



Oficina Central

## PONENCIA SOBRE LOS ASPECTOS MÁS IMPORTANTES DE LA TRANSICIÓN EN LA CORPORACIÓN DEL FONDO DEL SEGURO DEL ESTADO

### I. Introducción

La Corporación del Fondo del Seguro del Estado (CFSE o Corporación) tiene una doble responsabilidad. En primer lugar, proveer una cubierta de seguro amplia y económica que ofrezca inmunidad absoluta al patrono asegurado, protegiéndolo contra cualquier acción judicial que pudiera entablar en su contra el trabajador lesionado con relación a un accidente o condición derivada de la ocupación. A su vez, brindar a los trabajadores lesionados servicios médicos y de rehabilitación, así como compensación económica por accidentes o enfermedades ocupacionales con el objetivo de una pronta reintegración al trabajo. La Corporación cubre los servicios que presta y compensaciones que otorga a los lesionados, así como sus gastos administrativos, con recursos propios. Estos recursos provienen integralmente de las primas recaudadas por concepto del seguro obrero que pagan los patronos del país y del fruto de la cartera de inversiones de la agencia. Por disposición de ley, los gastos administrativos de la CFSE no deben exceder del veintidós por ciento (22%) del total de ingresos por concepto de primas cobradas el año anterior. Es por esto por lo que la operación corporativa se ha dividido en dos programas: el programa médico y el programa administrativo.

El programa médico tiene a su cargo la extensa e inclusiva gama de servicios de salud que provee la Corporación, incluyendo tratamientos ambulatorios y de hospitalización, medicina ocupacional, terapia física, terapia ocupacional, servicios médicos quirúrgicos y de salud mental. El programa administrativo, por su parte, incluye las funciones de dirección y atiende los asuntos relacionados con el seguro obrero y revisión de tarifas aplicables, cobro de las primas, pagos de compensaciones y el trámite y adjudicación de las reclamaciones a los trabajadores lesionados que sufren accidentes en el trabajo o enfermedades ocupacionales.

Al comienzo del año 2017, la CFSE contaba con una plantilla de tres mil ciento veinte (3,120) empleados agrupados a través de cinco uniones, tres asociaciones bonafide y el personal de servicio de confianza, el cual colabora con los niveles más altos de gerencia en la implementación de la política pública del Gobierno de Puerto Rico. El total de empleados al 1 de julio de 2017; representaban unos dos mil doscientos sesenta y un (2,261) empleados unionados y setecientos ochenta y tres (783) empleados del servicio gerencial y de confianza.

El 2 de enero de 2017, la situación operacional y fiscal del CFSE, requería de una Planificación Estratégica y Transformacional para lograr la ruta de la recuperación. A continuación, presentamos el escenario que encontramos;



- Reducción de ingresos acumulada por la cantidad de \$399,400,000.00 desde el año fiscal 2012-2013 hasta el 2016-2017.
- Millonarias extracciones a la Reserva de Capital por \$1,521,000,000.00 mediante préstamos y otras transacciones en menoscabo de la Cartera de Inversiones, reserva de las reclamaciones futuras y compromisos con nuestros lesionados.
- Los gastos de nóminas ascendentes a \$377,000,000.00, que se distribuyen en \$281,000,000.00 en pagos a empleados activos y \$96,000,000.00 en pagos a empleados retirados como parte del programa “Pay as you go”
- Transferencias anuales a otras agencias gubernamentales ascendentes a \$49,010,614.00 para fines operacionales por mandatos de ley.
- Identificamos excedentes de espacios en las oficinas locales, regionales y compromisos por concepto de remodelaciones. Los gastos de facilidades físicas se distribuyen en sesenta y cinco (65%) como arrendamiento a privados y el treinta y cinco (35%) responde a facilidades propiedad de la corporación.
- Se identificaron contratos de servicios no esenciales sin la debida justificación que redundan en mayor costo operacional.
- Incumplimiento en los planes de acción correctiva y la falta de planes operacionales en búsqueda de la eficiencia para advenir recursos a las operaciones de la agencia.
- La insuficiencia en fondos para el año fiscal 2016-2017 ascendía a \$292,278,563.00, basado en el presupuesto, gastos reales e ingresos.

Cumpliendo con la responsabilidad ministerial, en la Corporación del Fondo del Seguro Estado se adoptaron medidas administrativas, iniciativas y se ajustaron prioridades que nos permitieron cumplir con la política pública de control de gastos, mayor transparencia y responsabilidad fiscal para lograr estabilidad y mejorar la situación fiscal de la Corporación.

