



Transición Gubernamental 2021 -2024

Presentado por:
Lcda. Edna I. Díaz De Jesús
Procuradora

30 de octubre de 2024

*Lcda. Edna I. Díaz De Jesús
Procuradora del Paciente*

PONENCIA

Saludos a los miembros del Comité de Transición, entrante y saliente, y las personas presentes en el día de hoy. Durante 9 años he ocupado la posición de Procuradora del Paciente enfrentando diversos retos con un norte, ofrecer un servicio de calidad en el manejo de los reclamos de los pacientes. En esta ponencia se presentan aspectos relevantes de la Oficina que trascienden desde su creación en el 2001 al presente. En esta trayectoria se enmarca la necesidad de la población ante la violación continua de sus derechos como pacientes y la necesidad de que exista un ente fiscalizador que mantenga un balance y justicia hacia los más vulnerados.

La Oficina del Procurador del Paciente, en adelante OPP, fue creada en virtud de la Ley Núm. 194 de 25 de agosto de 2000, según enmendada, para atender, coordinar y solucionar los problemas, necesidades y reclamos de los pacientes consumidores de servicios médicos que presentan los pacientes en Puerto Rico. La Oficina tiene como norte ofrecer un servicio de calidad en el manejo de los reclamos de los pacientes, investigaciones del servicio, y la representación legal de los pacientes. Además, bajo la Ley Núm. 77-2013, según enmendada, tenemos la responsabilidad de garantizarle a los pacientes los derechos contenidos en la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente. Somos la única agencia que cuenta con un peritaje referente a los derechos del paciente, y el pleno conocimiento de sus necesidades y experiencias cuando acceden al sistema de prestación de servicios de salud. Somos la agencia que posee el peritaje que permite propiciar cambios dirigidos al ofrecimiento de más y mejores servicios a los ciudadanos pacientes cuando el sistema de servicios de salud les limita el acceso a servicios médicamente necesarios. Cabe señalar a que a partir de la aprobación de la Ley Núm. 47-2017, tenemos jurisdicción para atender querellas de pacientes no solo del Plan de Salud del Gobierno (PSG) conocido como Plan Vital, sino también con planes de salud privados y Medicare Advantage.

Resumen de Renglones del Proceso de Transición

Estructura Organizacional

La estructura organizacional de nuestra agencia está compuesta por la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Programáticos (PAAP), la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales (PAAL), y éstas operan sobre dos (2) áreas de apoyo; el Área de Informática y el Área de Administración.

La PAAP ofrece servicios a través de la División de investigación y Querellas y Cumplimiento y sus cuatro oficinas satélites, ubicadas en la Oficina Central de la OPP, en Comerío, Mayagüez y Guayama. Bajo la PAAP está el Centro de Radicación de querellas (CPRQ) y el Centro de Orientación e Información a Pacientes y Familiares (COIPFAM). Este último recibe más del ochenta por ciento (80%) de las llamadas de los pacientes y familiares para la radicación de querellas.

En la PAAL se realizan las investigaciones legales de querellas en el rango de pobre calidad de servicio y aquellas investigaciones ordenadas por la Procuradora. PAAL es la representante legal de la defensa de todas las querellas referidas a través de los abogados consultores e investigadores sostenidas por el asesoramiento médico. De éstas tener mérito escalan a la Unidad de Vistas Administrativas.

En la Unidad de Vistas administrativas se lleva a cabo el procedimiento adjudicativo de la agencia. Esta es una labor con independencia de criterio para examinar las querellas que no pudieron ser resueltas por la PAAL, por lo que deben ser referidas para determinar si se iniciará o no el proceso adjudicativo formal.

Recurso Humano

Al 8 de septiembre de 2024, la OPP cuenta con una fuerza laboral de veintiocho (28) empleados. Esto representa solo un 25% de sus puestos ocupados. El recurso Humano se encuentra distribuido en la Oficina Central y 3 Oficinas Satélites ubicadas en Comerío, Mayagüez y Guayama.

