

PROYECTO TARJETA SANITARIA

Gestor Poblacional y Recursos Sanitarios

SITUACIONES ESPECIALES

CONTENIDO

Describe las situaciones especiales
Referencia:

Preparado por:	X	Revisado por:	X	Aceptado por:
Steria		Equipo de Soporte Civitas		
Fecha 13/11/12		Fecha 14/01/13		



Índice

1	CONTROL DE MODIFICACIONES.....	3
2	INTRODUCCIÓN.....	4
3	SITUACIONES ESPECIALES.....	5
3.1	Situación especial: PROCESO de SNS KO.....	7
3.2	Situaciones especiales derivadas del cruce	8
3.3	Incidencias en los circuitos básicos.....	9
3.4	Situaciones Especiales de la CA.....	10

1 Control de Modificaciones

1.0	DOCUMENTO INICIAL	Steria	13/11/12
1.1	DOCUMENTO MODIFICADO	Steria	14/11/13

2 Introducción

Este documento describe las situaciones especiales de los ciudadanos en Tarjeta Sanitaria (TS) relacionadas con los cruces e integración del SNS además de una aclaración referente al resto de situaciones existentes en la CA.

Se incluyen en el documento para las situaciones especiales relacionadas con el SNS:

- Descripción de las situaciones especiales
- Eventos que activan o anulan las situaciones especiales
- Posibles acciones para solucionarlas
- Situaciones especiales de la CA.

3 Situaciones especiales

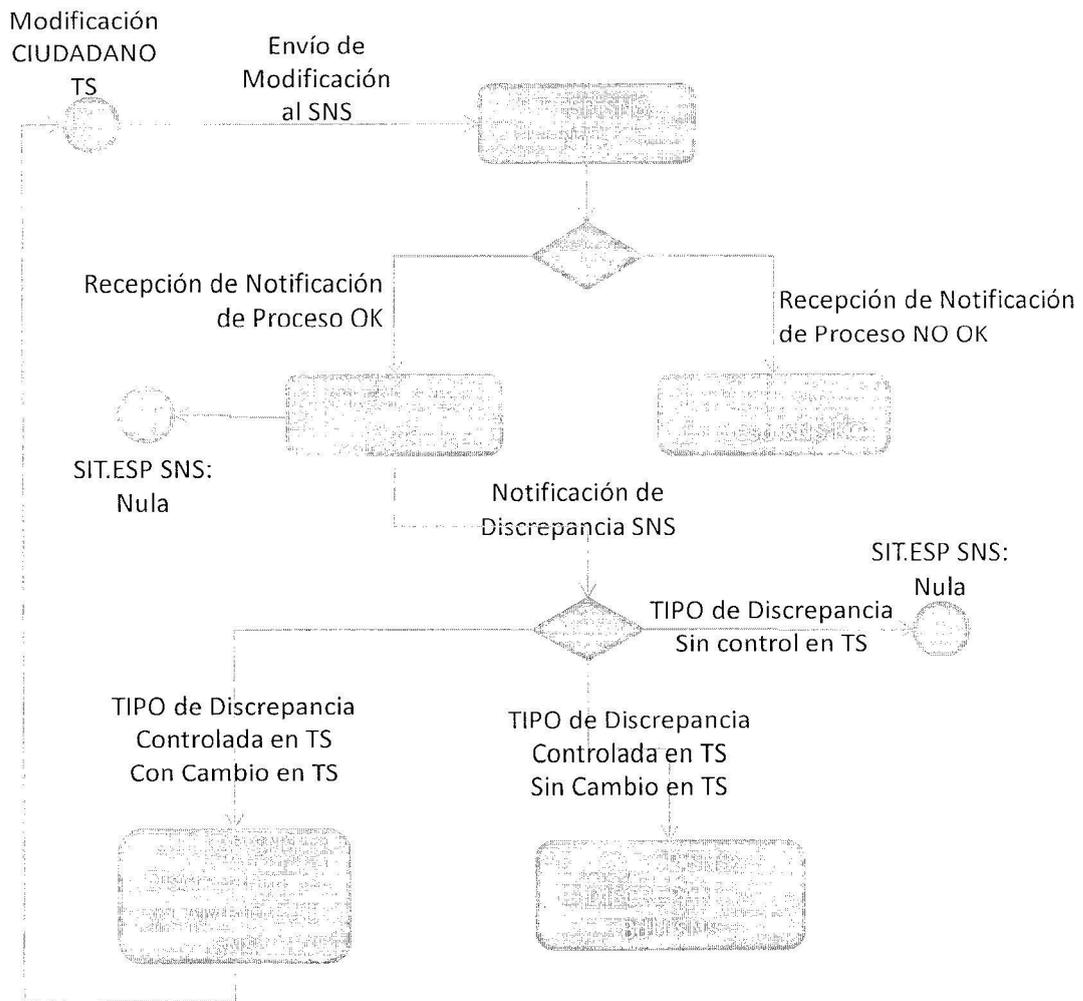
Las situaciones especiales tienen dos grupos de tratamiento diferenciados:

