



Secretaría

MANUEL A. TORRES NIEVES

Secretario del Senado

Senado DE PUERTO RICO

EL CAPITOLIO
PO Box 9023431
San Juan, Puerto Rico
00902-3431

T (787) 722-3460
(787) 722-4012
F (787) 723-5413

- Ver al dorso
- Para su información
- Notas
- Para mantenerle al día
- Expediente
- Dar cuenta
- Registrar y Procesar

Hora: 3:48 pm
Fecha: 01.29.2010
Recibido por: *[Signature]*

ASUNTO: INFORME DE LOGROS (AÑO NATURAL 2009)

FECHA: 29 de enero de 2010

DE: Luz T. Amador Castro, MD, MPH
Procuradora

PARA: Hon. Thomas Rivera Schatz
Presidente
Senado de Puerto Rico

HOJA DE TRÁMITE

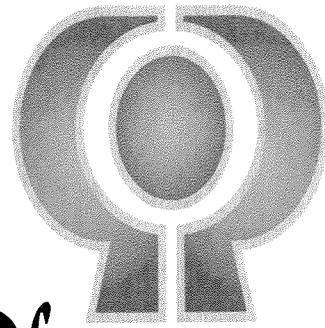
Oficina de la Procuradora del Paciente
Estado Libre Asociado de Puerto Rico



1247

RECIBIDO
SENADO DE PUERTO RICO
FEB 1 2010

2010 FEB -1 PM 3:55



Oficina de la
Procuradora
del
Paciente
Estado Libre Asociado de Puerto Rico

INFORME DE LOGROS AÑO NATURAL 2009

Luz Teresa Amador Castro, MD, MPH

Procuradora del Paciente

31 de enero de 2010

Hon. Luis Fortuño
Gobernador
Estado Libre Asociado de Puerto Rico

Hon. Tomás Rivera Schatz
Presidente
Senado de Puerto Rico

Hon. Jennifer González
Presidenta
Cámara de Representantes

**INFORME DE LOGROS
DE LA OFICINA DE LA PROCURADORA DEL PACIENTE
CORRESPONDIENTE AL AÑO NATURAL 2009**

A tenor con las disposiciones de la Ley Número 11 de 11 de abril de 2001, se crea la Oficina y el cargo de Procurador(a) del Paciente Beneficiario de la Reforma de Salud. Dicha Ley encomienda a la Oficina la misión de hacer cumplir los preceptos contenidos en la “Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente” establecidos mediante la Ley Núm. 194 de 25 de agosto de 2000, según enmendada.

La Ley Núm. 11, establece en su Artículo 6 las facultades y deberes del (la) Procurador(a) del Paciente, e incluye entre éstos; ***(f) Rendir, no más tarde del 31 enero de cada año, al Gobernador del Estado Libre Asociado de Puerto Rico y a la Asamblea Legislativa, un informe completo y detallado sobre las actividades de la Oficina, sus logros, programas, asuntos atendidos, querellas presentadas, procesadas, los fondos de distintas fuentes asignados o administrados por la Oficina durante el año a que corresponda dicho informe, los desembolsos***

efectuados y los fondos sobrantes, si alguno. Dicho informe también será rendido antes del 31 de diciembre, en aquel año en el cual se celebren elecciones generales en la Isla. En cumplimiento del deber previamente citado, me complace presentar los logros alcanzados durante el presente año natural 2009.

I. Estructura Organizacional (Anejo I)

La Oficina de la Procuradora del Paciente cuenta con la siguiente estructura organizacional:

Dirección

- Oficina de la Procuradora
- Oficina del(la) Subprocurador (a)
 - Comité de Estrategias y Comunicaciones
- Oficial de Prensa y Comunicaciones
- Oficial de Vistas Administrativas
- Ayudantes Especiales

Servicios de Apoyo

- Oficina de Capital Humano: Durante el comienzo de año fiscal 2010, se integró dicha Oficina con la Oficina de Servicios Administrativos, bajo un solo Director.
- Oficina de Informática
- Oficina de Servicios Administrativos

Servicio Directo

- Procuraduría Auxiliar de Promoción y Protección de los Derechos del Paciente
 - División de Investigación de Querellas y Cumplimiento
 - División de Educación y Servicios de Apoyo a la Comunidad
 - Centro de Llamadas
 - Centro de Adiestramiento para la Excelencia

- Oficinas Regionales¹
- Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales: Durante el comienzo de año fiscal 2010, la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales comenzó a operar de forma integrada al Área Programática, recordando que el 95% de las funciones del área legal de una Procuraduría corresponde a asuntos programáticos y no de apoyo.

