones sociales (prestaciones y contenidos de la intervención)

2. EL MAPA DE RECURSOS DE LA RED

El Mapa de recursos recoge de forma ordenada las prestaciones –de servicio, económicas o materiales- y actuaciones propias de la Red de Protección, pertenecientes tanto a entidades públicas como privadas. Gracias a ello, podemos conocer la extensión y cobertura de los servicios sociales en relación a las personas y también en los territorios, y ordenar los esfuerzos para obtener mejores resultados.

Además, el Mapa permite definir la condición de las entidades pertenecientes a la Red como agentes o colaboradoras a partir del tipo de recursos que aportan a la misma, identificando las prestaciones o actuaciones con dicha condición: son agentes aquellas prestaciones –de servicio, económicas o materiales- realizadas mediante acciones organizadas y estables en el tiempo, llevadas a cabo por personal cualificado y dirigidas a acompañar, ayudar y capacitar a las personas en sus procesos vitales, facilitando los cambios necesarios para superar obstáculos y conseguir un desarrollo personal y social plenos.

Son colaboradoras las prestaciones o actuaciones que no cumplen dichas condiciones, actuando de forma complementaria a las intervenciones profesionales propias de las agentes.

Por tanto, el Mapa aporta al modelo dos aspectos importantes:

- Permite la interoperabilidad entre agentes: gracias al uso de una categorización común de las prestaciones que las entidades ponen al servicio de la Red. Para ello se toma como referencia el Catálogo de Servicios Sociales.
- Contribuye a la gestión del acceso a la información compartida por parte de los profesionales de la Red: consignando los tipos de prestaciones o actuaciones como agentes o colaboradoras se podrán establecer mecanismos de control de los permisos de acceso a la información compartida de los profesionales adscritos a éstos.

El mapa se alojará en el Registro de Entidades, Servicios y Centros de carácter social en Castilla y León, en el cual deberá haber constancia tanto de la condición de agente de la Red, como de los recursos que presta y que formen parte de aquella.

Las prestaciones del Mapa

Las prestaciones y actuaciones recogidas en el Mapa se han seleccionado a partir de la tipología de recursos que configuran la Red, la cual está determinada en base a las necesidades que plantean las personas vulnerables o en situación de exclusión social. El mapa recoge así una serie de recursos, pertenecientes tanto a los servicios sociales como a otros sistemas de protección (empleo o vivienda, entre otros), que dan respuesta a dichas necesidades.

La denominación utilizada para identificar las prestaciones del sistema de servicios sociales de responsabilidad pública es la que determina el Catálogo de Servicios sociales. Junto a ellas, se definen otras actuaciones que, por ser propias de otros sistemas, quedan fuera del Catálogo (como son los recursos para el empleo).

El Mapa actual se ha configurado con un total de 24 tipos de recursos, que se dispensan en los diferentes dispositivos que constituyen los puntos de atención de la Red. Al final del documento se puede ver una tabla con esta información (anexo II).

Estructura del mapa

Como se ha dicho, el Mapa se configura en dispositivos, unidades funcionales de atención de la Red de protección, que incluyen tanto a los profesionales como al conjunto de las prestaciones y actuaciones que ofrecen. Se han establecido cinco clases de dispositivos, en función de la tipología de prestaciones y del rol profesional que desempeñan en la Red.

1. Dispositivos para la atención primaria, orientación y seguimiento: dispositivos agentes que dispensan aquellas atenciones de primer nivel, que con carácter general se requieren en los procesos de inclusión social, como la información, orientación, valoración y asesoramiento, además de la cobertura de necesidades básicas. Dentro de esta clase, se incluyen:
 - Unidades de Información de la Gerencia de Servicios Sociales: Facilitan información general, información y asesoramiento sobre los programas, actividades, prestaciones, ayudas y servicios de la Gerencia de Servicios Sociales.
 - Equipos de Acción Social Básica. CEAS: Constituyen la unidad funcional de referencia del sistema de servicios sociales, donde se ubican los profesionales de referencia para los individuos atendidos por parte de la Red de Protección. Estos profesionales velarán por que dicha atención sea integral, coordinada y personalizada, y garantizarán su continuidad; ello sin perjuicio de las funciones que cada miembro de la Red de Protección desarrolle en la misma.
 - Equipos de acogida y atención primaria del Tercer Sector de Acción Social: Se encargan de la atención inicial a personas y familias en situación o riesgo de exclusión social, así como del acompañamiento en sus procesos de inclusión social y laboral, prestando información, orientación y asesoramiento, analizando sus necesidades y planificando la atención, en colaboración con el interesado y su entorno familiar.
2. Equipos de apoyo técnico personal y familiar para la inclusión social: Son equipos específicos de carácter multidisciplinar, que forman parte del segundo nivel organizativo del sistema de responsabilidad pública de servicios sociales. Están integrados por profesionales especialistas,

que realizan intervenciones orientadas a potenciar las capacidades y competencias de las personas y/o sus familias, para favorecer su integración social. Dentro de esta clase de dispositivo agente, se incluyen:

- Equipos multidisciplinares para la inclusión del sistema público
 - Oficinas de insolvencia hipotecaria
 - Equipos para la inclusión social del tercer sector de acción social
3. Recursos de alojamiento para la inclusión: dispositivos agentes, pues, además de cubrir las necesidades más básicas de alojamiento, alimentación, higiene, etc., prestan una atención integral, continuada y adaptada a las necesidades de las personas sin hogar, promoviendo su vida autónoma con un estilo de vida normalizado, y potenciando sus capacidades y su integración social.
4. Recursos para el empleo: Dispositivos colaboradores que ofrecen servicios específicos para el acceso al empleo, que pueden complementar las intervenciones integrales que realizan otros dispositivos agentes de la Red. Estos servicios pueden ir enfocados a las personas para incrementar su empleabilidad (formación laboral, capacitación profesional, habilidades instrumentales para el desempeño de tareas, etc) o bien incidir en el tejido empresarial para favorecer la contratación y el mantenimiento del empleo a los colectivos que presentan dificultades de acceso al mismo (medidas de apoyo al autoempleo, contratos de inserción, medidas de fomento de la contratación individual).
5. Dispositivos para la atención de necesidades básicas: son aquellos dispositivos colaboradores que prestan atenciones de carácter instrumental en ámbitos concretos de necesidad, como puede ser la cobertura de necesidades o básicas de subsistencia (alimentos, higiene, pernoctaciones, etc) -que requieren en muchos casos la provisión inmediata o urgente-, o bien relacionadas con habilidades instrumentales básicas (aprendizaje del idioma, alfabetización).

3. PERMISOS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN COMPARTIDA

Los datos relativos a la atención colaborativa prestada en el entorno de la Red se integrarán en el registro único de personas usuarias del sistema de servicios sociales de responsabilidad pública. La regulación de las relaciones entre entidades para el tratamiento de datos personales por parte de los miembros de la Red deberá reunir los requisitos establecidos en la normativa vigente sobre protección de datos. Esto se materializa en acuerdos entre las entidades del tercer sector y la Gerencia de Servicios Sociales.

Podemos definir varios roles profesionales, en relación con la vinculación al tipo de prestaciones y actuaciones que realizan dentro del proceso de intervención. Estos roles son:

- Profesional de referencia/Coordinador de caso del equipo de acción social básica.
- Especialista de 2º nivel en la corporación local.
- Profesional de servicios agentes del Tercer Sector.
- Personal de servicios colaboradores del Tercer Sector.
- Profesional de la Gerencia Territorial.

De acuerdo con las funciones que cada uno de estos profesionales tenga encomendadas, existirán distintos niveles de acceso a la historia social, en base a los cuales se definen los diferentes roles en el sistema de información compartida, que se describen a continuación. Como algunos de estos roles ya existen en SAUSS, mientras que otros se crean ahora, las funciones a las que tendrán acceso en lo referido al sistema de información compartida se añaden a las preexistentes.

Coordinador de Caso del equipo de acción social básica

Se trata del rol de coordinador de caso que ya existe en SAUSS. El coordinador de caso tiene acceso a toda la información obrante en la historia social de las personas atendidas.

- Podrá consultar:
 - Datos recogidos en la ficha de identidad.
 - Valoraciones técnicas realizadas en el ámbito de los servicios sociales
 - Intervenciones sociales: prestaciones del Catálogo y actuaciones complementarias realizadas.
 - El seguimiento.
- Puede realizar:
 - Altas, bajas y modificaciones de las valoraciones técnicas.
 - Altas, bajas y modificación de las prestaciones.
 - Firmar aquellos informes de valoración realizados por otros profesionales de un servicio agente de la Red, necesarios para tramitar prestaciones del sistema público.
 - Solicitudes de valoración y plan individual de atención a un especialista.

Especialistas de segundo nivel en las corporaciones locales

Se trata de un rol que ya existe en SAUSS, cuyo objetivo es colaborar en la coordinación del caso en su ámbito de especialidad.

