



Secretaría

MANUEL A. TORRES NIEVES

SECRETARIO DEL SENADO

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

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
E: mantorres@senadopr.us
W: www.senadopr.us

REFERIDO A:

COMISIONES PERMANENTES

- Hacienda
- Gobierno
- Seguridad Pública y Judicatura
- Salud
- Educación y Asuntos de la Familia
- Desarrollo Económico y Planificación
- Urbanismo e Infraestructura
- Jurídico Penal
- Jurídico Civil
- Agricultura
- Recursos Naturales y Ambientales
- Comercio y Cooperativismo
- Turismo y Cultura
- Trabajo, Asuntos del Veterano y Recursos Humanos
- Bienestar Social
- Asuntos Municipales
- Recreación y Deportes
- Banca, Asuntos del Consumidor y Corporaciones Públicas
- Desarrollo de la Región del Oeste de la Montaña
- Asuntos de la Mujer
- Asuntos Internos
- Reglas y Calendario
- Asuntos Federales
- Ética

COMISIONES ESPECIALES

- Puerto de las Américas
- Derecho de Autodeterminación del Pueblo de Puerto Rico
- Sobre Reforma Gubernamental

COMISIONES CONJUNTAS

- Informes Especiales del Contralor
- Donativos Legislativos de Puerto Rico
- Internado Córdova-Fernós
- Internado Pilar Barbosa
- Internado Ramos Comas
- Código Penal
- Revisión y Reforma del Código Civil



[Handwritten initials]

Iniciales

Oficina del Presidente

Katherine Erazo

CHIEF OF STAFF

Fecha 8 de agosto 2011

Referido a Manuel Torres

- Para su información
- Evaluar y recomendar
- Para trabajar y contestar directamente
- Dar cuenta al cuerpo
- Para otorgar contrato
- Para nombramiento
- Autorizado

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
SENADO
HON. PRESIDENTE SENADOR
THOMAS RIVERA SCHATZ
2011 JAN 31 PM 4:13



HOJA DE TRÁMITE

PARA: Hon. Thomas Rivera
Presidente
Senado de PR

DE: Ángel S. Rivera Martínez, MD
Procurador del Paciente

FECHA: 31 de enero de 2011

ASUNTO: INFORME DE LOGROS AÑO NATURAL 2010

Recibido por: 

Fecha: _____

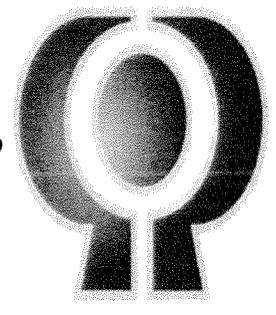
Hora: _____

15010

EXPIRADO
SENADOR
TRINIDAD RIVERA SCHATZ

2011 JAN 31 PM 4:13

Oficina del
Procurador
del
Paciente



INFORME DE LOGROS AÑO NATURAL 2010

*Ángel S. Rivera Martinez, MD,
Procurador del Paciente*

PO 13492

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.

I. Estructura Organizacional (Anejo I)

La Oficina del Procurador del Paciente cuenta con la siguiente estructura organizacional:

Dirección

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

Servicios de Apoyo

- Oficina de Capital Humano
- 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
 - Oficinas Regionales¹
- Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales

¹ La Oficina del Procurador del Paciente cuenta con siete oficinas regionales y satélites en los siguientes municipios: Cuatro oficinas regionales en San Juan, Mayagüez, Ponce, y Humacao y 3 oficinas satélites: en Fajardo, Comerío y Sabana Grande.

II. Descripción de la Estructura Organizacional

La Oficina del Procurador 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 Núm. 194 del 25 de agosto de 2000, conocida como Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente, para lo cual cuenta con un área programática, 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 y proteger los derechos de los pacientes.

La Procuraduría Auxiliar de Promoción y Protección de los Derechos del Paciente está compuesta por la División de Investigación de Querellas y Cumplimiento y sus siete Oficinas Regionales y Satélites, y la División de Educación y Servicios de Apoyo a la Comunidad a la cual pertenece el Centro de Llamadas. Además, 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 las querellas con mérito no resueltas al área legal 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 quien realiza las investigaciones de querellas de pobre calidad y aquellas investigaciones ordenadas por el Procurador. 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.

