

2020 Informe de Transición

Estado de situación administrativa de la
Oficina del Procurador del Paciente



Presentado al:
Departamento de Estado

Edna I. Díaz De Jesús, BHE, MPA
Procuradora

16 de octubre de 2020

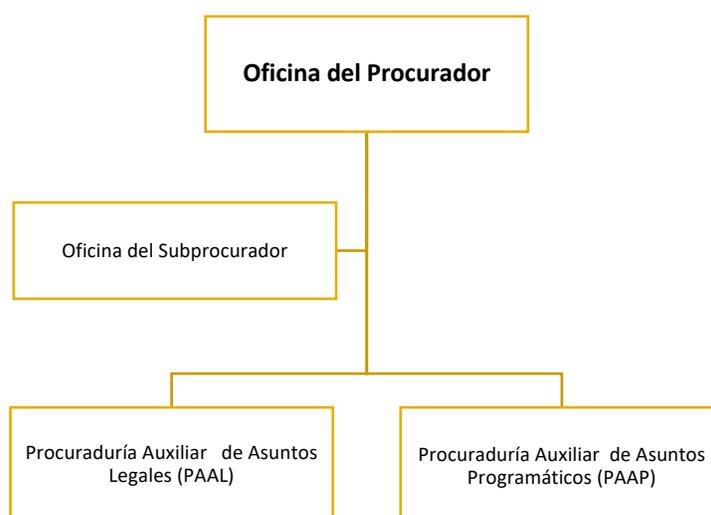
Contenido

Resumen Ejecutivo	3
Introducción.....	4
Deberes y Funciones	5
Base Legal	5
Visión - Misión - Valores	6
Metas Estratégicas y Objetivos Estratégicos	7
Situación Operacional y Fiscal de la Agencia	11
Servicios que ofrece la agencia	14
Componentes	15
Procuraduría Auxiliar de Asuntos Programáticos.....	15
Centro de Llamadas	15
Investigación de Querellas.....	15
Educación.....	16
Investigación, Calidad y Cumplimiento.....	17
Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales.....	18
Unidad de Vistas Administrativas.....	18
Resumen de logros por año natural	19
Limitaciones	41
Desafíos que debemos enfrentar	41

Resumen Ejecutivo

En cumplimiento con la Ley Núm. 197 de 2002, según enmendada, conocida como “Ley del Proceso de Transición del Gobierno”, presentamos el Informe de Transición de la Oficina del Procurador del Paciente (OPP), el cual presenta la información de nuestra agencia y de la labor realizada durante el periodo de 2017 a agosto de 2020. La Oficina del Procurador del Paciente (OPP) es la agencia gubernamental creada en virtud de la Ley Núm. 77-2013, según enmendada, conocida como “Ley del Procurador del Paciente del Estado Libre Asociado de Puerto Rico” para ser el ente fiscalizador en todo lo concerniente a la provisión de los servicios de salud en Puerto Rico. La Ley Núm. 77-2013, *supra*, asigna a la OPP las funciones de garantizar la accesibilidad del cuidado médico, servir de facilitador para que los pacientes reciban el servicio médico de forma más eficiente y velar que el servicio médico ofrecido sea de calidad y esté basado en las necesidades del paciente. De igual manera, esta ley le da herramientas a la OPP para garantizar que los servicios se brinden de forma digna, justa y con respeto hacia la vida humana. La OPP tiene como misión hacer cumplir a cabalidad los preceptos contenidos en la Ley Núm. 194-2000, según enmendada, conocida como la “Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente”.

A continuación, se presenta el Organigrama de la Oficina del Procurador del Paciente y sus Procuradurías Auxiliares.



Introducción

El Informe de Transición por año natural 2017 a agosto 2020, recoge el estado de situación de la agencia al momento de la transición, incluyendo los asuntos críticos de cada área. Estos asuntos requieren atención especial, ya que incluyen los proyectos en proceso y los contemplados para este año fiscal, además de los logros con mayor relevancia. Así mismo expone una breve descripción de la agencia incluyendo su estructura organizacional, su base legal, misión y visión, metas estratégicas, así como los detalles de los Recursos Humanos y las distintas Leyes y Reglamentos, que nos rigen. En adición contiene los aspectos financieros, una lista de los contratos vigentes, las acciones judiciales y administrativas y aquellos proyectos de envergadura que la próxima administración en el gobierno debe conocer para su debida atención.

La OPP fue establecida mediante la Ley Núm. 77-2013, según enmendada, conocida como “Ley Habilitadora del Procurador del Paciente”, tiene la responsabilidad de garantizarle a los pacientes en Puerto Rico el cumplimiento de la “Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente” promulgada por la Ley Núm. 194-2000, *supra*.

Con tales fines, tiene como su norte atender los reclamos y las necesidades de pacientes, asegurados, usuarios y consumidores de los servicios de salud médico-hospitalarios en Puerto Rico. Por su mandato legal, la OPP sirve a los 3.4 millones de habitantes de Puerto Rico. Las funciones de la OPP se agrupan en cuatro áreas de servicios fundamentales que representan los deberes y funciones que por ley nos han sido encomendados.



Deberes y Funciones

- Garantizar la accesibilidad del cuidado médico.
- Servir de facilitador para que el servicio médico llegue a cada paciente beneficiario del Sistema de Salud y planes médicos comerciales de una forma más eficiente.
- Velar que el servicio médico ofrecido sea de calidad y esté basado en las necesidades del paciente, así como garantizar que se brinde de una forma digna, justa y con respeto por la vida humana.
- Identificar las vías más adecuadas para atender de una forma responsable y ágil los problemas y querellas de todos los pacientes, tanto beneficiarios del Plan de Salud del Gobierno (PSG) y como los planes médicos comerciales.

Base Legal

A principios de la década del 2000 se aprobaron en Puerto Rico dos de las leyes de justicia social de mayor trascendencia dirigidas a proteger el derecho más importante para el ser humano, el **derecho a la salud**. La primera es la Ley Núm. 194-2000 (en adelante Ley 194), según enmendada, conocida como “Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente”, cuyos estatutos están íntimamente relacionados con el derecho a la salud, la vida y la dignidad del ser humano. Reconocida su relevancia, un año más tarde se crea la Ley Núm. 11-2001, la cual creó en un principio la Oficina y el cargo de Procurador del Paciente Beneficiario de la Reforma de Salud con la misión de hacer cumplir los preceptos contenidos en la “Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente”, específicamente relacionados a los pacientes beneficiarios de la Reforma de Salud, establecidos mediante la Ley Núm. 194. Dicha ley establece sus funciones, poderes, deberes y asigna fondos para sufragar los costos iniciales de la organización y establecimiento de la Oficina. La referida ley fue derogada con el Plan de Reorganización de las Procuradurías del 22 de junio de 2011. No obstante, luego se aprobó la Ley Núm. 77-2013, según enmendada, conocida como “Ley del Procurador del Paciente del Estado Libre Asociado de Puerto Rico” (en adelante Ley 77), en la que se crea nuevamente la Oficina del Procurador del Paciente, el cargo de Procurador y a su vez, se le añaden nuevos deberes y funciones a esta Oficina. Además, esta ley le asigna a la OPP las funciones de garantizar la accesibilidad del cuidado

médico, servir de facilitador para que los pacientes reciban el servicio médico de forma más eficiente, de calidad y basado en las necesidades del paciente. Asimismo, persigue garantizar que los servicios que se brinden de forma digna, justa y con respeto hacia la vida humana. La OPP tiene como misión hacer cumplir a cabalidad los preceptos contenidos en la Ley Núm. 194.

Visión - Misión - Valores



Metas Estratégicas y Objetivos Estratégicos

Presentamos las metas y objetivos de las diversas funciones que se desarrollan en la OPP.

Meta 1:

Optimizar la eficiencia y productividad de nuestros servicios, garantizando el cumplimiento de los estándares establecidos.

Objetivo Estratégico	Objetivo Específico
1.1 Lograr la articulación efectiva y ágil de los procesos administrativos para el manejo y solución de las querellas.	1.1.1 Desarrollar e implementar mecanismos para la solución de las querellas.
	1.1.2 Reducir la cantidad de llamadas abandonadas en el Centro de Llamadas en comparación al año anterior.
	1.1.3 Desarrollar e implementar un sistema de capacitación a todo el personal que interviene en el proceso de mediación/intercesión de querellas, para aumentar su eficiencia y la calidad del servicio en el proceso de investigación de querellas.
	1.1.4 Mantener prácticas de sana administración mediante la aplicación de normas, procedimientos, mecanismos y controles internos.
1.2 Operar un servicio de calidad maximizando el potencial u capacidad de la fuerza trabajadora y la optimización de la infraestructura tecnológica y administrativa.	1.2.1 Implementar un procedimiento sistemático para medir la calidad del proceso de orientación y atención de querellas.
	1.2.2 Maximizar la infraestructura tecnológica en las operaciones diarias de la OPP.