A las funcionalidades propias de su ámbito de especialidad a que dicho rol podrá tener acceso mientras esté interviniendo con la persona, se añaden algunas para la información compartida en la Red:

- Podrá consultar:
 - La historia social.
 - La valoración técnica, el plan individual de atención
 - Las prestaciones que recibe la persona, las fechas de alta y baja
 - Los informes adjuntos tanto de la Administración como del Tercer Sector.
- Puede realizar:
 - Valoraciones técnicas.
 - Altas, bajas y modificaciones de prestaciones.

- Grabación de planes de atención, a petición del CEAS.
- Grabación de planes de atención a iniciativa propia, mediante un seguimiento.

Especialista del Tercer Sector (dispositivos agentes del TSAS)

Se crea un nuevo rol en SAUSS: agente de la Red, para aquellos profesionales adscritos a los servicios clasificados como agentes en la Red.

La habilitación del rol de agente de la Red a los profesionales requiere de la correspondiente acreditación. Además, se requiere contar con la previa autorización de la persona para realizar consultas en SAUSS.

Este rol podrá actuar solo en relación a las intervenciones que realice con personas determinadas en un contexto de atención en red. En esos casos:

- Podrá consultar:
 - La historia social resumida.
 - Las valoraciones y prestaciones que recibe la persona, sus fechas de alta y baja.
 - El plan individual de atención.
 - Los informes adjuntos tanto de la Administración como del Tercer Sector.
- Podrá realizar las funciones propias del rol que tenga en su entidad:
 - Grabar las personas atendidas por su entidad, las prestaciones que reciben, las fechas de alta y baja y la información complementaria que sea necesaria.
 - Realizar y grabar valoraciones y propuestas de planes de atención de su ámbito de especialidad, a iniciativa propia mediante un seguimiento, o a petición del CEAS.

Entidades del Tercer Sector (dispositivos colaboradores del TSAS)

Se trata de un rol nuevo, destinado al personal adscrito a servicios o dispositivos colaboradores de la Red.

- Podrá realizar:
 - Grabación de las personas atendidas y las prestaciones que les dan.

EL PROCESO DE ATENCIÓN EN LA RED

El sistema de información compartida ha de facilitar a los profesionales de diversas entidades del sistema de responsabilidad pública llevar a cabo un modelo de intervención social para la inclusión basado en una estrategia colaborativa, brindándoles un soporte común para el tratamiento de los datos.

El proyecto PACT nos ha permitido experimentar una metodología y procedimientos de intervención en los que se ha puesto en marcha procesos de información compartida entre profesionales de la Red; procesos que han servido de base para la definición de las funcionalidades informáticas (cuyo esquema general puede verse en el anexo I), y para el desarrollo de una primera fase, acometida en el ámbito del PACT.

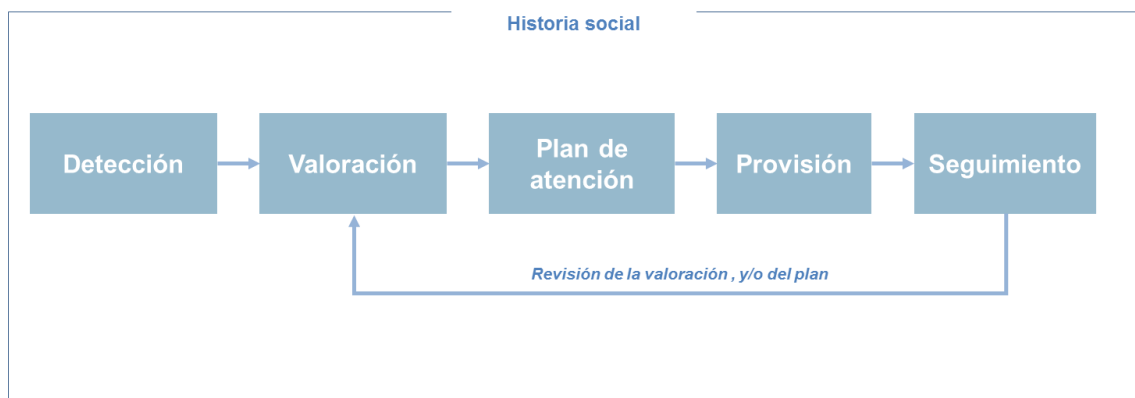
Los aprendizajes extraídos a partir de la experimentación del proyecto ayudarán a la evolución de un modelo de atención colaborativa y al desarrollo del sistema de información compartida. En este sentido, las fases posteriores, aunque trascienden los límites temporales de este proyecto y serán objeto de futuros desarrollos, podrán partir del modelo ya establecido.

A continuación se plantean, siguiendo las fases del proceso de intervención, los posibles contextos de atención colaborativa, la clave en términos de red, la demanda al sistema de información y las soluciones que tendrá que ofrecer éste, en forma de nuevas funcionalidades. Nos detendremos en las que corresponden a este proyecto, mientras que solo mencionaremos las que se acometerán más adelante.