Por otro lado, la Corporación ha cumplido con los Planes Fiscales y los Informes de Ahorros Mensuales que requiere la Junta de Supervisión Fiscal.

## **II. Base Legal**

La Ley 45 del 18 de abril de 1935, “Ley de Compensaciones por Accidentes del Trabajo”, establece un sistema de seguro compulsorio y exclusivo para compensar a los obreros que sufran lesiones, se inutilicen o mueran como consecuencia de accidentes ocurridos en sus trabajos. Es aplicable a todos los obreros y empleados que trabajen para cualquier patrono y sufran lesiones o que pierdan la vida por accidentes que provengan de cualquier acto o función inherente a su trabajo. Dicho accidente debe ocurrir en el curso del trabajo y como consecuencia de este o por enfermedades o muertes derivadas de la ocupación. Conforme eso, la CFSE viene obligada a brindar servicios médicos y compensación económica a los trabajadores o a sus dependientes en casos de muerte que sea derivada de la lesión ocupacional.

### **III. Misión y Visión**

La misión de la Corporación del Fondo del Seguro Estado está fundamentada en brindar a los trabajadores servicios médicos, rehabilitación y compensación económica por accidentes o enfermedades ocupacionales, con el objetivo de una pronta reintegración al trabajo.

Además, la Corporación le provee a los patronos una cubierta de seguro amplia con inmunidad patronal, que fomenta la prevención de accidentes o enfermedades ocupacionales mediante orientación.

La CFSE proveerá servicios de excelencia a patronos y trabajadores lesionados, a través de una estructura bien organizada y ágil, generando el más alto nivel de satisfacción en la población a la que sirve.

### **IV. Logros**

Durante los pasados cuatro años, la Corporación del Fondo del Seguro del Estado ha enfrentado grandes retos como consecuencia de los huracanes Irma y María en el año 2017, así como los terremotos y la pandemia del COVID-19 en el año 2020. Aun así, la CFSE ha mantenido su operación, brindando servicios de excelencia tanto a patronos como a lesionados. Teniendo en cuenta los distintos retos que enfrentamos, añadiendo la difícil situación fiscal al llegar a la Corporación en enero de 2017, se adoptaron medidas administrativas, se implementaron iniciativas y se realizaron ajustes operacionales que nos permitieron cumplir con la política pública de control de gastos, tener mayor transparencia en nuestros procesos y una mayor responsabilidad financiera logrando la estabilidad y el mejoramiento fiscal de la Corporación, cumpliendo con los requerimientos de la Junta de Supervisión Fiscal.

Como parte de los ajustes en que la Corporación se encuentra, la reestructuración de facilidades, servicios y el uso de los espacios físicos. Para lograr dicho objetivo, se desarrolló e implementó un plan para la reasignación de recursos físicos según las necesidades identificadas, con el fin de consolidar facilidades y servicios, liberando espacios arrendados a entidades externas. Con estas medidas, se consolidaron varios dispensarios, entre ellos; Coamo, Yauco, Utuado y Cayey, logrando mayor eficiencia en servicios y ahorros significativos. Para brindar mejores servicios a los patronos, se abrieron oficinas de servicios para el Área de Seguros en el Centro Gubernamental Minillas y en Humacao.

Otro de los logros significativos, fue el completar la remodelación del Hospital Industrial en febrero de 2019, siendo esta la única institución hospitalaria en el Caribe que atiende a lesionados por accidentes en sus trabajos o que desarrollan enfermedades ocupacionales. Dicha remodelación se realizó a un costo de sobre \$49 millones de dólares. Esta institución hospitalaria ubicada en el Área del Centro Médico se encontraba en estado de deterioro, y con una remodelación atrasada en sus obras, por lo que se realizó dicha inversión para la remodelación mejorando sustancialmente las facilidades que brindan un servicio directo a los lesionados, entre estas, 5 nuevas salas de operaciones equipadas con herramientas modernas, así como la redistribución de las habitaciones de pacientes, incluyendo cuartos para pacientes bariátricos para mayor comodidad y privacidad. De la misma manera, se completaron mejoras significativas a la Unidad de Intensivo de Quemados, la Sala de Emergencia y la modernización de infraestructura y equipos. Estas mejoras en la planta física se dan luego de transcurrido más de medio siglo desde su inauguración en el año 1967.