Tabla 1: Fuerza laboral de la Oficina del Procurador del Paciente, AN 2024

Categorías		Número de Empleados
Regular	Unionado	12
	Gerencial	3
Transitorio		5
Confianza		8*
Total:		28

*Entre éstos 8 hay un puesto regular con derecho a reinstalación

Tabla 2: Desglose de Puestos Vacantes, OPP AN 2024

Puestos
8 Confianza
84 Carrera
Total: 92

Durante el Año Fiscal 2021-2022 quedaron varios puestos vacantes, entre ellos: dos (2) Oficiales de Querellas, Un (1) Subprocurador, Un (1) Oficial de Calidad de Servicios de Salud, Un (1) Oficial Principal de Informática, Un (1) Ayudante Especial I y un (1) Chofer Confidencial. Para el Año Fiscal 2022-2023 quedaron vacantes: Un (1) Oficial de Querellas, un (1) secretaria ejecutiva Confidencial III y un (1) Oficial de Calidad de Servicios de Salud. En el Año Fiscal 2023-2024 quedaron vacantes: Un (1) Oficial Principal de Informática, dos (2) Oficial de Calidad de Servicios de Salud, un (1) Chofer Confidencial, un (1) Ayudante Especial I y una (1) Secretaria Ejecutiva Confidencial II.

Por otro lado, luego de las múltiples gestiones realizadas a la Oficina de Gerencia y Presupuesto y en la Oficina de Administración y Transformación de los Recursos Humanos del Gobierno de Puerto Rico y efectuarse la aprobación de las peticiones, pudimos lograr la extensión de nombramientos durante estos años de varios puestos de servicio directo de forma transitoria, estos son: Oficiales de Orientación a Pacientes, Oficiales de Calidad de Servicios de Salud e Investigador de Querellas. Además, conforme al Reglamento Conjunto para el Reclutamiento de Pensionados del Gobierno de Puerto Rico” al amparo de la Ley Núm. 53-2022, durante el año

fiscal 2023-2024, se logró reclutar a un (1) Contador de forma transitoria y un (1) Ayudante Especial II, en el Servicio de Confianza.

El capital humano a la fecha del Informe de Transición es 28 empleados, dos consultores médicos y dos abogados por servicios profesionales.

Plan de Clasificación y Retribución

La Oficina de Administración y Transformación de los Recursos Humanos del Gobierno de Puerto Rico (OATRH) desarrolló los Planes de Clasificación de Puestos para el Servicio de Carrera del Gobierno Central, al amparo con la Ley Núm. 8-2017, según enmendada, conocida como la “Ley para la Administración y Transformación de los Recursos Humanos en el Gobierno de Puerto Rico”. Como parte del proceso de desarrollo de los Planes de Clasificación de Puestos, la OATRH le solicitó a la OPP actualizar las Descripciones de Puestos de todos los puestos ocupados y vacantes, por lo que la OPP realizó la revisión conforme a las funciones que estos realizaban. Durante el año fiscal 2022-2023 la OATRH tuvo la responsabilidad de establecer los Planes de Retribución Uniforme para el Servicio de Carrera del Gobierno Central. A esos efectos, el 24 de febrero de 2023, la OPP les informó a todos los empleados que, como resultado del estudio realizado, los puestos que ocupaban fueron clasificados, conforme a los deberes asignados, les fue entregada la notificación en conjunto con el Informe de Cambio Especial que contenía la nueva clasificación y retribución determinada. A tal efecto, siete (7) empleados presentaron solicitudes de revisión administrativa, al no estar de acuerdo con la clasificación y retribución otorgada, conforme al Plan de Retribución Uniforme para el Servicio de Carrera del Gobierno Central. Se atendieron la totalidad de las revisiones administrativas presentadas. Para el 16 de junio de 2024 se realizó el ajuste de Punto Medio de la escala salarial asignada a la clase. Sólo 13 empleados obtuvieron cambios en salarios por la retribución y el ajuste otorgado.

Planes de Acción Correctiva

Se preparó el Plan de Acción Correctiva (PAC) relacionado al informe de auditoría emitido por la OCPR, núm. TI-23-03, Sistemas de Información. Sobre el particular, se destacan los siguientes datos:

- Inversión de fondos públicos en el desarrollo de un programa que no se utilizó.
 - El 25 de mayo de 2023 se emitió el memorando Núm. 2023-014 sobre las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de la Carta Circular Núm. 140-16 “Normas Generales sobre la Implementación de sistemas, Compra de equipos y

Programas y uso de la Tecnología de Información para los Organismos Gubernamentales de la Oficina de Gerencia y Presupuesto.

