

Petición y Justificación Presupuesto 2020-2021

Oficina del Procurador del Paciente
26 de diciembre de 2019
Lcda. Edna I. Díaz De Jesús
Procuradora

Presupuesto Solicitado AF 2021-Solicitud adicional					
Partida	Objeto	Descripción	99% del Baseline	Adicional	Total
1		Nómina y Costos Relacionados			
	1110	SUELDOS PUESTOS REGULARES	437	10	447
	1112	LIQUIDACION VACACIONES SEP. SERV	1	-	1
	1114	SUELDOS PUESTOS CONFIANZA	387	73	460
	1120	SUELDOS PUESTOS TRANSITORIOS		574	574
	1170	Sueldo Tiempo Compensatorio		-	-
	1196	PTV		-	-
	1410	BONO NAV REGULAR		-	-
	1412	BONO NAV TRANSITORIOS		-	-
	1415	BONO NAV CONFIANZA		-	-
	1430	LIC. EMFERMADAD ACUM		-	-
	1439	Vacaciones Regulares PTV		-	-
	1448	Liquidación Vacaciones Preretiro Voluntario		-	-
	1449	Liquidación Enfermedad Preretiro Voluntario		-	-
	1451	Tiempo Compensatorio PTV		-	-
	1480	CUIDO DIURNO		-	-
	2810	FONDO SEGURO DEL ESTADO	28	22	50
	2870	PLANES MEDICOS	30	28	58
	6021	Anualidad-Empleados Ley 70	45	-	45
	6410	SEGURO SOCIAL	63	50	113
	6430	SEGURO SOCIAL CHOFERIL		-	-
	6610	RETIRO		-	-
	6650	DESEMPLEO		3	3
		Total 001	991	760	1,751
2		Facilidades y Pagos por Servicios Públicos			
	2180	LINEAS TEL A EQ COMPUTADORAS	12	-	12
	2503	PAGO CELULARES		-	-
	2505	SERV TELEFONOS	20	-	20
	2507	SERV TELEFONO LARGA DISTANCIA		-	-
	2510	AEE		-	-
	2520	AAA		-	-
	2590	SERVICIOS PUBLICOS N. C.		-	-
	2593	COMBUSTIBLE Y LUBRICANTES ASG	4	4	8
	2596	COMPRAS CEAT		-	-
		Total 002	36	4	40
3		Servicios Comprados			
	2030	IMPRESOS Y ENCUADERNACION		-	-
	2112	FRANQUEO		3	3
	2181	CONS Y REP EQ COMPUTADORAS		-	-
	2632	ARRENDAMIENTO POR CONTRATO	163	7	170
	2650	ARRENDAMIENTO EQ. OFICINA	8	-	8
	2690	ARRENDAMIENTO NC		-	-
	2760	CONS Y REPARACION EQ OFICINA		-	-
	2772	CONS EQ AUTOMOTRIZ	1	2	3
	2780	CONS Y REPARACION OTRO EQUIPOS		-	-
	2820	SEGURO DE AUTOMOVILES		-	-
	2880	FIANZAS DE FIDELIDAD		-	-
	2890	SEGUROS NC		-	-
	2960	ADIESTRAMIENTOS	1	-	1
	2980	SERVICIOS COMPRADOS NC	2	-	2
		Total 003	175	12	187
5		Gastos de Transportación			
	2320	DIETAS	1	2	3
	2350	MILLAJE	1	4	5
	2380	GASTOS DE VIAJES PR	1	1	2
		Total 005	3	7	10
6		Servicios Profesionales			
	1210	SERVICIOS LEGALES	53	-	53
	1220	SERVICIOS MEDICOS	47	67	114
	1240	SERVICIOS CONTABILIDAD	8	-	8
	1290	SERVICIOS PROFESIONALES	1	25	26
		Total 006	109	92	201
		Otros Gastos Operacionales			
7	2910	CUOTAS Y SUBSCRIPCIONES	2	-	2
	2970	OTROS GASTOS NC	1	2	3
	2990	SERVICIOS MISCELANEOS		-	-
	4414	COMPRA DE EQ NO CAPITALIZABLE		-	-
		Total 007	3	2	5
		Materiales y Suministros			
10	4012	MATERIALES Y Y EFECTOS DE OFICINA	1	-	1
	4101	MATERIALES Y Y EFECTOS SANITARIOS		-	-
	4402	PIEZAS PARA EQ AUTOMOTRIZ		-	-
	4992	MAT. SUMISTROS Y PIEZAS NC		-	-
		Total 010	1	-	1
11		Compra de Equipo			
	5050	EQUIPO DE OFICINA		-	-
	5090	EQUIPO DE COMPUTADORAS		-	-
	5092	PAGO LICENCIAS DE PROGRAMAS		-	-
	5200	EQ. AIRE ACONDICIONADO, OTROS		-	-
	5490	EQUIPO NO CLASIFICADO		102	102
		Total 011		102	102
12		Anuncios y Pautas			
	2010	Anuncios y Avisos Públicos	1	-	1
		Total 012	1	-	1
		Pay As You Go			
	7003	Pensiones		-	-
89		Deuda Años Anteriores		-	-
98		Reserva Presupuestaria		-	-
		Gran Total	1,319	979	2,298

