

Informe de Transición Gubernamental 2024

Departamento de Asuntos Médicos

Administración de Compensaciones
por Accidentes de Automóviles

Carolina Sánchez Díaz, MD
Directora Médica
Departamento de Asuntos Médicos

Tabla de Contenido

I. Introducción	3
II. Base Legal.....	16
III. Misión y Visión	18
IV. Estructura u Organigrama Organizacional.....	19
V. Estructura Programática	299
VI. Logros.....	33
VII. Otros.....	36
VIII. Anejos.....	37

I. Introducción

El Departamento de Asuntos Médicos de la ACAA (Administración de Compensaciones por Accidentes de Automóviles) es una división clave, encargada de supervisar y gestionar los servicios médico-hospitalarios y quiroprácticos relacionados con las víctimas de accidentes de tránsito en Puerto Rico. Este departamento asegura que los lesionados reciban atención médica oportuna y adecuada, desde el momento del accidente, hasta su recuperación integrando guías, políticas y procedimientos, según el Reglamento y la Ley Núm. 111-2020, conocida como la Ley de Protección Social por Accidentes de Vehículos de Motor.

El principal objetivo es asegurar que los lesionados reciban el tratamiento necesario de manera rápida, eficiente y accesible para continuar fortaleciendo la capacidad de las respuestas, proveyendo las herramientas, recursos y soluciones estratégicas necesarias para manejar adecuadamente las emergencias y traumas que puedan afectar a las víctimas de accidentes automovilísticos.

Funciones principales incluyen:

- Evaluación y autorización de tratamientos médicos necesarios para los lesionados afectados a través de consultas de servicios generadas por las Oficinas Regionales.
- Coordinación con proveedores de salud como hospitales, clínicas y profesionales médicos para asegurar la prestación de servicios médicos.
- Determinación de compensaciones y beneficios médico-hospitalarios y quiroprácticos, conforme a las regulaciones de la ACAA, para cubrir los costos de tratamientos, cirugías, rehabilitación y otros servicios.
- Supervisión del cumplimiento de protocolos médicos para garantizar la calidad y efectividad de los tratamientos.

A continuación, se ofrecen todas las funciones que se continúan realizando por los distintos componentes de nuestro departamento vigentes durante el año 2024. El mismo se divide de la siguiente manera: Autorización de Beneficios Médicos, Manejo

de Casos, Beneficios de Farmacia, Dental, Clínicas de Silla de Ruedas y Prótesis y Auditoria Médica Hospitalaria.

I. Autorización de Beneficios Médicos

Actualmente contamos con once (11) miembros que incluyen una (1) Directora Médica, un (1) Oficial de Autorizaciones de Servicios, un (1) Gerente de Asuntos Médicos, un (1) Oficial de Consultas Médicas y siete (7) miembros de Comité Médico:

1. Dra. Carolina Sánchez Díaz (Generalista) – Directora Médica
2. Dra. Eneida Narvárez Casul (Generalista) – Oficial de Autorizaciones de Servicios
3. Luis Pérez Quiñones, MD – Gerente de Asuntos Médicos
4. Dr. Luis Muler Santiago (Dentista) – Oficial de Consultas Médicas
5. Dr. Ramón Vidal Fandiño (Internista) – Presidente de Comité Médico
6. Dra. Myriam Crespo Hernández (Fisiatra) – Miembro de Comité Médico
7. Dr. Edwin Lugo Lugo (Ortopeda) – Miembro de Comité Médico
8. Dra. Josefina López (Pediatra) – Miembro de Comité Médico
9. Dra. Wilnelya Morales Rosado (Psiquiatra) – Miembro de Comité Médico
10. Dr. Porfirio Rodríguez González (Neurólogo) – Miembro de Comité Médico
11. Dr. Jorge Mejía Valle (Generalista) – Miembro de Comité Médico

La Directora Médica, actúa como un nexo entre la administración, el personal médico y los lesionados, garantizando que se brinde una atención de calidad y se cumplan las normativas establecidas supervisando, orientando, autorizando, preparando informes, evaluando denegaciones, realizando cualquier otra tarea designada por la dirección ejecutiva, adaptándose a las necesidades de la corporación, entre otras.

La Oficial de Autorizaciones de Servicios, está a cargo de evaluar, revisar y autorizar los servicios médico-hospitalarios y quiroprácticos que solicitan los proveedores de la red de la ACAA, para tratamientos de reclamantes y víctimas de accidentes de vehículo de motor.

El Gerente de Asuntos Médicos, tiene una serie de responsabilidades clave que se centran en la gestión de la atención médica y la coordinación de servicios médico-hospitalarios y quiroprácticos actuando como enlace crucial entre los aspectos clínicos y administrativos, asegurando que se brinde una atención integral y de calidad a los lesionados.

El Oficial de Consultas, está a cargo de evaluar, revisar y autorizar los servicios médico-hospitalarios y quiroprácticos, incluyendo, pero no limitándose a los servicios dentales, ambulancias, incapacidad, reembolso, terapia física, fisioterapia y equipo médico que solicitan los proveedores de la red de la ACAA, para tratamiento de los reclamantes.

El Comité Médico, es quien se encarga de contestar las consultas de más de dos (2) años para la autorización de servicios médico-hospitalarios y quiroprácticos para los Servicios de Casas de Convalecencia, Servicios de Custodia en el Hogar (Ama de Llaves) y Servicios de Custodia en Unidades Especiales, en adición evalúan y autorizan los servicios de víctimas con diagnóstico de paraplejia, cuadriplejia, trauma severo y fracturas múltiples con complicaciones, y toda víctima que requiera extensión de sus beneficios.

Por tanto, el departamento se encarga de aprobar y denegar servicios médico-hospitalarios y quiroprácticos a base de necesidad médica como el manejo de emergencias médicas iniciales, intervenciones quirúrgicas, terapias físicas, rehabilitación y seguimiento de los lesionados a largo plazo, entre otros. Su enfoque integral asegura que los lesionados puedan acceder a la atención médica especializada.

Durante este año 2024 de enero a septiembre, se han generado veinticuatro mil cuatrocientas (24,400) consultas, de las cuales dieciocho mil cuatrocientas dieciséis (18,416) han sido aprobadas y cinco mil novecientos ochenta y cuatro (5,984) han sido denegadas.

No obstante, respondemos las consultas de servicios con rapidez para garantizar que los lesionados reciban los servicios médico-hospitalarios y quiroprácticos solicitados. El proceso de consultas médicas es supervisado con estándares de calidad y transparencia, reduciendo los tiempos de respuestas y asegurando que los lesionados

reciban la compensación y los servicios correspondientes según lo estipulado por las políticas y procedimientos de la ACAA.