En concreto, la fase de desarrollo informático incluida en el proyecto PACT incluye:

- Generación de la historia social resumida.
- Registro de autorizaciones del interesado para el acceso a la historia social por entidades del Tercer Sector
- Consulta de historias sociales resumidas por entidades del Tercer Sector
- Integración en el proceso de valoración de la herramienta para el diagnóstico multidimensional de la exclusión.
- Grabación simple de Intervenciones realizadas por entidades del Tercer Sector

Aunque en aras de una mayor claridad las funcionalidades se enuncian en un solo apartado, en realidad pueden estar al servicio de varias de las fases del proceso, que seguirá, básicamente, el siguiente esquema:



DETECCION / ACOGIDA:

El primer contacto de las personas con la Red puede producirse ante cualquiera de los integrantes de la misma, ya sean del Tercer Sector o de las administraciones públicas. Hay que tener en cuenta los siguientes elementos:

- Los canales de información disponibles para el ciudadano son diversos (teléfono de información 012, p.ej).
- La Red permite ampliar los sistemas de detección (Red Centinela, p. ej).
- Existen dispositivos de respuesta inmediata a necesidades específicas (p. ej entrega urgente de alimentos, oficinas locales del servicio integral de atención a familias en riesgo de desahucio).
- Las entidades privadas de la Red, en su ámbito de actuación, ofrecen acogida y atención y pueden valorar las demandas y las necesidades.
- La clave en esta fase es conseguir que las personas que requieren de apoyos generalizados en la cobertura de sus necesidades sean atendidos por parte del sistema de servicios sociales de responsabilidad pública, mediante un plan individual de atención, coordinado por un profesional encargado del caso. Estos mecanismos han de sustentarse en el compromiso de todos los integrantes de la Red de garantizar la atención integral a las personas.

LA ACOGIDA. EN QUÉ SITUACIONES COMPARTIR EN EL MARCO DE LA RED

- Durante el periodo de puesta en marcha del modelo de trabajo en red, será necesario, **transitoriamente**, poner en común los casos tratados en los diferentes dispositivos de la Red, para determinar cuáles de ellos se podrían beneficiar de una atención integral.

En clave de Red, compartir los datos de identificación de las personas y las prestaciones recibidas, permitirá adoptar decisiones sobre los casos comunes que pueden beneficiarse de la acción colaborativa, en lo relativo a valoración de necesidades y circunstancias relevantes, realización de un plan individual de atención y seguimiento.

- La tarea que se plantea aquí al sistema de información compartida es contrastar los casos. Personas con contacto previo con la Red que **demandan atención a un servicio agente de una entidad del TSAS**. Si el servicio agente confirma que el caso **ya es conocido en CEAS y/o ha recibido atenciones similares de otras entidades**, valora la demanda y pone la información pertinente a disposición del profesional de referencia del CEAS. Éste, como responsable de garantizar la coordinación de su caso, habrá de recibir información del servicio agente sobre la atención prestada, la valoración realizada y una propuesta de provisión, si es el caso. A la luz de la información facilitada, y en coordinación con el resto de miembros de la Red y con el interesado, revisa el plan individual de atención, y lo modifica, si es necesario.

⇒ *En clave de Red, el compromiso de la entidad del Tercer Sector con la estrategia de atención integral es incorporar, a la información que se comparte en red, los datos relativos a esta nueva demanda, para así poder revisar y ajustar la atención que ya se viene prestando.*

⇒ La demanda al sistema es mantener actualizado un sistema común de gestión de la información que permita la consulta dentro del entorno de la Red, para identificar a la persona y conocer las atenciones recibidas por el CEAS y/o por otras entidades.

- Personas sin contacto previo con la Red que **demandan atención a un servicio agente de una entidad del TSAS**. Si la entidad confirma que la persona **no es conocida en CEAS ni ha recibido atenciones similares de otras entidades**, valora la demanda y provisiona recursos. Si, en su compromiso de favorecer la atención integral del ciudadano, considera necesario poner en marcha un proceso de atención colaborativa, lanza una propuesta para que sea atendido coordinadamente, en función de los procedimientos concretos de actuación de cada uno de los recursos de la Red.

El CEAS ha de poder disponer de información sobre la atención prestada, la valoración realizada y una propuesta de intervención, si es el caso. En coordinación con la entidad y con el acuerdo del ciudadano, valida la propuesta, completa la valoración y la planificación del caso.