Contenido

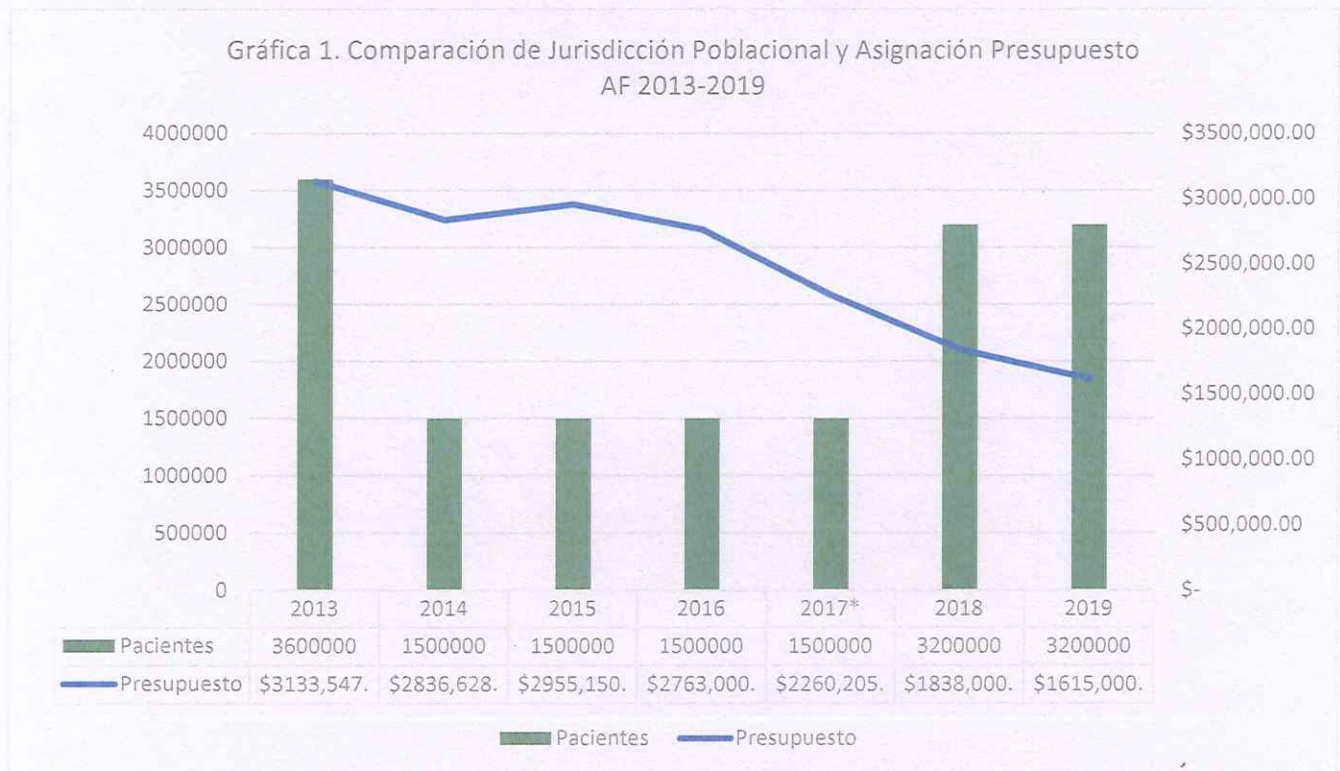
Introducción.....	3
Jurisdicción y Alcance	3
Áreas esenciales no cubiertas en la asignación presupuestaria para el año fiscal 2020-2021	13
Nómina y Costos Relacionados.....	13
Facilidades y Pagos por Servicios Públicos	18
Servicios Comprados.....	18
Gastos de Transportación y Subsistencia	19
Servicios Profesionales	19
Otros Gastos Operacionales	20
Compra de Equipo	20

Introducción

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 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”.

Jurisdicción y Alcance

La Ley Núm. 47-2017 que restableció a la OPP la jurisdicción para atender y resolver querellas de suscriptores de planes médicos privados, la cual desde el 2013 hasta la aplicabilidad de la nueva enmienda traída por la Ley 47-2017 tenía jurisdicción limitada a los beneficiarios del Plan de Salud del Gobierno de Puerto Rico (ver gráfica 1).



Durante los años fiscales 2013-2019, y a pesar de la última enmienda donde se amplía la OPP ha recibido continuamente reducciones en su presupuesto lo cual ha marcado dramáticamente su radio de acción al contar con una plantilla reducida para atender las necesidades de la población ante un complejo escenario de servicios de salud.

Es por tanto, que la OPP tiene como política pública, según dispuesta en su ley orgánica, atender y resolver las querellas de toda persona, que necesite, esté sujeto, solicite o reciba servicios básicos de cuidado de salud, para una condición 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 o Medicare Platino o asumir funciones de tercera parte en conformidad con la Ley Núm. 77 de 19 de junio de 1957, según enmendada, conocida como “Código de Seguros de Puerto Rico”. Esto según definido en la propia Ley 47-2017, donde además se le requiere que solicite a las aseguradoras de servicios de salud la radicación ante la OPP de informes de determinaciones adversas o denegaciones de servicios. Tomando en cuenta los primeros reportes desde octubre de 2017, las aseguradoras han reportado un total de 446,563 denegaciones de servicios o denegaciones adversas, donde el 99.4% están relacionadas con servicios de salud física. Estas denegaciones podrían representar un número potencial de denegaciones de servicios, que, ante una posible radicación de querella en la OPP, los servicios ofrecidos serían limitados por la falta de recursos humanos y fiscales. No obstante, a pesar de este importante cambio la OPP no ha recibido paralelamente asignaciones presupuestarias por los pasados años para poner en práctica dicho estatuto a cabalidad. Esto ha implicado que no pueda reclutarse el personal esencial y especializado para responder con la premura requerida para proveerle a los pacientes servicios de orientación para determinar si una situación representa una querella, atender y manejar las querellas y conducir con el rigor requerido investigaciones, según dispuesto en la Ley 38-2017, según enmendada, conocida como “Ley de Procedimiento Uniforme Administrativo”, donde la salud del paciente pueda estar en riesgo.