Desde el inicio de nuestra administración, una de las mayores deficiencias que pudimos identificar, era en el área de sistemas de información. Se resalta la falta de plataformas mecanizadas que nos permitieran ser más ágiles y efectivos con los procesos de pagaduría, facturación médica y servicios a patronos, lesionados y suplidores. Entre los logros alcanzados bajo nuestra administración se encuentra el sistema de facturación médica electrónica (ABS), esta aplicación abierta nos permitió integrar los procesos de facturación y los servicios prestados por cada proveedor externo, con el fin de facilitar y agilizar los procesos administrativos y financieros relacionados a la retribución de los servicios de salud prestados por la Corporación, ya que provee los datos para la validación adecuada de los servicios médicos. Se evidencia una disminución de \$6 millones anuales en los gastos por servicios médicos, por los procesos de validación y revisión sistemática establecidos, lo que representó un ahorro de \$24 millones en los pasados cuatro años. De igual forma, se implementó el sistema de citas médicas (AMA), que no permite integrar los de manera efectiva el proceso de citas médicas con el fin de validar, verificar y modificar los horarios y espacios de los servicios, según la necesidad del lesionado y parearlo con los recursos disponibles.

En adición a estas mejoras en el área de sistemas de información, se logró la implementación del Sistema de Alertas e Integración de Patronos (SAIP), dicha implementación le permite a la Corporación identificar y disminuir la evasión patronal, logrando aumentar los recaudos mediante una mayor captación de patronos e ingresos. Una vez implementado este sistema hemos logrado captar sobre \$20 millones de dólares que en el pasado no eran posibles debido a la falta de innovación en nuestros sistemas mecanizados. La Corporación del Fondo del Seguro del Estado ha podido integrar no tan solo programas como este, sino que también ha logrado mantener los acuerdos colaborativos interagenciales que nos permiten lograr estas metas.

Otras de las metas logradas es la implementación del sistema mecanizado SIMERA, que calcula la reserva actuarial en los casos de incapacidad total o de muerte. Este sistema es importante porque nos permite tener un mayor control y un manejo efectivo de las reclamaciones y reduce la cantidad de errores humanos en la entrada de datos. Esto, también redundo en un beneficio financiero para la Corporación, ya que en el pasado por no tener un sistema automatizado no existía una precisión al momento de certificar los balances de compensaciones o el cálculo de la reserva actuarial que permite la otorgación de los beneficios en los casos antes mencionados en solo cuestión de segundos, logrando mayor rapidez en el proceso. En adición a SIMERA, se implantó el Sistema de Costo y Mérito que nos permite simplificar y agilizar el análisis de los costos de servicios médicos brindados a lesionados. Dicho sistema nos da la flexibilidad de otorgarle una bonificación o descuento al patrono al momento de renovar su póliza.

En esa misma línea y con el fin de lograr una mayor eficiencia financiera durante nuestra administración, se logró de manera exitosa la implementación del Sistema de Cuentas por Cobrar, lo cual nos permite tener acceso inmediato a la información de deudas de pólizas y créditos otorgados a patronos en tiempo real.

En ánimos de agilizar los pagos de compensaciones a los lesionados esta administración desde el año 2018 estableció la creación del Sistema de Pagos de Compensaciones a lesionados el cual nos permite de manera sistémica lograr la validación de manera efectiva y con mayor rapidez la emisión de los pagos en las fechas establecidas. Esto representa un avance significativo en nuestros procesos internos de pagaduría, los cuales nos permiten minimizar el tiempo de espera y desembolso a los lesionados cuyos casos requieren de una compensación económica tras haber sufrido un accidente en su lugar de trabajo.

Por otro lado, al llegar a la Corporación nos topamos con la falta de suficientes farmacéuticos licenciados para la adecuada operación de los servicios de farmacia. La falta de tan importante personal en dicha área en las distintas localidades, quienes son de difícil reclutamiento y retención, nos obligó a tomar decisiones proactivas que nos permitieran brindar un servicio de calidad y salud a nuestros lesionados. Es por eso, que la CFSE contrató los servicios de farmacia con un proveedor externo que tiene una red de farmacias con modelo cooperativista alrededor de toda la Isla. Ahora, el lesionado escoge la farmacia de su predilección y conveniencia, dentro de la red autorizada, para buscar sus medicamentos, donde ya la receta se envió por vía electrónica. El proceso de facturación es por medio de pago al proveedor por servicios prestados. Esta iniciativa nos permitió mejorar el servicio a los lesionados de la CFSE al lograr la disponibilidad de medicamentos de manera más rápida, en horarios extendidos incluyendo días feriados y fines de semana, y al mismo tiempo elimina las dificultades envueltas en el proceso de compra y evitamos la expiración de medicamentos.

