

Oficina del Procurador del Paciente

# Transición Gubernamental 2021 -2024

Presentado por:

*Lcda. Edna I. Díaz De Jesús*  
*Procuradora*  
*30 de octubre de 2024*



# Introducción

Hoy, nos enfrentamos a un sistema de salud que confronta múltiples desafíos y cambios, por consiguiente, los profesionales de la salud encaran nuevos retos.

Replantear las estrategias de continuidad en tiempos de alta incertidumbre se convirtió en una necesidad urgente.

- La Oficina del Procurador del Paciente (OPP), ha atravesado múltiples retos y desafíos.
- Desde 2001 se continúa con la labor de fiscalización para garantizar el cumplimiento de los derechos de los pacientes.
- Reafirmamos nuestro compromiso con la promoción, protección y su empoderamiento en defensa de sus derechos, manteniendo los esfuerzos y brindando una respuesta efectiva y oportuna a sus necesidades.

# Base Legal

A principios de la década del 2000 se aprobaron en PR, dos de las leyes de justicia social que trascienden, dirigidas a:

***proteger el derecho más importante para el ser humano, el derecho a la salud.***

Es 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 medicamente necesarios.

Tenemos jurisdicción: Facilidades Medico Hospitalarias, Plan de Salud del Gobierno, Planes de Salud Privado, Medicare Advantage Platino y personas sin cobertura médica.

**01.**

**Ley Núm. 194 del 25 de agosto de 2000, según enmendada**

Establece la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente

**02.**

**Ley Núm. 77 del 25 de agosto de 2013, según enmendada**

Establece el cargo y la Oficina del Procurador del Paciente, estatuto que dicta la misión de hacer cumplir los preceptos contenidos en la Ley Núm. 194 del 25 de agosto de 2000, conocida como "Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente".

# Misión

Hacer cumplir la "Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente"; atendiendo las necesidades de los pacientes en Puerto Rico". .

