



GOBIERNO DE PUERTO RICO
ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS DE SALUD

INFORME DE TRANSICIÓN
OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
15 DE OCTUBRE DE 2024



Introducción

La Oficina de Sistemas de Información es responsable de: mantener y actualizar la información de los beneficiarios elegibles (*médicos indigentes/ Empleados Públicos y Pensionados del Gobierno de Puerto Rico*), identificar suscripciones y reclamaciones sometidas por las entidades y organizaciones de salud contratadas. Además, tiene la responsabilidad de monitorear, supervisar y dar seguimiento a los servicios brindados a los aproximadamente 1,397,796 millones de beneficiarios elegibles y suscritos al Plan de Salud del Gobierno, dentro de las líneas de negocio de Vital, Platino y Ley 95. De igual forma recibir y analizar transacciones de reclamaciones y encuentros, proveedores, grupo médicos y mantener actualizado las bases de datos o “datawarehouse”. **De esta información se realizan diferentes análisis y validaciones de los datos, cónsonos con nuestra responsabilidad fiscal ante el estado. Y de esta manera producir informes, según solicitados, mantener intercambio de datos con las diferentes agencias gubernamentales como:** Hacienda, Departamento de Salud, Programa de Medicaid, Plataforma de PRMMIS, Oficina del Contralor, Oficina del Inspector General entre otros

De igual manera brinda asistencia técnica, desarrollo programación y aplicativos requeridos a cada una de las oficinas o divisiones de la ASES, atendiendo necesidades operacionales en beneficio de estas y donde todos estos procesos serían imposibles de administrar sin el uso de tecnología provista y manejada por los sistemas de la información.

El sistema fue diseñado e implementado originalmente por la empresa de consultoría externa “Viable Information Processing (VIPS)”, pero se llevó a cabo internamente durante 1997. Desde entonces, el personal de sistemas de información de ASES se ha encargado del mantenimiento regular, complementado en ocasiones por consultores. Los grandes proyectos a lo largo de los años han requerido contrataciones externas, ya que los recursos internos

fueron insuficientes para completar el trabajo. Los proyectos que utilizaron recursos externos fueron: “Medicaid Management Information Systems of Puerto Rico (PRMMIS)”, Plan Vital, Validación de datos de archivos recibidos según contrato con las aseguradoras, “Elegibility & Enrollment of Puerto Rico (PREE)”, entre otros. Cada uno de estos proyectos requirió cambios importantes tanto en el diseño de la base de datos como en la programación y el flujo de datos.