II. Manejo de Casos

Cuenta con un (1) Gerente de Asuntos Médicos y tres (3) Manejadoras de Casos entre Oficina Central y Oficina Regional en Centro Médico para brindar un mejor servicio a los lesionados en etapa aguda, el cual consiste en la coordinación de servicios que se le ofrece a los lesionados de la ACAA y la planificación de las altas, de acuerdo con las recomendaciones médicas.

El Gerente de Asuntos Médicos es:

- Luis A. Pérez Quiñones, MD – Oficina Central

Las Manejadoras de Casos son:

- Yamila Dones Olivo – Centro Médico
- Nilsa Rivera Urbina – Centro Médico
- Yalitza Rosario Menéndez – Oficina Central

El Programa cuenta con:

1. Una nueva visión más comprometida con los lesionados para facilitar la aprobación de servicios médico-hospitalarios y quiroprácticos necesarios, ayuda aplicar las políticas médicas establecidas y facilita los servicios médicos al momento del alta.
2. Identificación temprana de los casos de cubierta extendida con una intervención desde la hospitalización inicial, trámite de servicios con una visión a largo plazo, asignación de un manejador y actualización de la documentación en cuanto a cubierta extendida.
3. Diariamente se recibe censo por correo electrónico de los casos de la ACAA en la Oficina Regional de Centro Médico, Hospital Universitario de Adultos (UDH) y el Hospital Pediátrico, entre otros, con el fin de conocer día a día los casos de la ACAA, y poderle dar seguimiento a éstos.

III. Beneficios de Farmacia

Está compuesta por un (1) Auxiliar de Farmacia – Sra. María de La Paz Morales, quien autoriza los servicios de farmacia. Se mantiene en continua comunicación con las farmacias y lesionados para validar cualquier información necesaria. La ACAA contrata con ABARCA sus servicios de Administrador de Servicios de Farmacia (PBM por sus siglas en inglés). ABARCA tiene una red de farmacias contratadas para el despacho de los medicamentos a las víctimas de accidentes de la ACAA elegibles al beneficio. ABARCA es la entidad que lleva a cabo la negociación, contratación, supervisión y auditoria de la red de farmacias participantes.

Al momento o que la víctima de accidente o sus familiares, llevan a cabo la reclamación en cualquiera de las Oficinas Regionales de la ACAA, y la ACAA otorga la elegibilidad, según determinado por la Ley y Reglamento, y determinado en la Oficina Regional al momento de notificación del caso por la víctima o su familiar, ya está activo el beneficio de farmacia.

Según se otorga la elegibilidad ocurre una transacción en tiempo real entre sistemas y se comparte la elegibilidad de la ACAA con los sistemas de ABARCA y farmacias participantes. Las farmacias y ABARCA están conectadas mediante sistemas electrónicos para validar el cumplimiento de las recetas con las normas de la ACAA. Ambas tienen sus sistemas electrónicos conectados, en tiempo real (real time) para que ABARCA mantenga en sus archivos electrónicos la información de elegibilidad de las víctimas de accidente; desde el momento en que la ACAA certifica la elegibilidad.

Esta área recibe las solicitudes de Autorización de la Farmacia, y luego de la receta ser evaluada por el Comité Médico o el Oficial de Autorizaciones, se hace la determinación de autorizar o denegar el medicamento.

En el Formulario de Medicamentos la ACAA establece cuales medicamentos requieren previa autorización por el Auxiliar de Farmacia del Departamento de Asuntos Médicos. La no autorización de un medicamento por el Auxiliar de Farmacia del Departamento de Asuntos Médicos de la ACAA es una denegación final. La revocación de la decisión es solo por medio del proceso de Reconsideración, Audiencia y/o Apelación.

IV. Dental

Está compuesta por un (1) Oficial de Consultas Médicas – Dr. Luis Muler Santiago. Este servicio requiere la autorización del Oficial de Consultas Médicas de la ACAA encargado de contestar las consultas dentales, entre otros servicios médico-hospitalarios y quiroprácticos. Los servicios de odontología que no sean de emergencia requerirán autorización previa del dentista o médico autorizado por la ACAA. En las consultas dentales estamos al día en término de las solicitudes de tratamiento dental y con la facturación. La ACAA provee servicios dentales y maxilofaciales a los lesionados por accidentes de automóviles. Estos servicios se ofrecen a través de los proveedores contratados por la ACAA y se ofrecen por condiciones relacionadas directamente a los traumas del accidente descritos en el Manual de Tarifas Dental y Cirugía Oral.

V. Clínicas de Silla de Ruedas y Prótesis

Compuesta por un (1) Coordinador de Clínicas de Silla de Ruedas y Prótesis – Sr. Angel Del Valle Rodríguez. Son servicios especializados para lesionados que han sufrido accidentes automovilísticos y que, como resultado, tienen necesidades de movilidad o prótesis. Estas clínicas se dedican a evaluar, diseñar, adaptar y proveer sillas de ruedas, prótesis, órtesis (aparatos ortopédicos) y otros dispositivos de asistencia a las personas que califican bajo los beneficios de la ACAA.

Principales objetivos de estas clínicas incluyen:

1. Los especialistas evalúan la condición física de la persona afectada para determinar sus necesidades específicas de movilidad o prótesis.
2. Se asegura que los dispositivos sean adecuados y personalizados según la anatomía y las necesidades funcionales de cada lesionado.
3. Estas clínicas también pueden ofrecer servicios de rehabilitación para enseñar a los lesionados cómo utilizar sus dispositivos y maximizar su funcionalidad.
4. Proveen seguimiento y ajustes en los dispositivos para asegurar que continúen siendo eficaces a medida que cambian las necesidades del lesionado.

Estos servicios son parte de los beneficios que ofrece la ACAA para víctimas que han sufrido lesiones relacionadas con accidentes de tránsito, ayudando a su recuperación e integración en la vida cotidiana con mayor independencia.

Durante los meses de enero a septiembre de 2024, se atendieron los siguientes lesionados en las clínicas:

Clínica de Silla de Ruedas – veintiocho (28) lesionados atendidos.

Clínicas de Prótesis – cincuenta y tres (53) lesionados atendidos.

