



ESTADO LIBRE ASOCIADO DE
PUERTO RICO
Oficina del Procurador del Paciente

PONENCIA

OFICINA DEL PROCURADOR DEL PACIENTE

Presentado por:
Lcda. Edna I. Díaz De Jesús
Procuradora del Paciente

26 de octubre de 2016
San Juan, Puerto Rico

PONENCIA

Ponencia de Transición Gubernamental

Lcda. Edna I. Díaz De Jesús
Procuradora del Paciente

I.

Agradecemos el permitirnos dirigirnos a ustedes como parte del proceso de Transición Gubernamental. Esta es una gran oportunidad para que, al inicio de una nueva administración, podamos compartir propósitos que desemboquen en un óptimo servicio a la salud de nuestro pueblo.

La Oficina del Procurador del Paciente, conocida también por sus siglas como la OPP, es la agencia gubernamental con los poderes en ley para defender y proteger los derechos de los pacientes, contenidos en la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente (Ley Núm. 194 de 25 de agosto de 2000, según enmendada). Además, la OPP es la única agencia que cuenta con el peritaje referente a los derechos del paciente, y el pleno conocimiento de sus necesidades y experiencias cuando acceden al sistema de prestación de servicios de salud. De igual forma, es la agencia que posee una experiencia única que permite propiciar cambios dirigidos al ofrecimiento de más y mejores servicios a los ciudadanos-pacientes, cuando el sistema de servicios de salud les limita el acceso a servicios médicamente necesarios. Cabe destacar que, actualmente la OPP sirve a 1.6 millones de suscriptores del Plan de Salud del Gobierno (PSG), con una infraestructura de fiscalización única en Puerto Rico. Sin embargo, resulta indispensable subrayar que la Agencia ofrece orientación a toda la población de la Isla que así lo solicite.

II.

La estructura organizacional de nuestra Agencia está compuesta por un área programática, la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Programáticos (PAAP), la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales (PAAL) y tres áreas de apoyo: Oficina de Sistema de Información, Oficina de Recursos Humanos y Oficina de Administración. La Procuraduría Auxiliar de Asuntos Programáticos contiene la División de Investigación de Querellas y Cumplimiento y sus seis Oficinas Satélites. Además, cuenta con un Centro de Llamadas, el cual consiste en el Centro para la Radicación de Querellas (CPRQ) y el Centro de Orientación e Información a Pacientes y Familiares (COIPFAM). El COIPFAM recibe más del ochenta por ciento (80%)

de las llamadas de los pacientes y familiares para la radicación de querellas. Por otra parte, la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales realiza las investigaciones de querellas de pobre calidad y aquellas investigaciones ordenadas por la Procuradora. Además, prepara la defensa legal de todas las querellas que le son referidas a través de sus abogados e investigadores con el asesoramiento técnico del médico.

III.

Las tres principales metas que persigue la Agencia son:

- Ofrecer un servicio de calidad en el manejo de reclamos de pacientes, investigaciones de calidad del servicio y la representación legal de pacientes.
- Aumentar el conocimiento de la población de Puerto Rico acerca de los requisitos, procedimientos, derechos y responsabilidades relacionadas con el acceso y utilización de los servicios cubiertos por el Plan de Salud del Gobierno (PSG).
- Aumentar el acceso y disponibilidad de los servicios que ofrece OPP.

A pesar de los escasos recursos y la alta demanda de servicios, nuestra dirección estratégica, infraestructura tecnológica y sobre todo nuestro recurso humano han permitido responder a los reclamos de los pacientes que han requerido algún servicio de salud. Asimismo, la Oficina ha trabajado y trabaja intensamente para continuar proveyendo la educación necesaria para el conocimiento de los derechos a un mayor número de pacientes, proveedores y aseguradoras, sirviendo de facilitadores para lograr que el sistema de prestación de servicios de salud responda a las necesidades de los pacientes. Esto fortalece la confianza de los pacientes en el sistema de servicios de salud.

En esta ponencia se detallan los logros más relevantes que hemos alcanzado en los pasados años.

2014

- Desarrollo de un plan estructurado de educación con estrategias a ser implementadas por las tres Educadoras de la Agencia, quienes atendieron la población en tres regiones de la Isla.
- Se impactaron 3,572 personas mediante actividades educativas.