Base Legal

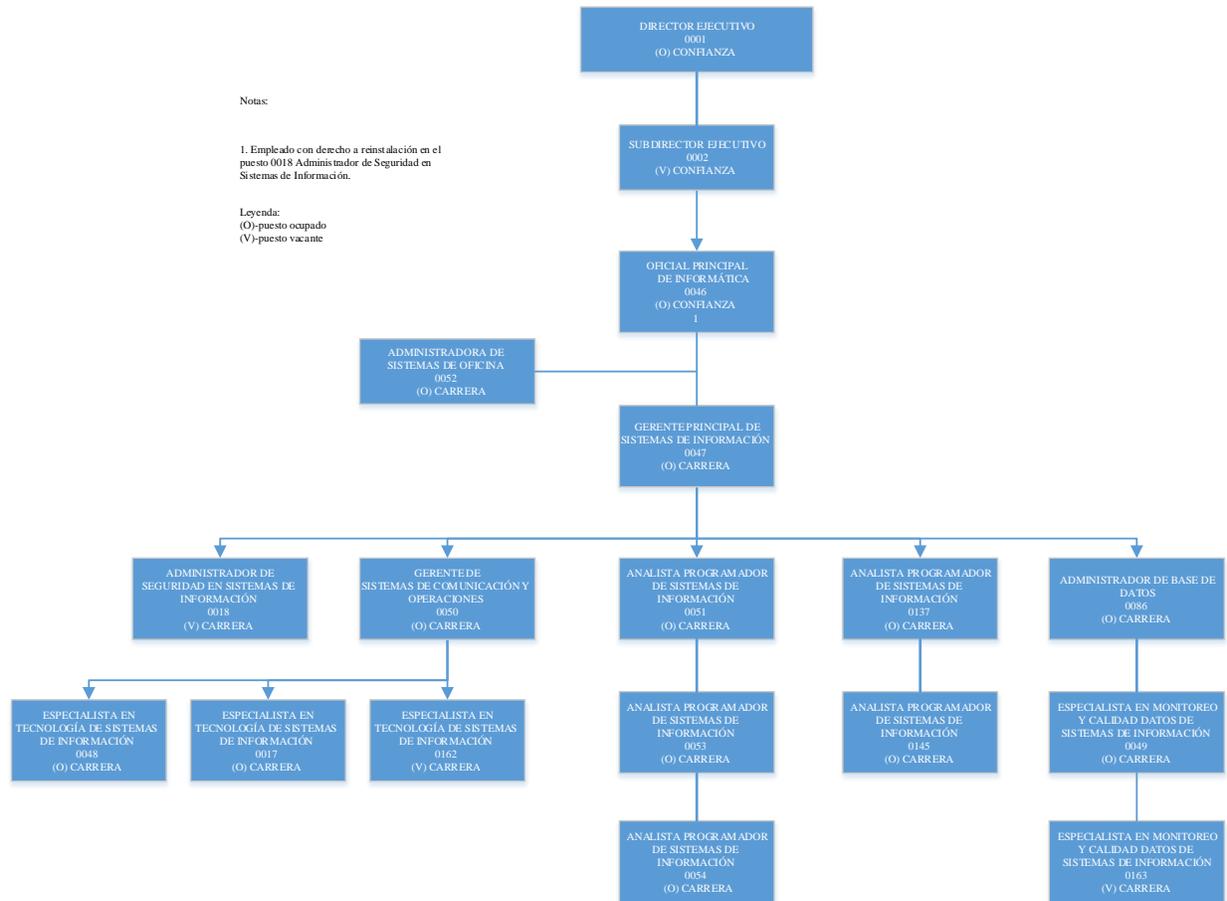
La Oficina de Sistemas de Información cumple con los estándares establecidos por la Ley HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act), al asegurar y proteger el intercambio de la información de salud de los beneficiarios elegibles en los diferentes productos que se contratan. Las transferencias de archivos y reportes contractuales entre las aseguradoras contratadas; y demás entidades de negocios, se realiza por medio de: un protocolo seguro para el intercambio en la nube (“Citrix ShareFile – A Secure File Transfer Protocol cloud service”), y/o copia de CD/ROM cifrados (encrypted) como alternativa - bajo un proceso de verificación, validación y aprobación de los datos. Además, poseemos políticas de seguridad para enviar correos cifrados en casos de ser necesario. Se utiliza la aplicación de “Service Manager”, para asegurar la calidad y confiabilidad de los procesos y proyectos realizados en los que interviene el área de Sistemas de Información.

Misión

Educar y adiestrar a nuestros usuarios en mantener la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información, de acuerdo con los objetivos de negocios de la agencia, en una tecnología cambiante manteniendo un sistema actualizado y de vanguardia.



DIAGRAMA ORGANIZACIONAL OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN



Director de Sistemas de Información

Posición altamente especializada y compleja a nivel ejecutivo que conlleva la planificación, dirección, supervisión, coordinación y evaluación de las actividades y el personal que realiza labores especializadas y operacionales del procesamiento electrónico de la información de la Agencia. Responsabilidades: 1) supervisión de todas las funciones especializadas y



operacionales del procedimiento electrónico de la información que se realiza en las diferentes unidades de trabajo de la Agencia, 2) establecimiento de los itinerarios de trabajo y de la coordinación de los trabajos de desarrollo y programación de los sistemas y de las operaciones de los procesos electrónicos de la información, 3) evaluación del desempeño del personal a su cargo, de los métodos, procedimientos de trabajo y de los equipos, 4) orientación y el asesoramiento a sus superiores y a otros funcionarios (as) y empleados (as) de la agencia en aspectos especializados y operacionales de los sistemas de información, y 5) encarga del establecimiento y supervisión de los sistemas de control y seguridad necesarios en el proceso electrónico de información.

Gerente Principal de Sistemas de Información

Posición que realiza trabajo ejecutivo, administrativo y especializado de considerable complejidad y responsabilidad que conlleva asistir y colaborar con el Director de Sistemas de Información en la dirección, supervisión y coordinación de las actividades administrativas y técnicas que se implantan y desarrollan en la Oficina de Sistemas de Información.

Administrador de Seguridad de Sistemas de Información

Posición que realiza trabajos especializados de considerable complejidad y responsabilidad que consiste en crear, implantar, monitorear y administrar la política de seguridad de los sistemas de información y comunicación de la agencia, de acuerdo a los objetivos y según las técnicas, prácticas del mercado y las regulaciones estatales y federales aplicables. Trabaja juntamente con el Administrador de Sistemas de Comunicaciones y Operaciones de la agencia.

Administradora de Sistemas de Oficina

Posición que tiene la responsabilidad de ejecutar toda tarea secretarial y asistir a los directores en labores administrativas menores como preparación del presupuesto,

seguimiento a Planes Correctivos de Informes de Auditoría y apoyo al área de operaciones en tareas técnicas de menor complejidad.

