

STATUS Y PLANES DE UNIDADES PROGRAMÁTICAS

INTRODUCCIÓN

Conforme al Plan de Reorganización de las Procuradurías, nuestra Oficina tiene la responsabilidad de atender y viabilizar la solución de problemas, necesidades y reclamos de pacientes de la Reforma de Salud, Medicare y Medicaid, que reciban los servicios médico-hospitalarios de los proveedores de servicios de salud, así también como los servicios provistos por la Corporación del Fondo del Seguro del Estado, la Administración de Compensación por Accidentes de Automóviles y cualquier otro organismo público o privado, o proveedor de servicios de salud contratados por éstos, que reciba o administre fondos del Gobierno de Puerto Rico y el Gobierno de Estados Unidos de América, para proveer servicios de salud. Asimismo, fiscalizará el cumplimiento de la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente, establecida en la Ley Núm. 194 de 25 de agosto de 2000, según enmendada.

FUNCIONES DE LA OPS

Con la aprobación del Plan de Reorganización de las Procuradurías el 22 de julio de 2011, se crea la Oficina del Procurador de la Salud, como el organismo de la Rama Ejecutiva, que tiene entre otras funciones, atender e investigar los reclamos de pacientes sobre los servicios médico-hospitalarios y sus derechos en las áreas de educación, salud, seguridad, empleo, derechos civiles y políticos, legislación social, laboral y contributiva, vivienda, transportación, recreación, cultura y otras que le sean referidas por la Oficina de Administración de las Procuradurías (OAP).

Asimismo, tenemos la responsabilidad de establecer e implementar un programa de asistencia, educación, orientación y asesoramiento para la protección de los derechos de los pacientes; fiscalizar el cumplimiento de la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente, establecida en la Ley Núm. 194 de 25 de agosto de 2000, según enmendada; y la coordinación con las entidades correspondientes para que se provean los servicios necesarios para los pacientes asegurados, usuarios y consumidores de servicios de salud médico-hospitalarios en Puerto Rico.

El Plan de Reorganización de las Procuradurías impone nuevos deberes y funciones a la Oficina del Procurador de la Salud. Principalmente podemos mencionar la fiscalización, que se hace extensiva a otros proveedores de servicios de salud.

Garantizar la prestación de los servicios de salud, a través de una visión ecléctica de los deberes y funciones ministeriales de la Agencia es un gran reto. Sin embargo, la prevención del incumplimiento con la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente, a través de la orientación y la educación es fundamental para garantizar servicios adecuados a nuestra ciudadanía.

Teniendo en consideración la realidad fiscal que vive el País, nuestra Oficina ha maximizado sus recursos humanos y fiscales para lograr el cumplimiento con nuestro deber ministerial. Hemos asumido con ahínco y compromiso, el reto de hacer más con menos; garantizando con ello, el establecimiento de la política pública en aras de buscar soluciones adecuadas a los problemas de salud que enfrenta nuestra población.

MISIÓN

Hacer cumplir a cabalidad los preceptos contenidos en la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente, para así entender e investigar los reclamos de los ciudadanos pacientes en Puerto Rico.

VISIÓN

Ser el medio que garantiza que todo ciudadano paciente en Puerto Rico tenga acceso a un sistema de prestación de servicios de salud de alta calidad y sea tratado dignamente.