- Se impactó a toda la ciudadanía a través de los medios de comunicación para la prevención de enfermedades, orientación de los servicios que ofrece la OPP y educación de los derechos y responsabilidades del paciente.
- Cierre de 21 casos con multas.
- Cierre de 7 casos con planes correctivos.
- Cierre de 18 casos en una sola vista administrativa, lo que se traduce en ahorro en gastos administrativos y legales.
- Cierre de 30 casos viejos (que datan desde el año 2011), que no tenían resolución.
- De 876 querellas, se refirieron 105 casos para vistas administrativas; se evaluaron 158 casos por médicos revisores de la Agencia y se realizaron 17 investigaciones e innumerables intervenciones que han resultado en autorizaciones para servicios y medicamentos, autorizaciones a manera de excepción, justificaciones médicas y cese de actos contrarios a la Ley, entre otros.
- Se refirieron 64 querellas a otras agencias por falta de jurisdicción.
- Se llevaron a cabo 12 inspecciones oculares por personal de la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Programáticas (PAAP).
- Readiestramiento a todos los Oficiales de Querellas con recursos humanos internos de la Agencia.
- Readiestramiento a todos los empleados del Centro de Orientación e Información a Pacientes y Familiares (COIPFAM).
- Apertura de oficina de la OPP en la Isla - Municipio de Vieques, a través de acuerdo colaborativo.
- Reclutamiento de personal transitorio para cubrir puestos presupuestados y autorizados por la Oficina de Gerencia y Presupuesto (OGP).
- Se estableció un acuerdo colaborativo con el Municipio de Ponce para mudanza de Oficina Regional en dicho Municipio.
- Se prepararon memoriales explicativos a todos los proyectos de ley referidos a nuestra atención.
- Planteamientos que lograron cambios en política pública, entre los que podemos destacar:
 - Cubierta Especial a pacientes pediátricos con epilepsia.

- Discrepancia entre la Aseguradora y la Administración de Seguros de Salud (ASES) por interpretación de la Ley 193-2000 y la Carta Normativa de ASES Núm. 2013-11-14.
- Se atendieron 10 casos referidos por otras agencias, a saber: Oficina del Procurador del Ciudadano, Oficina del Procurador de las Personas con Impedimento y Oficina de la Procuradora de Personas de Edad Avanzada.

2015

- Se nombró en el mes de noviembre la Procuradora del Paciente.
- Se constituyó el Consejo Asesor de la OPP en cumplimiento con la Ley Núm. 77-2013.
- La Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales (PAAL) recluto personal para evitar la contratación de firmas de abogados externas, aumentando la eficiencia y disminuyendo los gastos operacionales.
- Se realizó la extensión de ocho puestos para servicio directo a la ciudadanía.
- Los empleados participaron en 19 adiestramientos como parte de la capacitación del desarrollo de personal.
- Todo el personal del área programática participo de la iniciativa gubernamental Puerto Rico Sirve.
- Los empleados participaron en un simulacro de preparación ante emergencias, incorporándose así a la iniciativa de la Agencia Estatal para el Manejo de Emergencias y Administración de Desastres (AEMEAD).
- Se reanudaron las reuniones de empleados con la Unión General de Trabajadores (UGT).
- Se proveyó tarjeta de identificación a todos los empleados.
- Se realizaron tres nuevas alianzas para fortalecer el recurso humano con el fin de proveer un mejor servicio. Entre estas alianzas se crearon acuerdos con instituciones educativas de nivel vocacional y superior.
- Se realizaron colaboraciones con otras entidades para prevenir querellas, optimizar los procesos de recopilación de datos y la educación a la comunidad.
- Se llevaron a cabo cinco (5) iniciativas de colaboración con la Administración de Seguros de Salud y las aseguradoras participantes del PSG para la presentación de necesidades y discusión de estrategias para la resolución de querellas.