Meta 2:

Educar, orientar y promover la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente entre los pacientes y proveedores de servicios de salud de Puerto Rico

Objetivo Estratégico	Objetivo Específico
<p>2.1 Incrementar la disseminación, el acceso y la disponibilidad de información, fundamentada en la protección de los derechos de los pacientes.</p>	<p>2.1.1 Realizar un Conversatorio con la Procuradora por Oficina Satélite de la OPP para identificar violaciones de derechos que estén confrontando los pacientes.</p>
<p>2.2 Sostener alianzas estratégicas para garantizar la eficiencia en los procesos mediante la colaboración de organizaciones proveedoras de servicios de salud, aseguradoras, entidades académicas, municipios y organizaciones no gubernamentales.</p>	<p>2.1.2 Identificar actividades comunitarias dirigidas por los municipios, donde OPP pueda participar educando a los pacientes sobre sus derechos.</p>
	<p>2.2.1 Desarrollar actividades educativas a agencias gubernamentales, organizaciones de base comunitaria y a público en general para dar a conocer los servicios de OPP y los Derechos y Responsabilidades de los Pacientes.</p>
	<p>2.2.2 Fortalecer el sistema de orientación a través de la página web para garantizar rápida respuesta de OPP ante las solicitudes de los clientes.</p>
	<p>2.2.3 Continuar participando de los Comités Interagenciales para aunar esfuerzos en beneficios de los pacientes.</p>
	<p>2.2.4 Desarrollar actividades de capacitación a profesionales a través del proyecto Alianza de la OPP a profesionales de la salud, educación y Organizaciones Sin Fines de Lucro.</p>
	<p>2.2.5 Implementar el Proyecto ECOS en 10 escuelas.</p>

Meta 3:

Fiscalizar el cumplimiento de la política pública establecida y velar que el servicio médico ofrecido sea de calidad y basado en las necesidades del paciente.

Objetivo Estratégico	Objetivo Específico
<p>3.1 Fortalecer los procesos de fiscalización mediante el desarrollo de acciones dirigidas a la solución de querellas, la realización de investigaciones y auditorías de calidad de todos los proveedores de servicios de salud y aseguradoras bajo la jurisdicción de la OPP.</p>	<p>3.1.1 Establecer un sistema para monitorear continuamente los cumplimientos del derecho del paciente en las facilidades de salud médico hospitalarios y aseguradores dentro de la jurisdicción de la OPP.</p> <p>3.1.2 Ejecutar acciones legales para asegurar la mejor atención médica y el cumplimiento por proveedores de servicios de salud de acuerdo con la Ley Núm. 194-2000.</p>
<p>3.2 Establecer iniciativas de colaboración entre todos los componentes del sistema de salud, para viabilizar el cumplimiento voluntario de la política pública establecida en protección de los derechos del paciente.</p>	<p>3.2.1 Monitorear los cambios en política pública que afectan la prestación de servicios de salud.</p> <p>3.2.2 Crear y fortalecer las relaciones con los grupos de interés para generar discusión relacionada con los hallazgos de nuestras investigaciones.</p>
<p>3.3 Impulsar la formulación de políticas públicas dirigidas a proteger los derechos de los pacientes y eliminar barreras que los vulneran.</p>	<p>3.3.1 Poner a disposición de los diferentes foros adjudicativos y legislativos el conocimiento experto en derecho para facilitar la solución de casos y controversias o para emitir recomendaciones respecto a leyes, reglamentos que tiendan a impactar la prestación de los servicios de salud y los derechos y responsabilidades de los pacientes en Puerto Rico.</p>

Meta 4:

Fomentar estudios e investigaciones sobre enfermedades y factores que afecten la calidad de vida de los pacientes de Puerto Rico.

Objetivo Estratégico

Objetivo Específico

4.1 Establecer un sistema de recopilación de información sobre las características y necesidades de los pacientes.

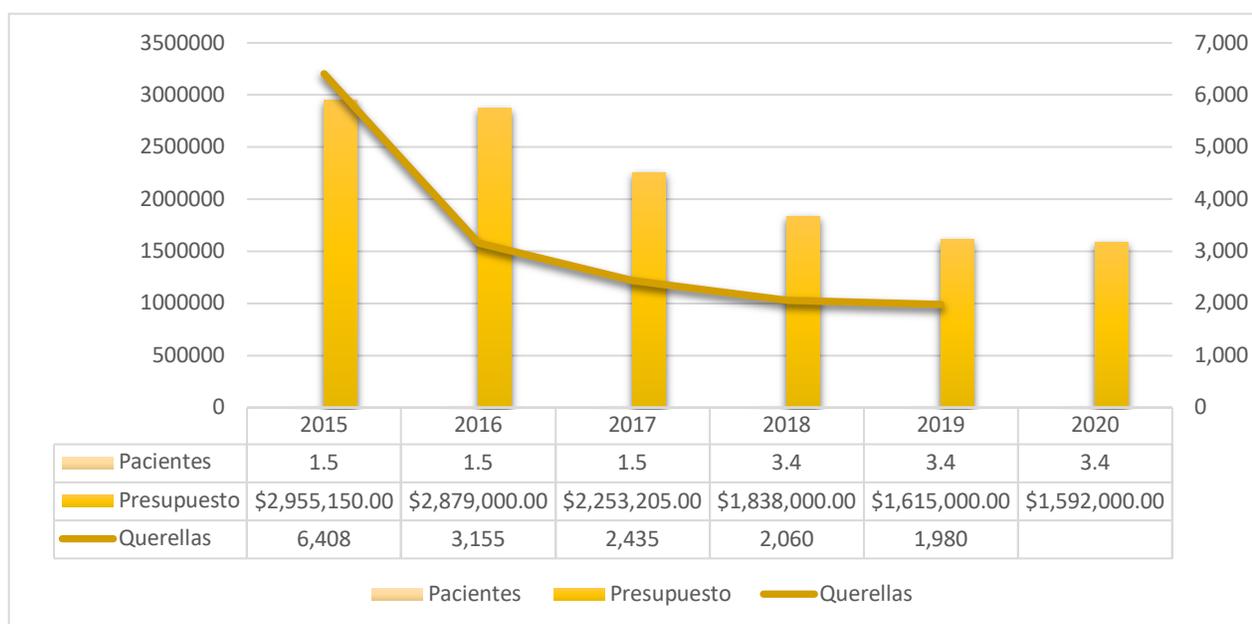
4.1.1 Identificar situaciones que afecten la prestación de los servicios de salud en Puerto Rico.

Situación Operacional y Fiscal de la Agencia

Resumen de la situación operacional y programática

La situación fiscal que ha atravesado el país en los pasados años ha tenido sus efectos adversos en nuestra Agencia, ya que hemos tenido una constante reducción presupuestaria que limita marcadamente nuestras operaciones. La siguiente gráfica refleja los fondos asignados a esta Procuraduría desde el AF 2015 hasta el presente.

Gráfica I
Relación de Jurisdicción vs. Asignaciones Presupuestarias
y Número de Querellas Radicadas
2015 - 2020



La gráfica I ilustra en forma de barras el desglose de las asignaciones presupuestarias desde un máximo de \$2.9 millones en el AF 2015 cuando no servíamos a la totalidad de la población de Puerto Rico (3.6 millones) hasta el presupuesto del 2019-2020 con las enmiendas a la Ley Habilitadora de la OPP relacionadas con la aprobación de la Ley Núm. 47-2017 donde se amplía la jurisdicción de la Oficina para servir a toda la población de ciudadanos-pacientes. Hoy, la Oficina enfrenta el reto de servir aproximadamente 3.4 millones de personas con recursos aún

más limitados. Esta es claramente la mayor limitación que enfrenta y enfrentará la OPP. Ante la expansión de la jurisdicción, la Agencia ha continuado enfrentado limitaciones presupuestarias que dificulta ofrecer los servicios a la totalidad de la población de la Isla.

Según se presenta en la gráfica, el cambio en los modelos de prestación de servicios de salud marca un aumento en la cantidad de querellas radicadas. La adaptación a la nueva dinámica se vio reflejada en un aumento en reclamaciones de parte de los pacientes. La Agencia ha reasignado personal y ha redistribuido tareas en busca de lograr la distribución óptima de los recursos para responder a las solicitudes de servicios de acuerdo con las querellas y solicitudes de información e investigación.