- Incumplimiento de la publicación de informes trimestrales en la página de Internet de la OPP.
 - El personal de PRITS asignado para apoyar a la OPP en la revisión, la actualización y el rediseño de la página de Internet ya no labora en la Agencia. Por tal razón, estamos en proceso de identificar el personal en PRITS designado para continuar este trabajo. La persona encargada para trabajar con las determinaciones adversas que se encontraba en un destaque de la ASES fue solicitado por dicha Agencia el 1 de febrero de 2024. Dado estos eventos imprevistos se ha reasignado a la Procuradora Auxiliar de Programática para ofrecer continuidad al proyecto. Debido a que no se le asignó a la OPP una partida presupuestaria para manejo de datos con este propósito solicitamos la colaboración al Instituto de Estadísticas. Actualmente, el Instituto se encuentra evaluando la data de determinaciones adversas para brindarnos su recomendación en torno a la publicación que se debe realizar.
- Falta de un informe de análisis de riesgos de los sistemas de información computadorizados, y de un plan para el manejo de los incidentes.
 - Se preparó el informe de análisis de riesgos de los sistemas de información y un plan para el manejo de los incidentes.
- Falta de respaldos de la información registrada en el Sistema Electrónico Integrado de la Oficina del Procurador del paciente (SEIPP).
 - La Oficina se encuentra en un proyecto piloto establecido por el plan fiscal del Gobierno de Puerto Rico para redundancia, seguridad y mayor capacidad en las operaciones del Gobierno. Como parte del “Data Center Consolidation”, PRITS y la OPP firmaron un Memorando de Entendimiento (MOU), efectivo el 28 de junio de 2024, en el cual se establece los términos y condiciones bajo el cual PRITS proveerá los servicios para el manejo seguro de los activos y la infraestructura digital. Tan pronto los servidores de la OPP sean migrados a la data Center del Gobierno, localizado en Minillas, se cumplirá con la redundancia de dichos servidores en las facilidades del “Data Center” manejado por PRITS. Para poder cumplir con la migración le solicitamos a la OGP una redistribución de fondos para la renta de un Fortigate 200F. El uso de estos fondos no fue necesario ya que PRITS

pudo identificar el equipo y lo transfirió a la OPP. Esto nos permitirá ampliar el ancho de banda para poder migrar los servidores de OPP a PRITS.

Leyes aprobadas vigentes que impactan a la OPP

Se identificaron 14 leyes que impactan la función, los servicios y derechos de los pacientes en el periodo de 2021 al 2024. Cabe destacar las siguientes:

- Ley Núm. 194, del 25 de agosto de 2000, Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente.
- Ley Núm. 77, del 24 de julio de 2013, Ley del Procurador del Paciente del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.
- Ley Núm. 38, del 30 de junio de 2017, Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico.
- Ley Núm. 47, del 23 de julio de 2017, Para enmendarlos Artículos 2 y 7 de la Ley Núm. 77 de 2013 y enmendar la Ley Núm. 5 de 2014.
- Ley Núm. 165, del 15 de septiembre de 2024, Carta de Derechos de los Pacientes de Cáncer. Enmienda la Ley 275-2012.
- Ley Núm. 14 del 12 de enero de 2023, Carta de Derechos Pacientes con Diabetes.
- Ley Núm. 169, del 24 de noviembre de 2024, Calidad en Servicios al Paciente.
- Ley Núm. 184 del 27 de agosto de 2024, Día de la Concientización sobre Malformación de Chiari en Puerto Rico.
- Ley Núm. 24, del 27 de mayo de 2022, Ley para Establecer Patrones de Personal de Enfermería en las Instituciones Médico-Hospitalarias de Puerto Rico.
- Ley Núm. 77, del 30 de diciembre de 2021, Límites de responsabilidad Legal Profesionales del Centro Cardiovascular del Caribe.
- Ley Núm. 109, del 22 de diciembre de 2022, Para establecer la Política Pública del Estado Libre Asociado de Puerto Rico en torno a la Población con Albinismo.

- Ley Núm. 79, del 30 de diciembre de 2021, Para enmendar la definición del término Psicólogo o Sicólogo que establece la Ley 194, supra, y la Ley 296.
- Ley Núm. 28, del 18 de enero de 2024, Comisionado de Seguros.

Es necesario mencionar que se evaluó, analizó y trabajó durante los años objeto del Informe de Transición, sobre 23 Proyectos del Senado concernientes y dirigidos a mejorar, aumentar y asegurar los servicios y derechos de los pacientes.