- Las situaciones generadas en TS para su gestión y resueltas de acuerdo con las reglas de gestión de TS (identificadas por comunicantes distintos del SNS)
- Las situaciones generadas en el cruce del SNS de Septiembre de 2012 o por procesos de integración de acuerdo con las especificaciones del documento APFAR_ALCANCE DE LA INTEGRACIÓN_v0.4.1.doc (identificadas por comunicante SNS)

Las situaciones especiales con comunicante SNS son:

SITUACIÓN Especial	Descripción	Evento Generador	Evento Anulador
DP	DUPLICIDAD CODSNS (CRUCE)	CRUCE: Ciudadano con CódigoSNS ya existente para otro ciudadano en la CA	
CA	CIUDADANO SNS CON ASEGURAMIENTO CA (CRUCE)	CRUCE: Ciudadano no SNS registrado en SNS en la CA	
DT	DISCREPA NUMERO AFILIACION TITULAR(CRUCE)	CRUCE: Titulares con distinto naf propio	➤ Envío de mensaje asíncrono
DB	DISCREPA NUMERO AFILIACION BENEFICIARIO(CRUCE)	CRUCE: Beneficiarios con distinto naf de asistencia	(modificación o baja)
DS	DISCREPA BDU SNS (INTEGRACION)	Recepción de mensaje N010 con Tipo de discrepancia sin cambio de datos	➤ Gestión síncrona SNS
DE	PROCESO SNS KO (INTEGRACION)	Recepción de mensaje N005 con error en el proceso	(modificación de datos que afectan al CIPSNS)
DC	DISCREPANCIA SS y CAMBIO Bdu SNS (INTEGRACION)	Recepción de mensaje N010 con Tipo de discrepancia con cambio de datos	➤ Anulación manual por aplicación
BA	BAJA ASEGURAMIENTO SNS (INTEGRACION)	Recepción de mensaje N001 con Motivo de Baja "BAJA. NECESITA ACREDITACION DERECHO EN EL INSS"	
DA	DISCREPA SITUACION AFILIACION (CRUCE)	CRUCE: Datos de aseguramiento discrepantes entre SS y TS	
NI	NO IDENTIFICADO EN EL CRUCE (CODSNS)	CRUCE: Ciudadano con CódigoSNS correcto y diferente identificador (CIP) en el SNS	
DM	DISCREPANCIA SS	Recepción de mensaje N010 con tipo de discrepancia con cambio de datos	

De acuerdo con los eventos anteriores el diagrama de cambios de situación especial con comunicante SNS es el siguiente:



En procesos sin incidencias el resultado es el siguiente:

- Las situaciones especiales derivadas del cruce desaparecerán cuando los ciudadanos se modifiquen. Se detallará más adelante como resolverlas en cada caso.
- La situación especial de PROCESO SNS KO es la situación que requiere un mayor análisis y que puede provocar más problemas. Esta situación se detallará más adelante.
- Al recibirse un mensaje de Discrepancia del SNS se tratará de forma distinta dependiendo del TIPO de Discrepancia. Cuando afecta a datos de aseguramiento se ejecuta una modificación de ciudadano automática y es resto son informativas.
- La situación especial cuando existen Discrepancias con SS y requieren cambios en TS desaparecerá al cambiar los datos automáticamente si no hay problema de proceso de mensajes. Los problemas asociados a incidencias en el proceso se detallarán más adelante
- Las situaciones especiales de Discrepancias sin cambio de datos no provocan grandes problemas de gestión. Se refieren a problemas de identificación entre SS y TS y puede configurarse para que su recepción no cree situación especial. Actualmente están configuradas para no crear situación especial

3.1 Situación especial: PROCESO de SNS KO

Esta situación se asigna cuando una modificación asíncrona de ciudadano no se procesa en el SNS y este devuelve un error.