Gráfica II
Relación de Asignación Presupuestaria y Número de Empleados
2015 - 2020



En la gráfica II se presenta una comparación del número de empleados con respecto al presupuesto. Se observa que en el Año Fiscal 2017-2018 la OPP tuvo una reducción de su plantilla de empleados por el Programa de Transición Voluntaria. Sin embargo, a pesar de los escasos recursos y la alta demanda de servicios, nuestra dirección estratégica, infraestructura tecnológica

y nuestro recurso humano, han permitido que podamos continuar cumpliendo con nuestro deber ministerial de fiscalizar el cumplimiento con los derechos de los pacientes.

Uno de los componentes principales de la operación, es la atención de las querellas. La gráfica III, refleja una relación entre el presupuesto asignado y la cantidad de querellas radicadas en la OPP.



En la gráfica III se puede observar el número de querellas radicadas que la OPP ha manejado en los pasados años comparadas con el presupuesto asignado. La disminución en el presupuesto no solo afecta el número de empleados, afecta también recursos tales como: el rediseño del sistema de reporte de querellas, la transportación de personal para inspecciones a facilidades médico-hospitalarias y otros asuntos logísticos que apoyan el servicio directo. Es significativo señalar que hemos tenido años muy retantes ante las circunstancias que ha atravesado el país de forma consecutiva. Una de las situaciones más impactante, fue la emergencia provocada por el Huracán María en donde hubo un colapso en los servicios de comunicaciones en el país. La OPP sufrió daños significativos tanto en la estructura como en la operación. Además, a nivel

estatal se emitieron órdenes administrativas en beneficio de los pacientes que eliminaban restricciones administrativas para recibir servicios de salud. Como resultado se observa una disminución en la cantidad de llamadas y querellas radicadas durante ese periodo. Este patrón ha continuado en descenso paralelamente con la disminución de los presupuestos asignados anualmente. A esto se suma a principio del 2020 la situación del terremoto y la más reciente situación por la pandemia por el COVID-19 desde el mes de marzo 2020 al presente, donde su efecto ha sido a nivel mundial.

Servicios que ofrece la agencia

La OPP es un organismo cuasi judicial responsable de hacer valer la Ley Núm. 194-2000, conocida como la “Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente”, para lo cual cuenta con la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Programáticos (PAAP) y la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales (PAAL), además de tres áreas de apoyo: la Oficina de Sistemas de Información, la Oficina de Recursos Humanos y la Oficina de Administración. Es a través de las dos Procuradurías Auxiliares y el área de Vistas Administrativas que se lleva a cabo la fiscalización necesaria para defender y proteger los derechos de los pacientes de toda persona, que necesite, solicite o reciba servicios para el cuidado de su salud física o mental, sea o no suscriptor de un plan de cuidado de salud, programa federal *Medicaid*, o *Medicare* partes A, B, C (*Medicare Advantage*) y D, *Medicare* Platino, o de cualquier organización de servicios de salud autorizada para administrar poblaciones de pacientes *Medicare* y/o *Medicare* Platino. Esto según fue establecido en la Ley Núm. 47 del 23 de julio de 2017, ley que amplía la jurisdicción de la OPP para atender querellas de pacientes con planes médicos privados.

Componentes

Procuraduría Auxiliar de Asuntos Programáticos

Centro de Llamadas

- El paciente es eje central y razón de ser de nuestra agencia. Este tiene su espacio de reconocimiento activo por medio de la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Programáticos. Para ello, la oficina dispone de varios canales de atención al público con el propósito de garantizar medios efectivos de interacción con la población a la cual servimos y de esta forma resolver efectivamente sus inquietudes y requerimientos. Los componentes a través del cual se canalizan dichos servicios ocurren a través del Centro de Orientación e Información a Pacientes y Familiares (COIPFAM), Oficinas Satélites (San Juan, Ponce, Mayagüez, Guayama y Comerío), comunicaciones escritas, la red social Facebook y el correo electrónico info@opp.pr.gov.

Investigación de Querellas

- Por medio de las investigaciones de querellas la OPP interviene en nombre del paciente para resolver cualquier situación o dificultad que este experimenta al momento de necesitar un servicio de salud, máxime cuando el mismo entiende que sus derechos han sido violentados. La OPP establece prioridades en la atención de querellas. La primera prioridad son las querellas categorizadas como acción inmediata. Este tipo de querella debe resolverse en o antes de 72 horas, debido a que la salud o la vida del paciente se encuentran en riesgo. Un ejemplo de estas querellas es la denegación de medicamentos cubiertos.

La segunda prioridad son las querellas categorizadas como acción intermedia. Este tipo de querella debe resolverse en o antes de 30 días para que no se conviertan en una querella de acción inmediata. Algunos

ejemplos de estas querellas son la denegación de referidos para pruebas diagnósticas o estudios especializados y para visitar algún médico subespecialista dentro de la red de la aseguradora.

La tercera prioridad, son las querellas categorizadas como rutina. Este tipo de querella no está relacionada directamente con el servicio de salud que un paciente necesita al momento de radicar la querella, las cuales deben resolverse dentro de 90 días. Algunos ejemplos de estas son las querellas por falta de respeto o trato desigual, manejo clínico inadecuado cuando el paciente ya recibió el servicio y entiende no fue adecuado y cobro indebido.

Educación

- A ella se integra el Instituto de Capacitación y Desarrollo el cual obedece a un compromiso genuino de promover sobre una base continua el estudio y el análisis de temas y asuntos pertinentes al ámbito de las actividades propias de la Oficina del Procurador del Paciente. Hace realidad, además, la aspiración de formar un cuerpo de servidores públicos comprometidos con la justicia y el interés comunitario, dotados con el conocimiento, técnica y las destrezas indispensables para ejercer un desempeño profesional idóneo. Esta área desarrolla las diversas estrategias para educar y orientar a todos los pacientes y proveedores de servicios de salud de Puerto Rico enfocados a que todos conozcan la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente. Por medio de diversas estrategias educativas se desarrollan diversas actividades de capacitación para la comunidad en general y la comunidad de profesionales de la salud. Dentro de las que se encuentran, pero no se limita a actividades educativas, actividades de promoción en comunidades y ferias de salud y actividades de comunicación en salud en los medios de comunicación.

Investigación, Calidad y Cumplimiento

- Es la unidad responsable de identificar y analizar los patrones de querellas de proveedores directos o entidades aseguradoras/OSM y realizar auditorías de cumplimiento y monitorias. Además, está a cargo de inspeccionar instalaciones físicas de las agencias públicas o entidades privadas y entidades aseguradoras, sujeto a las disposiciones de las leyes bajo nuestra administración y jurisdicción, que sean pertinentes a una investigación o querella ante nuestra consideración.

Dentro de las auditorías, se incluyen las auditorías ordenadas por el Tribunal Federal de Quiebra, el cual identificó y designó a la OPP como la entidad gubernamental a nivel estatal para realizar auditorías de facilidades de salud y proveedores que solicitan acogerse a la Ley de Quiebra. El informe sometido por la OPP al Tribunal de Quiebra es la principal herramienta que utiliza el Síndico del Tribunal de Quiebra para dar el visto bueno o denegar la petición de quiebra del proveedor o facilidad de salud. El proveedor o facilidad de salud debe demostrar, que la calidad del servicio no se ha afectado como parte del proceso de la solicitud de quiebra para poder aprobarle la quiebra. La OPP, a través de informes, le demuestra o informa al Tribunal de Quiebra, si la facilidad o proveedor de servicios está cumpliendo con el requisito de ofrecer un servicio de alta calidad para ser autorizada la quiebra.

La complejidad del sistema de prestación de servicio de salud obliga a la Unidad de Investigación, Calidad y Cumplimiento a convertirse en una unidad especializada, para poder cumplir el objetivo de monitorear el sistema de servicios. Las inspecciones oculares y las auditorías de facilidades y proveedores de servicios de salud es un proceso que se tiene que realizar con gran seriedad, certeza, dedicación y dominio absoluto del sistema de prestación de servicios de salud.

Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales

La Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales (PAAL) es responsable de proveer servicio directo mediante la representación legal de los pacientes en los procesos adjudicativos de la agencia, tribunales de justicia, la emisión de órdenes e investigaciones de situaciones que aparentan violentar los derechos de los pacientes y del asesoramiento sobre asuntos legales relacionados con la OPP. Además, prepara la defensa legal de todas las querellas que le son referidas, a través de sus abogados e investigadores. Así mismo se certifican las facilidades de salud que se acogen al crédito contributivo.