Dicha integración operacional, no fue planteada a la Oficina de Gerencia y Presupuesto, dada la reestructuración de Procuradurías, ya expresado por el Gobernador.

II. Descripción de la Estructura Organizacional

La Oficina de la Procuradora del Paciente es la agencia gubernamental con los poderes en ley para defender y proteger los derechos de los casi cuatro millones de pacientes, independientemente posean o no un plan de cuidado de salud. La Oficina, así como el cargo de Procurador del Paciente fueron creados mediante la Ley Núm. 11 del 11 de abril de 2001. Nuestra Agencia es un organismo cuasi judicial responsable de hacer valer la Ley Num. 194 del 25 de agosto de 2000, según enmendada, conocida como la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente, para lo cual cuenta con un área programática, estas son: la Procuraduría Auxiliar de Promoción y Protección de los Derechos del Paciente y la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales y tres áreas de apoyo: Oficina de Sistema de Información, Oficina de Capital Humano y Oficina de Administración. Es a través de las dos Procuradurías Auxiliares y el Área de Vistas Administrativas que se lleva a cabo la fiscalización necesaria para defender, proteger y promover los derechos de los pacientes.

La unidad programática está compuesta por la División de Investigación de Querellas y Cumplimiento y sus nueve Oficinas Regionales y Satélites, y la División de

¹ La Oficina de la Procuradora del Paciente cuenta con nueve oficinas regionales y satélites, incluyendo cuatro oficinas regionales en San Juan, Mayagüez, Ponce, y Humacao y 4 oficinas satélites en, Comerío, Sabana Grande, Jayuya y Caguas y dos oficinas municipales en los Municipios de Fajardo y Juncos.

Educación y Servicios de Apoyo a la Comunidad, a la cual pertenece el Centro de Llamadas y el Centro de Adiestramiento para la Excelencia. El Centro de Llamadas cuenta con el Centro para la Radicación de Querellas, el cual recibe más del ochenta por ciento de las llamadas de los pacientes y familiares para la radicación de querellas y el Centro de Orientación e Información a Pacientes y Familiares. Es a través del Área Programática que se atienden, procesan e investigan las querellas y situaciones presentadas por los pacientes para ser solucionadas y se refieren a la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales, las querellas con mérito no resueltas para iniciar el proceso adversativo y adjudicativo; se orientan a los pacientes, se identifican e intervienen a los proveedores y aseguradoras con patrones de querellas, se realizan las inspecciones oculares, auditorías y monitorías de cumplimiento e informes especiales producto de investigaciones generales, entre otras actividades. La División de Educación, es el área donde se desarrollan las estrategias educativas que impactan a la población general y a los pacientes para masificar el conocimiento en derecho, y propiciar el apoderamiento de los pacientes que los convierte en defensores de sus derechos. Además, provee el conocimiento en derecho a los proveedores y aseguradoras para que de forma voluntaria garanticen los derechos de los pacientes.

La Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales cuenta con una unidad de investigación quienes realizan las investigaciones de querellas de pobre calidad y aquellas investigaciones ordenadas por la Procuradora. Además prepara la defensa legal de todas las querellas que le son referidas, a través de sus abogados e investigadores. La Oficina de Capital Humano maximiza el potencial de nuestra fuerza trabajadora para garantizar calidad de los servicios y la Oficina de Sistema de Información optimiza la infraestructura tecnológica para incrementar nuestra eficiencia.

III. Plan Estratégico (Ver Anejo I)

Nuestro Plan Estratégico está dirigido al logro de nuestra visión. Incluye 2 metas estratégicas con sus respectivos objetivos. Hemos revisado y modificado éstos a la luz del crecimiento y evolución institucional para satisfacer las demandas y necesidades de la población actual de pacientes y de las poblaciones prospectivas a las cuales servimos en el 2008.

Visión

Ser forjadores de la excelencia del sistema de prestación de servicios de salud de Puerto Rico, para que todo paciente tengas sus necesidades plenamente satisfechas y se sienta defendido al ver protegido sus derechos; fomentando la confianza en su sistema de de salud.