Por otra parte, la Auditoría Médica Hospitalaria realizada por UTICORP se centra en optimizar y gestionar los recursos de atención médica realizando análisis detallados sobre el uso de servicios médicos para identificar patrones, áreas de mejora y necesidades no cubiertas. Nos permiten un acceso más rápido y preciso a la información médica para monitorear los resultados de los tratamientos y la calidad de la atención, asegurando que se cumplan los estándares establecidos. Aseguran que las prácticas de utilización médica se adhieran a las regulaciones y normativas aplicables. Fomentan un enfoque de mejora continua en la utilización de servicios, promoviendo la eficiencia y la efectividad en la atención médica. A través de estas funciones, UTICORP busca mejorar la calidad de atención y optimizar la utilización de recursos en la ACAA. Las auditorías médicas se realizan de forma concurrente y retrospectiva, aprobando o denegando los servicios a base de necesidad médica y logrando así obtener una estadía promedio de días por lesionados.

La siguiente información (**ver Tabla 1, 2, 3**) muestra las gestiones por UTICORP en las facilidades de Cuidado Agudo, Psiquiátrico Parcial y Rehabilitación durante los pasados meses de enero a septiembre de 2024, donde se presentan datos sobre la utilización médica basada en meses, número de lesionados dados de alta, total de días de hospitalización, días en los que hubo algún tipo de complicación o evento adverso, estancia promedio de lesionados hospitalizados y porcentaje (%) de días con complicaciones respecto al total de días de hospitalización. Dichos casos ya fueron dialogados con los representantes de Hospitales y/o ya pasaron por el proceso de apelación, donde la determinación ya es final y firme.

Cuidado Agudo

Mes	Altas	Días	Días con Decisión Adversa	ALOS	% Días con Decisión Adversa
Enero	86	638	449	7.42	41.31%
Febrero	78	618	242	7.92	28.14%
Marzo	75	324	124	4.32	27.68%
Abril	80	640	222	8.00	25.75%
Mayo	61	457	283	7.49	38.24%
Junio	65	462	312	7.11	40.31%
Julio	75	567	362	7.56	38.97%
Agosto	58	446	267	7.69	37.45%
Septiembre	81	662	441	8.17	39.98%
Octubre					
Noviembre					
Diciembre					
TOTAL	659	4,814	2,702	7.31	35.95%

Tabla 1: Datos de utilización médica en el Cuidado Agudo durante enero a septiembre de 2024.

Psiquiátrico Parcial

Mes	Altas	Días	Días con Decisión Adversa	ALOS	% Días con Decisión Adversa
Enero					
Febrero					
Marzo					
Abril					
Mayo					
Junio					
Julio					
Agosto					
Septiembre	1	7	3	7.00	30.00%
Octubre					
Noviembre					
Diciembre					
TOTAL	1	7	3	7.00	30.00%

Tabla 2: Datos de utilización médica en el Psiquiátrico Parcial durante enero a septiembre de 2024.

Rehabilitación

Mes	Altas	Días	Días con Decisión Adversa	ALOS	% Días con Decisión Adversa
Enero	5	30	30	6.00	50.00%
Febrero	5	26	13	5.20	33.33%
Marzo	4	29	5	7.25	14.71%
Abril	2	13	12	6.50	48.00%
Mayo	4	18	22	4.50	55.00%
Junio	1	7	0	7.00	0.00%
Julio	6	45	3	7.50	6.25%
Agosto	4	25	4	6.25	13.79%
Septiembre	2	15	0	7.50	0.00%
Octubre					
Noviembre					
Diciembre					
TOTAL	33	208	89	6.30	29.97%

Tabla 3: Datos de utilización médica en Rehabilitación durante enero a septiembre de 2024.

Asimismo, mantenemos una relación funcional, complementaria, clave con varias divisiones y departamentos dentro de la corporación, ya que nuestra responsabilidad es garantizar la calidad y eficiencia de los servicios médico-hospitalarios y quiroprácticos brindados a los lesionados. A continuación, se detallan las relaciones con cada área:

1. Relación con la División de Contratación y Relaciones con Proveedores

El Departamento de Asuntos Médicos establece los criterios clínicos y estándares que los proveedores de salud deben cumplir. La División de Contratación se encarga de formalizar acuerdos y contratos con esos proveedores basados en las recomendaciones del Departamento de Asuntos Médicos. También se evalúa el desempeño de los proveedores médicos para asegurar que cumplan con los requisitos acordados. Si se identifica un problema, el Departamento de Asuntos Médicos sugiere ajustes. Asimismo, participa en el Comité de Tarifas, asegurando que las tarifas sean justas y alineadas con las políticas clínicas.

La Sra. Leila Hernández Jiménez, Gerente de Contratación y Relaciones con Proveedores dirige la División de Contratación y Relaciones con Proveedores.

Actualmente, tenemos una Red de Proveedores de Salud altamente capacitados, que incluyen hospitales, clínicas, laboratorios, especialistas en rehabilitación y fisioterapia, entre otros. Esta red asegura que los lesionados reciban atención de calidad en instalaciones certificadas, con acceso a médicos, cirujanos y otros profesionales de la salud con experiencia en el manejo de lesiones traumáticas. Presentemente, en el año 2024 desde enero hasta septiembre, tenemos contratados seiscientos cuarenta y siete (647) proveedores de servicios de salud según la siguiente imagen (ver imagen 1).

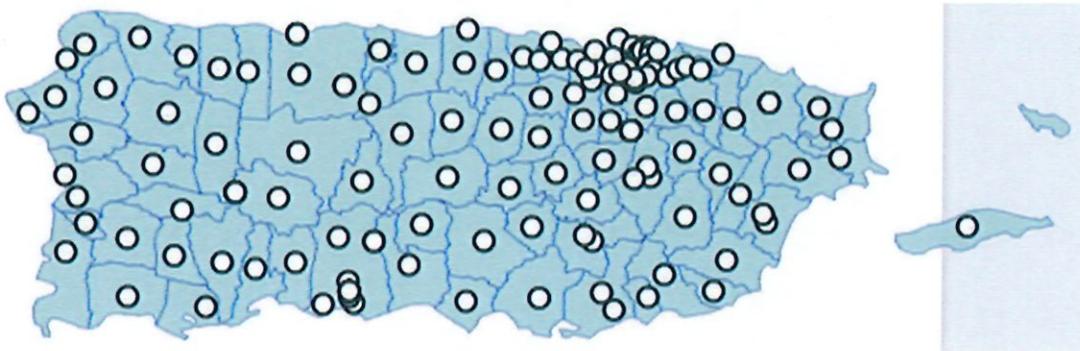


Imagen 1: Proveedores contratados en la ACA.

Por último, no menos importante tenemos el Manual de Tarifas de la ACA actualizado, es un documento oficial que establece los costos y tarifas aplicables a los servicios médico-hospitalarios y quiroprácticos y relacionados que la ACA cubre para los lesionados que han sufrido accidentes de tránsito en Puerto Rico. Este manual sirve como guía para médicos, hospitales, centros de rehabilitación, clínicas y otros proveedores de servicios que participan en el sistema de la ACA, definiendo cuánto se pagará por cada tipo de servicio o tratamiento.