Durante el transcurso de este año nos hemos enfrentado a una nueva realidad debido a la pandemia del Coronavirus (COVID-19). No empece a este nuevo reto, la Corporación ha logrado mantener la continuidad de sus servicios, en parte gracias los logros alcanzados con la implementación de iniciativas bajo nuestra administración desde el año 2017. Una de estas iniciativas fue la implementación del Sistema de Turnos PR el cual fue implementado en todas las Regiones de la CFSE para canalizar el flujo de los servicios internos ofrecidos a lesionados y patronos, clientes de la Corporación en forma ordenada. Además, se completó su implementación en las Oficinas de Seguro en Minillas. Esta iniciativa nos permitió ayudar a dirigir a tanto a patronos como a lesionados por las diferentes áreas de servicio, atendiendo todas sus necesidades durante su visita a nuestras facilidades.

Es importante destacar que dicha implementación buscando la innovación, ha sido de gran beneficio para la CFSE, especialmente en estos momentos de emergencia debido a la pandemia, ya que nos permite trabajar de forma estructurada y escalonada brindando una mayor seguridad a nuestros lesionados y patronos, al tiempo que podemos velar por la salud y la seguridad de nuestros empleados. Este sistema de turnos nos ayuda a evitar la aglomeración de personas en nuestras facilidades, ya que el sistema provee mecanismos alternos para que los visitantes no tengan que esperar su turno en un mismo lugar.

Como parte de las medidas implementadas a raíz de la pandemia, buscando mantener la continuidad de nuestros servicios que son catalogados como esenciales, se logró completar el proceso de integración en nuestros sistemas automatizados para proveer un servicio de pagaduría directa. Durante el mes de septiembre de 2020, se implementó el Sistema de Pagaduría (APS), para realizar el pago de gastos de transportación y almuerzo para lesionados en sus citas médicas. Este sistema brinda la capacidad para realizar estos pagos de forma electrónica, a una tarjeta de débito asignada al lesionado. Dicho sistema está atado al de citas médicas, donde se establece la necesidad del servicio, y luego se emite la comparecencia del lesionado, autorizándose el pago al lesionado, quien recibirá el mismo en una transferencia electrónica. Por otra parte, la implementación de este sistema provee para eliminar el manejo de dinero en efectivo en cada localidad de la CFSE. Además, libera a este personal y el espacio para otras funciones, ahorrando el gasto por uso de efectivo en cada localidad y mejora los controles financieros, cumpliendo con la política pública que requiere el Departamento de Hacienda.

Igualmente, durante la pandemia hemos brindado servicios de telemedicina a los lesionados, líneas de apoyo emocional, líneas de servicio a los patronos, en fin, gracias a las sobre cincuenta iniciativas de sistemas o automatización de procesos, comenzadas y finalizadas desde enero de 2017 al presente, en estos tiempos de pandemia logramos continuar ofreciendo a patronos y lesionados, la mayoría de nuestros servicios.

La Junta de Gobierno de la CFSE ha apoyado todos los esfuerzos de la administración para desarrollar cada una estas iniciativas con el fin de mejorar las facilidades, los sistemas y nuestros servicios. Como parte de esos servicios que se ofrecen, se logró la implementación de medidas de transparencia administrativa mediante la transmisión pública vía web de reuniones celebradas en la agencia como lo son:

- Junta de Gobierno
- Junta de Subastas (aperturas y adjudicaciones)
- Vistas Públicas para Patronos

En su gestión social, la CFSE ha desarrollado una serie de actividades para beneficio de entidades sin fines de lucro que llevan a cabo proyectos de significativa importancia para Puerto Rico (Sociedad Americana del Cáncer, Cruz Roja Americana, Hospital del Niño, Distrofia Muscular, entre otras). Para fortalecer la educación, se realizaron donativos millonarios al Programa de Educación Especial y la Administración de Rehabilitación Vocacional. Además, se han llevado a cabo actividades para beneficio de los empleados.

Finalmente, hemos emprendido nuevos proyectos en todas las áreas antes mencionadas. Tales proyectos pretenden seguir fortaleciendo la Corporación y los servicios que ofrecemos, sin renunciar a nuestro compromiso con los lesionados, patronos y cada uno de los trabajadores a los que día a día ofrecemos el mejor de los servicios.