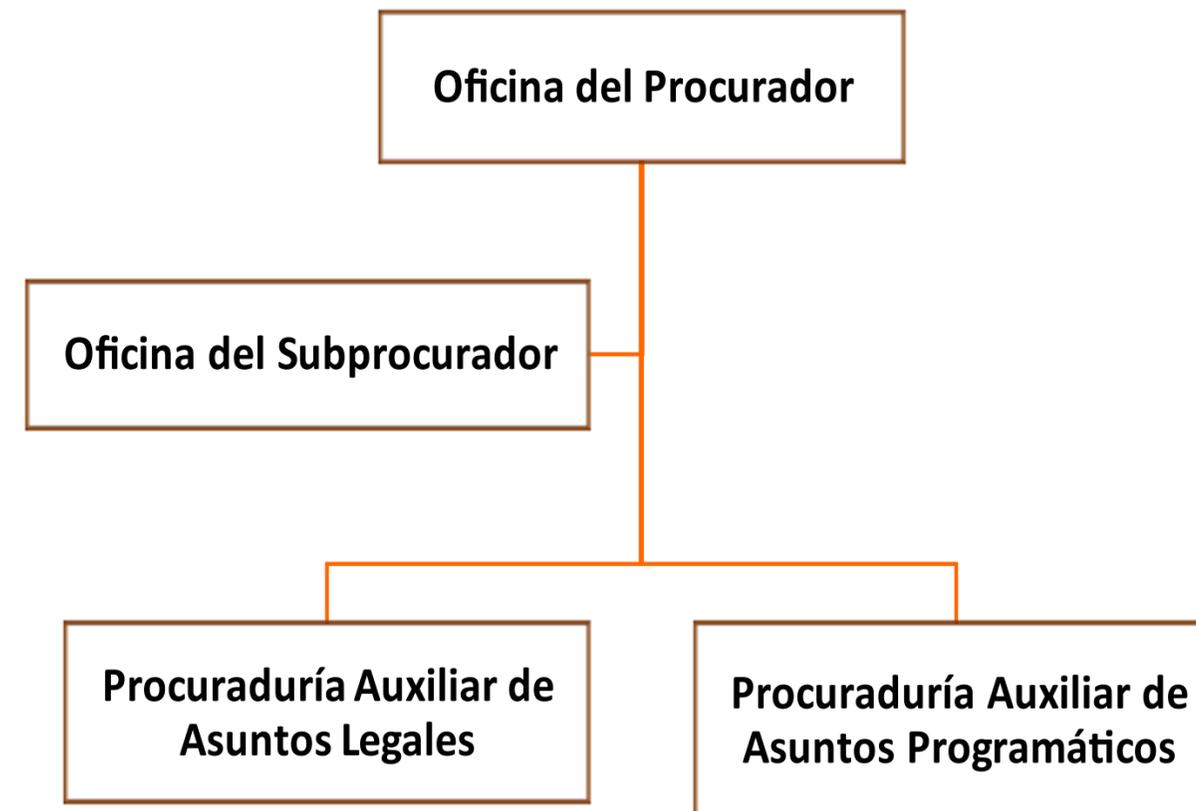
# Visión

Ser la Oficina líder en Puerto Rico que propicia la excelencia en el sector salud, promoviendo un sistema justo, accesible, de alta calidad y responsivo a las necesidades del paciente.