Gerente de Sistemas de Comunicaciones y Operaciones

Posición que realiza trabajos especializados de considerable complejidad y responsabilidad que conlleva el desarrollo, implantación, supervisión y control de todos los procesos técnicos de los sistemas y áreas de operaciones, además de las comunicaciones del computador central.

Especialistas en Tecnología de Información

Posición que realiza trabajo especializado de complejidad y responsabilidad relacionado con instalación, configuración y mantenimiento de equipo de procesar datos electrónicos; así como la instalación, configuración y mantenimiento de los programas y aplicaciones. Ofrece apoyo continuo al Administrador de Sistemas de Comunicaciones y Operaciones asumiendo la responsabilidad en ausencia del Administrador.

Administrador de Base de Datos

Posición que realiza trabajos especializados de considerable complejidad y responsabilidad que conlleva el desarrollo, implantación, supervisión y control de todos los procesos técnicos de las bases de datos incluyendo seguridad.

Analista Programador de Sistemas de Información

Posición que realiza trabajos especializados de alta complejidad y gran responsabilidad que consiste en análisis y desarrollo de sistemas y aplicaciones nuevas y modificaciones de los programas y sistemas existentes para el procesamiento electrónico de datos, según las necesidades de la Agencia.



Especialista en Monitoreo y Calidad de Datos de Sistemas de Información

Posición que realiza trabajo técnico de moderada complejidad y responsabilidad coordinando con los usuarios el desarrollo, implantación y mantenimiento de las operaciones y actividades de los sistemas computarizados de información para que las aplicaciones cumplan con las necesidades, según programadas.

Operador de Sistemas de Computadoras

Posición que realiza trabajo técnico de alguna complejidad y responsabilidad operando las computadoras y equipos periferales con el propósito de efectuar los comandos necesarios para el control y funcionamiento adecuado de las aplicaciones.

Logros

- Migración de dominio conforme a directriz de gobierno a **ASES.PR.GOV**
- Lanzamiento de nueva imagen de la página WEB de ASES, y adiestramiento al personal de cada oficina, en el mantenimiento y actualización de la información bajo cada división u oficina de ASES.

- Migración e integración operacional de procesos de pago a la plataforma de PRMMIS con su Fase III y proceso de adopción de pantallas a ser manejadas por oficina de Finanzas; adscrita a la operación de pago. Además de adiestramientos a los empleados de ASES para maximizar el uso de la herramienta de PRMMIS en cada una de las áreas u oficinas.

- Desarrollo de un “dashboard” para métricas de desempeño de las aseguradoras. Implementación de un portal interno tipo “dashboard” para las métricas de desempeño (KPI) de la agencia (Comprehensive Oversight & Monitoring Plan - COMP).

- Actualización de procedimientos operacionales para integración con la plataforma de PRMMIS y colaboración de las aseguradoras contratadas.
 - i. Attachment 9
 - ii. EFT Folder Organization - Insurance Carrier



- Se creó procedimientos para pagos de medicamentos suplementarios nuevos y documentación para pagos ya activos en sistemas.
 - iii. Medicamentos de Atrofia Muscular en la Columna
 - iv. Medicamentos para el mantenimiento VIH
 - v. Medicamentos SYNTROID
 - vi. Medicamentos Hepatitis C
 - vii. VEKLURY(Remdesivir)
 - viii. Pruebas Caseras detector COVID19

- Cambios en programación y migración sistema ADESCORE a ES, requeridos por CMS, utilizando Tecnología Web y aceptando formato 834 de elegibilidad y suscripción de PRMMIS.
 - ix. Elegibilidad y Suscripción
 - x. "Member Management" (Datos de Elegibilidad, demográficos, "Territories & States Query Beneficiary (TBQ), reclamaciones y encuentros
 - xi. "Financial Management (informes, certificaciones pagos aseguradoras según establecido en contrato)

- Migración sistema ES (Enterprise System) a servidores con HIPERCONVERGENCIA para mejorar el funcionamiento de los módulos y bases de datos utilizadas en la agencia. Preparando el ambiente en una mejor estrategia de mantener la continuidad de las operaciones en casos de emergencias.

- Esfuerzo extraordinario en la implementación efectiva en corto tiempo de un nuevo PBM (Abarca).

- Actualización en el sistema COMP (Herramienta para el monitoreo y seguimiento de las aseguradoras en el cumplimiento de contrato) en la creación de módulo **UAM**, que monitorea eventos en la operación de las aseguradoras en incumplimiento con reportes definidos en contrato. Además, de la integración del módulo para el seguimiento de los productos **Platinos**.

- Actualización de datos para la aplicación móvil del Plan Vital.