Principales componentes del Manual de Tarifas:

1. Incluye desglose de procedimientos médicos, tratamientos, equipos médicos, estudios diagnósticos, terapias, etc., que están cubiertos por la ACA.

2. Establece las tarifas que la ACAA pagará a los proveedores por cada servicio, equipo o procedimiento. Esto garantiza que los costos sean consistentes y predecibles para proveedores y beneficiarios.
3. Explica los procesos para facturación, reclamaciones y pagos, incluyendo cómo los proveedores deben presentar sus solicitudes de compensación y requisitos que deben cumplir.
4. El Manual de Tarifas se actualiza regularmente para reflejar cambios en los costos de los servicios de salud, las innovaciones tecnológicas o nuevas regulaciones de salud.

Este Manual es esencial para que todos los involucrados en el sistema de salud relacionado con accidentes de tránsito puedan operar bajo normas claras y transparentes, asegurando un uso adecuado de los recursos y la compensación justa para los proveedores.

2. Relación con el Departamento Legal

El Departamento de Asuntos Médicos trabaja con el Departamento Legal para asegurarse de que todas las decisiones clínicas y los acuerdos con proveedores cumplan con las normativas legales. Las Audiencias Públicas se llevan a cabo cuando el lesionado no está conforme con la determinación de denegación de algún servicio médico-hospitalario solicitado y se le concede una audiencia para escuchar los argumentos y presentar evidencia que entienda conveniente. Cuando surgen apelaciones relacionadas con decisiones médicas de los servicios ofrecidos, el Departamento Legal procede junto con el Departamento de Asuntos Médicos en cómo proceder de acuerdo con la ley. El Departamento de Asuntos Médicos funge como un representante autorizado, que hace recomendaciones para que el Oficial Examinador suministre su decisión, determinación y conclusión de esta. En este año 2024 hemos celebrado cuarenta y tres (43) audiencias públicas.

3. Relación con el Departamento de Operaciones

El Departamento de Asuntos Médicos colabora con el Departamento de Operaciones para mejorar la eficiencia en la prestación de servicios médico-hospitalarios y

quiropáticos a los lesionados. Esto puede incluir la coordinación de procesos de atención, tiempos de respuesta, y mejor comunicación entre proveedores y la ACAA.

4. Relación con el Departamento de Finanzas

El Departamento de Asuntos Médicos trabaja estrechamente con el Departamento de Finanzas para asegurar que los costos relacionados con los servicios médicos sean gestionados eficientemente. Esto incluye la planificación presupuestaria para cubrir tratamientos, terapias y otros servicios médico-hospitalarios y quiropáticos necesarios para los lesionados. Además, manejan el proceso de pago a los proveedores médicos, siguiendo las recomendaciones del Departamento de Asuntos Médicos sobre los servicios brindados. No obstante, el Departamento de Asuntos Médicos proporciona información al Departamento de Finanzas para poder gestionar adecuadamente el presupuesto asignado en nuestro departamento.

5. Relación con el Departamento de Compras

El Departamento de Asuntos Médicos colabora con el Departamento de Compras para identificar y seleccionar los equipos médicos y suministros necesarios para el tratamiento de los beneficiarios. El Departamento de Compras ejecuta el proceso de adquisición basado en las especificaciones clínicas proporcionadas por Asuntos Médicos.

El Departamento de Compras asegura que los productos y equipos adquiridos cumplan con los estándares clínicos y sean adecuados para su uso en el tratamiento de los lesionados.

6. Relación con el Departamento de Informática

El Departamento de Informática gestiona los sistemas tecnológicos que permiten que se pueda acceder y actualizar la data suministrada por los lesionados para que se pueda trabajar una reclamación en ACAA21. Nuestro departamento depende de este sistema para garantizar que la información médica de los lesionados esté disponible en tiempo real, sea precisa, esté protegida y segura.

El Departamento de Informática ayuda a Asuntos Médicos a recopilar, almacenar y analizar grandes cantidades de datos médicos para tomar decisiones informadas sobre políticas médicas, gestión de recursos médicos, y calidad del servicio.

El Departamento de Asuntos Médicos colabora con cada uno de estos departamentos y división de manera interdependiente. Esta relación estrecha entre departamentos asegura que la ACAA cumpla su misión de proporcionar servicios médicos de alta calidad y de manera eficiente a los lesionados.

En conclusión, el Departamento de Asuntos Médicos juega un papel crucial en garantizar que los lesionados tengan acceso a los recursos necesarios para su recuperación, facilitando tanto la atención médica como el manejo administrativo de los casos. Entre los beneficios se incluyen atención médica integral, cobertura para tratamientos especializados, terapias físicas y ocupacionales, así como el manejo de lesiones a largo plazo, entre otros. Todo esto permite a los accidentados una recuperación más rápida y completa, minimizando el impacto físico y financiero de sus lesiones.

II. Base Legal

La Administración de Compensaciones por Accidentes de Automóviles (ACAA) es una Corporación Pública, creada mediante la Ley Núm. 138 del 26 de junio de 1968 (según enmendada) y derogada por la Ley Núm. 111 (20 de agosto de 2020), "Ley de Protección Social por Accidentes de Vehículos de Motor". Esta administra un seguro de servicios de salud y compensación única en su clase, creada en Puerto Rico, para beneficiar a los lesionados de accidentes de vehículos de motor y a sus dependientes. El propósito de esta Corporación es reducir los trágicos efectos sociales y económicos producidos por los accidentes de tránsito sobre la familia y demás dependientes de los lesionados. La ACAA proporciona servicios médico-hospitalarios y de compensación a los lesionados y dependientes de víctimas fallecidas para evitar que queden en total desamparo económico.

Uno de los objetivos de la ley es fomentar y propiciar una institución ágil, moderna y dinámica, con un eficaz control de gastos para mantener las operaciones costo eficientes, que faciliten servicios de calidad y excelencia dirigidos a satisfacer las necesidades de los lesionados y a promover la prevención de accidentes de vehículos de motor.

Los poderes corporativos de la ACAA son ejercidos por una Junta de directores que será responsable de la administración de esta y de velar por que se pongan en vigor las disposiciones de la Ley. La Junta nombra al director (a) ejecutivo(a) responsable de cumplir con las disposiciones de la Ley, así como con las normas y procedimientos que establece esta Junta.