# Valores

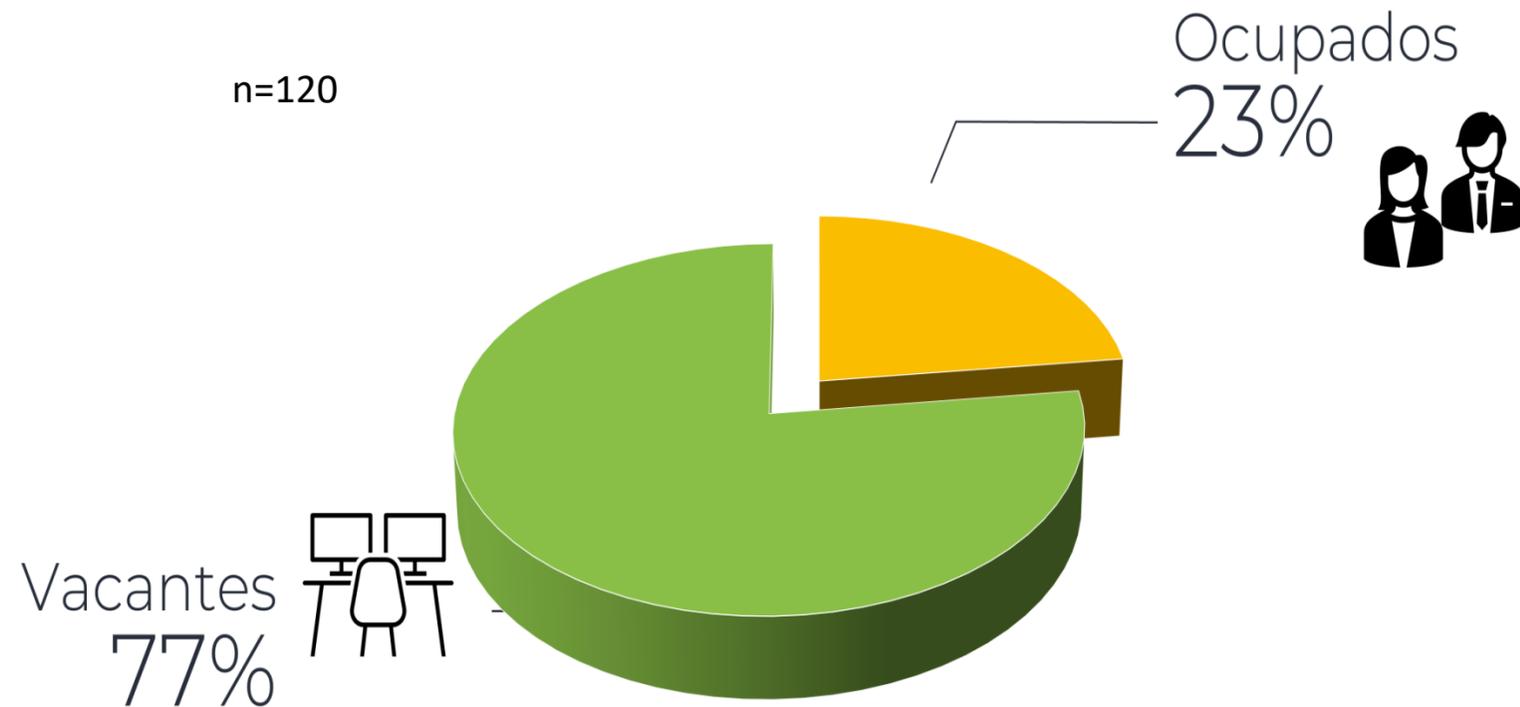
- Compromiso
- Confianza
- Eficiencia
- Excelencia
- Integridad
- Justicia
- Liderazgo
- Responsabilidad
- Sensibilidad
- Trato Digno