Misión

Hacer cumplir los preceptos contenidos en la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente.

Áreas de prioridad

- Mejoramiento continuo de la calidad de nuestros servicios
- Incremento en la eficiencia de todas las actividades principales
- Difusión de lo aprendido con otros para mejorar el sistema de prestación de servicios de salud

Meta #1: Ofrecer un servicio de alta calidad en el manejo de las querellas e investigaciones, orientaciones, adiestramientos y asesoramiento técnico.

Meta #2: Contribuir al mejoramiento de los servicios de salud en función de las garantías de los derechos de los pacientes compartiendo nuestro conocimiento y pericia con todos los componentes del sistema de prestación de servicios de salud.

IV. Logros Año Natural 2009

Como resultado de la labor realizada durante los meses correspondientes al Año Natural 2009, la Oficina de la Procuradora del Paciente ha obtenido logros significativos. Definimos nuestros logros como aquellos eventos que se han traducido en la materialización de las metas trazadas teniendo como su punto focal al paciente como receptor de ésta.

Estructura Organizacional

- Modificamos la Estructura Organizacional de la OPP con la finalidad de que los empleados puedan trabajar juntos de forma óptima y que se alcancen las metas fijadas en la planificación.
 - Integramos la Oficina de Capital Humano a la de Administración y la Oficina de Asuntos Legales a la División de Querellas, Cumplimiento y Educación.
 - Establecimos la Unidad de Investigación en la Procuraduría de Asuntos Legales (PAAL), la cual cuenta con un (1) médico y el apoyo de dos (2) investigadores bajo la supervisión técnica del médico, para ser más ágiles y efectivos en la culminación de los informes de investigación.

Calidad de servicios a nuestra clientela

- **Implantamos la Política de Servicio al Cliente** para garantizar que los pacientes se sientan satisfechos con los servicios ofrecidos a través de los empleados de la agencia, la cual establece: 1. el tiempo de respuesta por servicio o transacción; 2. el tiempo de espera; 3. el trato respetuoso hacia el cliente; 4. procedimientos para atender a los clientes que solicitan nuestros servicios vía teléfono; 5. la orientación al empleado, el monitoreo de calidad y medidas disciplinarias, entre otras. Esta política cumple con los

requerimientos de la Ley Número 33 de 2 de abril de 2008 sobre el “Programa de Monitoreo de Calidad en el Servicio Público”.

- Diseñamos un instrumento para medir la satisfacción de los pacientes que solicitan nuestros servicios, el cual comenzamos a administrar este año fiscal.
- Iniciamos el monitoreo de la calidad de las llamadas de pacientes o familiares, mediante grabación telefónica hace cerca de un año, lo que ha permitido evaluar el trato hacia el cliente y la calidad de la orientación en nuestro Centro de Llamadas.
- Continuamos monitoreamos el manejo de todas las llamadas recibidas mediante la utilización de nuestra tecnología.
- Continuamos monitoreando el tiempo de respuesta en los servicios de radicación de querellas y orientación.

Incremento en la eficiencia y productividad para ofrecer más y mejores servicios a la gente que lo necesita

Además de los controles establecidos y las economías generadas, continuamos reestructurando la Agencia, reformulando programas, servicios y procesos de trabajo para aumentar la productividad y operar de forma más efectiva y eficiente, traduciendo nuestros planes en acciones concretas y en resultados, basado en el monitoreo de los indicadores dirigidos a cumplir con los resultados de nuestro plan estratégico.

Continuamos optimizando nuestra tecnología

- Optimizamos la infraestructura tecnológica establecida por el Área de Sistemas de Información de la OPP con el que se impartió más agilidad, calidad y efectividad. Como parte de estos cambios se reestructuró la aplicación para el sistema electrónico de radicación de querellas con la finalidad de añadir módulos electrónicos, que incluyó a su vez:

- Sistema de voz sobre I/P.
- La optimización de la aplicación electrónica para el servicio de orientación y radicación de querellas.
- Utilización de información segura a través del correo electrónico.
- Servicio tecnológico de telefonía integrada.
- Sustitución de troncales de voz tradicionales por líneas digitales de alta capacidad.
- Implementación del servicio de fax integrado al sistema de información.

No conozco una agencia de gobierno que tenga los avances tecnológicos de esta Procuraduría que nos permitirá medir la productividad de los empleados de forma sistemática.