METAS ESTRATÉGICAS, OBJETIVOS Y LOGROS

- Optimizar la eficiencia y productividad de nuestros servicios, garantizando el cumplimiento de los estándares establecidos.
 - Lograr la articulación efectiva y ágil de los procesos administrativos para el manejo y solución de las querellas.
 - ◆ Orientación del Plan de Reorganización de las Procuradurías al 100% de los empleados de la Agencia.
 - ◆ Refuerzo a las destrezas para el manejo y Solución de Querellas.
 - Operar un servicio de calidad, maximizando el potencial y capacidad de la fuerza trabajadora y la optimización de la infraestructura tecnológica y administrativa.
 - ◆ Inicio del proceso de evaluación de empleados.
 - ◆ Monitoreo de llamadas en vivo.
 - ◆ Ofrecimiento de adiestramiento sobre las Normas y Políticas de Medicare.
 - ◆ Ofrecimiento de adiestramiento sobre las Leyes y Reglamentos de la Administración de Compensaciones de Accidentes de Automóviles (ACAA).
 - ◆ Ofrecimiento de adiestramiento sobre cambios en políticas de MI Salud.
 - ◆ Reducción en llamadas abandonadas en el Centro de Llamadas.
- Educar y orientar a todos los pacientes y proveedores de servicios de salud de Puerto Rico, con enfoque en el conocimiento de la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente.
 - Incrementar la diseminación, el acceso y la disponibilidad de información, fundamentada en la protección de los derechos del paciente.

- ◆ Impacto a pacientes, a través de conferencias y charlas educativas.
- Establecer iniciativas de colaboración entre los profesionales de la salud, facilidades médico hospitalarias, las aseguradoras, agencias gubernamentales y privadas, para viabilizar el desarrollo de procesos de mejoramiento continuo, en el ámbito educativo, conducentes a garantizar los derechos de los pacientes.
 - ◆ Firma de Acuerdo de Colaboración con la Organización NAMI.
 - ◆ Ofrecimiento de charlas en hospitales sobre la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente.
- 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.
 - 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 OPS.
 - Establecer iniciativas de colaboración entre los componentes del sistema de salud para viabilizar el cumplimiento voluntario de la política pública establecida en protección de los derechos del paciente.
 - ◆ Notificación de responsabilidad a los proveedores de salud.
 - ◆ Acuerdo con la Administración de Servicios Médicos (ASEM) para brindar orientación a los pacientes cada tres meses.
 - ◆ Inspecciones oculares a las instalaciones de servicios de salud para garantizar el cumplimiento con los derechos de los pacientes.
 - ◆ Monitoreo de leyes, estatutos, jurisprudencias y proyectos de Ley a través de la Biblioteca Virtual.
 - ◆ Desarrollo de nuevo mecanismo de referido de querellas.
 - ◆ Referido de 24 casos para Unidad de Vistas Administrativas.
- Fomentar estudios e investigaciones sobre enfermedades y factores que afectan la calidad de vida de los pacientes de Puerto Rico.
 - Establecer un sistema de recopilación de información sobre las características y necesidades de los pacientes.

UNIDADES PROGRAMÁTICAS

Teniendo en consideración las disposiciones del Plan de Reorganización de las Procuradurías, contamos con una nueva Estructura Organizacional. Con esta estructura gerencial, los trabajos de nuestra Oficina se enfocan en el servicio directo y nuestra área de competencia, dejando las funciones administrativas bajo la atención de la Oficina de Administración de las Procuradurías (OAP). Las unidades programáticas quedan como sigue:

La **Oficina del Procurador** es responsable de asegurar el enfoque de la gerencia hacia la dirección estratégica en la Agencia para lograr los resultados propuestos. Además, tiene a su cargo, el funcionamiento de la Agencia a nivel fiscal y programático.

También, es responsable de supervisar la preparación, aprobación, defensa y administración del presupuesto. En esta Área, se designa y nombra el personal necesario; propulsa la implantación de la política pública dirigida a garantizar los derechos de los pacientes conforme a la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente.

La Procuraduría Auxiliar de Asuntos Programáticos (PAAP) es responsable de diseñar, desarrollar y dirigir los planes programáticos de los servicios ofrecidos a los pacientes para la radicación y solución de sus querellas. Además, ofrece servicios de orientación y estrategias educativas para incrementar el conocimiento de la población de pacientes y proveedores de servicios de salud sobre los derechos y responsabilidades contenidos en la Carta de Derechos del Paciente.

También, realiza inspecciones oculares, auditorías de cumplimiento y monitorias. Prepara informes especiales para elevar planteamientos a los foros correspondientes basados en los hallazgos de nuestras intervenciones.