Unidad de Vistas Administrativas

La Unidad de Vistas Administrativas que el componente responsable de llevar a cabo el procedimiento adjudicativo de la agencia. Dicha Unidad es un ente con independencia de criterio para examinar querellas que no pudieron ser resueltas por la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales (PAAL), por lo que deben ser referidas para determinar si se iniciará o no el proceso adjudicativo formal.

Resumen de logros por año natural

La naturaleza de los servicios que ofrecemos para proteger la salud y la vida de los ciudadanos-pacientes y las limitaciones presupuestarias desde que la Agencia se creó, son dos elementos esenciales para enfocar nuestras estrategias a ser más eficientes y efectivos cada día. Más aún, cuando nos enfrentamos a situaciones novedades como lo ha sido en este año la pandemia por COVID-19. Con el alcance de las restricciones sociales para mitigar el contagio del coronavirus, hemos tenido que reducir nuestras operaciones regulares, trabajando en condiciones limitadas; incluyendo el cese temporal las actividades. No obstante, ante la encomienda de viabilizar el servicio de salud que en muchas ocasiones se les impide recibir a los más necesitados e indefensos de nuestro país, nuestra agenda ha dado resultados en bienestar de los más necesitados.

Resumen de logros de la Oficina del Procurador del Paciente para el período de enero a agosto de 2020:

2020

(enero – agosto)

- Se han atendido 2,603 llamadas en el Centro de Orientación e Información a Pacientes y Familiares (COIPFAM).
- Apoderamiento y autogestión de los pacientes: El proveer la herramienta del conocimiento a los pacientes sobre sus derechos y responsabilidades se traduce en su capacidad de adquirir el control del cuidado de su salud. Tanto el Centro de Orientación, como las conferencias relacionadas al tema del derecho, tienen un gran impacto. Durante éste año hemos impactado cerca de 4,669 personas mediante las distintas estrategias educativas. Cabe destacar que, desde el 16 de marzo de 2020, a causa de la pandemia del COVID-19 la OPP ha realizado intervenciones educativas virtuales.
- En el periodo del 16 de marzo al 15 de junio de 2020 se atendieron un total de 653 casos. En 185 de estos la OPP realizó intervención. En 468 casos se llevó a cabo orientación y/o referido.

- Se recibieron y atendieron 264 correos electrónicos de pacientes a través de info@opp.pr.gov, para solicitudes de orientación, radicación de querellas, solicitudes de certificaciones de entidades médico-hospitalarias, solicitudes de materiales educativos solicitudes de participación de la OPP en actividades educativas y otras comunicaciones.
- Se han recibido 497 querellas por alegadas violaciones a los derechos de los pacientes. Esto se traduce en que los pacientes que han acudido a la OPP, se le han resuelto sus querellas devolviéndoles los servicios médicamente necesarios a los que tienen derecho y le fueron denegados; evitando así hospitalizaciones, visitas a sala de emergencia, más aún el deterioro en la salud y en ocasiones hasta la muerte. ·
- Estrategias de cambio al Sistema de Prestación de Servicios de Salud para lograr las garantías de los derechos a nivel colectivo. En la medida que continuemos contribuyendo a los cambios que requiere el sistema de prestación de servicios de salud, lograremos que los pacientes que acceden al sistema de servicios de salud tengan sus derechos garantizados.
- Se cuenta con 22 acuerdos colaborativos.
- Se realizaron gestiones especiales con ASES y las aseguradoras, relacionadas a querellas y barreras reportadas por los pacientes al requerir un servicio en nuestra oficina.
- Hubo exposición en medios de comunicación prensa y televisión. Además, desde el 9 de agosto de 2018, la OPP mantiene de manera gratuita, por invitación de la emisora Victoria 840am el segmento OPP Contigo. En este año fiscal la OPP tuvo sobre 20 exposiciones en su programa radial educando a pacientes y recibiendo sus reclamos.
- Se alcanzó un total de 1,683 seguidores en la red social Facebook, 16,026 me gusta, se han realizado sobre 70 publicaciones y se atendieron 147 situaciones en mensajes recibidos al buzón privado.

- Se registraron 4,669 visita a la página web de la OPP, donde pueden conocer los pasos para la radicación de querrela o buscar material educativo relacionado a sus derechos y responsabilidades como pacientes.
- Durante el año 2020, la PAAL ha atendido diversas situaciones concernientes a aspectos legales como por ejemplo representación legal de los pacientes en los procesos adjudicativos de la agencia, tribunales de justicia, la emisión de órdenes e investigaciones de situaciones que aparentan violentar los derechos de los pacientes.
- Durante el año 2020 se enviaron memoriales explicativos para 59 proyectos o resoluciones de investigación de diversos temas relacionados con la salud, según solicitados por los cuerpos legislativos. La OPP tiene como política administrativa contestar todos los proyectos que a bien se le soliciten a modo de exponer con nuestro peritaje la visión de la agencia en la atención, promoción y defensa de los derechos y responsabilidades de los pacientes.

En el año fiscal 2019-2020 se llevaron a cabo las siguientes actividades a nivel administrativo:

- **Plan Estratégico**

Se modificó el Plan Estratégico dejando la estructura vigente, y se continuó la comunicación con la Oficina de Gerencia y Presupuesto (OGP) para someter el plan estratégico, denominado “Ruta Estratégica 2023” que se había realizado en el 2018.

- **Consejo Asesor de la OPP**

Se logró la aprobación de todos los miembros del Consejo Asesor efectivo el 22 de octubre de 2019, y se llevó a cabo la primera reunión con los nuevos integrantes del Consejo el 11 de diciembre de 2019. De igual modo se estableció el calendario de reuniones trimestrales para el próximo año.

- **Colaboración con entidades educativas**

La OPP funge como escenario de experiencia laboral y académica de diversos programas educativos de instituciones vocacionales y universitarias. Durante este año contamos con la participación de cuatro (4) estudiantes de vocacionales, universidades y del programa de empleo de la Administración de Rehabilitación Vocacional en áreas de apoyo administrativo y contabilidad.

- **Colaboración interagencial**

Durante el año 2019 hubo representación de la OPP en el Comité de Coordinación de Estadísticas y el Sub comité de Estadísticas de Salud y Justicia del Instituto de Estadísticas de Puerto Rico (IEPR). Además, la OPP continúa recibiendo la colaboración del Instituto de Estadísticas de Puerto Rico en el rediseño de su sistema electrónico de recopilación de información del paciente, lo cual se ha visto interrumpido debido a cambios de personal acaecidos en el IEPR. Por otro lado, la OPP continúa recibiendo la colaboración de la OGP en el mantenimiento del portal de internet de la agencia. Asimismo, mediante una designación de destaque de una abogada de la Defensoría de las Personas con Impedimentos, la OPP pudo cubrir la vacante en la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales, hasta el mes de junio cuando culminó su destaque. Así también, la OPP fue invitada a participar en las reuniones del Comité de Organizaciones Comunitarias LGBTT-QIA Alianzas para la Salud de la Oficina del Gobernador desde donde colabora proveyendo su peritaje como una de las agencias líderes del sector de la salud en la consecución de mayor acceso y trato digno en la provisión de servicios de salud para estas comunidades. Como parte de este grupo, la OPP proveyó información a los miembros del consejo sobre la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente, así como de las funciones de la agencia. Además, la OPP participó en el Comité del plan de emergencias de salud pública (HUB & SPOKE) del Departamento de Salud. En este comité se realizó la coordinación de esfuerzos interagenciales entre las Procuradurías para la coordinación de servicios de salud en situaciones de emergencias de salud pública y desastres. Además, la OPP se mantuvo

en colaboración y comunicación continua con las entidades comunitarias y proveedores de servicios, tales como el Consejo Renal de Puerto Rico, Vieques Love y Fresenius.

- **Grupos de interés extraordinario**

Se estableció un acuerdo colaborativo con el Programa de Prevención de Cáncer del Centro Comprensivo de Cáncer de Puerto Rico, Inc. (CCC). Mediante este la OPP participará proveyendo asistencia técnica en el diseño y diseminación de material educativo sobre el cáncer y la obesidad. Se ha demostrado que estas son dos morbilidades con alta prevalencia en la población y representan un alto impacto en la salud, en la economía de las personas que las padecen y en el sistema de prestación de servicios de salud.