La ACAA es una institución ágil y dinámica, con todos sus sistemas operacionales integrados, que facilita servicios eficaces, de calidad y en el menor tiempo posible. Cuenta con servidores públicos capacitados y comprometidos con la excelencia en el servicio, dirigidos a satisfacer las necesidades de nuestros asegurados y a promover, mediante la educación, la prevención de accidentes de tránsito.

La ACAA administra un sistema de seguro y compensación por accidentes de tránsito mediante una prima obligatoria de \$35.00 al año, para todos los vehículos de motor autorizados. Esta provee una cubierta de servicios de salud a toda persona que sufra daños corporales, enfermedad, o muerte como consecuencia de un accidente de tránsito.

De igual forma, se incorporaron dos nuevas opciones de libre selección, la cubierta Plus por \$50.00 y Premium por \$70.00 al año al renovar tu marbete. Con estos nuevos productos, ampliamos las opciones y a su vez, proveemos una alternativa económica que le permite a los conductores asegurar su bienestar y la seguridad de su familia. Todas nuestras cubiertas proveen los siguientes servicios por un periodo de dos años a partir de la fecha del accidente:

- Servicios médicos-hospitalarios
- Compensación por incapacidad
- Compensación por muerte
- Compensación por desmembramiento y pérdida de visión
- Compensación por gastos de funeral
- Ambulancias terrestre o aérea
- Servicios Quiroprácticos
- Casa de Convalecencia
- Rehabilitación
- Equipo Médico
- Medicamentos

La ACAA también cuenta con una cubierta extendida para casos de paraplejia, cuadriplejia, traumas severos o fracturas múltiples, cuando así lo determine un Comité Médico creado por la Corporación. Además, ofrece compensación por incapacidad a los lesionados que como consecuencia de un accidente de tránsito tengan pérdida de ingreso.

III. Misión y Visión

Misión

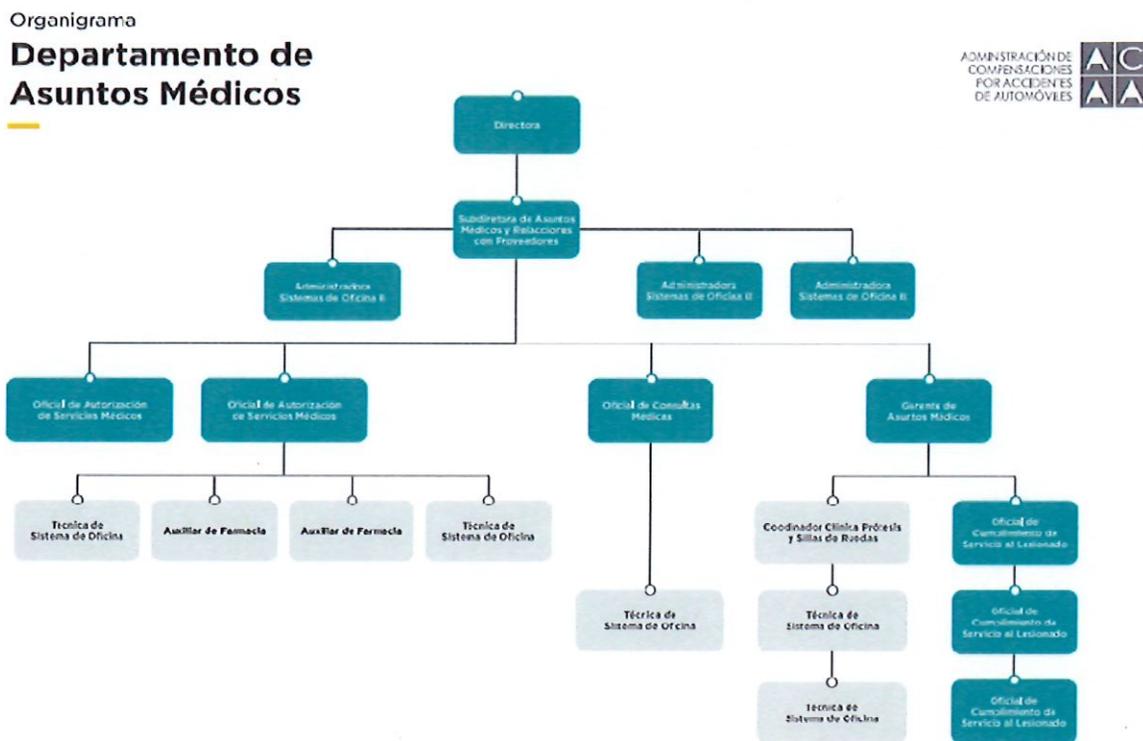
Somos una entidad responsable de proveer un seguro de tipo social que procura reducir los trágicos efectos sociales y económicos producidos por los accidentes de tránsito sobre la familia y demás dependientes de los lesionados, proporcionando a estos, servicios médico- hospitalarios y unos ingresos que los libre de quedar en total desamparo y desvalimiento económico, así como compensaciones a los dependientes de las personas fallecidas en tales accidentes.

Visión

Aspiramos a ser una institución ágil, modernizada y dinámica con todos sus sistemas operacionales integrados mediante tecnología e intercomunicación electrónica; facilitadora de servicios eficaces, de calidad y que responda en el menor tiempo posible a nuestros reclamantes; que cuente con un personal capacitado, competente y comprometido con la excelencia en el servicio; nos encaminamos a satisfacer las necesidades de nuestros asegurados y mediante la educación, promover la prevención de accidentes de tránsito.

IV. Estructura u Organigrama Organizacional

De manera clara y organizada se destaca la estructura organizacional del Departamento de Asuntos Médicos, a la fecha de hoy, se compone de los siguientes puestos (ver imagen 2).



Revisión 10/2024

Imagen 2: Organigrama del Departamento de Asuntos Médicos de la ACAA.

Cada puesto se alinea con las metas del departamento, enfocados en garantizar la atención médica oportuna y de calidad a los reclamantes. Trabajamos de manera colaborativa para asegurar que el proceso de evaluación, tratamiento y recuperación de los lesionados se realiza de manera efectiva y con el uso adecuado de los recursos.