⇒ *En clave de Red, se hace necesario conocer y definir aquellos elementos o factores presentes en la situación que orientan a una atención colaborativa del caso.*

⇒ En esta situación, al igual que en la anterior, se hace necesario mantener actualizado un sistema común de gestión de la información que permita la consulta, a la vez que recoge los datos que se recaben, de modo que puedan servir para consultas futuras dentro del entorno de la Red.

PLANIFICACIÓN DE CASO

La atención que se haya de prestar a la persona requiere de un diagnóstico de su situación y de un análisis de las necesidades que plantea. Para que este análisis pueda enriquecerse con la participación de los profesionales de cualquiera de las entidades de la Red que pudieran intervenir, es necesario contar con criterios e instrumentos de evaluación compartidos y homogéneos, que aporten información relevante, objetiva y contrastable. De este modo, el diagnóstico de partida tendrá validez para todos.

El plan individual de atención definirá los objetivos de intervención, en función de las necesidades, características y autonomía en la toma de decisiones de las personas, y establecerá las acciones y los recursos y servicios que se hayan de prestar.

El plan ha de estar coordinado por un profesional encargado del caso, que mantenga la coherencia en las acciones y la continuidad en el proceso. La coordinación corresponde al profesional de referencia del sistema público, sin perjuicio de que se puedan delegar funciones a otro profesional, si así se considera.

EN QUÉ SITUACIONES COMPARTIR

- **Personas atendidas por CEAS**, que puedan beneficiarse de servicios, prestaciones o actuaciones de una entidad del TSAS.

El profesional de referencia del CEAS, una vez valorada la situación de la persona y planteada la estrategia de intervención, propone a la entidad del TSAS de la Red la atención a una persona con un recurso o servicio de ésta. Ambos valoran conjuntamente la propuesta de prestación del recurso o servicio, en función de la información compartida y en virtud de un procedimiento de actuación acordado.

Se realiza el seguimiento conjunto del plan en lo relativo a la prestación.

- ⇒ *El compromiso de Red gira en torno al plan individual de atención, compartiendo la información necesaria para la atención integral tanto en la evaluación continua del caso como en la puesta en marcha de prestaciones de las que puedan beneficiarse las personas atendidas, y el posterior seguimiento.*
- ⇒ La tarea requerida es registrar en SAUSS la prestación, el plan individual de atención y el seguimiento.

EJECUCION DEL PLAN DE INTERVENCION (PROVISION)

Para la consecución de los objetivos del plan, se contará con procedimientos de actuación y sistemas que permitan el trabajo integrado de todos los agentes, basado en la información compartida (con las suficientes garantías de protección de datos personales).

EN QUÉ SITUACIONES COMPARTIR

- **Personas atendidas por un servicio o recurso colaborador** de una entidad miembro de la Red, **por encargo de CEAS**.

El CEAS, una vez valorada la situación de la persona y planteada la estrategia de intervención, propone un recurso o servicio colaborador, en virtud de un procedimiento de actuación acordado para dicha prestación.

- ⇒ *La clave en términos de red es la disponibilidad de los recursos, puestos al servicio de la atención integral e integrada de las personas atendidas, gracias a un instrumento compartido -el Mapa de la Red- que los ordena y ubica territorialmente, permitiendo estimar las necesidades de la población y provisionar recursos.*
- ⇒ El sistema de información deberá ofrecer el contenido actualizado del Mapa de recursos de la Red. Por otro lado, la información a compartir con el recurso

colaborador sobre las personas estará restringida a los datos básicos necesarios de identificación que se requieran para prestar la atención, el registro de las atenciones, incidencias, altas y bajas.

- Personas atendidas **por un servicio o recurso colaborador, sin encargo del CEAS**. Si una entidad del tercer sector provisiona un recurso incluido en la Red que no esté incluido en su plan individual de atención, ésta lo pone en conocimiento del profesional de referencia del CEAS, como responsable de la coordinación de su caso, para que tome en cuenta esa demanda en el contexto de la intervención planificada.

⇒ *El compromiso de atención en red es favorecer la atención integral del ciudadano y compartir en un sistema común la información acerca de la prestación de un servicio, lo cual servirá para conocer la disponibilidad de los dispositivos, estimar necesidades de la población y provisionar recursos.*

⇒ La información a compartir con el recurso colaborador estará restringida a los datos básicos necesarios de identificación de la persona que se requieran para prestar la atención, el registro de las atenciones, incidencias, altas y bajas.

SEGUIMIENTO

El plan individual de atención ha de contemplar el seguimiento de las actuaciones, que permita recoger los datos de evolución de la intervención, para evaluar el proceso, valorar la consecución de los objetivos planteados, la adecuación de los recursos puesto en juego y recoger propuestas de revisión, de las organizaciones implicadas en la ejecución del plan.