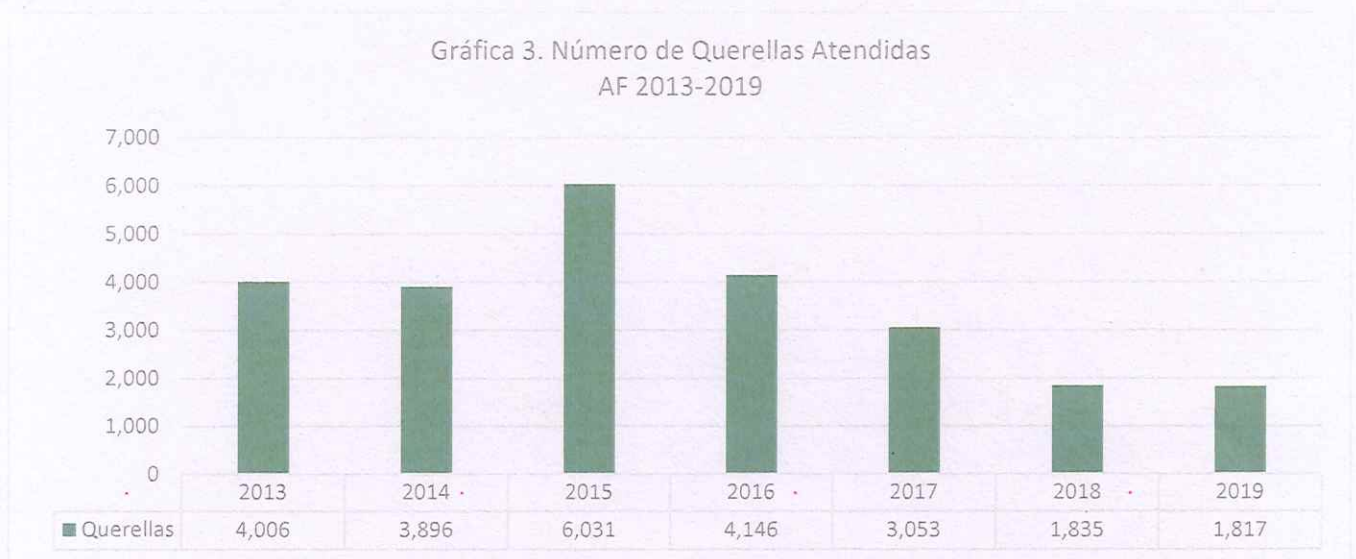
Las áreas primordiales de servicio directo en la OPP se centran en las Procuradurías Auxiliares de Asuntos Programáticos (PAAP) y de Asuntos Legales (PAAL). La PAAP, específicamente esta a cargo de la atención, procesamiento e investigación de las querellas y situaciones presentadas por los pacientes. Además, se realizan las inspecciones oculares, auditorías de cumplimiento y monitorias de los planes de

acción correctiva solicitados producto de investigaciones generales, entre otras actividades. También, cuenta con un Centro de Llamadas por medio del cual se brindan las orientaciones al paciente y familiares para apoderarlos del conocimiento de sus derechos y responsabilidades según la Ley 194-2000, *supra*, y en algunos casos se coordinan servicios que estos necesitan. Es meritorio señalar, que el efecto de las bajas de personal luego del impacto del huracán María, así como el Programa de Transición Voluntaria, afectó la cantidad de llamadas atendidas en el Centro de Llamadas, lo que provocó una reducción en el número de querellas recibidas. El Centro de Llamadas es la vía principal a través de la que se recibe el mayor volumen de casos de posibles querellas. Para el año fiscal 2019 la OPP recibió un total de 10,024 llamadas telefónicas de pacientes que requerían algún tipo de atención para orientación y presentación de potenciales quejas o querellas relacionadas con algún servicio de salud (ver gráfica 2). De esas llamadas fueron atendidas 9,053.



De acuerdo con la situación presentada por el paciente se determina si esta implica o no una querella. De esta ser una querella, se categoriza la misma de acuerdo con unos parámetros establecidos para su atención en el Reglamento Núm. 7558 para Implementar los Procedimientos Administrativos ante la Oficina del Procurador del Paciente. Para el año fiscal 2019 la OPP manejó un total de 1,817 querellas. A pesar de que a través de los años el número de querellas ha ido en descenso, esto no implica que los problemas en el sistema de salud han disminuido, sino todo lo contrario. El sistema de salud se ha tornado en uno más complejo y restringido para el paciente debido al continuo aumento en su costo y

la presencia de comorbilidades en nuestra población, la cual a su vez es una envejecida, donde de acuerdo con la población estimada para el 1 de julio de 2018, el 20.7% de la población tiene 65 años o más (US Census Bureau, 2019).



Durante el AF 2019 la OPP, le hemos devuelto a cerca de dos mil pacientes los servicios médicamente necesarios a los que tienen derecho y le fueron denegados (ver gráfica 4). Más aún, evitando así hospitalizaciones, visitas a sala de emergencia y como resultado la reducción de los costos. Esto significa que al 95% de los pacientes que han acudido a la OPP, se le han resuelto sus querellas. Esto sin cuantificar los miles de pacientes que hemos impactado, mediante nuestras intervenciones y orientaciones, que han podido reclamar sus derechos de forma efectiva y aquellos a quienes le hemos coordinado servicios sin haberse querellado.

Gráfica 4. Número de Querellas Recibidas y Resueltas
AF 2019



Los parámetros de priorización de las querellas incluyen *Inmediata*, *Intermedia* y *Rutina*. Para las querellas *Inmediatas*, la violación del derecho del paciente representa un peligro inminente a su salud o vida, si no se resuelve con prontitud. Este tipo de querella tiene un tiempo para resolverse de hasta 72 horas. Las querellas bajo la categoría de *Intermedias* son definidas como aquellas en la que violación del derecho del paciente podría convertirse en una querella de acción inmediata de no atenderse en un término razonable de acuerdo con la condición que presenta el paciente o pacientes que se siente muy enfermo y es dado de alta. Toda querella *Intermedia* tiene un término para su atención 30 días o menos. Ejemplo de estas querellas son situaciones de pacientes que necesitan cirugía electiva programada dentro de 30 días, pacientes con condiciones crónicas tales como cáncer en ausencia de síntomas que se le deniegan servicios que no sean medicamentos, entre otras. En el caso de las querellas de *Rutina*, estas implican violación del derecho del paciente, pero que no constituyen un posible riesgo a su salud y su vida, tales como faltas de respeto de parte del proveedor o sus empleados hacia el paciente. Las situaciones atendidas de pacientes en la OPP son muy variadas, las cuales tienen un impacto serio en la salud de los pacientes de estas no ser atendidas ya que inciden directamente con el acceso a los servicios necesarios para el manteamiento de la salud, atención oportuna de las enfermedades y a la continuidad del tratamiento de las enfermedades. Entre las principales situaciones manejadas muchas se relacionan con la *Pobre Calidad del Servicio de Salud* tales como *Altas Inadecuadas de una Institución Hospitalaria* como fue el caso de un paciente masculino que había sufrido un derrame cerebral. En este caso la institución hospitalaria ordenó el alta del paciente sin que el programa de planificación de la institución