II. Plan Estratégico (Ver Anejo IV)

Nuestro Plan Estratégico está dirigido al logro de nuestra visión. Incluye dos 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.

Visión

Ser forjadores de la excelencia del sistema de prestación de servicios de salud de Puerto Rico, para que todo paciente tenga 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

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.

III. Logros Año Natural 2010

Durante el Año Natural 2010, la Oficina del Procurador del Paciente ha cumplido cabalmente con las órdenes emitidas por el señor Gobernador, mediante el Boletín Administrativo Número: OE-2009-001, en el cual ordenó a todas las agencias a tomar todas las medidas necesarias para reducir sus gastos operacionales, sin afectar adversamente aquellos servicios directos que son esenciales para proteger la salud, la seguridad y bienestar de la ciudadanía.

No obstante, la falta de empleados que llevaban a cabo funciones esenciales en protección de la salud, la vida y bienestar de los ciudadanos-pacientes, causó un impacto negativo en los servicios que históricamente han recibido los pacientes por esta Procuraduría. Los pacientes que acuden a la OPP se enfrentan a un sistema de prestación de servicios de salud que posee el potencial de ofrecerles un servicio correcto, en el momento correcto y de la manera correcta, pero lamentablemente no siempre es así. Es conocido que el sistema de prestación de servicios de salud es uno

altamente complejo, intenso en información, ineficiente y desarticulado, por lo que se requiere de la intervención de la OPP para que los pacientes que acuden a nosotros en auxilio y los que no acuden por temor a represalias o por desconocer que existimos, reciban el cuidado correcto, en el momento correcto y de la manera correcta.

A continuación presentamos el resultado de la labor realizada durante el Año Natural 2010.

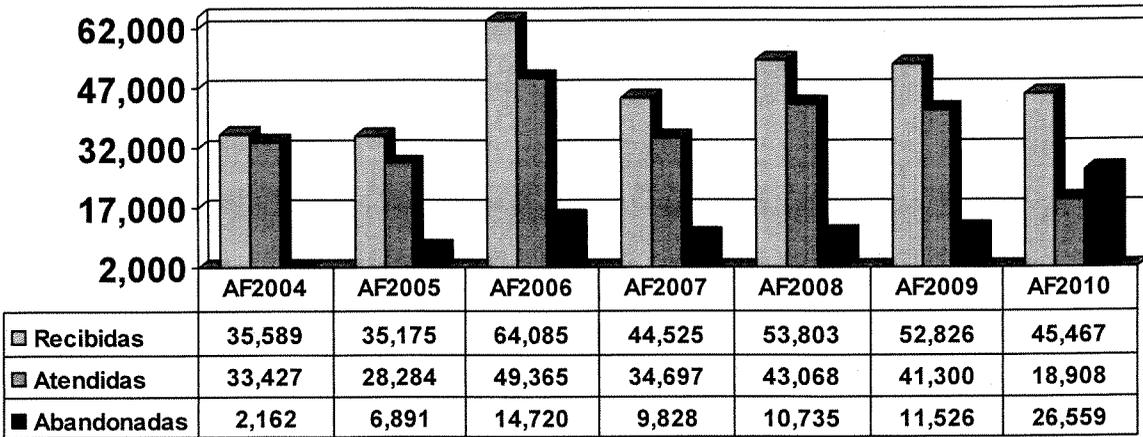
Servicios ofrecidos para garantizar los derechos de los pacientes

Logramos que miles de pacientes se lleven en sus manos los servicios a los cuales tienen derecho y le fueron denegados, como medicamentos, estudios especializados y referidos, todos médicamente necesarios. A otros miles de pacientes los potenciamos para que se conviertan en sus propios defensores de sus derechos.

Atendimos a los pacientes que solicitaron nuestros servicios a través de nuestro Centro de Llamadas (Centro de Orientación para Pacientes y Familiares (COIPFAM) y CPQR), las oficinas regionales y el Centro Municipal de información en Juncos.