-



- Se diseñaron módulos de pagos suplementarios en el sistema ES, en cumplimiento con los procesos reglamentados. Actualmente se están migrando y atemperando a la plataforma de PRMMIS como parte de la integración a la operación establecida en gobierno.
 - xii. Encarcelados
 - xiii. Vacunación contra el COVID 19 para los MCOs
 - xiv. PBM de las pruebas caseras para detectar el COVID 19
 - xv. VEKLURY(Remdesivir)
 - xvi. Plasma Convaleciente
 - xvii. Non risk – Hepatitis C,Synthroid y SMA
 - xviii. STAC Hospital

- Desarrollo de programación para integrar reportes contractuales (Reporting Package Plan Vital/Medicare Platino) para facilitar el análisis del personal encargado de evaluar los reportes.
 - xix. Desarrollo, implementación y ejecución
 - xx. Coordinación y orientación a las aseguradoras
 - xxi. Actualización de reportes y archivos adeudados por las aseguradoras en el ES

- ERP – Hacienda (Transferencia de datos proyecto de centralización) actualmente no hemos recibido ninguna otra solicitud por parte de los desarrolladores del proyecto.

- Se actualizo nuestro cuadro telefónico, para proveer una herramienta al departamento de Servicio al Cliente y apoyarlos en el monitoreo para brindarle un mejor servicio y seguimiento a los beneficiarios servidos por el Plan Vital.
 - xxii. Instalacion y Configuracion sistema AVAYA
 - xxiii. Dashboard para desplegar información de llamadas recibidas al “Call Center”

- Se actualizo equipo audiovisual en área ejecutiva, para facilitar y presentar la información de manera eficiente y accesible a los recursos invitados. En adición, se implementó la plataforma de Microsoft Teams Rooms audiovisual en cuarto de conferencias de la oficina director ejecutivo, proveyendo una infraestructura robusta, profesional y accesible en presentaciones o reuniones con personal externo.



- Integración de nuevo personal para aumentar plantilla laboral, cubriendo necesidades operacionales.
- Se coordinó y proveyó adiestramiento de SharePoint, OneDrive y Excel al personal de la agencia, para la adopción de nuevas herramientas de trabajo en la RED de ASES.

Proyectos

Área Operacional Técnica

- Mejoras en el proceso de resguardo de servidores e infraestructura de recuperación de desastres (DRS) con implementación de herramienta de Veem Backup en nuestra nube de AZURE. Para robustecer nuestra estrategia de continuidad de negocio (BCP – Business Continuity Plan) y ofrecer opciones operacionales en caso de emergencias, sin dejar de atender las responsabilidades de la agencia.
 - Actualmente se está trabajando en el desarrollo para luego nosotros replicar nuestra infraestructura y así crear nuestro ambiente en la nube y poder cubrir cualquier situación de emergencia.
- Políticas de Seguridad de Sistemas de Información al 2024.
 - Las políticas fueron firmadas por la Directora Ejecutiva y se comenzó con el adiestramiento anual a todo el personal de la ASES para cumplir con los requisitos de HIPAA.
- Desarrollo de herramienta para monitoreo (COMP) de Ley 95, siguiendo los parámetros definidos en los reportes contractuales.
 - Actualmente nos encontramos en el proceso de validación y pruebas de la herramienta.
- Desarrollo de herramienta para monitoreo de Ley 95 Advantage, siguiendo los parámetros definidos en los reportes contractuales.
 - Pendiente de desarrollo.
-



- Cambios en Programación en archivo de consulta de beneficiarios de territorios y estados “Territory and States Beneficiary Query” (TBQ) en sistema ASESORE, ahora ES, para reconciliación e incorporación de archivo recibido de CMS.
 - Se estará desarrollando la ampliación de la base de datos para poder identificar aquellos beneficiarios que tienen alguna otra cubierta médica. Además, nos va a identificar aquellos beneficiarios que son dual.
- Validación y automatización transferencia de archivos entre MCO y agencias gubernamentales. Se reconfiguro la automatización en la trasferencia de archivos entre aseguradoras en contrato y agencias gubernamentales con acuerdo de intercambio de información mediante el FTP Server (Share File).
 - Se está trabajando en el desarrollo de una plataforma de intercambio de datos para el reemplazo de la existente (MULESOFT) por la Visual Studio con una programación en doc.net.
- Compra de Cámaras de Seguridad y ampliar el panel de control de acceso a las puertas para cubrir ampliación a edificio anexo.
 - Con la adquisición de nuevas facilidades debemos explorar la capacidad del sistema de cámaras de seguridad actual y control de acceso a las puertas
- Licencias para la aplicación de “Acrobat DC”
 - Se estarán programando adiestramientos para el personal administrativo de los cambios en aplicación adquirida.
- Plataforma in-house para los procesos del Área de Procedimiento Adjudicativo.