haber coordinado efectivamente el plan de tratamiento ordenado por el personal médico. Al no concretarse una coordinación efectiva del programa de plan de alta, se contactó a la entidad aseguradora o entidad correspondiente para investigar las razones de la denegación para que procediera a resolver al paciente. Incluso, con la intervención de la OPP se coordinó consulta con un neurólogo y equipo asistido en el hogar, los cuales la institución hospitalaria no había concretado. Otra situación relacionada con Pobre Calidad del Servicio de Salud, pero específica sobre Denegación de Estudios y Procedimientos a Pacientes con Sospecha de Metástasis ocurrió con un paciente masculino con diagnóstico de cáncer. En esta ocasión un médico oncólogo ordenó al paciente un estudio especializado (*Petscan*) por sospecha de metástasis, sin embargo, le fue denegada la autorización por parte de la aseguradora. Esta situación dilatoria traía el riesgo de que el paciente reciba un diagnóstico certero para el inicio oportuno de un tratamiento para el cual un médico especialista le había recomendado. Con la intervención de la OPP, este paciente pudo realizarse el estudio recomendado e iniciar su tratamiento de contra el cáncer. De igual modo, en la OPP se han manejado querellas relacionadas también con Pobre Calidad del Servicio de Salud cuando un paciente ha recibido un manejo clínico inadecuado mientras esta hospitalizado como fue el caso de una paciente femenina con múltiples condiciones de salud cuyo familiar entendía que estaba recibiendo una atención incorrecta y como resultado de esta continuaba reflejando un deterioro en su estado de salud. El médico a cargo del tratamiento de la paciente ordenó una consulta a un especialista, quien no era parte de la red de proveedores de la aseguradora de la paciente. En estos casos en que el médico o la consulta con el especialista esté fuera de la red de proveedores de la aseguradora, es responsabilidad de la institución hospitalaria buscar las alternativas al paciente, incluyendo la coordinación de los servicios necesarios. Esto se logró con la intervención de la OPP de manera que la paciente recibió el servicio especializado que necesitaba y su tratamiento pudo continuarse. Concomitantemente a este tipo de querellas, la OPP maneja querellas relacionadas con medicamentos no despachados, lo cual como se mencionó anteriormente se convierten en querellas inmediatas, ya que la vida del paciente esta en riesgo al verse el tratamiento de su condición interrumpida, lo cual podría conducirle a situaciones irreversibles e incluso la muerte. Tal fue el caso de una paciente femenina con diagnóstico de cáncer con prescripción para medicamento para su tratamiento con una denegación de parte de la aseguradora, al igual de un paciente masculino con diagnóstico de hepatitis C. En ambos casos la OPP recibió querellas y con su intervención las aseguradoras aprobaron los medicamentos que estos requerían para el manejo y tratamientos de sus

condiciones de salud, que no recibirlos hubiesen puesto en precario su estado de salud. Incluso en el caso del paciente con diagnóstico de hepatitis C, la entidad aseguradora incluyó el medicamento en su formulario de medicamentos, aunque de manera limitada a pacientes en cumplimiento de ciertos criterios clínicos.

Los pacientes que acuden a la OPP se enfrentan a un sistema de prestación de servicios de salud que posee el potencial de ofrecerle un servicio correcto, en el momento correcto y de la manera correcta, pero lamentablemente no siempre es así. Es conocido que el sistema de prestación de servicios de salud es uno altamente complejo, intenso en información, ineficiente y desarticulado. La propia información con la que se dispone demuestra que el cuidado de salud que se le brinda a los pacientes es de dudosa calidad. De esa misma ineficiencia es que la OPP está obligada a ejercer funciones esenciales para proteger la salud, la vida y el bienestar de los ciudadanos pacientes que necesitan acceder dicho sistema. Por lo que, se requiere de la intervención de la OPP para que los pacientes que acuden a nosotros en auxilio y los que no acuden por temor a represalias o por desconocimiento, reciban el cuidado correcto, en el momento correcto y de la manera correcta, lo que trae como resultado que la salud y la vida de muchos pacientes esté en nuestras manos.

A continuación, detallamos dos ejemplos de los casos que se han recibido y reflejan la necesidad del ente gubernamental en pro del paciente.

Caso 1

Infante femenina, fue llevada por sus padres a la Sala de Emergencia (SE) de un CDT. A su llegada presentaba varios episodios de vómitos, dolor en el cuerpo y fiebre (2 días de evolución). La paciente tenía historial de: convulsiones por fiebre, epilepsia, y otros diagnósticos. En la SE fue atendida por un médico generalista. Del historial se desprende que la paciente tenía vómitos y fiebre, y otras condiciones. No se documentó: estado de hidratación, examen neurológico, medición de signos vitales, a excepción de la temperatura. El diagnóstico hecho por el galeno lo fue: vómitos agudos. La orden de tratamiento lo fueron 2 medicamentos. La evaluación careció de: orden de fluidos intravenosos, muestras y pruebas de laboratorios. La menor fue dada de alta 30 minutos más tarde de su llegada incluyendo los 5-7 minutos de su evaluación médica. Después del alta los padres de la paciente se la llevaron a su hogar, 6 horas más tarde del alta de SE, la madre trató de levantarla, pero la misma no respondía, estaba fría, entre otros signos. La paciente fue llevada a la misma Sala de Emergencia, a donde llegó sin signos vitales y fue declarada fallecida.

Caso 2

Menor de edad, fue llevada a la SE de un CDT tras haber presentado 12 horas antes, varios episodios de vómitos, malestar estomacal y fiebre (desde la noche antes), además de haberse levantado con dolor en el cuello, manchas en la piel y debilidad. A su llegada a SE fue evaluada por el médico generalista. La paciente se encontraba desorientada, con palidez marcada y pulso bajo. El médico evaluó a la paciente y ordenó fluidos intravenosos y medicamentos para la alergia. La paciente continuó en la sala de emergencia sin recibir tratamiento adicional y no fue reevaluada. Cuatro horas más tarde y tras no mejorar su cuadro clínico, el médico ordenó transferir a la paciente a un hospital. La paciente llegó al hospital una hora más tarde, fue evaluada y se le diagnosticó dengue hemorrágico. Posteriormente la paciente fue nuevamente transferida a PICU de otro Hospital donde recibió un manejo agresivo, pero falleció.