FUNCIONALIDADES RED-PACT

Registro de autorizaciones del interesado para el acceso a la historia social por entidades del Tercer Sector

Objetivo: Gestionar los consentimientos de los interesados para que sus datos puedan ser consultados y tratados, bajo determinadas condiciones.

Solución informática: El registro de autorizaciones consta de dos partes:

Acreditación.- El Agente de la Red será un profesional que deberá contar con la correspondiente acreditación para realizar la consulta en SAUSS.

Autorización.- A través de un formulario de SAUSS el profesional completa los datos personales de la autorización, lo imprime para que el ciudadano la firme sobre el papel y finaliza la tarea generando un documento para su tramitación electrónica con registro de entrada en la Administración de Castilla y León.

Esta funcionalidad estará operativa para los roles:

- Coordinador de caso en CEAS: puede visualizar los permisos de consulta de una persona a las diversas entidades.
- Agente de la Red: tramita el consentimiento.

Generación de la historia social resumida

Objetivo: Contar con repositorio de información que recoja los datos mínimos pertinentes de la historia social única, de forma que sirva para el intercambio automatizado de información entre los profesionales agentes de la Red.

Solución informática: El formato de salida de la consulta será un PDF con metadatos. La historia social resumida contendrá, como mínimo:

- Datos del documento
- Datos de la entidad emisora
- Datos de la persona
- Datos de atención de servicios sociales: Valoraciones y prestaciones o actuaciones

Consulta de historias sociales resumidas por entidades del Tercer Sector

Objetivo: Compartir información sobre las personas atendidas para promover la atención integral de éstas y el aprovechamiento de las sinergias existentes.

Solución informática: El profesional acreditado como agente del tercer sector podrá consultar los datos de identificación de las personas atendidas y las prestaciones recibidas cuando lo hayan autorizado expresamente y durante el tiempo de vigencia de esta autorización.

Esta consulta se realizará mediante la descarga del documento de la historia social resumida, que previamente haya generado el profesional de referencia.

Registro simple de intervenciones realizadas por entidades del Tercer Sector

Objetivo: integrar la información sobre las actuaciones realizadas con la persona, el servicio con el que las atiende y aquellos datos relevantes de la intervención.

Solución informática: El profesional acreditado como agente del tercer sector podrá grabar la prestación proporcionada, incluida en el correspondiente dispositivo de su entidad, que ha de estar debidamente registrado. Se graban los siguientes datos:

- Prestación
- fecha de inicio
- fecha de finalización
- los motivos de cierre de la prestación

Herramienta para el diagnóstico multidimensional de la exclusión.

Objetivo: contar con un instrumento de diagnóstico compartido y homogéneo sobre las dimensiones de la inclusión y exclusión social.

Solución informática: A través de un formulario de SAUSS el profesional completará los datos del diagnóstico. Generará un documento que se asociará a la Historia Social de la persona.

Esta funcionalidad estará operativa para los roles:

- Coordinador de caso en CEAS
- Especialista de segundo nivel en la corporación local
- Agente de la Red.

Generación y consulta de informes de trayectorias de intervención o valoración

Objetivo: disponer de información sobre la variación de necesidades (valoraciones) o intervenciones (prestaciones y actuaciones) en una unidad territorial. Ello permite:

- Identificar tendencias de problemas reales o potenciales debido a una trayectoria de necesidades (valoraciones) o de intervenciones (prestaciones - actuaciones).
- Analizar necesidades y actuaciones en una unidad de convivencia o en usuarios de servicios sociales.
- Evaluar y apoyar la toma de decisiones en la planificación: líneas de intervención en el territorio, distribución de recursos (humanos, materiales), zonificación...

Solución: gráficas de las valoraciones y de las prestaciones-actuaciones de SAUSS CEAS en los últimos 5 años. El acceso se hará a través de varios filtros de selección jerárquicos, que van desde el nivel territorial hasta el de los individuos, para una o varias valoraciones o prestaciones-actuaciones.

OTRAS FUNCIONALIDADES

Las funcionalidades descritas anteriormente podrán completarse en el futuro con nuevas utilidades del sistema para la atención colaborativa. A continuación se reseñan algunas de las posibles, que habrán de implementarse en la medida en que se valore la necesidad:

Peticiones del profesional de referencia (CEAS) para intervención por entidades del Tercer Sector

La atención en Red podrá implicar la tramitación de una prestación del Mapa de recursos que pertenezca a una entidad del tercer sector. La solución informática que se adopte habrá de permitir al profesional de referencia realizar la petición y al profesional agente de la Red recibir la tarea y gestionar las altas del inicio de la atención, o de la lista de espera, cuando proceda.