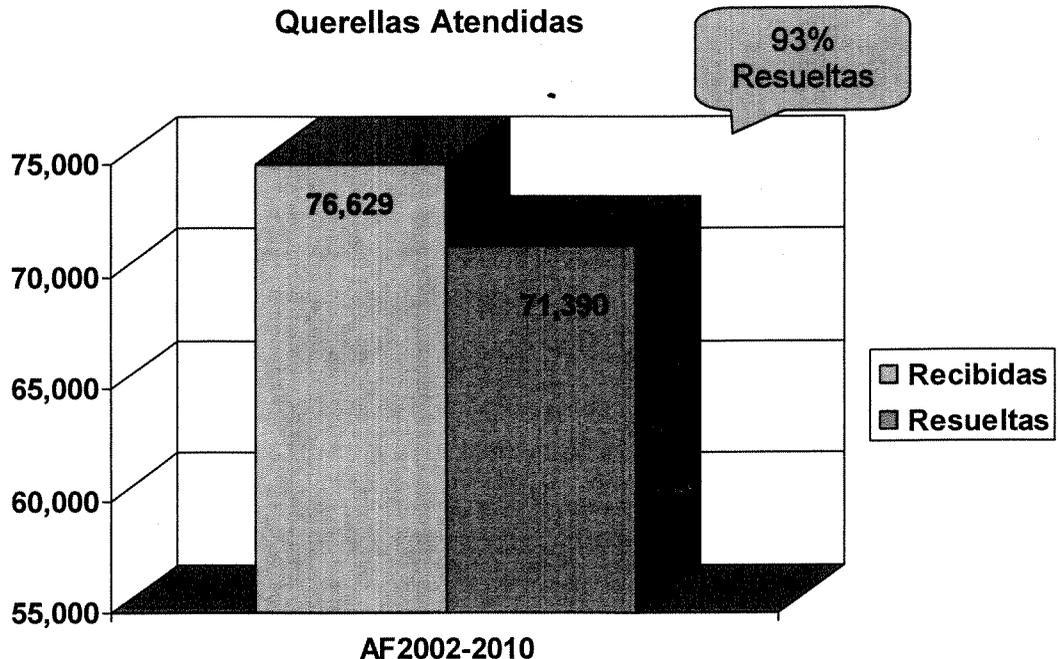
- Recibimos un total de 45,467 llamadas de pacientes a nuestro Centro de Llamadas, Oficinas Regionales y el Centro Municipal de Información en Juncos para radicar querellas o recibir orientación, de las cuales 18,908 fueron atendidas equivalente a un 42% no empece a la limitación de recursos humanos que hemos tenido como resultado de la Ley Núm,7, supra.
- Históricamente durante los años fiscales, el Centro de Llamadas ha atendido el 80% de los pacientes que desean radicar querellas y orientación como se puede observar en la siguiente gráfica.

Llamadas Recibidas, Atendidas y Abandonadas
AF 2003-2010



La gráfica demuestra que hemos logrado aumentar la capacidad de atención de llamadas, debido a los avances tecnológicos y adiestramiento al recurso humano.

Por otro lado, en el Año Natural 2010, resolvimos 4,500 querellas de pacientes que acudieron a nosotros en auxilio para querellarse por violación a sus derechos. Esto representa el 67% al compararlo con las querellas recibidas. Más aún, para el periodo de 2004-2010 fuimos capaces de resolver el 93% las querellas como se observa en la siguiente gráfica.



Defensa de los Derechos de los Pacientes mediante representación legal en los casos/querellas, referidos o solicitudes de los tribunales

El impacto de las cesantías bajo la Ley Núm. 7 fue devastador para la representación legal que ofrece esta procuraduría a los miles de ciudadanos-pacientes que acuden a nosotros en auxilio. El 100% de los empleados que trabajaban en la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales atendiendo asuntos legales y/o investigativos fue cesanteado, lo que nos colocó en una desventaja abismal ante los Bufetes Legales y Oficinas Legales que representan los intereses de aseguradoras y demás proveedores de salud en nuestro foro administrativo. Además, imposibilitaba brindar las asesorías legales requeridas por legisladores, jueces y otras agencias.

Por otro lado, nos vimos imposibilitados de intervenir la mayoría de las querellas por concepto de mediación infructuosa, querellas por muertes, pobre calidad de servicios y falta de respeto.