Esta medición de los puestos y funciones no solo describe la estructura organizativa, sino que también refleja la importancia de cada rol dentro del departamento y su contribución al funcionamiento integral del sistema de compensación medica de la ACAA y actualmente está compuesta por:

1. Dra. Carolina Sánchez Díaz – Directora Médica
2. Jazmín Orengo Pacheco – Sub- Directora
3. Dra. Eneida Narvárez Casul – Oficial de Autorizaciones de Servicios Médicos
4. Luis Pérez Quiñones, MD – Gerente de Asuntos Médicos
5. Dr. Luis Muler Santiago – Oficial de Consultas Médicas
6. Aidaliz Pagán Díaz – Administradora de Sistema de Oficina
7. Norma Pérez Muñoz – Técnica de Sistema de Oficina
8. Nina Rivera Ortiz – Técnica de Sistema de Oficina
9. Enid Ortiz Fontanez – Técnica de Sistema de Oficina
10. María de la Paz Morales Rodríguez – Auxiliar de Farmacia
11. Ángel Del Valle Rodríguez – Coordinador de Clínica de Silla de Ruedas y Prótesis

A continuación, se describen los siguientes:

DIRECTORA MÉDICA

- Médico licenciado
- Aprueba asistencia en sistema
- Prepara Informes requeridos por la dirección ejecutiva
- Supervisa y orienta al personal gerencial y cualquier otro según dispuesto en el organigrama
- Miembro del Comité de Políticas y Procedimientos designado
- Miembro del Comité de Tarifas designado
- Autoriza la Certificación de Facturas
- Atiende Audiencias Públicas

- Aprueba Consultas del Director Médico y otras consultas de servicios médicos
- Custodio de propiedad
- Revisa y actualiza políticas y procedimientos
- Autoriza cartas de excepción
- Siempre en contacto con el Comité Médico
- Evalúa y recomienda presupuesto y contratación de Servicios Profesionales y Asesores Médicos
- Prepara y somete recomendaciones al Director Ejecutivo sobre asuntos médicos
- Coordina el trabajo que realizan los Asesores Médicos
- Evalúa las tarifas a pagarse y revisa el manual de códigos de tarifa para atemperarlos a los nuevos reglamentos
- Analiza, evalúa y recomienda códigos para identificar procedimientos y diagnósticos en codificación universal CPT
- Verifica que ofrezcan servicios con altos estándares
- Asegura el cumplimiento de las recomendaciones médicas para los lesionados
- Evalúa las denegaciones de servicios médicos
- Discute los hallazgos para someter recomendaciones sobre control de costos, calidad de servicios, entre otros
- Comunicación entre Proveedores y otros departamentos auscultando áreas de oportunidad entre Operaciones, Informática, Legal y Facturación
- Visita al lesionado en su hogar para identificar necesidad y orientar sobre el servicio junto con el Gerente de Manejo de Casos
- Cualquier otra tarea designada por dirección ejecutiva

SECRETARIA GERENCIAL

- Trabajo secretarial según la descripción de funciones
- Custodio de la propiedad

- Trabaja la redacción de las cartas de excepción
- Prepara el informe mensual de las cartas de excepción
- Redacta minutas de reuniones
- Convoca al Comité Médico a petición de la Directora Médica
- Distribuye correspondencia
- Requisiciones de los materiales de la oficina
- Reproduce el material que se requiera
- Redacta cartas, agendas y memorandos
- Redacta el plan de vacaciones
- Colabora con certificación de facturas
- Colabora con el registro de facturas
- Mantiene un calendario del uso del salón de conferencias
- Organiza el calendario diario de la Directora Médica
- Coordina actividades de confraternización
- Recibe las facturas de los contratistas, prepara certificación y tramita
- Asiste al Gerente de Manejo de Casos y la Oficial de Autorización de Servicios en sus procesos administrativos
- Contratos de Comité Médico
- Cualquier otra tarea designada por su supervisora y a fin con sus funciones

OFICIAL DE CONSULTAS MEDICAS

- Dentista
- Evalúa y determina los servicios médicos mayormente dentales, pero también de ambulancias, terapia física, fisioterapia y equipo médico para los lesionados de la corporación para su autorización

- Evalúa las tarifas a pagarse y revisa periódicamente el manual de códigos dentales y maxilofaciales para atemperarlos a los nuevos reglamentos
- Analiza, evalúa y recomienda códigos dentales para identificar procedimientos y diagnósticos en codificación universal CPT
- Análisis de impacto económico de procedimientos médicos- dentales para recomendar políticas médicas y revisión de tarifas
- Contesta consultas a través del sistema ACAA-21
- Colabora con trabajos que realiza el comité de evaluación médica
- Asegura cumplimiento de leyes, políticas y procedimientos
- Evalúa facturas dentales
- Cualquier otra tarea designada por su supervisora y a fin con sus funciones

GERENTE DE MANEJO DE CASO

- Médico no licenciado
- Aprueba asistencia del personal a su cargo en el sistema
- Supervisa, planifica y coordina personal a su cargo
- Coordina las funciones que se realizan en las áreas del departamento con autorización de servicios, manejo de casos, calidad clínica y cualquier otra área
- Prepara y somete recomendaciones para la implantación de políticas médicas y procedimientos
- Evalúa y establece prioridad de casos de autorización de servicios
- Planifica, coordina y dirige los procesos relacionados con la activación de un caso ACAA y con el manejo eficiente de los casos
- Asegura el cumplimiento de las recomendaciones médicas para los lesionados
- Evalúa las denegaciones de servicios médicos
- Identifica parámetros de control de costos de las funciones que tiene a su cargo

- Discute los hallazgos para someter recomendaciones sobre control de costos, calidad de servicios, entre otros
- Visita al lesionado en su hogar para identificar necesidad y orientar sobre el servicio junto con Directora Médica
- Redacta Informes del Programa de Manejo de Caso
- Cualquier otra tarea designada por su supervisora y a fin con sus funciones

OFICIAL DE AUTORIZACIONES

- Médico licenciado
- Evalúa Consultas
- Evalúa las solicitudes de servicios médicos hospitalarios, equipo médico y medicamentos para su autorización
- Evalúa y establece prioridad de casos de autorización de servicios
- Evalúa, analiza y emite juicio clínico sobre casos referidos para Audiencias Públicas por el Departamento de Asuntos Legales
- Evalúa, discute y refiere casos al área de manejo de casos
- Discute hallazgos para someter recomendaciones a la Directora Médica
- Evalúa las denegaciones de servicios médicos
- Colabora y asiste a los asesores médicos en la aplicación de las Políticas del Departamento
- Revisa comunicaciones según solicitadas
- Discusión de aspectos clínicos y médicos con la Directora Médica
- Miembro de Comités designados por el Director Ejecutivo
- Miembro del Comité de Tarifas designado
- Cualquier otra tarea designada por su supervisora y a fin con sus funciones