- **Instituto de Desarrollo, Capacitación e Investigación (IDCI)**

Como parte de su Proyecto Alianza se llevaron a cabo dos actividades educativas para conocer los mecanismos que tienen a su alcance los pacientes para presentar querellas ante la OPP, como parte de los esfuerzos para ampliar el radio de acción de la Procuraduría bajo el Proyecto Alianza de la OPP. Estas actividades fueron realizadas con el personal de los Centros de Educación Especial del Departamento de Educación, Departamento de Corrección y el Hospital Municipal de San Juan. Además, se coordinó para el 2020 una actividad dirigida al personal del Programa Ciencias de la Salud del Departamento de Educación.

- **Equipo de Chicos/as Observando de su Salud (ECOS)**

La OPP culminó todos los documentos normativos para la implementación de Proyecto ECOS. Para este Proyecto se coordinó una capacitación con el personal del Programa de Salud Escolar, impactando a 17 maestros/as del Programa. Se proyecta para el año escolar 2019-2020 impactar 435 estudiantes en el Proyecto.

- **Capital Humano**

Al 8 de septiembre de 2020, la OPP cuenta con una fuerza laboral de veintiún (21) empleados.

Tabla 2
Fuerza laboral de la OPP
AN 2019-2020

Categorías		Número de Empleados
Regular	Unionado	11
	Gerencial	3
Transitorio		3
Confianza		4
Total:		21

Para julio de 2019, quedó vacante el puesto de Administradora de Sistemas de Oficina ya que se acogió al Programa de Pre-Retiro Voluntario. En octubre de 2019, surgió otra vacante de un Oficial de Orientación e Información, quien también se acogió al Programa de Pre-Retiro Voluntario. Finalmente, fueron sometidos todos los requerimientos de documentación en cumplimiento con las disposiciones del Programa de Pre-Retiro Voluntario. Además, para el mes de julio de 2020 quedaron vacantes el puesto de Subprocurador y Ayudante Especial I, ambos puestos en el servicio de confianza. Asimismo, luego de la aprobación de la Oficina de Gerencia y Presupuesto y la Oficina de Administración y Transformación de los Recursos Humanos en el Gobierno de Puerto Rico pudimos ocupar 3 puestos de servicio directo de forma transitoria hasta el 30 de junio de 2021, estos son: 1 Oficial de Orientación, 1 Oficial de Querellas y 1 Investigador de Querellas. Durante este año se colaboró con entidades educativas contando con la participación de tres (3) estudiantes en áreas de Administración y Recursos Humanos de una universidad privada del país.

En referencia al sistema de asistencia, se ha dado continuidad a la instalación del nuevo sistema Kronos. Por último, con los cambios a las reglamentaciones fueron

sometidos a la Oficina de Gerencia y Presupuesto (OGP) y a la Oficina de Administración y Transformación de los Recursos Humanos del Gobierno Puerto Rico (OATRH) la documentación e informes requeridos.

A su vez, conforme con lo establecido en la Ley Núm. 8-2017, según enmendada, conocida como “Ley para la Administración y Transformación de los Recursos Humanos en el Gobierno de Puerto Rico”, la cual dispone que es la agencia gubernamental encargada de poner en función cada plan de movilidad en la prestación de servicios y funciones en el Gobierno de Puerto Rico. Se solicitó que se nos pudiera identificar algún personal por movilidad para ocupar las siguientes posiciones: Abogado II, un Administrador de Sistemas de Oficina, adscritos a la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales, un Oficial de Presupuesto, un Auxiliar de Contabilidad y un Analista de Recursos Humanos, adscritos a la Oficina de Servicios Administrativos. Mediante uno de los destakes peticionados, se nos concedió un Oficial Ejecutivo, en la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Programáticos.

Por otra parte, la oficina ha estado rindiendo los diversos informes requeridos tanto por la OGP, OATRH y la Oficina de la Procuradora de la Mujer, entre estos, Informe de Beneficios Marginales delineados en el Convenio Colectivo, Informe de Transacción de Personal, Informe de Movilidad, Empleados Transitorios y de Confianza, informes concernientes a la preparación del Presupuesto Base Cero, información para el presupuesto recomendado, el listado de los empleados con la información referente a salario y beneficios, Plan de Acción Afirmativa e Informes de Progreso Anual. Además, se cumplió con el envío del Informe de Asistencias solicitado por el Departamento de Hacienda y OATRH.

Así también, la OPP participó de las diferentes orientaciones ofrecidas por la OATRH referente al Programa de Pre-Retiro, Planes de Clasificación y Retribución, Planes de Necesidades de Adiestramientos, reuniones en OGP y el Departamento de Hacienda para los nuevos procesos de presupuesto y entrada de datos al sistema de gobierno.

Por último, se trabajó con toda la información de los empleados de la agencia a presentar a Interboro para la implementación del sistema Kronos, con el fin de crear los perfiles de cada uno de los empleados en sistema. Se establecieron las reglas de pago, relacionadas a las licencias existentes en gobierno, horarios establecidos para los empleados, acumulación y días feriados. En el caso de las licencias y la acumulación de conformidad a la Ley Núm. 176-2019, se restituyó a los empleados los parámetros de acumulación de la Licencia Regular de Vacaciones y Licencia por Enfermedad. Para poder completar las tareas antes descritas, se realizaron varias reuniones con la Gerente de Proyecto, personal de implementación para discutir el alcance de la información a programar en el sistema, personal de administración, sistemas de información y recursos humanos. De igual forma, en conjunto a la Oficina de Sistemas de Información se estuvo trabajando con la entrega de documentación requerida. De igual forma, fueron entrados al reloj ponchador todos los empleados de la OPP. Relacionado a esto se realizaron varias pruebas en el sistema, detectando varios errores en programación y reportados a Interboro. Los mismos comenzaron a ser atendidos al finalizar dicho semestre. Una vez se alcancen las correcciones en su totalidad, el sistema de asistencia y licencias será una herramienta ágil y eficaz para la agencia.

De otra parte, en este periodo la Oficina de Recursos Humanos acordó con Interboro Systems la exportación de balances de asistencia al nuevo sistema y se coordinó la visita de un representante de dicha entidad para reprogramar los ponchadores. También, se comenzó con la revisión de la plantilla de asistencia para los balances de vacaciones, enfermedad y tiempo compensatorio. Como parte de esto, se completó el cuadro de asistencia hasta diciembre de 2019 y se estará notificando a los empleados sobre los balances acumulados y los excesos en las licencias acumuladas.

- **Plan de Manejo De Emergencias**

La OPP revisó y actualizó el Plan de Manejo de Emergencias de la agencia, dando especial atención a la incorporación de acciones específicas en el desalojo de las facilidades de personas con impedimentos e incorporación de nuevo personal. Además, se capacitó al personal sobre las acciones a realizar en situaciones de emergencia y Manejo de Riesgo ante casos de Covid-19.

- **Talleres y Adiestramientos**

La Oficina del Procurador del Paciente implementó un plan abarcador para optimizar el potencial de nuestro recurso humano. El propósito de las actividades de capacitación es mantener una fuerza trabajadora con los más altos niveles de excelencia, eficacia y productividad, en aras de proveer a los pacientes un servicio de calidad y excelencia. Durante el año 2019 se impartieron adiestramientos acerca de los siguientes temas:

- Destrezas para Proveer Servicios con Trastornos de Salud Severos
- Estrategias de colaboración: Desarrollando el hábito del trabajo en equipo en la unidad de trabajo.
- Estrategias para un Plan de Emergencia Inclusivo
- Guía para Mejorar la Calidad de Vida: Familiar, Personal y Laboral
- Hostigamiento Sexual en el Empleo
- Igual Paga por Igual Trabajo
- Ley 17-1988, según enmendada, conocida como “Ley para Prohibir el Hostigamiento Sexual en el Empleo”
- Ley 22-2013, “Ley que Prohíbe el Discrimen por Orientación Sexual e Identidad de Género en el Empleo”
- Ley 47-2017 y su Reglamento
- Plan Operacional de Emergencia
- Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros de Salud (SHIP por su acrónimo en inglés)
- Programa Ship
- *The Progress SOAP Note*

- Una Integración Efectiva ante los cambios, retos organizacionales y como trabajar en equipo.
- Una Integración efectiva ante los cambios, retos organizacionales y como trabajar en equipo.