- Optimización de la tecnología a través del reemplazo de equipo y actualización de sistemas.
- Al 86% de los pacientes (5,510) se les resolvió la querella presentada a la OPP.
- Se llevaron a cabo 141 intervenciones de Investigación, Calidad y Cumplimiento.
- La PAAL llevó a cabo 378 intervenciones; de las cuales 217 fueron querellas.
- Se alcanzaron 9,953 personas en actividades educativas por parte de la División de Educación y Servicios a la Comunidad.
- Se logró un mejor manejo de situaciones que se exponen en medios de comunicación.
- Se llevaron a cabo iniciativas para aumentar la exposición de la OPP con el fin de incrementar la disponibilidad a la población a la que se le proveyó servicios.
- Entre las actividades que propiciaron la vinculación comunitaria con la OPP, se llevaron a cabo dos visitas de alcance y orientación a poblaciones de interés. Estas fueron el Hospital Pediátrico de Centro Medico y la Égida Ciudad del Retiro en San Juan.
- Datos estadísticos:
 - Llamadas recibidas por el COIPFAM – 38,265
 - Llamadas atendidas por COIPFAM – 30,478
 - Querellas recibidas – 6,408
 - Querellas resueltas – 5,510

2016

- Se inició la implementación del Plan de Regionalización del Gobierno de Puerto Rico. Con este objetivo se redistribuyeron las oficinas satélites de la OPP en cumplimiento con la Orden Ejecutiva Núm. OE-2015-23 del 14 de julio de 2015.
- Se completó el Readiestramiento a Oficiales de Investigación, el cual tuvo el propósito de fortalecer la Unidad de Calidad, Cumplimiento e Investigación,
- Se llevaron a cabo cuatro reuniones del Consejo Asesor.
- Se coordinaron reuniones con recursos para la identificación de fuentes alternas de fondos para futuros proyectos de la OPP.
- Se inició el desarrollo del Plan Estratégico 2023.
- Se originó el proyecto del Instituto de Desarrollo, Capacitación e Investigación (IDCI). Esta es una de varias estrategias a implementar durante los próximos años que incluye el adiestramiento de proveedores y la formación de voluntarios y personal enlace con

la OPP en respuesta a la necesidad de información, manejo de caso e intercesoría que hemos identificado.

- Se retomaron los acuerdos colaborativos existentes y establecieron seis nuevos con entidades públicas y privadas.
- Servimos como Centro de Práctica para dos instituciones de educación pública y una Escuela Vocacional.
- Se establecieron controles en relación al uso de teléfonos celulares en horas laborables.
- Se adquirió e instaló un sistema de seguridad para el control de entrada/salida con tarjeta de identificación de empleado.
- Se actualizó el plan de trabajo del Comité de Reciclaje a la Autoridad de Desperdicios Sólidos.
- Los empleados participaron en 6 adiestramientos como parte de la capacitación del desarrollo de personal.
- Todos los empleados completaron las horas requeridas por la Oficina de Etica Gubernamental.
- Se designó un Comité de Respuesta a Emergencia para revisar el Plan Operacional de Emergencia (POE).
- Se sometió el Plan de Prevención de Suicidio.
- Los empleados participaron en un simulacro y adiestramiento de preparación ante emergencias, incorporándose por segundo año consecutivo a la iniciativa de la Agencia Estatal para el Manejo de Emergencias y Administración de Desastres (AEMEAD).
- Se organizó la primera cínica para unirnos al mes de Cáncer de mamas.
- Se realizó el decomiso de materiales y equipos de oficina almacenados por los pasados años.
- Para optimizar la tecnología se comenzó la migración del servidor de Exchange a Office 365.
- Se reemplazaron las computadoras obsoletas por computadoras “desktops” nuevas y se instalaron baterías “back-up” en cubículos que se identificaron con la necesidad.
- Se desarrolló un plan para restablecer la línea de emergencia.
- Se revisó y comenzó el rediseño del Sistema Electrónico del Procurador del Paciente (SEPP), programa de base de datos de orientación y radicación de querellas en colaboración al Instituto de Estadísticas de Puerto Rico (IEPR).