- **Implementamos un plan abarcador para optimizar el potencial de nuestro Capital Humano**
 - **Incrementamos los adiestramientos a nuestra fuerza trabajadora** de manera que estén capacitados para obtener los más altos niveles de excelencia, eficacia y productividad, en aras de proveer a los empleados los medios necesarios para el mejoramiento continuo de sus conocimientos, habilidades, destrezas y aptitudes.
 - **Establecimos los estándares de productividad y calidad** en el área programática de servicio directo, para monitorear los indicadores de éxito de forma sistemática y desarrollar las estrategias necesarias para su cumplimiento.

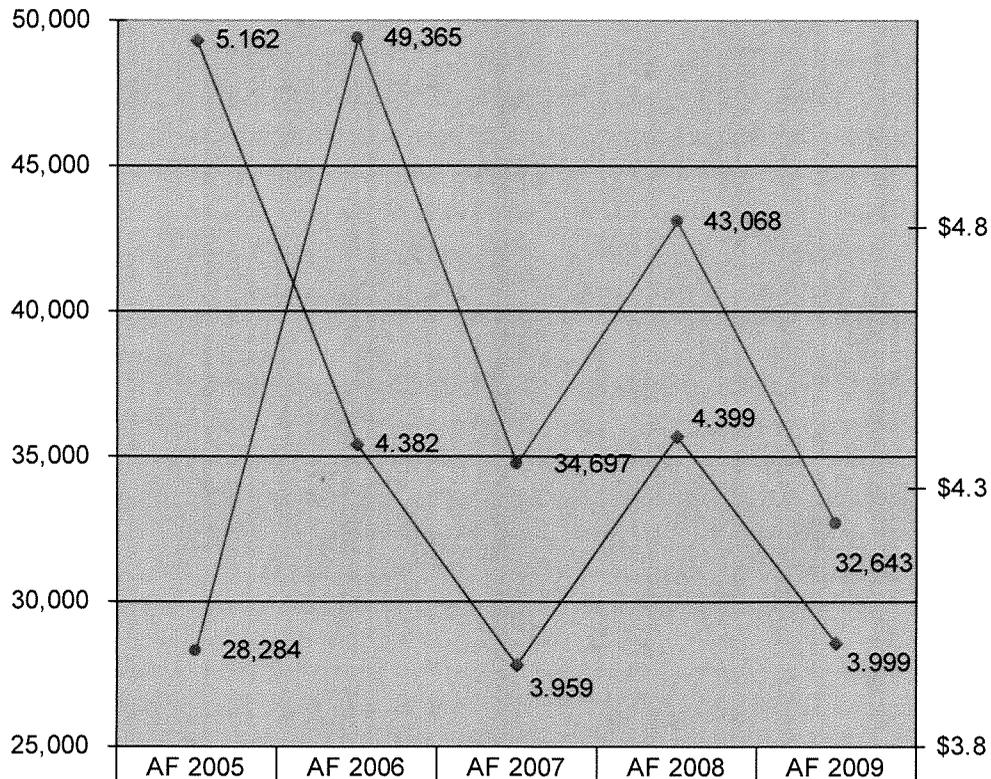
Servicios ofrecidos para garantizar los derechos de los pacientes

Logramos llevar nuestros servicios a muchos más pacientes e individuos para atender con prontitud las situaciones que confrontan al acceder el sistema de prestación de servicios de salud.

- **Incorporamos a nuestra tecnología el servicio de radicación de querellas en línea y nos encontramos desarrollando el servicio de solicitud de estatus de querellas por teléfono.**
- Continuamos optimizando la tecnología para que los pacientes tengan disponible mecanismos mucho más ágiles para radicar sus querellas, en especial aquellos que poseen el plan de salud del gobierno a quienes impactaremos a través de adiestramientos y promoción de estos servicios en las bibliotecas electrónicas y centros tecnológicos de los residenciales públicos y comunidades especiales.
- **Población Impactada:** Alrededor de **513,396 pacientes de escasos recursos** que viven en los residenciales públicos y comunidades especiales se beneficiarán de estos servicios, además de los cerca de cuarenta mil usuarios de Internet que existen en Puerto Rico.
- Testimonio elocuente del impacto y la confianza del público en nuestra defensoría de los derechos del paciente lo son las **322,277** llamadas recibidas en nuestro Centro en el periodo 2003-2009, así como las **66,274** querellas atendidas lo que demuestra las gestiones de protección de los derechos del paciente.
- En el año natural 2009 atendimos 32,643 a los pacientes que solicitaron nuestros servicios a través de nuestro Centro de (Centro de Orientación para Pacientes y Familiares (COIPFAM) y CPQR), las oficinas regionales y el Centro Municipal de información en Juncos.