Además, la Oficina para la Administración y Transformación de los Recursos Humanos del Gobierno de PR, a través de su Instituto de Adiestramiento y Profesionalización de los Empleados del Gobierno de Puerto Rico, en acuerdo colaborativo con la Universidad de Puerto Rico desarrollaron un programa de capacitación para los empleados gubernamentales, con la finalidad de contribuir a la profesionalización de estos. A través de esta iniciativa personal de la agencia ha recibido las siguientes capacitaciones:

- ¿Cómo Podemos Retomar Nuestras Rutinas y Responsabilidades?
- “Mi Actitud Ante Los Eventos De La Vida”
- Administración de los Recursos del Gobierno
- Adobe Ilustrador: Principios Básicos
- Bienestar Psicológico y Estabilidad Emocional
- Características Psicológicas De La Redacción
- Certificación de Educador en Línea y Creación de Cursos Virtuales
- Certificación en Diseño Gráfico
- Certificado Profesional Administración de Recursos Humanos
- Certificado profesional: Educador virtual y creación de cursos en línea
- Certificado Profesional: Inteligencia Emocional.
- Como ayudar a los niños y adolescentes a sobrellevar la emergencia Covid 19
- Cómo Proyectar una Imagen Profesional
- Comunicación Efectiva
- Controles Internos en los Sistemas de Información del Gobierno de Puerto Rico
- Cumbre de Preparación y Respuestas ante Emergencia y Desastres
- Curso de Manejo de Proyectos
- Design Thinking

- Destrezas de Mentoría para el Supervisor
- Duelo y pérdida ante la crisis de Covid 19
- El Rol del Supervisor en el Trabajo Remoto
- En casa vivimos más de mil-Bacterias y hongos en el ambiente doméstico
- Estrategias Para El Manejo De La Diversidad En Los Equipos De Trabajo
- Excel Básico
- Expo Alcanza lo Mejor de Ti
- Guía para Mejorar la Calidad de Vida: Familiar, Personal y Laboral.
- Hostigamiento Sexual en el Empleo
- Igual Paga Por Igual Trabajo
- Interacción Con Personas Con Conductas Difíciles
- La Comunicación Eficaz y Calidad en el Servicio al Cliente
- Las Diferencias Entre el Amor y la Codependencia
- Lenguaje de Señas Básico
- Manejo de emociones, estrés, miedo y ansiedad
- Manejo de estrés relacionado al aislamiento, distanciamiento físico y la cuarentena
- Manejo del Trastorno de Ansiedad
- Manejo y Productividad en el Tiempo
- Modelos de Competencias para Profesionales de Recursos Humanos
- Presupuesto Base Cero
- Primeros Auxilio para la Salud Mental
- Principios Básicos de Ilustrador Adobe
- Redacción Básica
- Servicio al Cliente por Teléfono
- Supervisión Efectiva
- Taller 123 para el Manejo de una Persona en Riesgo Suicida
- Trabajo Remoto En El Entorno Gubernamental

- **Programa de Pre-Retiro**

Se sometieron y fueron aprobados por las entidades delegadas todos los documentos requeridos para la evaluación de los planteamientos para el Programa de Pre-retiro de dos empleadas que solicitaron acogerse a dicho programa.

- **Sistema de Evaluación de Desempeño**

La Oficina de Recursos Humanos colaboró con la información a presentar en el Informe de Acción Correctiva de la Oficina del Contralor, concerniente a la Evaluación de Desempeño de los empleados. En cumplimiento con el Plan de Acción Correctiva, se completaron las Hojas de Descripción de Deberes de los empleados. Además, se realizaron las entrevistas iniciales del Sistema de Evaluación de Desempeño del Personal. El Sistema de Evaluación de Desempeño para el personal de la Oficina del Procurador del Paciente enfatiza en el proceso de mejoramiento continuo de los recursos humanos y su enfoque es uno tanto preventivo como remediativo en lugar de meramente punitivo. El mismo está basado en el desarrollo de criterios de ejecución con guías operacionalizadas pertinentes a las funciones, deberes y responsabilidades de las clases de puestos identificados en la Oficina. Este Sistema de Evaluación de Desempeño es un instrumento fundamental para la planificación estratégica y la elaboración de programas de adiestramiento o capacitación que respondan a las necesidades programáticas y de servicios de excelencia de la Oficina.

- **Optimización de la tecnología**

Durante este año fiscal se han realizado múltiples gestiones para la optimización de la infraestructura tecnológica de la agencia. Para lo cual se destacan los siguientes:

- Instalación del nuevo cuadro telefónico
- Creación de programados para el área de Vistas Administrativas.
- Creación de programados de certificaciones y ponencias para la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales.
- Creación de programados para el área de flota en la Oficina de la Procuradora.

- Revisión y mantenimiento del portal de internet y redes sociales de la OPP.
- Instalación de nuevo equipo de computadoras para el personal.
- Solicitud de propuestas para renovación de contratos de informática.
- Actualización de documentos de carpeta de archivos compartidos de la agencia.
- Desarrollo de solicitudes de creación de cuentas de empleados y de boletos de servicios de informática.
- Colaboración en la preparación de inventarios de equipo de informática en las oficinas satélites.
- Unificación de los servicios de la telefonía e internet.
- Contratos de mantenimiento para máquinas multifuncionales existentes.
- Capacitaciones Técnicas
 - Power BI: Dashboard
 - Microsoft Teams Workshop
 - MS-900 Fundamentals
 - MS-500 MS 365 Security Administration

- **Sistema Electrónico del Procurador del Paciente (SEPP)**

En el 2016 se hizo un acercamiento con el Instituto de Estadística de Puerto Rico (IEPR) para el desarrollo del nuevo SEPP. Ante los cambios en el IEPR se hace imposible continuar con la colaboración ofrecida por el IEPR. Se solicitó cotizaciones a diferentes compañías para el desarrollo del programa y actualmente se seleccionó la compañía y el PRITS aprobó los fondos para el mismo. Próximamente se coordinará reunión con compañía para comenzar desarrollo.

- **Alianzas**

Durante los pasados años hemos mantenido relación de colaboración con las siguientes entidades publicas, privadas y del tercer sector en aras de ampliar el alcance de las actividades de la OPP para promover la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente:

1. AARP
2. Asociación de Padres de Niños con Impedimentos (APNI)
3. Asociación de Salud Primaria de Puerto Rico

4. Coalición de San Juan, Inc.
5. Defensoría de las Personas con Impedimentos
6. Departamento de Salud
7. Instituto de Dominicanos y Dominicanas en el Exterior
8. Municipio de Comerío
9. Municipio de Guayama
10. Municipio de Vieques
11. Oficina de la Procuradora de las Personas de Edad Avanzada
12. Depto. Del Trabajo Adm. Rehabilitación Vocacional
13. Recinto de Ciencias Médicas de la Universidad de Puerto Rico
14. Sociedad Americana Contra el Cáncer-Capítulo de Puerto Rico
15. The Office of the United States of America Trustee for District of Puerto Rico
16. Universidad Ana G. Méndez

Así también, se mantienen los siguientes acuerdos de colaboración:

1. Administración de Servicios Generales
2. Asociación de Padres de Niños con Impedimentos (APNI)
3. Asociación Puertorriqueña de Diabetes
4. Asociación Puertorriqueña del Pulmón
5. ASPIRA, Inc.
6. Coalición de San Juan, Inc.
7. Colegio de Médicos Cirujanos de Puerto Rico
8. Defensoría de las Personas con Impedimentos
9. Departamento de Educación
10. Departamento de Salud
11. Escuela de Medicina San Juan Bautista
12. Instituto de Dominicanos y Dominicanas en el Exterior - INDEX-PR
13. Municipio de Barceloneta
14. Municipio de Comerío
15. Municipio de Guayama

16. Oficina de la Procuradora de las Personas de Edad Avanzada
17. Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico
18. Recinto de Ciencias Médicas de la Universidad de Puerto Rico
19. Rider To Host Agency Agreement AARP
20. Sociedad Americana Contra el Cáncer-Capítulo de Puerto Rico
21. The Office of the United States of America Trustee for District of Puerto Rico
22. Universidad Central del Caribe

Actualmente se mantienen conversaciones para suscribir los siguientes acuerdos de colaboración:

- Asociación de Salud Primaria de Puerto Rico
- Colegio de Optómetras de Puerto Rico
- Escuela de Medicina San Juan Bautista
- Programa Medicaid-Departamento de Salud

Resumen de logros para el año natural 2019:

AN 2019

- Reactivación del Consejo Asesor, con el nombramiento de sus miembros por un periodo de 2 años. Además, se llevó a cabo la primera reunión del Consejo Asesor.
- Se mantienen 29 alianzas con diversas entidades públicas y privadas.
- Colaboración interagencial con el Instituto de Estadísticas de Puerto Rico, la Oficina de Gerencia y Presupuesto, y la Oficina de Ética Gubernamental.
- Instituto de Desarrollo, Capacitación e Investigación (IDCI) como parte de su Proyecto Alianza realizó sobre una docena de actividades educativas.
- Los empleados participaron de nueve (9) adiestramientos.
- Instalación del cuadro telefónico.
- Creación de programas para el área de Vistas Administrativas.
- Creación de programas de Certificaciones y Ponencias para la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales.
- Creación de programas para el área de Flota en la Oficina de la Procuradora.
- Revisión y mantenimiento del portal de internet y redes sociales de la OPP.
- Instalación de nuevo equipo de informática y de oficina.
- Actualización de documentos de carpeta de archivos compartidos de la agencia.
- Desarrollo de solicitudes de creación de cuentas de empleados y de boletos de servicios de informática.
- Preparación de inventarios de equipo de informática en las oficinas satélites.
- Unificación de los Servicios de telefonía e internet.
- Renovación de contratos de mantenimiento para máquinas multifuncionales existentes.
- Se atendieron 9,364 llamadas en el Centro de Llamadas.
- Se atendieron 1,980 querellas.
- Se recibieron 1,392 visitas en las oficinas satélites.
- Se llevaron a cabo 6 intervenciones por la Unidad de Investigación, Calidad y Cumplimiento.
- Se realizaron 25 visitas de inspección a facilidades médico-hospitalarias para verificar afiches sobre derechos aplicados.