Es ante la responsabilidad en Ley de garantizar los derechos de los pacientes, que los empleados que intervienen con los pacientes tienen que poseer una preparación académica, licencia profesional del Estado para ejercer en Puerto Rico, experiencia mínima en un campo relacionado a la salud o directamente en el campo de la salud. Los conocimientos y competencias de estos profesionales en las áreas son imprescindibles para la atención, procesamiento, investigaciones y solución de las querellas de los pacientes. Ejemplo de ello son las denegaciones los son: medicamentos, referidos a especialistas y estudios especializados médicamente necesarios, entre muchos otros.

Por otro lado, la Unidad de Cumplimiento es la unidad responsable de identificar y analizar los patrones de querellas de proveedores directos o entidades aseguradoras/OSM, realizar auditorías de cumplimiento y monitorias, inspecciones oculares respondiendo a los patrones de querellas o cualquier otra situación que la OPP identifique en el sistema de prestación de servicios de salud que vulnere los derechos de los pacientes a nivel individual y colectivo.

Esta unidad puede proveer los datos o la información necesaria para el origen de un estudio, investigación, inspección ocular, monitoreo, orden expedita, informe especial o cualquier otro tipo de orden emitida por la Procurador. Del análisis de la información se desarrollan un número significativo de estrategias de intervención, como lo son las investigaciones.

Las investigaciones se realizan mediante la radicación de una querella, o por iniciativa propia de la Oficina, siempre y cuando a juicio de la Procuradora existan razones suficientes para llevar a cabo ésta, conforme a sus deberes y responsabilidades. Las investigaciones se llevan a cabo por medio de:

- a. entrevistas
- b. declaraciones juradas
- c. citación de testigos
- d. pliego de interrogatorios
- e. inspecciones oculares
- f. inspección de documentos, objetos, propiedades o facilidades
- g. requerimientos de admisiones
- h. requerimientos de información o documentos
- i. auditorías

- j. monitorias
- k. estudios
- l. vistas o reuniones de investigación
- m. cualquier otro mecanismo o medio disponible que sea necesario para tomar un completo conocimiento del asunto bajo investigación.

Así mismo, la Oficina ha trabajado intensamente para continuar proveyendo la herramienta del conocimiento en derecho a un mayor número de pacientes, proveedores y aseguradoras y servir de facilitadores para lograr que el sistema de prestación de servicios de salud responda a las necesidades mínimas, preferencias y expectativas de su principal cliente. También, hemos respondido activamente a los requerimientos del peritaje de la Oficina en foros que añaden otras responsabilidades en la operación por imposición de leyes o reglamentos de otras agencias. Esto se refleja en las auditorías, donde se incluyen las ordenadas por el Tribunal Federal de Quiebras, 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. Esto debido a enmiendas a la Ley de Quiebras. El informe sometido por la OPP al Tribunal de Quiebras es la principal herramienta que utiliza el Síndico del Tribunal de Quiebras 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 Quiebras, si la facilidad o proveedor de servicios está cumpliendo con el requisito de ofrecer un servicio de alta calidad para ser autorizada la quiebra. De igual forma, hemos respondido activamente a las notificaciones que nos realiza la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico según establece el Procedimiento 4F4, Gestión de Cobro o Corte de Luz a Hospitales y Centros de Cuidado de la Salud. En estos casos, nuestro personal solicita a la facilidad perjudicada un Plan de Acción que garantiza la continuidad de los servicios de salud a los pacientes. De otra parte, la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales (PAAL) es responsable 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. Además, evalúa las querellas que son referidas de la PAAL para luego de la debida investigación, determinar si las mismas tienen mérito. De estas tener mérito serán referidas al Oficial Examinador para que se lleve a cabo la vista administrativa, según el ordenamiento jurídico vigente. Por

otro lado, la PAAL ofrece asesoría y apoyo a la Procuradora y a la PAAP. La PAAL tiene vacante el puesto de Procuradora Auxiliar de Asuntos Legales desde el mes de junio, a la fecha solo hay solo un abogado contratado para el área de Vistas Administrativas. Además, de proveer servicio directo mediante la representación legal de los pacientes en los procesos adjudicativos de la agencia, otros foros, así como los tribunales de justiciar, la PAAL se encarga de emitir órdenes e investigaciones de situaciones que aparentan violentar los derechos de los pacientes, prepara la defensa legal de todas las querellas que le sean referidas a través de sus abogados e investigadores, hace referidos a vistas administrativas, notifica las querellas de muerte, calidad de servicios, trato desigual, discrimen y confidencialidad, según establecido en el Reglamento. Además, vela porque se cumpla el ordenamiento jurídico del Estado, ofrece asesoramiento a los empleados en cuanto a los reglamentos de la agencia, refiere los casos a los médicos revisores para su evaluación, dirige las reuniones de investigación cuando así la situación lo amerita, realiza las ponencias sobre los Proyectos de Ley y Resoluciones enviadas por los Cuerpos Legislativos o el Gobernador. La PAAL también depone en vistas públicas, de ser necesario, emite órdenes de cese y desista, envía las notificaciones de no mérito del paciente y atiende las reconsideraciones, así como pliegos de interrogatorios, requerimiento de documentos, inspecciones, representa al Procurador en los asuntos legislativos y esta a cargo de la preparación de contratos. Ante la situación de la vacante del Procurador Auxiliar de Asuntos Legales, a pesar de que desde el 15 de noviembre de 2019 se espera por la aprobación de su nombramiento y a la dificultad para reclutar abogados, ya sean por contrato o como empleados de carrera al no contar con el presupuesto para ello, ha provocado que los trabajos de esta medular unidad de trabajo no se puedan cumplir con la resolución y cierre de la mayoría de los casos que le son referidos. Ejemplo de ello son los 72 casos pendientes para iniciar procesos de investigación por parte de un Investigador, posición vacante actualmente; 27 casos pendientes de revisión por parte de Abogados, posición vacante; 38 casos trabajados por Médicos Consultores con determinaciones de no mérito pendientes para la revisión de Abogados para su resolución; 7 casos evaluados con mérito por Médicos Consultores en espera de revisión por Abogados para su evaluación y de ser necesario el referido a la Unidad de Vistas Administrativas.