- Se llevaron a cabo 43 intervenciones de Investigación, Calidad y Cumplimiento.
- Se realizaron 58 visitas de inspección a facilidades médico-hospitalarias y proveedores de servicio para asegurar la calidad y continuidad de servicio.
- En 8 ocasiones se activó el protocolo para solicitar planes correctivos a hospitales en caso de suspensión de servicio de energía eléctrica.
- Como parte de la intervención con grupos de interés extraordinario se realizó el primer grupo de diálogo para personas que padecen de Fenilcetonuria (PKU, por sus siglas en inglés) y familiares, con el propósito de conocer sus necesidades y desarrollar eventualmente estrategias de intervención que mejoren su calidad de vida.
- Se participó durante el mes de octubre en una marcha de concienciación de la comunidad sorda de Puerto Rico organizada por el Colegio San Grabiél.
- La Oficina presentó once (11) ponencias a proyectos de ley en pro de la salud del paciente.
- Colaboración en el Día Mundial de la Salud dedicado a la Diabetes.
- Se realizó la Actividad del Día del Paciente la cual incluyó dos estrategias. La primera fue una feria de salud con orientación a pacientes, visitantes y empleados de la Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico (ASEM). La segunda actividad lo fue la entrega de la proclama y el reconocimiento a pacientes.
- Se alcanzaron 2,922 personas en actividades educativas por parte de la División de Educación y Servicios a la Comunidad
- Participación en reuniones de comités relacionados a la salud
- Se realizaron 15 intervenciones en medios de comunicación masiva con el fin de aumentar la exposición de la OPP y educar la población.
- Se completó el rediseño del portal de internet de la OPP.
- Se completó el diseño de la página de Facebook de la OPP como parte de la intervención en las redes sociales.
- Se realizaron 17 intervenciones de casos de pacientes reseñados en medios de comunicación.
- Datos estadísticos:
 - Llamadas recibidas por el COIPFAM – 20,979
 - Llamadas atendidas por COIPFAM – 14,560
 - Querellas recibidas – 2,474

- Querellas resueltas – 1,516
- Casos legales cerrados - 140
- Asesoramiento legal - 850
- Representación legal - 11
- Referidos legales - 11

IV.

La OPP es probablemente una de las agencias más costo-efectivas del Gobierno. Al presente estamos operando con un presupuesto reducido de \$2.2 millones con lo que ha logrado sostener el mismo nivel de personal que en el periodo fiscal anterior. Esto quiere decir que la agencia no cuenta con todos los recursos necesarios para diversificar los servicios. Sin embargo, mediante la administración juiciosa de los recursos hemos logrado sostener el nivel de ejecutoria y responder a las complejas necesidades que nos presentan los usuarios del PSG.

Es nuestro enfoque que se implementen iniciativas estratégicas y coordinadas entre todas las agencias relacionadas con la salud pública del país para fortalecer la gerencia gubernamental y lograr una mejor utilización de los recursos fiscales. Esto lograría un efecto multiplicador que no solo mejorará la salud de cada individuo, sino que reducirá las disparidades de salud. Esto a su vez, redundará en una población educada en salud, que conozca y ejerza sus derechos y responsabilidades, que sea y se mantenga saludable y por ende, más productiva.

La OPP como agencia con el deber ministerial de velar y defender los derechos y responsabilidades de los pacientes representa un eslabón esencial en el sistema de prestación de los servicios de salud a través de la promoción de un trato digno y respetuoso al paciente, a lo cual todos aspiramos. Tal acción logrará la provisión de servicios de calidad en cumplimiento con guías y estándares de cuidado, lo cual redundará en una mejor utilización de los servicios mediante la educación a los proveedores y pacientes. Es aquí donde yace la importancia de que la agencia sea una independiente. Como Procuraduría encargada de defender los derechos de los pacientes no solo debemos velar por el cumplimiento de los proveedores y aseguradoras privadas con nuestras leyes y reglamentos en beneficio del paciente, sino que, además, es nuestro deber promover un sistema de monitoreo del cumplimiento de las políticas públicas. Estas acciones nos

permitirán formar o emitir un juicio objetivo sobre la forma en que el Estado cumple con sus responsabilidades primordiales tanto de origen legal, como las que resultan de la naturaleza misma de las funciones administrativas que le competen de una forma objetiva y con transparencia. La Oficina del Procurador del Paciente provee los mecanismos para esto, analizando cada caso, examinando los puntos de vista y prueba recopilada de las partes involucradas de manera diligente, responsable, confidencial y objetiva.

Es nuestra prioridad aportar al logro de la transformación en la provisión de los servicios de salud donde se promueva y garantice la calidad de una medicina humanizada y un enfoque salubrista donde el más vulnerable sea siempre nuestro norte.