Informes de valoración / PII compartidos

Uno de los objetivos del enfoque colaborativo es contar con un instrumento de valoración sobre las dimensiones de la inclusión/exclusión social y un modelo de proyecto individualizado de inserción (PII) compartidos y homogéneos.

A través de un formulario de SAUSS, el profesional podrá completar los datos de valoración y generar un documento firmado electrónicamente, que se asociará a la historia social de la persona, con las condiciones que se establezcan para cada rol.

Plan individual de atención

Junto con lo anterior, es imprescindible garantizar una atención coherente e integral, coordinada con todos los servicios que intervienen sobre cada persona o familia, mediante un plan individual de atención colaborativo.

La utilidad informática consistirá en un formulario en SAUSS, que recogerá los contenidos del plan individual de atención que se acuerde: planteamiento estratégico, objetivos, prestaciones y actuaciones.

Carga masiva en SAUSS de información de usuarios atendidos por entidades del tercer sector de acción social

Desarrollar un proceso que permita incluir o detectar en la base de datos poblacional de la Gerencia de Servicios Sociales a aquellas personas atendidas por las entidades de Tercer Sector, permitirá incorporar de forma masiva en SAUSS la información relativa a éstas y a la prestación recibida, facilitando la toma de decisiones en cada caso sobre atención colaborativa.

Listados y estadísticas locales de personas atendidas, tareas y recursos de la Red

Disponer de listados y estadísticas sobre personas atendidas por la Red permite la coordinación con cada familia de actuaciones para la inclusión social y también ofrece una visión de los recursos locales de la Red, para la colaboración entre todos los servicios implicados.

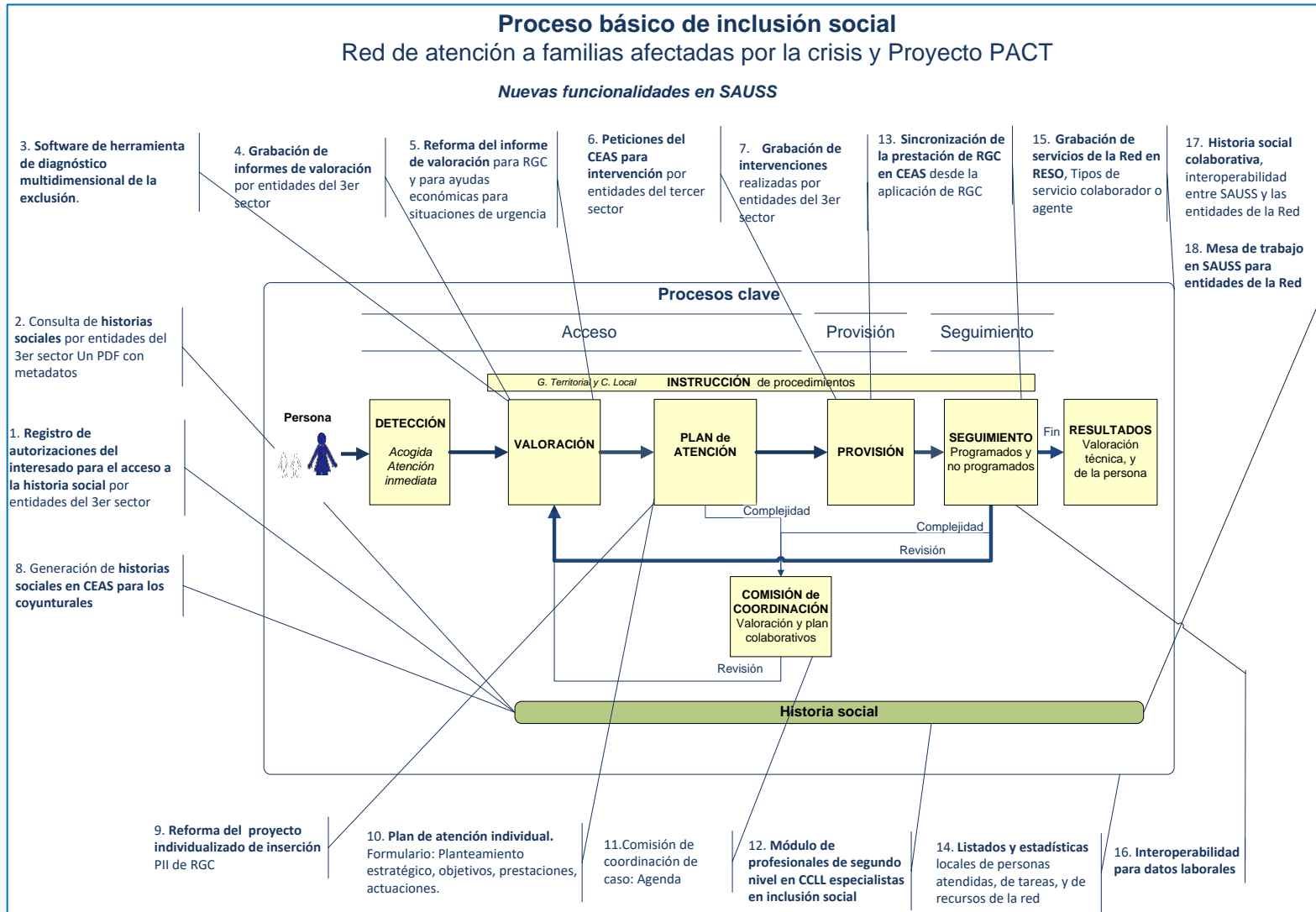
Registro completo de intervenciones realizadas por entidades del Tercer Sector