- Durante el transcurso de los años hemos sido más eficiente como se observa en la siguiente gráfica.

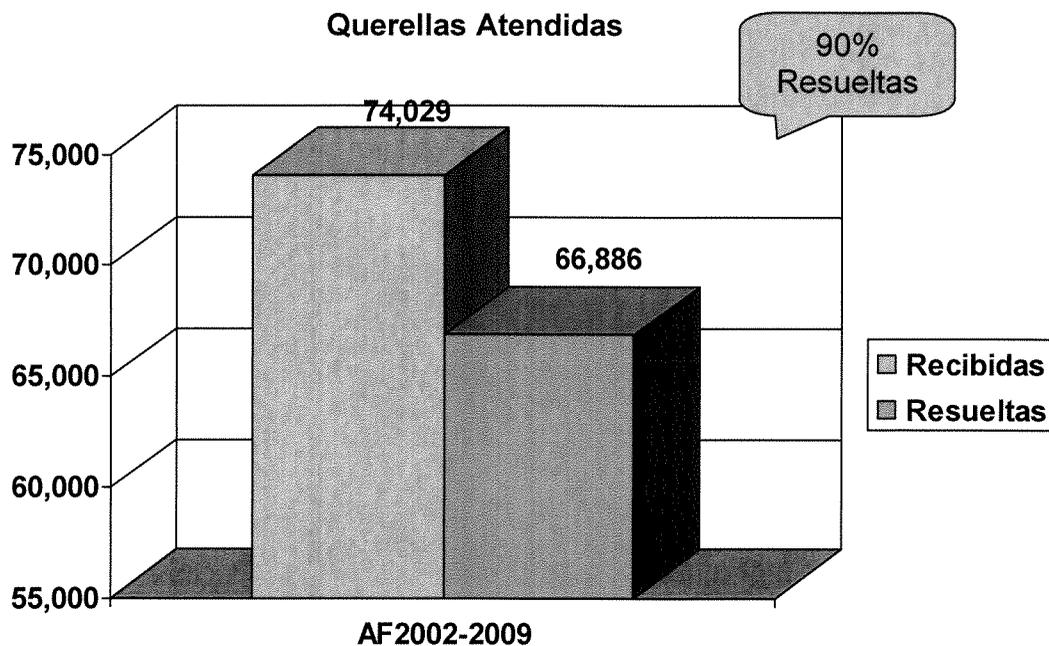
Llamadas Atendidas vs. Presupuesto Asignado



	AF 2005	AF 2006	AF 2007	AF 2008	AF 2009
● Llamadas Atendidas	28,284	49,365	34,697	43,068	32,643
◆ Presupuesto Asignado	5.162	4.382	3.959	4.399	3.999

***Proceso de mudanza en los meses de enero y febrero 2009 así como el impacto de la Ley 7 en nuestra fuerza trabajadoras, dificultó el acceso de los pacientes a nuestro Centro de Llamadas.**

- En el Año Natural 2009, resolvimos 7,580 querellas de pacientes que acudieron a nosotros en auxilio para querellarse por violación a sus derechos. Esto representa el 85% al compararlo con las querellas recibidas. Más aún, para el periodo de 2002-2009 hemos sido capaces de resolver el 90% las querellas como se observa en la siguiente gráfica.