Acciones Judiciales

Entre el periodo de 2021 al 2024 la Oficina del Procurador del Paciente no tiene acciones judiciales pendientes.

Situación Financiera

El presupuesto asignado a la Oficina del Procurador del Paciente para este AF 2025 mediante Resolución Conjunta es de \$2,095,000. Esta asignación es para cubrir los gastos operacionales de la agencia. La Resolución Conjunta antes mencionada incluye la restricción de no incurrir en gastos u obligaciones que excedan de un 50% de la asignación presupuestaria de cada partida que constituye gastos corrientes de funcionamiento durante el período comprendido entre 60 días antes de las elecciones y 60 días después, hasta la fecha de la toma de posesión de los funcionarios electos.

En la comparativa del presupuesto asignado durante los años fiscales 2021, 2022, 2023 Y 2024, vemos un aumento de un promedio de un 28 % en los AF 2023, 2024 y 2025, que responde a la asignación de fondos en la Partida de Mejoras para Contratos, y la Partida de Nómina y Costos Relacionados en el AF 2023. La asignación de Mejoras para Contratos fue autorizada por la Junta de Supervisión Fiscal para continuar con el desarrollo y actualización del Sistema Integrado **SEIPP**. Los fondos, en esta partida en específico, tienen una vigencia hasta el 30 de junio de 2025. Al presente, estamos en el proceso de contratación de la compañía que desarrolló e implementó la primera fase de esta plataforma. Esta tendencia responde también al aumento en la partida de Nómina y Costos Relacionados debido a la implementación del Plan de Retribución y Clasificación del Gobierno en enero de 2023. Además, en el presupuesto asignado del AF2023 tuvimos un “aparente” incremento por el proceso de movilidad de empleados de la Autoridad de Energía Eléctrica. Hoy en día solo contamos con uno de los empleados, esto debido

al regreso de éstos a la Autoridad de Energía Eléctrica, y otro empleado que se acogió al retiro. No obstante, este aumento de fondos no cubre la necesidad de contratación del recurso humano y otros gastos operacionales necesario para el mejoramiento del funcionamiento organizacional para asegurar la continuidad y efectividad de los servicios a la población/paciente que servimos.

Tabla 3: Asignaciones Presupuestarias por Año Fiscal, OPP 2021-2024

Partidas de Asignación	AF2021	AF2022	AF2023	AF2024	AF2025
Nómina y Costos Relacionados	1,103	1,000	1,282	1,467	1516
Facilidades y Servicios Públicos	36	67	34	34	54
Servicios Comprados	183	191	213	230	229
Gastos de Transportación	5	7	4	3	3
Servicios Profesionales	109	49	263	104	100
Otros Gastos Operacionales	57	3	3	3	1
Mejoras por Contrato			295		
Materiales y Suministros	1	1	2	1	1
Compra de Equipo	102	18	1		4
Anuncios y Pautas	1	23	3	1	1
Pay As You Go	153	176	187	187	186
Total Asignado	1,750	1,535	2,287	2,030	2095

*Millar

El Presupuesto Aprobado para cada AF incluye la Partida de “Pay as you Go”. De igual forma los fondos de la Ley 70, Retiro Incentivado, se incluyen como parte del presupuesto aprobado a la OPP. Estos fondos no son parte de los gastos operacionales de la Oficina. A inicios del AF estos fondos son retirados de las cuentas de la OPP.

Se pudo atender la reducción al presupuesto en las partidas de gastos operacionales de servicios públicos, compra de Equipo, materiales y suministros e incluso gastos de nómina, con la redirección de fondos entre cuentas de gastos y partidas, de esta forma se pudo cubrir otros servicios necesarios en la operación de la Agencia, aunque no así todas las necesidades existentes.

En estos cuatro años fiscales la Oficina cerró las cuentas de asignaciones de la Resolución Conjunta con un presupuesto balanceado al finalizar cada año fiscal.

Actualmente estamos limitados en ampliar las actividades, y tener un mayor alcance para poder identificar las situaciones que afectan a los pacientes de toda la isla, mayormente la de escasos recursos económicos y los adultos mayores por la falta de disponibilidad de fondos. Es importante resaltar que la necesidad de fondos para aumentar la plantilla se ha plasmado en las Peticiones Presupuestarias a la OGP, año tras año. Contar con el recurso humano capacitado y con las competencias necesarias, es sumamente necesario para atender y ampliar los servicios que prestamos a ciudadanía. Es importante destacar la importancia de la Oficina ya que somos el medio por el cual los pacientes presentan sus reclamos para el acceso a los servicios de salud, y éstos sean unos de calidad.

