



GOBIERNO 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

16 de octubre de 2020  
San Juan, Puerto Rico



1501 Ave. Ponce de León, Edificio Mercantil Plaza Piso 9 Hato Rey, P.R. 00917 PO Box 11247, San Juan, P.R. 00910-2347

1.800.981.0031

787.977.0915

info@opp.pr.gov

www.opp.pr.gov

## PONENCIA

---

### Ponencia de Transición Gubernamental

#### 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 Ley Núm. 194-2000, según enmendada, conocida como “Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente”. 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 el expertise 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 señalar que a partir de la aprobación de la Ley Núm. 47-2017, la OPP tiene jurisdicción para atender querellas de pacientes no solo del Plan de Salud del Gobierno (PSG) conocido como “Plan Vital”, sino también con planes de salud privados y Medicare Advantage. Conforme a la aprobación de dicha ley, también se aprobó el Reglamento 9063 conocido como “Reglamento para Implantar el Procedimiento Adjudicativo Sumario al Amparo de las Disposiciones de la Ley Núm. 47-2017”, por lo que actualmente nuestra oficina brinda servicios a los 3.4 millones de habitantes en Puerto Rico.

#### 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. Del mismo modo, 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.

### 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), planes médicos privados y Medicare Advantage.
- 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 incansablemente 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.

A continuación un resumen donde se detallan los logros más relevantes que hemos alcanzado en los pasados años:

## **Año 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 públicas 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.

### **Año 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.

### **Año 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 públicos 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](mailto: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.

### **Año enero-agosto 2020**

- 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](mailto: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.
- 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 realizaron gestiones especiales con ASES y las aseguradoras, relacionadas a querellas y barreras reportadas en OPP por pacientes al requerir servicio.
- 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 querella 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.



#### IV.

### Limitaciones

Entre las limitaciones para ofrecer nuestros servicios hallados 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.

#### V.

### Desafíos

- 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.

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.

**Cordialmente,**



Edna I. Díaz De Jesús, BPE, MPA  
Procuradora del Paciente