Garantizar la coordinación y la visión integral de cada persona atendida requiere que el profesional agente de la Red pueda integrar la información sobre las actuaciones realizadas con éstas, el servicio con el que las atiende y aquellos datos relevantes de la intervención, tanto de carácter básico (como las fechas de inicio y finalización, los motivos de cierre, etc), como aquellos otros significativos que puedan ser de interés en la provisión del servicio; además de cargar documentos electrónicos asociados a esta intervención, entre ellos la autorización de la persona.

Solución de interoperabilidad entre SAUSS y las entidades de la Red

Dicha solución de interoperabilidad entre SAUSS y los diferentes sistemas de información de las entidades agentes de la Red, ha de incluir los datos de la **historia social resumida**, donde se recogen las atenciones prestadas por los miembros de la Red, y otros, como datos laborales, referidos a estándares de empleo u ocupacionales.

ANEXO I



ANEXO II

DISPOSITIVOS Y PRESTACIONES DEL MAPA DE LA RED DE PROTECCIÓN									
DISPOSITIVOS PRESTACIONES	AGENTE/ COLABORADOR	ATENCIÓN PRIMARIA, ORIENTACIÓN Y SEGUIMIENTO			EQUIPOS DE APOYO TÉCNICO PERSONAL Y FAMILIAR PARA LA INCLUSIÓN		RECURSOS DE ALOJAMIENTO	RECURSOS PARA EL EMPLEO	DISPOSITIVOS PARA LA ATENCIÓN DE NECESIDADES BÁSICAS
		Unidades de Información de la GSS	Equipos de acción social básica	Equipos acogida y at. primaria del TSAS	EDIS Oficinas insolvencia	Equipos de apoyo técnico del TSAS			
1.10. Sº información especializada sobre inclusión social	AG	X	X	X	X	X	X		
2.5. Sº valoración, orientación y planificación de caso para la inclusión social	AG		X	X	X	X	X		
Información sobre recursos de la Red	C								X
27.2. Sº atención residencial para la transición menores a la vida adulta	AG						X		
27.7 Sº Alojamiento para personas sin hogar	AG						X		
29 Sº de distribución coordinada de alimentos	C		X	X		X			X
Provisión inmediata alimentación	C			X		X			X
Provisión inmediata de necesidades básicas	C		X	X		X	X		X
30 Prestación económica para la cobertura de necesidades básicas de subsistencia en situaciones de urgencia social	AG		X						
31 Prestación económica extraordinaria frente a sit. de deuda hipotecaria	AG		X						
32 Renta Garantizada de Ciudadanía	AG	X							
11.8 Sº de Apoyo familiar para la inclusión	AG				X	X			
11.9 Sº integral de apoyo a familias en riesgo de desahucio	AG				X				
24.12 Sº de apoyo técnico para la inclusión social	AG				X	X			
24.3 Sº de apoyo técnico a jóvenes para la transición a la vida adulta	AG				X	X			
25.4 Sº de integración sociolaboral a personas en riesgo de exclusión social	AG				X	X	X		
25.1 Sº Apoyo a la integración sociolaboral de menores provenientes de los sistemas de infancia	AG				X	X	X		
ECyL.- Programa orientación, formación e inserción (OFI)	C							X	
ECyL.- Atención personalizada de inserción laboral. Agencias de colocación	C							X	
ECyL.- Programa Mixto: Formación en alternancia con el empleo	C							X	
ECyL.- Programa Formación para el empleo (FOD)	C							X	
Acciones de orientación para el empleo y el autempleo	C							X	
Acciones de formación y capacitación para el empleo	C							X	
Medidas de fomento a la contratación	C							X	
Empresas de Inserción	C							X	