* Proceso de mudanza en los meses de enero y febrero 2009 así como el impacto de la Ley 7 en nuestra fuerza trabajadoras, dificultó el acceso de los pacientes a nuestro Centro de Llamadas

Inspeccionando, auditando y monitoreando a los proveedores y aseguradoras para garantizar el cumplimiento de los derechos de los pacientes a nivel colectivo

- Cumplimos con el 100% de las auditorias programadas relacionadas con la calidad del cuidado médico y los procesos que dan acceso a los servicios de salud; además, de proveer una herramienta de automejoramiento a los servicios de salud a través de los planteamientos que se realizan a los diferentes componentes del sistema de salud.
- Intervención de Querellas
 - La PAAL intervino un total de quinientas diecinueve 519 querellas por concepto de mediación infructuosa, querellas por muertes, pobre calidad de servicios y falta de respeto.
 - La PAAL ha referido 81 querellas a la Junta de Licenciamiento y Disciplinas Médicas antes Tribunal Examinador de Médicos, por médicos haber incurrido en violaciones a los derechos de los pacientes.
- Asesoramiento Legal
 - Consultas legales
Atendimos 353 consultas legales en cuanto a la ejecución de los preceptos contenidos en la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente, 45 de éstas procedentes de entes externos a la OPP.
- Memoriales explicativos y ponencias
 - A solicitud de diversas comisiones de la Cámara de Representantes y del Senado de Puerto Rico, la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales (PAAL) ha redactado un total de 32 ponencias.

- Representación Legal

- Foro Adjudicativo OPP

Se radicaron un total de cuarenta 11 casos ante la Unidad de Vistas Administrativas de los cuales 9 se encuentran activos y 2 están cerrados.

- Foro Judicial Estatal

Acudimos ante el Tribunal General de Justicia en 9 ocasiones en calidad de Amigos de la Corte.

- Acudimos ante el Tribunal en defensa de un paciente ante la negación de una Aseguradora a honrarle un derecho como paciente. Prevalecimos en la defensa.

- Investigaciones y Órdenes

- Investigaciones Ordenadas por la Procuradora

Iniciamos 7 investigaciones ordenadas por la Procuradora del Paciente, constituyendo el 100% de las referidas a la PAAL, de las cuales 3 se culminaron y 4 están en proceso. Ello con el fin de identificar las violaciones en que incurren los proveedores de servicios de salud y las aseguradoras, además, de proveer una herramienta de automejoramiento a los servicios de salud a través de los planteamientos que se realizan a los diferentes componentes del sistema de salud. Actualmente hemos culminado un total de 3 investigaciones.

- Órdenes

Emitimos 5 órdenes de carácter expedito en aras de conservar la salud y vida de los pacientes.

Informes especiales durante el año natural 2009:

OPP-IE-2009-01 (febrero 2009) Surge de investigación 2008-OP-01 - Hacinamiento en el Hospital Psiquiátrico Estatal

OPP-IE-2009-02 (abril 2009) Surge de investigación 2008-OP-01 (Seguimiento ambulatorio de pacientes con depresión mayor dados de alta de hospitales)

OPP-IE-2009-03 (julio 2009) Surge de investigación 2008-OP-03 - Elma Z. Zeno (falta de equipo como ambulancias y camillas para la población con obesidad mórbida)

OPP-IE-2009-04 (diciembre 2009) Surge de investigación 2009-OP-05 - Muerte de paciente embarazada en el CDT de Vieques (falta de equipo en el CDT y el cuerpo de emergencias médicas de Vieques)

OPP-IE-2009-05 (diciembre 2009) Surge cuando la OPP adviene en conocimiento de la limitación de acceso a los servicios de vacunación que estaban confrontando la población pediátrica.

Planteamientos realizados a ASES, Departamento de Salud, PAM sobre situaciones identificadas por la OPP para promover cambios en política pública.

- Referimos situación a ASES sobre los servicios de embarazadas, incluyendo embarazadas de alto riesgo en la cual se identifica un patrón de querellas de médicos gineco-obstetras del Plan de Salud del gobierno. Estos les exigen a las embarazadas deducibles o copago en servicios cubiertos por el Plan de Salud del Gobierno.
- Referimos a ASES situación que están confrontando los pacientes, relacionado a la autorización de la Hormona de Crecimiento;
- Realizamos un planteamiento a ASES para exponerle la ausencia de medicamentos Inhibidores de la Bomba de Protones en la lista de medicamentos preferidos (PDL), para condiciones gastroesofágicas en niños.
 - Solicitamos que tomen pronta acción para incluir en el formulario opción de medicamentos inhibidor de la Bomba de Protones indicando para pacientes pediátricos, ya que el mecanismo de acción de este medicamento es inhibir la secreción de ácido gástrico con el fin disminuir el daño y permitir el reestablecimiento del tejido afectado.
- Realizamos un planteamiento a ASES sobre las dosis bajas médicamente necesarias y seguras para la mujer, con relación a la terapia hormonal “Medroxyprogesterona acetate” ausentes en el PDL.
- Recomendación de la incorporación de las guías de referido al médico especialista como herramienta en la formulación de política pública

encaminada a garantizar a los pacientes un servicio de alta calidad al momento de ser referido a un especialista.