# Estructura Organizacional



# Recursos Humanos

**Gráfica 1: Relación de puestos ocupados y vacantes en la OPP, AN 2024**



**Tabla 1: Fuerza laboral de la OPP, AN 2024**

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

\*1 Puesto regular con derecho a reinstalación



# Planes de Acción Correctiva

Plan de Acción Correctiva (PAC) relacionado al informe de auditoría emitido por la OCPR, Núm. TI-23-03, Sistemas de Información

1

Hallazgo:

*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.

2

Hallazgo:

*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. Estamos en proceso de identificar el personal en PRITS designado para continuar este trabajo. Se ha reasignado a la Procuradora Auxiliar de Programática darle continuidad al proyecto. Actualmente, el Instituto se encuentra evaluando la data de determinaciones adversas para brindarnos su recomendación.

3

Hallazgo:

*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.

4

Hallazgo:

*Falta de respaldos de la información de la información registrada en el Sistema Electrónico Integrado de la Oficina del Procurador del paciente (SEIPP).*

La OPP se encuentra en un proyecto piloto establecido 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.

# Leyes aprobadas vigentes que nos impactan

- Se identificaron 14 leyes que impactan la función y/o los servicios y derechos de los pacientes en el periodo de 2021 al 2024



# Acciones Judiciales

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



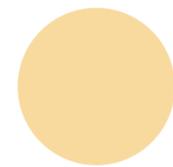
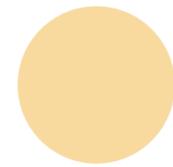
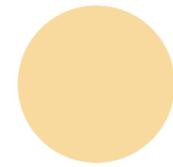
**Tabla 2: Asignaciones presupuestarias, OPP AF 2021-2024**

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
<b>Total Asignado</b>	<b>1,750</b>	<b>1,535</b>	<b>2,287</b>	<b>2,030</b>	<b>2095</b>



# 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 Activos

**7558**

Reglamento de Procedimientos Administrativos ante la Oficina del Procurador del Paciente, Reglamento Núm.5 Vigencia 19 de septiembre de 2008.

Radicación: 08/2008

**7617**

Reglamento para Implantar las Disposiciones de la Ley Núm. 194 de 25 de agosto de 2000, según enmendada, Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente de Puerto Rico.

Radicación: 11/2008

**7124**

Reglamento del Programa de Pruebas para la Detección de Sustancias Controladas en funcionarios y Empleados de la Oficina del Procurador del Paciente. Vigencia 24 de abril de 2006.

Radicación: 03/2006

**7183**

Reglamento para la Administración de los Recursos Humanos de la Oficina del (la) Procurador (a) del Paciente.

Radicación: 07/2006

**9063**

Reglamento para Implantar el Procedimiento Adjudicativo Sumario al amparo de las Disposiciones de la Ley Núm. 47-2017 Vigencia 13 de diciembre de 2018.

Radicación: 12/2018



# 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

A la fecha, tenemos 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.