En términos de generación y mantenimiento de estadísticas la OPP contaba hasta el 2016 con una base de datos integrada de sus servicios donde se registraban desde las llamadas telefónicas, quejas y querellas según su categorización y clasificaciones, así como referidos para investigaciones en la

Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales hasta el cierre de los casos. Esta base de datos, conocida como el Sistema Electrónico del Procurador del Paciente (SEPP) colapsó al no proveérsele el mantenimiento necesario para actualizar las variables que tenía en desuso por varios años. Ante este hecho, la OPP ha realizado múltiples gestiones para el diseño e implantación de un SEPP actualizado con las necesidades de agencia con varias instrumentalidades del Gobierno como lo son el Instituto de Estadísticas de Puerto Rico y el *Puerto Rico Innovation and Technology Service* (PRITS), las cuales no han rendido fruto para contar con un sistema que sustituya el anterior para agilizar el trámite de los servicios prestados y generar las estadísticas de estos. Esta situación trae como consecuencia que los datos de la agencia se generen de manera limitada y no con la agilidad esperada, lo que nos pone en desventaja para detectar tendencias en el tipo de las querellas atendidas y establecer tempranamente estrategias de prevención.

Áreas esenciales no cubiertas en la asignación presupuestaria para el año fiscal 2020-2021

Para suplir las necesidades primordiales de la OPP, en cumplimiento con las leyes de las que emana su política pública, es por lo que se detallan las áreas esenciales no cubiertas en la asignación presupuestaria para el año fiscal 2020-2021. Estas áreas esenciales siguen las partidas de presupuesto por lo que se puede observar específicamente las áreas que quedan descubiertas de no asignarse presupuesto adicional por cada una estas, las cuales representan gastos recurrentes.

Nómina y Costos Relacionados

Total: \$760,000.00

En la partida de *Nómina y Costos Relacionados* es imperioso contar con personal especializado para el reclutamiento de Oficiales de Orientación e Información, Oficiales de Querellas, Oficiales de Calidad de Servicios, Investigadores, un Abogado, un Médico Consultor, un Ayudante Especial, un Investigador y un Administrador de Sistemas de Oficina, cuyas funciones se detallan a continuación.

Oficiales de Orientación e Información

Actualmente la OPP cuenta con dos Oficiales de Orientación e Información. Estos son los funcionarios responsables de atender todo tipo de situación que llega a través del Centro de Orientación, desde pacientes en crisis, pacientes que se quieren querellar con denegaciones de servicios que atentan contra su salud y su vida, y aquellos que necesitan una orientación específica, pues prefieren convertirse en sus

propios defensores ante el proveedor que le deniega el servicio. Igualmente, recibir las querellas y orientar a todo paciente o familiar que se comunica al Centro de Llamadas con relación a sus derechos como pacientes y los servicios a los cuales tienen derecho. Entre las funciones que realizan se encuentra orientar a familiares o pacientes que no se atreven querellarse o no están seguros de que le han violado sus derechos como pacientes, sobre sus derechos o servicios en el sistema de prestación de servicios de salud. En la orientación, se pueden identificar violaciones a los derechos del paciente, por lo que se le recomienda o persuade al paciente a que presente una querella para poderle solucionar el problema. Otra de las funciones de este personal es identificar querellas que deben ser intervenidas lo antes posible según urgencia clínica o situación del paciente. Una vez identifica la urgencia clínica o situación del paciente, inmediatamente le informa al Oficial de querella a quién se le asignó la querella, para que tome inmediata acción en la querella y la solución.

Oficiales de Querellas

La OPP cuenta en la actualidad con siete Oficiales de Querellas para atender la totalidad de querellas recibidas en la agencia. Estos funcionarios son responsables de atender, procesar, investigar e interceder en las querellas asignadas con el fin de solucionarlas de forma responsable y ágil. Entre las funciones que realizan se encuentra entrevistar al paciente o persona que presenta la querella, para identificar el propósito de la querella, o las razones por la cual se querella, para identificar y atender sus necesidades, problemas o reclamos. Los Oficiales de Querellas están a cargo de evaluar y determinar si de los hechos de la querella presentada se desprende alguna violación a los derechos del paciente, incluyendo violación que atenta contra la salud y vida del paciente, como lo es la denegación de servicios de salud médicamente necesarios. Así también evalúan y determinan la jurisdicción de la OPP en la querella o si existe algún remedio en la OPP, para resolver la situación que está presentando el paciente; determinan el mérito de la querella a través de la evaluación y análisis de información provista por el paciente e Información provista por el proveedor de servicios de salud, entidad aseguradora u organización de salud mental que no está proveyendo al paciente el/los servicio/s a los cuales tiene derecho (el servicio correcto, en el momento correcto y de la manera correcta). Por último, tienen entre sus deberes el identificar la urgencia clínica del paciente para determinar el tiempo en que se debe resolver la querella, para prevenir daños a la salud o proteger la vida del paciente; y requerir solución de la querella con mérito (médicamente necesaria y acorde con las políticas prevalecientes de su plan

médico o entidad) al proveedor de servicios de salud, entidad aseguradora u organización de salud mental.

Oficial de Calidad de Servicios

Actualmente la OPP no cuenta con un Oficial de Calidad de Servicios en propiedad, aunque sí con un recurso que apoya el área. Estos funcionarios son responsables de realizar las inspecciones oculares y auditorías de calidad, auditorías que actualmente se realizan a petición del Tribunal de Quiebras debido a una enmienda que sufrió la Ley de Quiebras con respecto a las funciones otorgadas al “Patient Care Ombudsman” del Estado o territorio de los Estados Unidos, monitoria electrónica, identificar los patrones de querellas y solicitar planes de acción correctiva para eliminar dichos patrones; así mismo emitir planteamientos fundamentados producto de los hallazgos de nuestras investigaciones a los foros que formulan política pública para propiciar cambios al sistema de prestación de servicios de salud. Dichos cambios provocarán la creación de un sistema de prestación de servicios de salud “centrado en el paciente, lo que significa que los pacientes podrán disponer de un sistema que sea responsivo a las necesidades, expectativas y preferencias de los pacientes. Es aquí donde el rol proactivo de esta Procuraduría se hace evidente para garantizar mayor acceso a los servicios de salud, a los cuales tienen derecho los pacientes y un cuidado de calidad, lo que redundará en mejorar la calidad de vida de los puertorriqueños y la consecuente reducción de costos del sistema que a todos afecta y las grandes aportaciones al desarrollo económico del país.