La Oficina ha reenfocado sus prioridades fomentando el buen uso y maximización de los recursos, limitados, ante la insuficiencia presupuestaria que no satisface todas las necesidades para llevar a cabo en su totalidad nuestro Plan de Trabajo. La reducción en el capital humano especializado tiene un impacto directo en la capacidad de servir a los ciudadanos que acuden a nuestra agencia y en la operación de la Oficina.

La reducción presupuestaria que por años ha afectado la OPP nos ha limitado el reclutamiento del personal directivo, administrativo, legal y de servicio directo sumamente necesario e importante en el desarrollo de estrategias y actividades conducentes a la captación y atención del paciente que requiere de exponer y/o manifestar su inconformidad con el sistema de salud.

La no asignación de fondos para aumentar la partida de nómina no permite ni permitió ofrecer propuestas atractivas para el reclutamiento de personal especializado cuyas competencias y demanda en el mercado son muy renumeradas, de igual forma el establecer una estructura de servicio directo y de apoyo para las operaciones directivas y administrativas de la Oficina.

Ejemplo de ello es la siguiente necesidad de Capital Humano.

- Médicos Consultores
- Subprocurador
- Director de Administración

- Director de Recursos Humanos
- Investigadores de Querellas
- Oficiales de Querella
- Oficiales de Calidad de Servicios
- Oficiales de Orientación a Pacientes
- Abogados
- Administradoras de Sistemas de Oficina
- Auxiliar de Finanzas

Reglamentos y Normas

Al momento de la fecha del informe de Transición 2024 la OPP tiene 100 Memorandos vigentes, dirigidos a regular aspectos administrativos, de seguridad, asuntos de personal y educación.

Órdenes Administrativas Vigentes

La OPP tiene a la fecha, 30 Órdenes Administrativas aprobadas vigentes. Éstas establecen normativas para la regulación y fiscalización de los procesos relacionados a los asuntos de personal, normas de seguridad, protocolo para la celebración de vistas administrativas, trabajo a distancia, procedimiento de multas administrativas, ordenar investigación referente al cuidado, seguimiento y manejo de los pacientes con obesidad mórbida, entre otras.

Reglamentos Vigentes

Al momento tenemos cinco (5) Reglamentos vigentes. Éstos son los siguientes:

Reglamento	Título
7124	Reglamento del programa de Pruebas para la Detección de sustancias Controladas en funcionarios y empleados de la Oficina del Procurador (a) del Paciente.
7138	Reglamento para la Administración de los Recursos Humanos de la Oficina del (la) Procurador (a) del paciente.
7558	Reglamento de Procedimientos Administrativos ante la Oficina de la Procuradora del Paciente.
7617	Reglamento para Implantar las Disposiciones de la Ley Núm. 194 de 25 de agosto de 2000, según enmendada, Carta de Derechos y Responsabilidad del Paciente de PR.
9063	Reglamento para Implantar el Procedimiento Adjudicativo Sumario al Amparo de las Disposiciones de la Ley Núm. 47-2017.

Resumen de los logros alcanzados

A continuación, se presenta el resumen de logros de la Oficina del Procurador del Paciente para los años naturales 2021-2024 (31 de agosto de 2024):