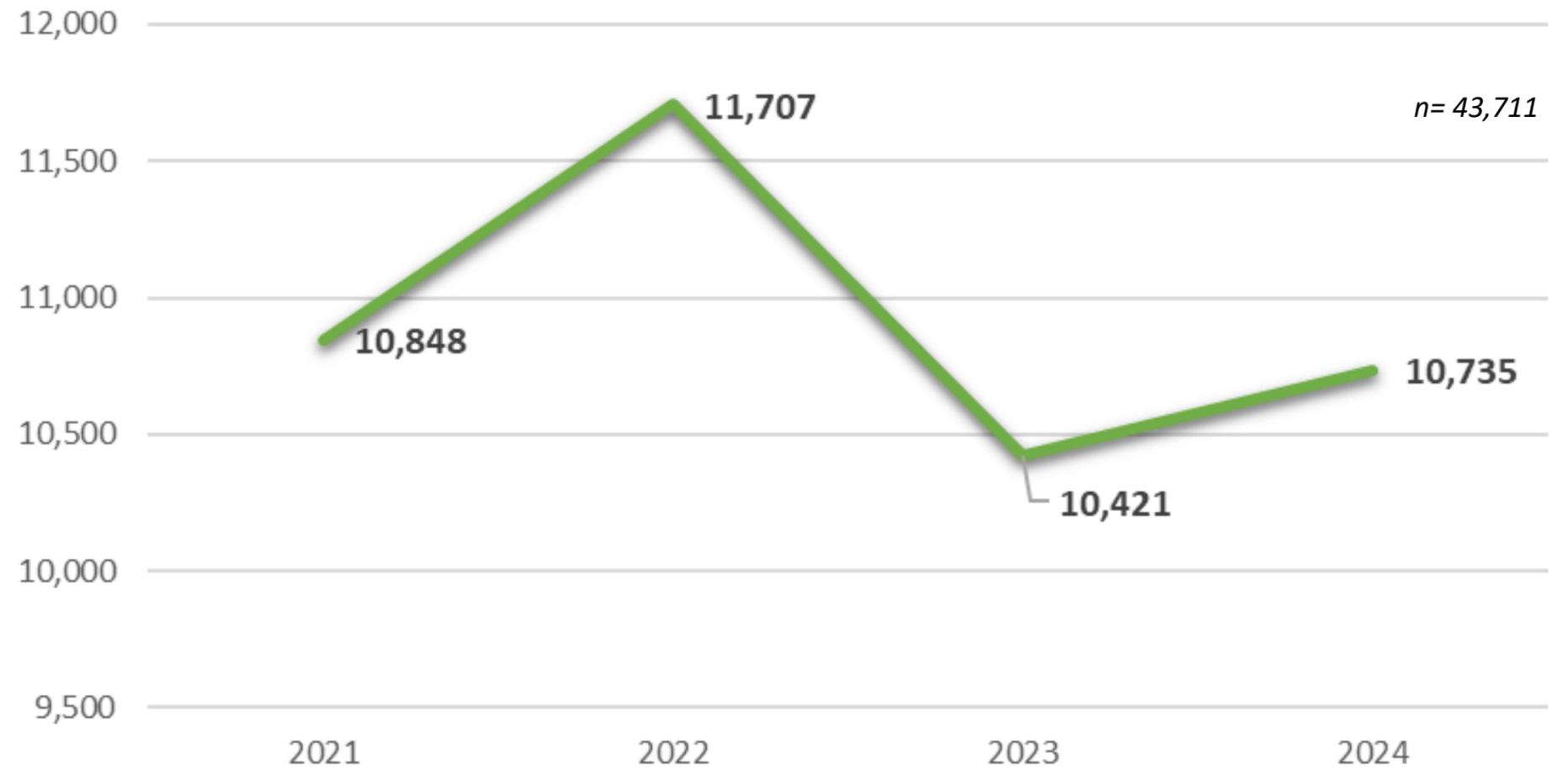


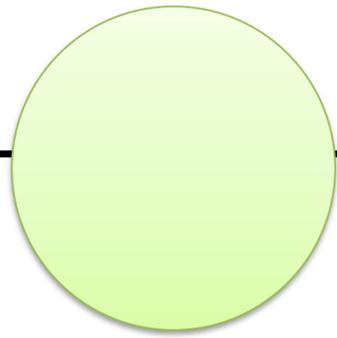
# **Resumen de logros alcanzados**



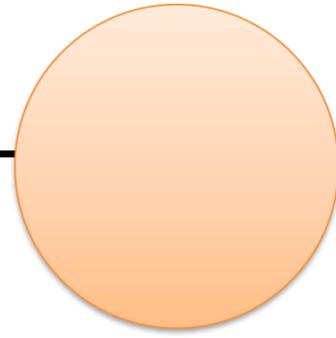
- Se han atendido 43,711 llamadas en el Centro de Orientación e Información a Pacientes y Familiares (COIPFAM).
- Empoderamiento y autogestión de los pacientes: El proveer la herramienta del conocimiento a los pacientes sobre sus derechos y responsabilidades se traduce en su capacidad de adquirir el 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](mailto: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.

**Gráfica 2:  
Total de llamadas  
atendidas por AN en  
el Centro de  
Llamadas, OPP  
AN 2021-2024**

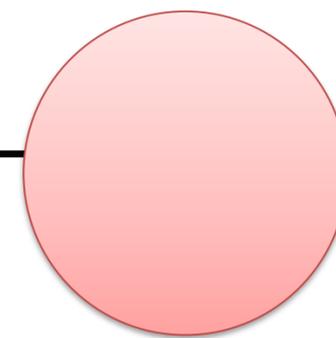




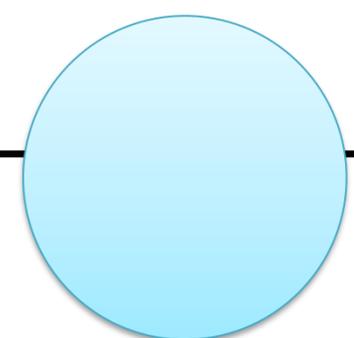
- 8,589 querellas fueron recibidas por alegadas violaciones a los derechos de los pacientes. Esto se traduce en que los pacientes que han acudido a la OPP, se le han resuelto sus querellas devolviéndoles los servicios médicamente necesarios a los que tienen derecho y le fueron denegados; evitando así 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.