Investigador

Actualmente la OPP no cuenta con personal para realizar las tareas de Investigación. Este personal analiza los hallazgos de las auditorías realizadas por Oficiales de Calidad referidos a la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales y recomendaciones formuladas por estos. Recopila, analiza y verifica la información sometida por los Oficiales de Calidad, Médicos Consultores o los asesores que brindan apoyo en la investigación. Asiste en la presentación de los casos ante el Oficial Examinador y ante los Tribunales de Justicia. Corroboración y revisa la información a ser referida a la Procuraduría de Asuntos Legales. Además, redacta cualquier informe, escrito, orden o requerimiento a nombre de la Oficina del Procurador del Paciente que le sea requerido como parte del proceso administrativo pertinente. De igual forma, brinda apoyo a los Oficiales de Querellas. Es meritorio que el Investigador tenga conocimiento en aspectos clínicos, ya que estos sientan las bases para que los médicos revisores puedan tener una relación de hechos circunstanciales con la que amarran el análisis clínico de cada querella.

Abogado

Actualmente la OPP no cuenta con personal en el campo del derecho. El puesto de Abogado es uno de los más esenciales de nuestra Agencia, ya que tiene la responsabilidad de representar al paciente querellante en el foro administrativo, foros judiciales y cuasi judiciales, una vez los casos se convierten en adversativos. Las funciones que los Abogados realizarán son las siguientes: analizar asuntos en controversia relacionados con la interpretación de las disposiciones de la Ley 77-2013, Ley 194-2000, y emitirá opiniones que correspondan; asesor y orientar a empleados y funcionarios de la OPP y de otras agencias y al público en general en materia legal relacionada con la aplicación de la Ley 77-2013, supra y la Ley 194-2000, supra. Además, evaluarán la legislación referida a los Cuerpos Legislativos y emitirá recomendaciones a tenor con las disposiciones de la Ley Núm. 77-2013, supra; comparecerán ante los foros cuasi judiciales o administrativos en representación de la Oficina; prepararán citaciones al Tribunal, requiriendo la comparecencia y declaración de testigos y la presentación de documentos que se relacionan con asuntos ante la Oficina. Los abogados realizarán estudios e investigaciones jurídicas dirigidas a sustentar las posturas o planteamientos de la OPP; tomarán juramentos de Fidelidad y Toma de Posesión a empleados y funcionarios de la OPP. Participará en la redacción de proyectos y anteproyectos de ley; redactarán y evaluarán contratos en los que la OPP es parte y emite las recomendaciones correspondientes; y representarán a la Agencia en las querellas presentadas a Procedimientos Adjudicativos formales.

Médico Consultor

Actualmente la agencia cuenta con dos médicos a tiempo parcial por contrato de servicios profesionales. El Médico Consultor es un puesto sumamente importante, ya que la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Programáticos y la Procuraduría de Asuntos Legales requieren de un perito en la materia, ya que este revisa los aspectos clínicos o criterios médicos de las querellas que le son referidas para la solución de éstas. Además, discute con los médicos, proveedores de servicios de salud y médicos asesores de las aseguradoras u organizaciones de salud mental las situaciones clínicas presentadas en las querellas. Asesora a los empleados de la Oficina en asuntos y situaciones que requieren la aplicación de criterio o conocimiento médico para la solución de las querellas o cualquier otra situación que requieren conocimiento médico. Asesora las áreas de trabajo de la Oficina que llevan a cabo visitas, investigaciones y auditorías dirigidas a los proveedores de salud para garantizar la dirección o enfoque correcto de las mismas. Revisa guías de manejo de pacientes y realiza los informes de análisis clínico de aquellas

investigaciones donde ha ocurrido daño permanente o la muerte. Brinda asesoramiento clínico en todos aquellos casos que sea necesario como parte del proceso administrativo pertinente. Redacta cualquier informe, escrito, orden o requerimiento a nombre de la Oficina que le sea requerido como parte del proceso administrativo. Brinda apoyo a la Oficina de Asuntos Legales y al Consejo Asesor de la Oficina del Procurador del Paciente sobre asuntos que requieren criterio médico. Realiza informes de las querellas que le son referidas para evaluación clínica. Asiste a vistas administrativas o judiciales en representación de la Oficina como testigo o perito para declarar sobre querellas u otras situaciones bajo su consideración. Orienta a pacientes y público en general, asiste a entrevistas por diferentes medios de comunicación relacionados a aspectos clínicos de las situaciones que plantean o sobre los derechos de los pacientes.

Ayudante Especial

Dentro de nuestros compromisos primordiales está el asegurar que contemos con los recursos mínimos necesarios para cumplir con nuestra responsabilidad y metas establecidas. Igualmente, la utilización de nuestros recursos disponibles de una forma responsable y eficiente. Nuestro plan de trabajo, metas, asuntos operacionales y administrativos se han visto seriamente afectados por no contar con recursos humanos esenciales, que nos permitan cubrir y desarrollar las áreas de trabajo. Este empleado realizará trabajo de gran complejidad y responsabilidad colaborando con la Procuradora en la planificación, coordinación, dirección y supervisión de las actividades operacionales que se llevan a cabo en la Agencia. Este someterá recomendaciones a la Procuradora para la atención y búsqueda de estrategias para la solución de problemas o dificultades que se presenten en la elaboración, seguimiento y evaluación de la política pública promulgada para hacer valer la “Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente”. Monitoreará el cumplimiento de los compromisos programáticos de la Agencia. Brindará apoyo al Área de Administración especialmente en presupuesto y finanzas. Además, proveerá asesoramiento en la planificación e implantación de estrategias dirigidas a maximizar los esfuerzos de orientación y manejo de los reclamos de los pacientes y proveedores confrontados en el sistema de prestación de servicios de salud.