La PAAP es responsable de desarrollar las estrategias educativas dirigidas a promover el apoderamiento y autogestión de los pacientes para la autodefensa de sus derechos y el control del cuidado de su salud. Cuenta con el Centro de Llamadas para la Radicación de Querellas y el Centro de Orientación e Información a Pacientes (COIPFAM).

El Centro de llamadas es un centro donde los pacientes o querellantes utilizan como método de acceso para poder radicar una querella de la manera más rápida y gratuita. Luego de recibida la llamada vía teléfono, el representante de servicios inmediatamente transcribe la información en la aplicación de solicitud de investigación del Sistema Electrónico de la Procuraduría (SEPP) y la querella es referida automáticamente a la oficina regional correspondiente de acuerdo al municipio de procedencia del paciente.

COIPFAM es un centro especializado que tiene como objetivo: 1) orientar a pacientes y familiares sobre sus derechos y los servicios de salud a los cuales tienen derecho; 2) orientar a los beneficiarios sobre la política institucional de las aseguradoras y organizaciones de salud mental; 3) proveer toda aquella información requerida por el paciente o familiares sobre su plan médico y servicios de salud; 4) coordinar y canalizar con otras agencias los casos fuera de la injerencia de la OPS.

A través de las estrategias educativas mencionadas, creamos un público mejor informado para la toma de decisiones respecto a los servicios de salud a los que tienen derecho, más consciente sobre sus derechos para convertirse en defensor propio, y más responsable sobre el cuidado de su salud.

Como resultado, contribuiremos a desarrollar una población más saludable, lo cual deberá traducirse en una reducción de costos en la prima del seguro de salud del Gobierno.

Es por ello, que la PAAP es considerada la fuerza motriz de la Agencia. Es la puerta de entrada de las querellas y problemas que confrontan los ciudadanos-pacientes, donde se reflejan las situaciones que experimentan al acceder los servicios, mediante el registro de los diferentes tipos de querellas y los patrones observados por los proveedores de servicios de salud.

Además, identifica cuáles de las querellas se solucionan en el tiempo promedio establecido, las condiciones médicas por las cuales los pacientes se querellan y quiénes son los proveedores o aseguradoras que generan el mayor número de querellas, entre otros datos.

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 OPS. Para garantizar el cumplimiento de éstos contaremos con las siguientes secciones:

Unidad de Investigación Jurídica y Asesoría Legal: es responsable de todo lo que implica opiniones legales, proyectos de ley, ponencias o memoriales explicativos y contratos.

- **Unidad de Representación Legal:** es responsable de la intervención de las querellas por mediación infructuosa, así como otras querellas que se tramitan diariamente a la PAAL. Además, brinda representación legal gratuita a los pacientes y a la Agencia en los foros correspondientes, incluyendo en el procedimiento adjudicativo formal llevado a cabo en la OPS.
- **Unidad de Investigación:** es responsable de realizar el 100% de las investigaciones ordenadas por el Procurador y las querellas referidas a la PAAL por pobre calidad del cuidado médico, donde ocurrió daño o muerte de un paciente.

Trabaja directamente con los investigadores y los asesores legales de la PAAL en proceso de recopilación de evidencia a través de los diversos mecanismos disponibles para la culminación de las investigaciones. Además, tiene a su cargo, las reuniones de investigación con el apoyo de un/a asesor/a legal.

CONCLUSIÓN

La continuidad en nuestras metas estratégicas y el cumplimiento con nuestros objetivos nos ha permitido obtener más y mejores resultados. El éxito en nuestras encomiendas depende en gran medida de la educación efectiva y la fiscalización constante de los servicios de salud que se ofrecen a la ciudadanía.

El conocimiento de los derechos y responsabilidades de cada cual, mejora considerablemente, las relaciones entre el paciente y el proveedor de servicio de salud; y a su vez, disminuye el volumen de reclamos, quejas o querellas que se presentan. Es por ello, que la educación tiene y tendrá la importancia necesaria para el cumplimiento con nuestro deber ministerial.