- Se entregaron 1,710 afiches solicitados a la Oficina Central de la OPP.
- Publicación de artículo sobre la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente como método alternativo para que los empleados gubernamentales adquieran créditos para las horas de educación de Ética Gubernamental.
- Se realizaron gestiones especiales con ASES y las aseguradoras, relacionadas a querellas y barreras reportadas por los pacientes al requerir un servicio en nuestra oficina.
- Se realizaron 62 ponencias a cuerpos legislativos para fomentar política pública en salud.
- Se ha cobrado \$11,500.00 en multas a proveedores de servicio de salud.
- Se alcanzaron 7,078 personas en actividades educativas.
- Se radicaron 3 proyectos de Ley a la Asamblea Legislativa.
- Hubo exposición en más de 50 ocasiones en medios de comunicación que incluyeron prensa, televisión y radio.
- En este año fiscal se alcanzó un total de 1,359 seguidores en la red social Facebook y se atendieron 162 situaciones en mensajes recibidos al buzón privado.
- Se recibieron 506 correo electrónicos a través de info@opp.pr.gov.
- Participación en la iniciativa en la Feria del Municipio de Vieques “Junte por el Pueblo”, como parte de una iniciativa de La Fortaleza, logrando impactar 92 personas.

Resumen de logros para el año natural 2018:

AN 2018

- Se completó el proceso de elaboración del Plan Estratégico, denominado “Ruta Estratégica 2023”.
- La OPP fue escenario de experiencia laboral y académica a cinco (5) estudiantes vocacionales, universitarios y del programa de empleo de la Administración de Rehabilitación Vocacional.
- Se completó la redacción del nuevo reglamento mandatorio por la Ley 47-2017, la cual amplía la jurisdicción de la OPP.
- Se colaboró con el IEPR, la OGP, la Autoridad de Desperdicios Sólidos, el Consejo Renal de Puerto Rico, Vieques Love, Fresenius, la Coalición de San

Juan y Comité de Organizaciones Comunitarias LGBTT- Alianzas para la salud y CCC.

- Se realizaron dos mesas de diálogos, una para pacientes renales de la isla municipio de Vieques y otra para la comunidad trans.
- Los empleados participaron de 19 adiestramientos.
- En el área tecnológica se renovó las licencias de Office 365, se renovó el certificado digital de seguridad del dominio de opp.pr.gov y se creó el récord de DNS.
- Se establecieron 7 nuevos acuerdos colaborativos y se mantuvieron 15 acuerdos para un total de 22 acuerdos colaborativos.
- Se atendieron 7,605 llamadas en el Centro de Orientación.
- Se recibieron 2,060 querellas.
- Se resolvieron atendieron 1,767 querellas.
- Se recibieron 1,194 pacientes atendidos en las oficinas satélites.
- Se llevaron a cabo 75 intervenciones por la Unidad de Investigación, Calidad y Cumplimiento.
- Se realizaron gestiones especiales con la ASES y las aseguradoras, relacionadas a querellas y barreras reportadas por los pacientes al requerir un servicio en nuestra oficina.
- Se realizaron diversas actividades educativas impactando a 5,799 personas.
- Se realizaron 63 ponencias a cuerpos legislativos para analizar y fomentar política pública en salud.
- Se realizaron 1,000 asesoramientos legales.
- Hubo exposición en medios de comunicación prensa y televisión. Además, desde el 9 de agosto, la OPP mantiene de manera gratuita, por invitación de la emisora Victoria 840am el segmento OPP Contigo.
- Se alcanzó un total de 778 seguidores en la red social Facebook y se atendieron 123 situaciones en mensajes recibidos al buzón privado.
- Se revisó y actualizó el Plan de Manejo de Emergencias de la agencia dando especial atención a la incorporación de acciones específicas en el desalojo de las facilidades de personas con impedimento.

Resumen de logros para el año natural 2017:

AN 2017

- Desarrollo de borrador final del documento del Plan Estratégico.
- Se llevó a cabo 1 reunión del Consejo Asesor.
- Se mantienen 12 alianzas con diversas entidades públicos y privadas.
- Colaboración con instituciones educativas permitió proveer escenario de experiencia laboral y académica a 12 estudiantes.
- Colaboración interagencial con el Instituto de Estadísticas de Puerto Rico, la Oficina de Gerencia y Presupuesto, la Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda (AFV) y la Comisión Apelativa del Servicio Público (CASP).
- Desarrollo de propuesta para la Organización Panamericana de la Salud (OPS) con el fin de identificar estrategias para el manejo de personas con obesidad mórbida como parte de los grupos de interés extraordinario.
- Instituto de Desarrollo, Capacitación e Investigación (IDCI)- como parte de su Proyecto Alianza realizó 2 actividades educativas, una de ellas fue el primer *webinar* donde participa OPP.
- Los empleados participaron de 14 adiestramientos.
- Nuevo sistema de asistencia *Kronos* e instalación de servidor para el mismo.
- Uniformidad en todas las oficinas de la OPP con relación a la instalación de buzones de Office 365.
- Actualización de certificado de seguridad SSL para páginas web.
- Cambio de registros MX en circuito de OGP y actualizaciones de Microsoft.
- Identificación y reporte de equipos averiados por efectos del paso del Huracán María (cuadro telefónico, computadoras, batería).
- Instalación de líneas de comunicación análogas temporeras y habilitación de líneas de facsímil después del impacto de huracán María.
- Lanzamiento de la página oficial de la OPP en la red social Facebook.
- Se atendieron 11,170 llamadas en COIPFAM.
- Se atendieron 2,435 querellas.
- Se recibieron 247 visitas en las oficinas satélites.
- Se llevaron a cabo 321 intervenciones por la Unidad de Investigación, Calidad y Cumplimiento.
- Se realizaron 162 visitas de inspección a facilidades médico-hospitalarias para verificar afiches sobre derechos aplicados.

- Se realizaron gestiones especiales con ASES y las aseguradoras, relacionadas a querellas y barreras reportadas por los pacientes al requerir un servicio en nuestra oficina.
- Se realizaron 1,150 asesoramientos legales.
- Se realizaron 40 ponencias a cuerpos legislativos para fomentar política pública en salud.
- Se ha cobrado \$4,000 en multas a proveedores de servicio de salud.
- Se alcanzaron 6,553 personas en intervenciones educativas.
- Hubo exposición en 13 ocasiones en medios de comunicación que incluyeron prensa, televisión y radio.
- En este trimestre se alcanzó un total de 371 seguidores en la red social Facebook y se atendieron 34 situaciones en mensajes recibidos al buzón privado.
- Día del Paciente (5 de abril)- 100 asistentes atendidos en clínicas de cernimiento y mesas informativas.
- Participación en la iniciativa *Fortaleza para ti en tu Escuela* en el Municipio de Mayagüez.
- Participación en la iniciativa de Acción de Gracias en el Centro *Emergency Stop and Go* en el Municipio de Guánica.
- Estrategias de continuidad de operaciones debido a la emergencia por el huracán:
 - Se atendieron 233 casos en Centros Operacionales de Emergencia y Refugios durante el periodo de la emergencia.
 - Se llevaron a cabo 247 visitas a farmacias durante el periodo de la emergencia.
 - Se llevaron a cabo 54 visitas a hospitales durante el periodo de la emergencia.
 - Se llevaron a cabo 35 visitas a refugios durante el periodo de la emergencia.
 - Se atendieron 379 llamadas en facilidad alterna durante el periodo de la emergencia.