MANEJADORA DE CASOS

- Coordinación de diferentes servicios que se ofrecen a los lesionados cubiertos por la corporación
- Planificación de altas
- Análisis diario del censo de los lesionados hospitalizados para preparar el plan de trabajo y de visita al lesionado
- Visita al lesionado en hospital, ya sea en admisión, casas de convalecencia, unidades especiales o en sala de ER para identificar necesidad y orientar sobre el servicio
- Facilita el trámite con personas indigentes y que no tienen familiares
- Trabaja en conjunto con las instituciones hospitalarias, manejadoras de casos en las regionales para agilizar la emisión de las certificaciones de autorizaciones de servicios necesarios en los casos de alta
- Tramita referidos para no atrasar la planificación de alta
- Da seguimiento a los lesionados que cualifiquen para ser evaluados por un médico primario en el hogar
- Coordina el alta de los lesionados con eficiencia en todo lo que necesita incluyendo receta y equipos médicos
- Mantiene registro de los casos de los lesionados y casos complejos
- Corroborar que el lesionado reciba equipo médico recomendado
- Evalúa el caso de los referidos con múltiples readmisiones hospitalarias y casos ambulatorios de cubierta extendida para corroborar las irregularidades
- Refiere situaciones que pueden implicar incumplimiento con los contratos de servicios
- Informa cualquier cosa que amerita consulta

TÉCNICA DE SISTEMA DE OFICINA I

- Trabajo secretarial computarizado de información
- Recibe, atiende, orienta y refiere llamadas de lesionados sobre farmacias y canaliza llamadas a las regionales
- Recibe prescripciones de medicamentos y las archiva

TÉCNICA DE SISTEMA DE OFICINA II

- Trabajo secretarial computarizado de información
- Recibe y atiende visitantes
- Redacta comunicaciones
- Recibe y da seguimiento a los mensajes
- Ensobra y pone etiquetas con las direcciones en diferentes comunicaciones o circulares
- Redacta y amplía la variedad de documentos dentales para su firma
- Secretaria del Comité de Políticas y Procedimientos
- Mantiene control de las políticas y procedimientos, cartas normativas y circulares

TÉCNICA DE SISTEMA DE OFICINA III

- Trabajo secretarial computarizado de información
- Recibe, atiende y canaliza llamadas de las regionales relacionado con consultas médicas
- Informa consultas de Director Médico
- Recibe modificación de contestaciones médicas y las digitaliza

COORDINADOR DE CLÍNICA DE SILLA DE RUEDAS Y PRÓTESIS

- Trabaja con diversas clínicas especializadas en prótesis y silla de ruedas
- Mantiene registro, informes e ingresa información de los beneficiarios en el sistema electrónico

- Orden de los expedientes que utilizara el médico de la clínica para la facturación por los servicios prestados de este, incluyendo formas y formularios
- Genera consultas médicas y prepara requisiciones de equipo al Departamento de Compras
- Coordina visita de los lesionados a las clínicas
- Mantiene control y registro de suplidores, visitantes y familiares que acompaña al lesionado.
- Proceso de consultas para dar continuidad a recomendaciones y orden de compras de equipos médicos
- Actualizado con ley HIPAA, entre otras leyes, reglamentos, procedimiento, disposición o instrucción para proteger la salud y confidencialidad de los lesionados
- Mantiene registro de datos para preparación de informes relacionados a su trabajo

AUXILIAR DE FARMACIA

- Orientación sobre cubierta de medicamentos a lesionados, oficinas regionales, público en general y proveedores
- Evidencia médica que justifique las autorizaciones de medicamentos no cubiertos o que requieren de pre-autorización
- Solicita información a las oficinas regionales
- Evalúa documentos a través de ACAA-21 para determinar aprobación o denegación de una receta
- Verifica que la lesión este incluida en la hoja ACAA 300-53B
- Colabora con el análisis de utilización de medicamentos, revisión de informe para validar la información presentada y analizar cualquier otra que se requiera
- Archiva copias de recetas y documentos que evidencian la autorización del medicamento solicitado
- Evalúa con comité médico formulario de medicamentos

Cada uno posee habilidades que nos complementan como equipo y nos permiten alcanzar resultados positivos en común.

V. Estructura Programática

A. Plan de Trabajo y Plan Estratégico

El Departamento de Asuntos Médicos de la ACAA tiene como misión garantizar que los lesionados reciban una atención médica adecuada y eficiente después de accidentes automovilísticos, asegurando un tratamiento justo y de calidad. El objetivo del plan de trabajo y plan estratégico es optimizar los procesos médicos y garantizar el cumplimiento de las normativas vigentes.

Objetivos:

1. Mejorar la calidad de la atención médica brindada a los lesionados mediante la actualización de políticas médicas.
2. Optimizar los tiempos de respuesta para la aprobación y tramitación de los servicios médico-hospitalarios y quiroprácticos.
3. Fortalecer la comunicación entre los proveedores de servicios médicos, los lesionados y la ACAA.
4. Fomentar la capacitación continua del personal médico y administrativo para garantizar el uso de las mejores prácticas.
5. Implementar nuevas tecnologías que agilicen los procesos médicos y administrativos.
6. Mejorar la satisfacción del lesionado a través de encuestas de satisfacción y análisis de comentarios recibidos.
7. Coordinar charlas al personal de las Oficinas Regionales sobre guías que servirán como recurso, donde se le proporcione instrucciones detalladas sobre cómo manejar consultas, entre otras necesidades identificadas.
8. Nuevas contrataciones de servicios como radiología en el hogar, red de hospitales, entre otros.
9. Nueva implementación del Programa iGHAS y modificaciones de tipos de servicios de ACAA21.

10. Revisión del Manual de Tarifas de la ACAA.
11. Cambios sugeridos en el sistema de ACAA21.
12. Eliminación del Formulario ACAA 200-23 y sustituir por Certificación de Autorización de Servicios.
13. Poder establecer un acuerdo colaborativo entre la Fundación Luis Salazar Geigel y la ACAA en beneficio de los lesionados con daño cerebral traumático moderado o severo luego de un accidente de vehículo de motor.
14. Derogación de Cartas Circulares no vigentes y verificación de Cartas Normativas y Circulares vigentes.
15. Cartas Circulares trabajadas en el año 2024:
 - a. Servicios de Salud Mental
 - b. Estudios especializados
16. Cartas Normativas trabajadas en el año 2024:
 - a. Autorización de Servicios de Transportación de No Emergencias en Ambulancias o Transporte Alternativo.
 - b. Pruebas Toxicológicas en Salas de Emergencias

Plan de Trabajo y Plan Estratégico a Corto Plazo:

1. Identificar fortalezas, debilidades y oportunidades del departamento.
2. Analizar datos de servicios médicos prestados para identificar áreas con mayor demanda o problemas recurrentes.
3. El Programa de Manejo de Casos, debe continuar monitoreando los servicios prestados y los otorgados a los lesionados de hemiplejía, paraplejía, cuadriplejía, trauma cerebral severo.
4. Realizar talleres sobre la adopción de nuevas tecnologías, protocolos médicos actualizados y atención al cliente.
5. Incentivar la contratación de médicos y profesionales de la salud altamente calificados.