- Se han atendido 43,711 llamadas en el Centro de Orientación e Información a Pacientes y Familiares (COIPFAM).
- Empoderamiento y autogestión de los pacientes: El proveer la herramienta del conocimiento a los pacientes sobre sus derechos y responsabilidades se traduce en su capacidad de adquirir el control del cuidado de su salud. Tanto el Centro de Orientación, como las conferencias relacionadas al tema del derecho, tienen un gran impacto. Hemos impactado cerca de 25,666 personas mediante las distintas estrategias educativas.
- Mediante la distribución de material educativo y de orientación, logramos diseminar información de la OPP y concienciar sobre los derechos y responsabilidades de los pacientes. Se distribuyeron cerca de 10,000 opúsculos y 3,079 afiches.
- Se atendieron cerca de 3,825 correos electrónicos de pacientes a través de la dirección electrónica info@opp.pr.gov, para solicitudes de orientación, radicación de querellas, solicitudes de certificaciones de entidades médico-hospitalarias, solicitudes de materiales educativos solicitudes de participación de la OPP en actividades educativas y otras comunicaciones.
- 8,589 querellas fueron recibidas por alegadas violaciones a los derechos de los pacientes. Esto se traduce en que los pacientes que han acudido a la OPP, se le han resuelto sus querellas devolviéndoles los servicios médicamente necesarios a los que tienen derecho y le fueron denegados; evitando así hospitalizaciones, visitas a sala de emergencia, más aún el deterioro en la salud y en ocasiones hasta la muerte.
- La Oficina se mantiene contribuyendo a los cambios que requiere el sistema de prestación de servicios de salud, promoviendo que los pacientes que acceden al sistema de servicios de salud tengan sus derechos garantizados. Se ha continuado colaborando activamente con las mesas de trabajo, grupos, proyectos y comités con el propósito de propiciar cambios en el sistema de salud en beneficio de los pacientes.
- Trabajo en conjunto a la Defensoría de las Personas con Impedimentos y ASSMCA, con el fin de tratar las barreras de accesibilidad de servicios de salud que estaban presentando los pacientes de autismo.

- Promoviendo y realizando alianzas multisectoriales, representadas por el sector privado, agencias de gobierno, las organizaciones de base comunitaria, las asociaciones de pacientes, la academia y las organizaciones profesionales para propulsar acciones articuladas dirigidas a la capacitación fundamentadas en los derechos de los pacientes. Se realizaron cerca de 50 capacitaciones.
- La OPP realizó diversas intervenciones a través de los medios de comunicación del país, incluyendo prensa, radio, televisión y redes sociales. La colaboración semanal con la emisora Radio Tiempo 1430 am en el segmento “*OPP Contigo*” hubo 150 exposiciones que se estiman en un alcance de unos 137,850 radioescuchas y televidentes.
- Alcance a unos 3,000 seguidores en la red social Facebook, se han realizado sobre 200 publicaciones y se atendieron cerca de 297 situaciones en mensajes recibidos al buzón privado.
- Se realizaron gestiones especiales con ASES y las aseguradoras, relacionadas a querellas y barreras reportadas en OPP por pacientes al requerir servicio.
- La OPP fue fuente de experiencia en el aprendizaje para estudiantes en su proceso de formación, fungiendo como escenario de experiencia laboral y académica de diversos programas educativos de instituciones vocacionales y universitarias. En su afán de formar nuevos líderes que fomenten la defensa de los derechos de los pacientes, así como sus deberes ciudadanos, superamos los obstáculos para seguir llevando a cabo esta encomienda.
- La implantación del nuevo Sistema Electrónico Integrado de la Oficina del Procurador del Paciente ayudará a generar las métricas que permitirán determinar el alcance y eficiencia de las intervenciones implantadas en la orientación al paciente, así como en la atención y resolución de querellas por la PAAP, intervenciones realizadas por la PAAL y actividades realizadas por la OPP.
- Durante los pasados años se llevaron a cabo las siguientes actividades a nivel administrativo:

- **Colaboración con entidades educativas**

La OPP funge como escenario de experiencia laboral y académica de diversos programas educativos de instituciones vocacionales y universitarias. Desde el 2021 hasta el presente contamos con la participación aproximada de diez (10) estudiantes de nivel universitario y del programa de empleo de la Administración de Rehabilitación Vocacional en áreas de apoyo administrativo y contabilidad.

- **Colaboración interagencial**

La OPP continúa recibiendo la colaboración del Instituto de Estadísticas de Puerto Rico en el rediseño de la publicación de determinaciones adversas reportada por las Aseguradoras conforme al cumplimiento de la Ley Núm.147-2017. También la OPP continúa recibiendo la colaboración de la PRITS en el mantenimiento del portal de internet de la agencia. La Oficina mantiene 25 designaciones en diversos grupos de trabajos y comités. Entre los que se destacan:

1. Alianza de Promoción de Lactancia, Departamento de Salud
2. Alianza para la Prevención de Enfermedades Congénitas, Departamento de Salud
3. Alliance Community Health and Research Council Meeting
4. Asociación de Empleados del ELA
5. Comisión de Alimentación y Nutrición de P.R.
6. Comité Asesor de Salud, Head Start / Early Start -CASS
7. Comité Central del Proyecto Launch P.R.
8. Comité de Acción Interagencial Proyecto de Personas Sin Hogar del Poder Judicial
9. Comité de Emergencias Estatal (AEMEAD)
10. Comité de Enfermedades Crónicas. (ACEC)
11. Comité de Estadísticas del Instituto de Estadísticas de P.R.
12. Comité de Ética
13. Comité de la Defensoría de las Personas con Impedimentos
14. Comité de la Oficina del Procurador del Veterano
15. Comité de Prevención de Suicidio, Departamento de Salud
16. Comité de Procuradores para el Proyecto de HUBS and SPOKE
17. Comité de Reciclaje
18. Comité Interagencial de OPPEA - SHIP
19. Comité Interagencial del CAVV, Departamento de Salud
20. Consejo Asesor de Salud Mental y Adicciones de P.R., AMSSCA
21. Digital Equity Advisory SubCommittee
22. Junta Asesora Sobre el Cuidado y Tratamiento del Paciente y Sobreviviente de Cáncer
23. Junta Regional de Programa Madres y Niños, Departamento de Salud
24. Plan Decenal Envejecimiento Saludable - Departamento de Salud
25. Proyecto Launch Niños y Adolescentes, Departamento de Salud

- **Instituto de Desarrollo, Capacitación e Investigación (IDCI)**

El Proyecto Alianza llevo a cabo ocho capacitaciones (Train the trainers), como parte de los esfuerzos para ampliar el radio de acción de la Procuraduría bajo el Proyecto Alianza de la OPP.

- **Equipo de Chicos/as Observando su Salud (ECOS)**

La OPP culminó todos los documentos normativos para la implementación de Proyecto ECOS. Para este Proyecto se coordinó una capacitación con el personal del Programa de Salud Escolar, impactando a 14 maestros del Programa. En el año escolar 2019-2020 se impactaron 225 estudiantes en el Proyecto.

- **Plan de Manejo De Emergencias**

Hubo revisión y actualización del Plan de Manejo de Emergencias de la agencia, dando especial atención a las recomendaciones de las autoridades locales para el manejo de emergencias.

- **Sistema Electrónico del Procurador del Paciente (SEIPP)**

En el 2016 se hizo un acercamiento con el Instituto de Estadística de Puerto Rico (IEPR) para el desarrollo del nuevo Sistema Electrónico. Ante los cambios en el IEPR se hizo imposible continuar con la colaboración ofrecida por el IEPR. Se solicitó cotizaciones a diferentes compañías para el desarrollo del programa y actualmente se seleccionó la compañía la Junta de Control Fiscal aprobó los fondos para una primera fase.

Se diseñaron y revisaron materiales educativos sobre los siguientes temas:

- Albinismo
- Antes, durante y después de una hospitalización
- Apoyemos a los nuestros,
- Carta de derechos pacientes con VIH y Sida
- COVID-19
- Como hablar con los niños del COVID-19
- Comunicación ante la emergencia de COVID-19
- Cuando visitar una sala de emergencia
- Cuídate para que puedas Cuidar, Semana de la Salud de la Mujer
- Decisiones Anticipadas
- Dengue y Chikunguya
- Derecho del paciente a que se realicen la prueba de COVID-19
- Enfermedades Crónicas y COVID-19
- Enfermedades Inflamatorias del Intestino
- Fumadores y el COVID-19
- Hemofilia
- Hipertensión
- Influenza
- Los Niños y el COVID-19
- Pacientes con COVID-19