- Propulsamos el establecimiento de la Carta Normativa 09-1223 ***“Procedimiento para la obtención de medicamentos Inmunosupresores para Pacientes Trasplantados fuera de la Lista de Medicamentos Preferidos (PDL por sus siglas en ingles) o del Formulario Maestro de Medicamentos (Master Formulary) de la Administracion de Seguros de Salud (ASES)*** ya que la vida de estos pacientes o sus órganos transplantados se estaba poniendo en riesgo al no poder obtener el medicamento inmuno supresor de marca original requerido.

- **Logros Educativos para incrementar el conocimiento en derecho**

- Impactamos a 1, 150,920 personas a través de las siguientes actividades educativas; Charlas de orientación y educación a los ciudadanos sobre la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente, presentación en el programa Garantizando Tus Salud, participación de la Unidad Móvil y Campañas educativas.

- **La Procuradora como recurso en diferentes foros**

1. Mesa redonda Periódico El Nuevo Día “Análisis de la Reforma de Salud”. (50)
2. Simposio sobrevivientes de Cáncer (25)
3. Presentación a Lideres Comunitarios y Asociaciones de Pacientes sobre el Reglamento 7617. (20)
4. Mesa redonda “Dialogo multisectorial sobre el Plan de Salud Universal”. (100)
5. Foro “Salud Mental” (25)

6. Primer Festival de Bienestar Cidreño.(30)
7. Cumbre de Salud para todos.(100)
8. Simposio del Día Mundial de Prevención del Suicidio. (50)
9. Derechos del Paciente con Epilepsia, Epilepsia del Caribe. (40)
10. Conversatorio en la Escuela Especial de Niños, Ludovico Costoso.
(30)
11. Foro Educativo Alzheimer “Implicaciones en la Prestación de Servicios para el paciente y sus cuidadores. (60)
12. Charla a los Catedráticos Jubilados sobre el Tiempo de Espera en las Oficina médicas. (30)
13. Conversando con el cáncer “Panel: Ayúdanos a romper barreras”. (40)
14. Conversatorio en el Municipio de Toa Baja (30)
15. Charla sobre los Derechos del Paciente con Parkinson (25)
16. Panel sobre la Influenza A H1NI y sus consecuencias.(40)
17. Charla a Pacientes con Hipertensión Pulmonar sobre sus derechos.
(20)

• **Participación de la OPP en los Medios de Comunicación**

- Logramos 120 participaciones educativas sobre los derechos y responsabilidades del paciente en los medios de comunicación, distribuidas de la siguiente manera: 45 intervenciones radiales y televisivas; 70 en prensa escrita y 5 conferencias de prensa, en alianzas o individuales.
- Participamos en once (7) Comités Interagenciales para evaluar proyectos o programas a desarrollarse:
 - Consejo Consultivo OPPEA
 - Programa Madres, Niños y Adolescentes (Mensual)

- Consejo Consultivo Oficina Procuradora del Paciente (Bimensual)
 - - Comité Integración Programática (Mensual)
- Coalición Prevención Obesidad Pediátrica, Departamento de Salud (Mensual)
 - - Comité Política Pública (Mensual)
- Fortaleza (Iniciativas de Fe y Base Comunitaria)
- Consejo de Planificación de Salud Mental
- Coalición de Asma

Trasciende de este informe que la Oficina de la Procuradora del Paciente continúa estableciendo objetivos y acciones concretas, las cuales tienen como fulcro el servicio directo al paciente conducente a la defensoría y apoderamiento de los derechos del paciente. Entendemos que con esta visión hacemos cumplir y valer la Carta de Derecho y Responsabilidades del Paciente con sensibilidad, compromiso y excelencia para este pueblo. Por último, queremos recordarles que la calidad del servicio, además de ser un derecho, mejora la calidad de vida, y reduce los altos costos de los servicios de salud Nos reiteramos a su disposición y sometemos este informe ante su consideración.

Respetuosamente,



Luz Teresa Amador Castro, MD, MPH
Procuradora del Paciente