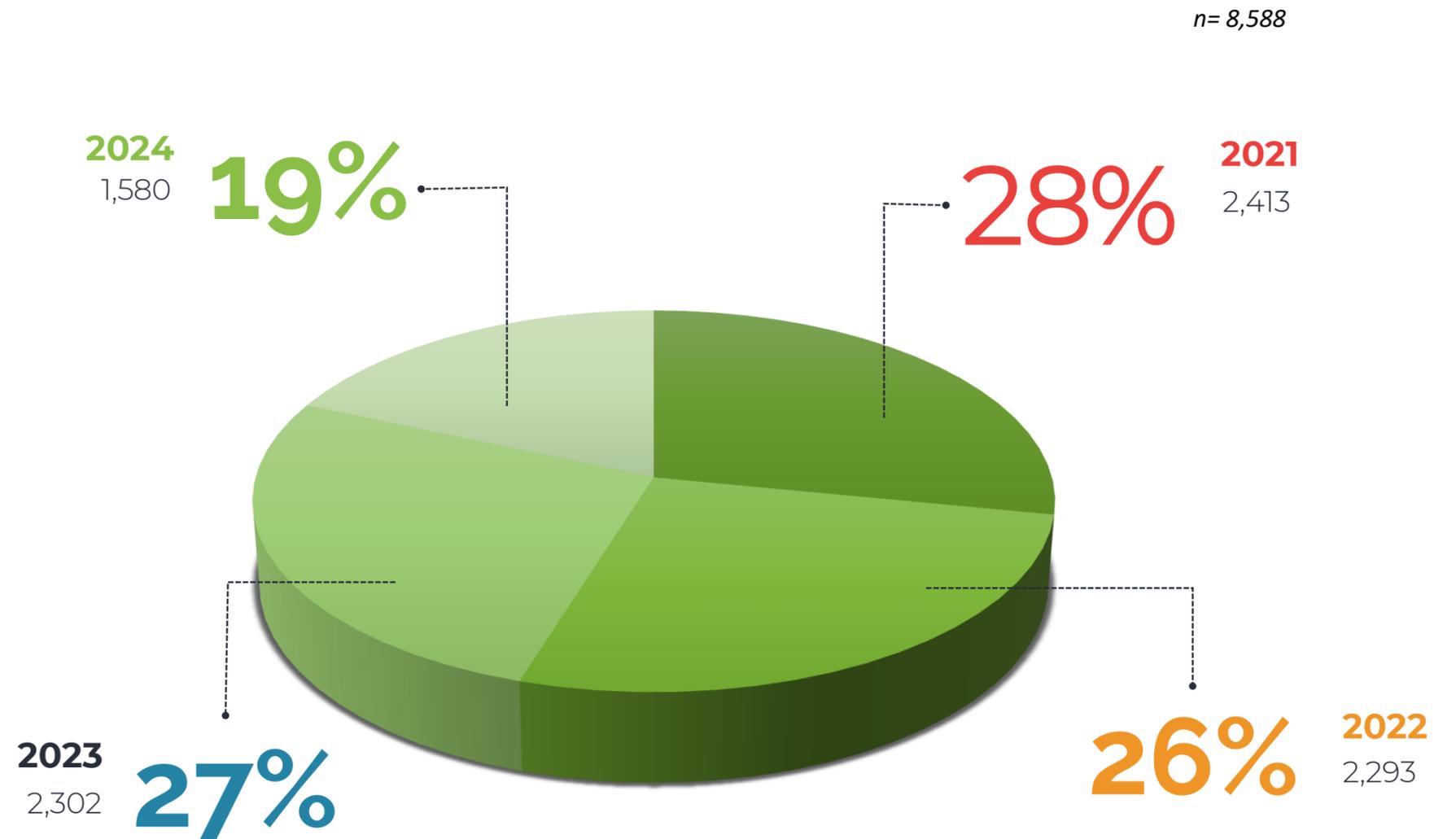


- Trabajo en conjunto a la Defensoría de las Personas con Impedimentos y ASSMCA, con el fin de tratar las barreras de accesibilidad de servicios de salud que estaban presentando los pacientes de autismo.



- 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.

**Gráfica 3:  
Total de querrelas  
atendidas, OPP  
AN 2021-2024**





- 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**  
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 Oficina mantiene 25 designaciones en diversos grupos de trabajos y comités.
- **Instituto de Desarrollo, Capacitación e Investigación (IDCI)**  
El Proyecto Alianza llevo a cabo ocho capacitaciones (*Train the trainer*), 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 de 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/as del Programa. Se proyecta para el año escolar 2019-2020 impactar 225 estudiantes en el Proyecto.



## Durante los pasados años se llevaron a cabo las siguientes actividades a nivel administrativo:

- **Plan de Manejo De Emergencias**  
La OPP revisó y actualizó el 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 SEPP. Ante los cambios en el IEPR se hace 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 y el PRITS aprobó los fondos para el mismo. Próximamente se coordinará reunión con compañía para comenzar desarrollo.
- Se diseñaron y revisaron aproximadamente 30 títulos en materiales educativos
- 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.



## **Durante los pasados años se llevaron a cabo las siguientes actividades:**

- 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.
- Pronunciamentos 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.



## **Durante los pasados años se llevaron a cabo las siguientes actividades:**

- **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.



## **Durante los pasados años se llevaron a cabo las siguientes actividades:**

- **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.



OFICINA del  
PROCURADOR del  
PACIENTE

Gobierno de Puerto Rico