Resumen de logros para el año natural 2016:

AN 2016

- Juramentación de la Procuradora del Paciente.
- Desarrollo de elementos del Plan Estratégico: Visión, Misión y Valores a través de proceso participativo de empleados y pacientes.
- Implementación del Plan de Regionalización del Gobierno de Puerto Rico. Con este objetivo se redistribuyeron las oficinas satélites de la OPP y se establecieron oficinas en Comerío, Mayagüez y Guayama.
- Se establecieron y mantuvieron (9) alianzas con diversas entidades.
- Mejoras a facilidades físicas en Oficina Central e instalación de un sistema de control de acceso.
- Decomiso de materiales y equipo a través de la Administración de Servicios Generales.
- Se llevaron a cabo cinco (5) reuniones del Consejo Asesor.
- Desarrollo del Plan Operacional de Emergencia de OPP.
- Adiestramiento y simulacro de preparación ante un terremoto.
- Ocupación de puestos necesarios en áreas claves.
- Los empleados participaron de (12) adiestramientos.
- Colaboración de instituciones educativas para fortalecer la provisión de servicios.
- Realización de estudio ocupacional para delinear estrategias efectivas administrativas.
- Reanudación de reuniones y solución de asuntos relacionados a querellas con la Unión General de Trabajadores.
- Desarrollo de nuevas políticas de uso de equipo de informática.
- Migración del servidor de Exchange a Office 365.
- Se reemplazaron las computadoras obsoletas por computadoras de escritorios nuevas y se instalaron baterías de resguardo.
- Se actualizaron los programas de antivirus en las computadoras.
- Revisión y rediseño del Sistema Electrónico del Procurador del Paciente (SEPP).
- Implementación de sistema de boletos de asistencia técnica para empleados.
- Reprogramación de correos de voz internos de la agencia.

- Investigación administrativa para pacientes con la enfermedad de Fenilcetonuria (PKU).
- Creación de Instituto de Desarrollo, Capacitación e Investigación.
- Desarrollo del Plan de Comunicación de Crisis.
- Rediseño de portal de internet y nueva página en las redes sociales.

Resumen de logros para el año natural 2015:

AN 2015

- Economías de gastos del año 2015 comparado con año 2014.
- Nombramientos del Procurador del Paciente.
- Constitución del Consejo Asesor de la OPP.
- La Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales se estableció como unidad de la OPP con personal fijo en la agencia.
- Extensión de ocho puestos para servicio directo a la ciudadanía.
- Reclutamiento de personal de confianza.
- Los empleados participaron de 19 adiestramientos.
- Participación de empleados en simulacro de preparación a emergencias.
- Reanudación de reuniones de empleados con la Unión General de Trabajadores.
- Tres nuevas alianzas para fortalecer el recurso humano con el fin de proveer mejor servicio.
- Colaboraciones con otras entidades para prevenir querellas, optimizar los procesos de recopilación de datos y la educación a la comunidad.
- Iniciativa de colaboración con la Administración de Seguros de Salud y cinco (5) Aseguradoras para presentación de necesidades y discusión de estrategias para resolución de querellas.
- Optimización de la tecnología a través del remplazo de equipo y actualización de sistemas.
- 85% de los pacientes (5,510) con querellas resueltas en el año 2015.
- 141 intervenciones de Investigación, Calidad y Cumplimiento.
- 378 intervenciones de PAAL; de las cuales 217 fueron querellas.
- 9,953 personas impactadas en actividades educativas.

Limitaciones

Entre las limitaciones para ofrecer nuestros servicios durante este periodo anual se encuentran:

- La tendencia descendente continua en la asignación presupuestaria no propicia la atención y manejo adecuado de las necesidades de la población de Puerto Rico, la cual se compone de 3.4 millones de habitantes que requieren nuestros servicios.
- Disminución en la plantilla laboral, debida a renuncias por programas de retiro y a la dificultad presupuestaria y de personal especializado para reclutar.
- Burocracia extrema en los procesos administrativos del cual depende la agencia que propician como ejemplo el retraso en las compras, autorizaciones, aprobaciones de contratos y nombramientos en áreas claves como administración, asuntos legales, orientación e investigación de querellas.
- Diferentes eventos atmosféricos y de salud pública que incluyen: Huracán María (categoría 5), temporadas ciclónicas altas, terremotos, pandemia de COVID-19.

Desafíos que debemos enfrentar

- Garantizar la sostenibilidad de la agencia obteniendo ahorros internos y movilización de recursos materiales y tecnológicos.
- Formular y ejecutar un programa integral de actualización de conocimientos y capacitación al personal.
- Fortalecer los procesos de acceso a información pública y fortalecer los procesos de archivo de la agencia para la administración, conservación y custodia de los expedientes.
- Desarrollar un sistema tecnológico integrado, de registro y control de los procesos administrativos de las querellas. Continuación del desarrollo y rediseño del Sistema Electrónico del Procurador del Paciente (SEPP). Este nuevo sistema de ayudará a generar las métricas que permitirán determinar el alcance y eficiencia de las intervenciones implantadas en la orientación al paciente, así como en la atención y resolución de querellas por la PAAP, intervenciones realizadas por la PAAL y actividades realizadas por la OPP.

- Mantener activo y continuo el taller de experiencia laboral a futuros profesionales en convirtiéndonos en escenario de experiencia laboral para estudiantes de diversas disciplinas.
- Entre los retos y oportunidades que tenemos es la orientación a nuestros pacientes y proveedores en tiempos noveles, como lo es actualmente la situación del COVID-19, incorporando el componente digital a la hora de orientar, así como adaptar la propia orientación a la situación actual y futura. Por ello, estaremos diseñando un amplio repositorio de recursos digitales, de orientación, y apostar especialmente por aquellos que sean interactivos y que propicien conseguir una mayor autonomía.
- Fomentar el respeto, proteger y garantizar este derecho a nuestros pacientes, no sólo asegurando el acceso a la atención de la salud para todos los ciudadanos, mediante actividades comunitarias, diálogos intersectoriales y participativos.
- Continuación de establecimiento de alianzas con instituciones hospitalarias, municipios, agencias, organizaciones no gubernamentales y entidades educativas para aumentar la capacidad del recurso humano con el fin de alcanzar la población de interés.
- Colaborar con la Asociación de Salud Primaria de P.R. (ASPPR), en el Proyecto de Iniciativa de Educación y Promoción de Acceso a Portales de Pacientes y Servicios de Salud Vía Telesalud/Telemedicina.
- Énfasis en visitas de inspección a facilidades de salud.

Por último, sabemos que estamos ante un gran desafío por la situación fiscal que atraviesa el país. No obstante, no podemos olvidar que la salud es un asunto de alta prioridad, un servicio esencial, que el sistema de servicios de salud debe responder a las necesidades de las pacientes atendiendo sus quejas y que dicho sistema debe estar centrado en el paciente. Ante este desafío, queremos recordarles que la calidad del servicio, además de ser un derecho, mejora la calidad de vida, reduce los altos costos de servicios de salud y contribuye al desarrollo económico de un país. De otra parte, es meritorio señalar, que la creación de la Oficina de la Procuradora del

Paciente, (OPP), responde a una legislación vanguardista, la Ley Número 194 de 25 de agosto de 2000, según enmendada, conocida como la “Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente”. Para garantizar el cumplimiento de tan importante legislación es que se crea un mecanismo de exigibilidad llamado, Oficina del Procurador del Paciente con una misión clara y definida de hacer cumplir los derechos contenidos en la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente, Ley 194-2000, supra y la responsabilidad en ley de garantizar dichos derechos. Esta responsabilidad nos convierte en la única agencia con los poderes en ley para defender los intereses de los pacientes cuando nos enfrentamos a un sistema de prestación de servicios de salud fragmentado y compuesto por entes que tienen intereses encontrados y que requieren de una figura como el Procurador, para dilucidar las controversias en beneficio de los mejores intereses de los pacientes.

Reconocemos, que el Estado tiene en sus manos un gran desafío. Por un lado, la Gobernadora de Puerto Rico ha indicado que la salud es un asunto de alta prioridad, que el sistema de servicios de salud debe responder a las necesidades de los pacientes atendiendo sus quejas y que dicho sistema debe estar centrado en el paciente. Por otro lado, a esta Procuraduría se le ha reducido marcadamente el presupuesto a través de los años, lo que impactará severamente a nuestros pacientes que quedarán desprovistos de nuestros servicios. Ante este desafío, es necesario promover un sistema de salud sostenible. En particular, aunque sabemos que el acceso a la atención de la salud es un desafío multidimensional, queremos ser parte de la solución y lograr el mayor impacto posible en esta área.