Administradora de Sistemas de Oficina Confidencial II

Es necesario y urgente contar con un Administrador de Sistemas de Oficina Confidencial I, ya que actualmente la Oficina de la Procuradora del Paciente carece de personal administrativo desde hace dos

años. Esta persona tendrá la responsabilidad de: Programar el calendario de actividades de la Procuradora, facilitar los documentos e informes que va a utilizar y organiza el material necesario. Además, recibirá, atenderá y referirá a la Procuradora o al funcionario correspondiente las personas que visitan la Oficina. Coordinará y confirmará reuniones solicitadas por la Procuradora con el personal interno y externo. Será responsable de recibir, controlar y revisar la correspondencia que se somete para la firma de la Procuradora para verificar corrección y asegurar que contenga la documentación pertinente. Transmitirá instrucciones impartidas por la Procuradora a los directores y supervisores de las diferentes unidades de trabajo. Desarrollará, implantará y dará mantenimiento al archivo de la Oficina de la Procuradora; organizando y manteniendo actualizados los sistemas de información de la oficina, incluyendo los archivos y documentos confidenciales. Así como dar apoyo al componente gerencial de la agencia, entre otras funciones delegadas para el buen funcionamiento de la oficina. Por otro lado, no se contempla en la asignación presupuestaria posibles gastos para el pago por seguro de desempleo, lo cual es una disposición de ley, por lo que se solicita una cantidad estimada en caso de que sea necesario cumplir con dicha disposición.

Facilidades y Pagos por Servicios Públicos

Total: \$4,000.00

Para complementar la partida de *Facilidades y Pagos por Servicios Públicos* la OPP requiere de asignación adicional por \$4,000.00) para la compra de combustibles y lubricantes para el mantenimiento de una flota de cuatro vehículos oficiales, para los cuales no se hizo asignación presupuestaria. Dichos vehículos son necesarios para la realización de investigaciones de campo, visitas e inspecciones a facilidades de médico-hospitalarias, así como en intervenciones educativas.

Servicios Comprados

Total: \$12,000.00

En la partida de *Servicios Comprados*, establecemos como necesidad de una asignación adicional para complementar los gastos para arrendamiento-no clasificado para el pago de estacionamiento para el personal que se estaría reclutado. Además, no se hizo asignación presupuestaria para cubrir gastos de franqueo, lo cual es necesario para el mantenimiento de envío y recibo de correspondencia con pacientes, proveedores y colaboradores, lo cual se estima en \$3,000.00. Por otro lado, para el

mantenimiento de la flota vehicular, la cual tiene alto millaje y conlleva un mantenimiento continuo, por lo que es necesario contemplar fondos para gastos imprevistos por daños y desperfectos en esta.

Gastos de Transportación y Subsistencia

Total: \$5,500.00

En esta partida se requieren fondos adicionales para el pago de dieta y millaje, así como para cubrir otros gastos de viajes en Puerto Rico de los empleados en asuntos oficiales como parte de las investigaciones e inspecciones asignadas, así como intervenciones de educación para promover la “Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente”, incluyendo hacia las islas municipios de Vieques y Culebra; y participación en actividades de capacitación requeridas para mantener una fuerza laboral con conocimientos y destrezas actualizadas.

Servicios Profesionales

Total: \$92,050.00

La Oficina del Procurador del Paciente, como agencia fiscalizadora tiene un rol para conducir investigaciones en una variedad de escenarios ante lo complejo del sistema de salud y los retos que enfrentan los pacientes. Por lo que la contratación de un Investigador es esencial para cumplir con la política pública definida en ley para la atención y manejo de querellas con prontitud y profesionalismo garantizando el debido proceso de ley en cumplimiento con la política pública del Gobierno de Puerto Rico según establecida en la Ley 38-2017, supra así como para revisar expedientes médicos, requerir información vital para determinar causa y efecto en situaciones relacionadas con las querellas que no logran resolverse mediante intercesoría con los Oficiales de Querellas. De igual modo, dentro de esta partida se requiere el pago de al menos un Médico Consultor, quien estaría a cargo del manejo y revisión de expedientes para determinar los méritos para la atención de una querella, así como servir como perito al presentar y defender casos ante los organismos tales como en vistas administrativas y los tribunales, donde se ventilan los casos de modo que se garantice el debido proceso de ley basado en evidencia científica.

Otros Gastos Operacionales

Total: \$2,000.00

Esta partida cubriría gastos para realizar reparaciones en el sistema de seguridad de la entrada de la agencia, la cual lleva averiada desde septiembre 2019, lo que dificulta el mantener un sistema de seguridad tanto para el personal como para los pacientes.

Compra de Equipo

Total: \$102,000.00

En el objeto de Equipo No Clasificado dentro de esta partida se solicita asignación para cubrir los gastos asociados con el diseño y desarrollo del Sistema Electrónico del Procurador del Paciente. Este sistema es vital para contar con una base de base para el registro y el manejo de llamadas telefónicas y querellas recibidas. Este sistema servirá, además, para la generación de estadísticas de los servicios prestados, la identificación de tendencias de querellas por categorías de querellas, proveedores y servicios. Igualmente se incluye bajo el objeto de Pago de Licencias de Programas para la adquisición de programados de encriptación de documentos que contienen información de salud del paciente para garantizar la privacidad y confidencialidad del paciente en cumplimiento con disposiciones del *Health Insurance and Portability Act*.

Oficina del Procurador del Paciente

Alcance AF 2019-2020

10,024



Llamadas recibidas

90%



Llamadas Atendidas

1,817



Querellas recibidas

95%



Querellas Resueltas

Procesos Regulares

- Orientación
- Manejo de Querellas
- Acción Legal
- Vistas Administrativas
- Educación en Derecho y Responsabilidad del Paciente (Comunidad, Profesionales, ONG, Agencias, Municipios)

Gestiones Adjuntas

Visita a Facilidades Médico-Hospitalarias



Atención directa en Casos de Interés Público



Intervención en Situaciones con Facilidades Médico-Hospitalarias (Suspensión Agua / Luz)



Identificación de Necesidades (Poblaciones Extraordinarias)



Impacto a Comunidad (Actividades Especiales)



Consultas (Facilidades, Agencias y Proveedores)



Acuerdos de Colaboración



Opinión a Proyectos de Ley



Redacción de Proyectos de Ley



Centro de Práctica Profesional



Tribunal Federal (Inspecciones para Capítulo 13)



Asesoramiento Técnico a Jueces (Casos)



Recurso Humano 21



Oficinas Satélites 5



OFICINA del PROCURADOR del PACIENTE

Gobierno de Puerto Rico