Estos errores no pueden consultarse por aplicación en TS y debe contactarse con soporte para resolverlos.

Los errores que pueden provocar que una operación del SNS no se realice y las acciones para solucionarlo son los siguientes:

Tipo	Errores	Solución
CODIGOS HTTP	200 OK	
	510 Error en el xml	
	511 Problemas con el sistema	
	512 Agente no valido	
	513 Cola saturada	Crea Situación Especial
	514 Sistema bloqueado	ACCIONES:
	515 Error firma no valida	CONTACTAR con SOPORTE TS
	517 Agente bloqueado	Repetir la operación cuando el problema esté resuelto
	OK1 Operación correcta. Discrepancia entre el beneficiario y su titular	
	OK2 Operación correcta. Discrepancia entre el titular y su beneficiario	

Tipo	Errores	Solución
PROCESO SNS	EG001 Solicitante no encontrado en la lista de agentes del sistema	Error No habitual ACCIONES: CONTACTAR con SOPORTE TS
	EG002 No encontrado.	Problemas de Localización del ciudadano por CIP en el SNS ACCIONES: CONTACTAR con SOPORTE TS
	EG007 Error al comprobar si la fecha de operación es válida y es anterior a la actual	Error habitual cuando se pierde la secuencialidad de los mensajes No genera problemas porque hay actualizaciones posteriores a actualizadas en SNS ACCIONES: Debe eliminarse la situación especial
	EG008 El naf ya existe en el sistema	Error existente cuando se cambia el naf Titular de un ciudadano y el naf asignado ya lo tiene otro ciudadano en el SNS ACCIONES: Deben asignarse el naf y datos de aseguramiento correctos al ciudadano
	EG011 Error cambio de estado no permitido	Error existente cuando se envía modificación con un estado Activo/baja distinto del que tiene el SNS. Con la operativa actual de TS no es posible reproducirlo
	EG013 Conflicto de concurrencia	Error existente en el SNS si modifica un ciudadano que se está actualizando por otro proceso. Es difícil que ocurra ACCIONES: CONTACTAR con SOPORTE TS Repetir la operación cuando el problema esté resuelto

Tipo	Errores	Solución
EG014	Operacion no valida para este agente en modo asincrono	Error existente en el SNS cuando el ciudadano no está asignado a la CA en el SNS. Puede ocurrir cuando existe un alta en otra CA pendiente de procesarse ACCIONES: Si el ciudadano está correctamente asignado a la CA debería darse de baja y luego pasarse a activo para asignarle en la CA en el SNS
EL00x	Error del localizador	Error existente al no encontrar al ciudadano por criterios complejos. Con el acceso de TS por CIP no se reproduce Es difícil que ocurra ACCIONES: CONTACTAR con SOPORTE TS
EG018		OPERACION NO PERMITIDA POR CAMBIOS EN LOS CAMPOS DEL INSS
EG019		OPERACION NO PERMITIDA POR INCONSISTENCIA DE DATOS IDENTIFICATIVOS CON EL INSS

Como resumen, la operativa a realizar con esta situación especial será la siguiente:

- Contactar con SOPORTE SNS
 - ☞ Si el error es 'CODIGO http', EG001, EG011, EG013, EL00x
SopORTE analizará el problema y renviará el mensaje.
 - ☞ Si el error es EG002, EG008, EG014
SopORTE analizará el motivo del problema y se decidirá la acción a tomar conjuntamente con la comunidad
 - ☞ Si el error es EG018, EG019
CA deberá decidir los cambios a realizar apoyándose en la consulta del INSS
 - ☞ Si el error es EG007
No es necesario realizar ninguna acción y la situación especial deberá eliminarse.

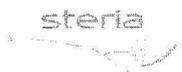
Las revisiones de datos con el INSS deben tener como prioridad mayor el asegurar la correcta identificación del ciudadano (NIF/NIE), el correcto NAF de asistencia y la situación de Titular/Beneficiario correcta.

El resto de datos si son discrepantes, podrán ser actualizados con el mensaje N010 que se recibirá como respuesta a la modificación de ciudadano si hay discrepancia.