- Pacientes vulnerables; Comunidad de ciegos y sorda ante el COVID-19
 - Proyecto ECOS
 - Psoriasis
 - Responsabilidades de los pacientes ante el COVID-19
 - Salud del Hombre
 - Trombosis Venenosa Profunda
 - Zika
- Visitas a 40 Hogares de Envejecientes respondiendo a los referidos de la OPPEA. Esto con el fin constatar alegatos de violación a sus derechos como pacientes.
 - Propiciamos que el Defensor de las Personas con Impedimentos mediante acuerdo impresión del Afiche de la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente.
 - Elevamos planteamiento a LUMA en beneficio de los pacientes de equipo médico asistido, con relación a la inquietud de los pacientes por las dificultades que enfrentan para afrontar el incremento de los costos derivados de su alto consumo de energía y la carencia de procedimientos para resolver, los problemas prácticos vinculados a cortes e interrupciones del suministro.
 - Pronunciamientos y recomendaciones para garantizar el cumplimiento de los derechos de los pacientes más vulnerables; **Cáncer, HIV, Salud Mental, Autismo y Hemofilia, Hermansky-Pudlak, entre otros.**
 - Desarrollo y rediseño del Sistema Integrado del Procurador del Paciente (SEIPP). Este nuevo sistema de ayuda a generar las métricas que permitirán determinar el alcance y eficiencia de las intervenciones implantadas en la orientación al paciente, así como en la atención y resolución de querellas por la PAAP, intervenciones realizadas por la PAAL y actividades realizadas por la OPP.
 - Plantilla online para la radicación de los informes trimestrales de denegaciones adversas que emiten las Aseguradoras conforme al estatuto legal.
 - Desarrollo de plataforma para la publicación en la página cibernética de los informes de Estadísticas de Determinaciones Adversas o Denegaciones de Servicios de Salud por parte de toda compañía de seguros de salud, organización de servicios de salud u otro proveedor de planes de salud autorizado en Puerto Rico, así como los nombres de aquellas compañías que no provean, en el plazo requerido, la información correspondiente, según dispuesto en el Artículo 7 de la Ley Núm. 77-2013, supra.

- El Artículo 7 de la Ley Núm. 77-2013, supra establece el acceso a la Información de Estadísticas de Determinaciones Adversas o Denegaciones de Servicios de Salud por parte de toda compañía de seguros de salud, organización de servicios de salud u otro proveedor de planes de salud autorizado en Puerto Rico. Estableciendo que "vendrán obligadas a someter al Procurador del Paciente, informes trimestrales en los que consignará, desglosado de la manera proscrita por el Procurador mediante Reglamento, tomando las precauciones necesarias para proteger la identidad de los asegurados, el número total de determinaciones adversas o denegaciones de servicio, así como la justificación para dicha determinación adversa o denegaciones de servicios de salud y cualquier otra información pertinente que se establezca mediante Reglamento. Los plazos trimestrales fijados para la radicación de los informes exigidos en este Artículo comenzarán a discurrir noventa (90) días a partir de la fecha de vigencia de esta Ley."
- **Representación legal de los pacientes** - La PAAL atendió diversas situaciones concernientes a aspectos legales como por ejemplo representación legal de los pacientes en los procesos adjudicativos de la agencia, tribunales de justicia, la emisión de órdenes e investigación de situaciones que aparentan violentar los derechos de los pacientes.
- **Tribunal Federal de Quiebras** - Por disposición del Tribunal Federal de Quiebras realizamos investigaciones de cumplimiento dentro de los procesos de quiebras radicados por distintos centros hospitalarios de esta jurisdicción legal en Puerto Rico. Son estas investigaciones las que evidencian la protección de los pacientes mientras se perfecciona el proceso legal y es base legal para legitimar la jurisdicción del Tribunal Federal.
- **Memoriales explicativos**- 44 proyectos o resoluciones de investigación de diversos temas relacionados con la salud, según solicitados por los cuerpos legislativos. La OPP se mantiene con su política contestar todos los proyectos que a bien se le soliciten a modo de exponer con nuestro peritaje la visión de la agencia en la atención, promoción y defensa de los derechos y responsabilidades de los pacientes.
- **Certificaciones Ley Núm. 168-1968** – Se expidieron 221 certificaciones que suponen el cumplimiento con la Ley y Reglamento de la OPP para poder acogerse a los beneficios de la Ley Núm.168 del 30 de junio de 1968, según enmendada y exenciones contributivas. Estas redundan en beneficios económicos para la institución sino también en servicio para los pacientes quienes disfrutarán de las mejoras por inversión a planta física que promueve la ley.

- **Multas-** El incumplimiento de la Ley 194-2000 se emiten órdenes de multas a los retractores de los mandatos de OPP en protección de los pacientes. Estas multas pasan al erario y contribuyen al bienestar del Pueblo.
- **Acuerdos de colaboración-** Establecimiento con organizaciones públicas y privadas. Es una retroalimentación de conocimiento, servicios y medidas de protección para el universo que sirve la OPP.
- **Investigaciones-** Se han realizado un promedio de 18 investigaciones especiales formales dentro del campo de la salud. Estas arrojan luz sobre las áreas a investigarse y cómo deben mejorarse los diversos servicios médicos a los pacientes.