6. Reducción de costos médicos en comparación con años anteriores.
7. Revisión de Políticas Médicas, Cartas Circulares y Normativas.

Plan de Trabajo y Plan Estratégico a Largo Plazo:

1. Implementar encuestas de satisfacción post-servicio para obtener retroalimentación de los lesionados.
2. Desarrollar un plan de acción basado en las sugerencias y áreas identificadas a través de estas encuestas.
3. Lograr la excelencia operativa a través de la adopción total de herramientas digitales y automatización de procesos.
4. Consolidar alianzas estratégicas con hospitales, clínicas y profesionales médicos, con el fin de garantizar una red de atención robusta.
5. Mejorar los indicadores de recuperación de los lesionados trabajando en conjunto con los proveedores para desarrollar programas de rehabilitación más efectivos.
6. Invertir en plataformas tecnológicas que permitan la automatización del manejo de lesionados y la integración con sistemas de oficina y hospitalarios.
7. Desarrollar aplicaciones móviles para que los lesionados puedan hacer un seguimiento en tiempo real de su caso.
8. Establecer red de comunicación fluida y eficiente entre los proveedores y la ACAA.
9. Implementar estrategias para la optimización de recursos y evitar desperdicios sin comprometer la calidad de la atención.
10. Incorporar un Trabajador Social para que realice las necesidades físicas, emocionales, sociales, económicas de los lesionados y pueda determinar la intervención necesaria.

El plan de trabajo y plan estratégico será revisado anualmente para asegurar que se están cumpliendo los objetivos y realizar los ajustes necesarios. Se llevará un control mensual de los indicadores clave y se implementarán planes de acción correctivos en caso de desviaciones.

Este plan de trabajo y plan estratégico busca transformar el Departamento de Asuntos Médicos de la ACAA en una entidad moderna, eficiente y enfocada en brindar atención de calidad a sus lesionados. Con un enfoque en la tecnología, el control de calidad y la capacitación continua, el departamento estará mejor preparado para enfrentar los desafíos futuros.

VI. Logros

A. Administrativos

B. Fiscales

C. Cumplimientos Legales

El Departamento de Asuntos Médicos de la ACAA ha logrado varios avances significativos a nivel administrativo, fiscal y legal en los últimos años. Algunos de estos logros incluyen:

1. Gran parte de los procedimientos se han autorizado de forma ambulatoria lo que traduce en una disminución de gastos.
2. Mayor fiscalización de parte del programa de manejo de casos.
3. Base de datos de cubierta extendida se ha actualizado.
4. Actualización del formulario de medicamentos tal como inclusión de nuevos medicamentos y eliminación de otros.
5. Gasto total de medicamentos durante enero a septiembre de 2024 fue de \$228,935.34 en comparación con años anteriores ha disminuido.
6. Reducción en la contratación de ambulancia aérea de \$164,700 a \$118,836.45 mensuales.
7. Revisión de Políticas Médicas con el Comité Médico.
 - a. Telemedicina
 - b. Cámara hiperbárica
 - c. Acupuntura
 - d. Transporte de No Emergencia en Ambulancia o Transporte Alterno.
8. Tiempos de respuestas de las consultas optimizados.
9. Charlas a los Oficiales de las Oficinas Regionales sobre necesidades identificadas como modificación en sistema ACAA21, entre otras.

10. Nuevas contrataciones de proveedores médicos en medicina general, urología, entre otros.
11. Nueva implementación del Programa IGhias y modificaciones de los tipos de servicios de ACAA21.
12. Revisión del Manual de Tarifas.
13. Cambios sugeridos en el sistema de ACAA21.
14. Eliminación del Formulario ACAA 200-23 y sustituir por Certificación de Autorización de Servicios.
15. Derogación de Cartas Circulares no vigentes y verificación de Carta Circulares y Normativas vigentes.
16. Cartas Circulares trabajadas en el año: Servicios de Salud Mental, Estudios especializados.
17. Cartas Normativas trabajadas en el año 2024: Autorización de Servicios de Transportación de No Emergencias en Ambulancias o Transporte Alternativo, Pruebas Toxicológicas en Salas de Emergencias
18. El Programa de Manejo de Casos monitorear los servicios prestados y los otorgados a los lesionados de hemiplejia, paraplejia, cuadriplejia, trauma cerebral severo.
19. Reducción de costos médicos en comparación con años anteriores.

A través de la digitalización y modernización de los sistemas de gestión, se ha mejorado la eficiencia en el procesamiento de reclamaciones, reduciendo los tiempos de respuesta y facilitando el acceso de los lesionados a servicios médico-hospitalarios y quiroprácticos. Esto ha permitido una mejor coordinación con los proveedores de salud y una reducción en los retrasos de pagos.

El departamento ha implementado medidas para controlar los costos médicos sin comprometer la calidad de los servicios. Esto incluye la negociación de tarifas con proveedores y la adopción de prácticas de auditoría que aseguran que los servicios facturados sean justificados y necesarios, lo que ha resultado en una mejor administración de los recursos financieros de la ACAA.

La integración de nuevas tecnologías ha permitido automatizar muchos de los procesos burocráticos, reduciendo el papeleo y agilizando la toma de decisiones. Esto ha mejorado la eficiencia operativa del departamento, permitiendo un uso más eficaz de los recursos humanos y financieros.

Las partidas presupuestarias se usan de manera eficiente. Además, se han llevado a cabo auditorías internas periódicas para garantizar la transparencia en la administración de fondos.

Estos logros han fortalecido la posición de la ACAA en el manejo de los accidentes automovilísticos en Puerto Rico, garantizando una atención médica de calidad a las víctimas y un manejo fiscal responsable.

Finalmente, hemos logrado ser un departamento modelo en la gestión de servicios médicos de alta calidad, eficientes y accesibles para todos los lesionados cubiertos por ACAA, con un enfoque en la mejora continua y la satisfacción de los lesionados. Y más aún, nos alegra proveer servicios médicos especializados y coordinados que optimicen la recuperación de los lesionados de la ACAA, mediante la integración de tecnología, calidad en el servicio, y un equipo altamente capacitado como lo son la división de Autorización de Beneficios Médicos, Manejo de Casos, Beneficios de Farmacia, Dental, Clínicas de Silla de Ruedas y Prótesis y Auditoría Médica Hospitalaria.

VII. Otros

VIII. Anejos

1. Organigrama del Departamento de Asuntos Médicos de la ACAA.