3.2 Situaciones especiales derivadas del cruce

Las situaciones especiales derivadas del cruce se gestionan de la forma siguiente:

i



SITUACIÓN Especial	Descripción	Acciones TS
DP	DUPLICIDAD CODSNS (CRUCE)	Revisión de datos por parte de la CA con apoyo de soporte decidiendo una de las acciones siguientes: Baja por duplicidad del ciudadano Nueva sincronización de ciudadano con el SNS con apoyo de SOPORTE si fuera necesario.
CA	CIUDADANO SNS CON ASEGURAMIENTO CA (CRUCE)	Revisión de datos por parte de la CA con apoyo de soporte decidiendo una de las acciones siguientes: Cambio del Ciudadano a SNS Envío de baja en el SNS del ciudadano (SOPORTE)
DT	DISCREPA NUMERO AFILIACION TITULAR(CRUCE)	Revisión de los datos de aseguramiento por parte de la CA con apoyo de la consulta al INSS modificando al ciudadano
DB	DISCREPA NUMERO AFILIACION BENEFICIARIO(CRUCE)	
DA	DISCREPA SITUACION AFILIACION (CRUCE)	
NI	NO IDENTIFICADO EN EL CRUCE (CODSNS)	Revisión de datos por parte de la CA con apoyo de soporte decidiendo una de las acciones siguientes: Nueva sincronización del ciudadano Cambio del ciudadano a CA Baja del ciudadano

Las revisiones de datos con el INSS deben tener como prioridad mayor el asegurar la correcta identificación del ciudadano (NIF/NIE), el correcto NAF de asistencia y la situación de Titular/Beneficiario correcta.

El resto de datos si son discrepantes, podrán ser actualizados con el mensaje N010 que se recibirá como respuesta a la modificación de ciudadano si hay discrepancia.

Cuando nos referimos a sincronizar ciudadanos el objetivo es cambiar el ciudadano SNS asignado al ciudadano TS. Los pasos que se dan para esta operativa son:

- > SOPORTE TS: Elimina por BD el codigoSNS y CIPSNS del ciudadano
- > Usuario TS: Modifica el ciudadano cambiando datos que afectan al CIP o da de baja el ciudadano y lo pasa a activo
- > Usuario TS: Saldrá la lista de candidatos del SNS y debe seleccionarse el correcto

3.3 Incidencias en los circuitos básicos

La situación especial 'DISCREPANCIA SS y CAMBIO BdU SNS (INTEGRACION)' tiene una vida corta habitualmente, pues en cuanto se asigna la situación, se modifica automáticamente el ciudadano y es eliminada.

Si la modificación del ciudadano es imposible realizarla por incumplir las reglas, es posible que se mantenga en el tiempo.

En este caso, debería contactarse con soporte para revisar el problema por el que no se actualizó el ciudadano con los datos del SNS y decidir las acciones que deben tomarse conjuntamente:

- Problema de los datos del SNS: SOPORTE o CA abrirán incidencia con el SNS
- Problema del ciudadano en TS: Se acuerda la solución y se modifica de nuevo e ciudadano para solucionarlo

3.4 Situaciones Especiales de la CA

Cada comunidad autónoma tiene además determinadas situaciones especiales que se pueden ver por aplicación dentro del mantenimiento de población y son todas las que el comunicante de la baja es diferente al Sistema Nacional de Salud, o bien, por base de datos la tabla es CIV_PO_SITESP y el campo IDCOM diferente de 'SN'.

La particularidad de estas situaciones especiales es que a la hora de ir hacia el Ministerio la aplicación no se comportan igual.

Cuando un ciudadano tiene situación especial del SN y es modificado, los datos que se envían por mensajería hacia el Ministerio son todos los necesarios para dicha modificación menos los datos de la situación especial que son eliminados esperando la respuesta del SNS que será la que nos determine si se queda como está o se le pone en situación especial al ciudadano, ya sea una del SN o de CA.

Cuando el ciudadano modificado tiene una situación especial de la CA, los datos que salen de Civitas son igualmente los necesarios para dicha modificación pero los datos de situación especial no son eliminados y por tanto el ciudadano después de la modificación continuará teniendo dicha situación, lo único que se puede hacer para que desaparezca es hacerlo a mano desde la aplicación.

Si alguna de estas situaciones (CA) fuese modificada en algún momento y pasara a ser como comunicante de la baja el SN, cada uno de los ciudadano que la tuviesen en el momento que fuesen modificados la perderían y solo recuperarían esta u otro en función de lo que le corresponda en ese momento.