- Intervención de Querellas en la División Legal
 - La PAAL intervino un total de trescientas cinco (305) querellas por concepto de mediación infructuosa, querellas por muertes, pobre calidad de servicios y falta de respeto.
- 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 doce (12) ponencias.

- Investigaciones y Órdenes

- Investigaciones Ordenadas por la Procuradora

Iniciamos cuatro (4) investigaciones ordenadas por la Procuradora del Paciente, constituyendo el 100% de las referidas a la PAAL, de las cuales una (1) se culminó y tres (3) 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 cincuenta y cuatro (54) investigaciones.

- Investigaciones y Órdenes

Iniciamos cuatro (4) investigaciones ordenadas por la Procuradora, constituyendo el 100% de las referidas a la PAAL, de las cuales una se culminó y tres (3) 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 cincuenta y cuatro (54) investigaciones.

Calidad de servicios a nuestra clientela

- **Continuamos monitoreando 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”.

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, ante el impacto de la Ley Núm. 7.

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 Visitas Sorpresas e Inspecciones Oculares programadas relacionadas con la calidad del cuidado médico y los procesos que dan acceso a los servicios de salud con la implantación de Mi 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.

- Inspección Hogar El Almendro
- Inspección Centro de Diagnóstico y Tratamiento {La Playita}, Cataño.
- Inspección Hogar Adonai (Bayamón)
- Inspección Hogar Paradisus (Caguas)
- Inspección Farmacia Ortiz, Corozal
- Visita Sorpresa Grupo Médico Primario (GMP 512)
- Visita Sorpresa Grupo Médico Primario (GMP 318)
- Visita Sorpresa Grupo Médico Primario (GMP1004)
- Visita sorpresa Grupo Médico Primario (GMP 342) Comerío, Barranquitas, Naranjito.

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:
 - Denegación de estudio de polisomnografía como estudio necesario para diagnosticar condición que sirve como requisito para recibir tratamiento quirúrgico bariátrico.
 - Cambio a favor de los pacientes en el protocolo para la autorización de la Hormona de crecimiento.
 - Denegación de medicamentos originales anticonvulsivos para pacientes con epilepsia y medicamentos inmunosupresores para pacientes transplantados, donde se exponen a riesgo por utilizar medicamentos genéricos bioequivalentes.
 - Denegación de autorización de medicamento heparina de bajo peso molecular a pacientes dados de alta del servicio de ortopedia y trauma de Centro Médico.
 - Cambios a favor de los pacientes en la política de autorización del medicamento preventivo contra el Virus Respiratorio Sincitial Palivizumab.

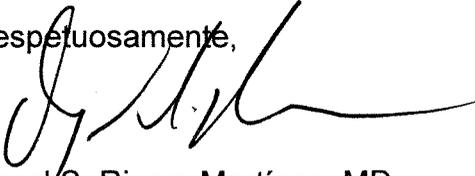
- **Logros Educativos para incrementar el conocimiento en derecho**
 - Impactamos cerca de 1,500.00 personas a través de las siguientes actividades educativas; Charlas de orientación y educación a los ciudadanos sobre la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente, presentación en el programa Garantizando Tu Salud, y Campañas Educativas.

- **El Procurador (a) como recurso en diferentes foros**
 - 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
 - Presentación de derecho aplicado a pacientes pertenecientes a la red de pacientes con Síndrome de Hermansky-Pudlak.

- Orientación a los pacientes sobre los derechos que tiene según su condición médica en Noticentro 4 al amanecer un viernes al mes.
- Un día a la semana orientar a los pacientes sobre sus derechos a través de WAPA Radio.

Trasciende de este informe que la Oficina del Procurador del Paciente continúa estableciendo objetivos y acciones concretas, las cuales tienen como fulcro la fiscalización de los servicios de salud, para garantizarle a los pacientes, y el servicio directo al paciente conducente a la defensoría y apoderamiento de los derechos del paciente, para garantizarle acceso a servicios de salud de alta calidad. Entendemos que con esta visión hacemos cumplir y valer la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente con sensibilidad, compromiso y excelencia para este pueblo. Nos reiteramos a su disposición y sometemos este informe ante su consideración.

Respetuosamente,



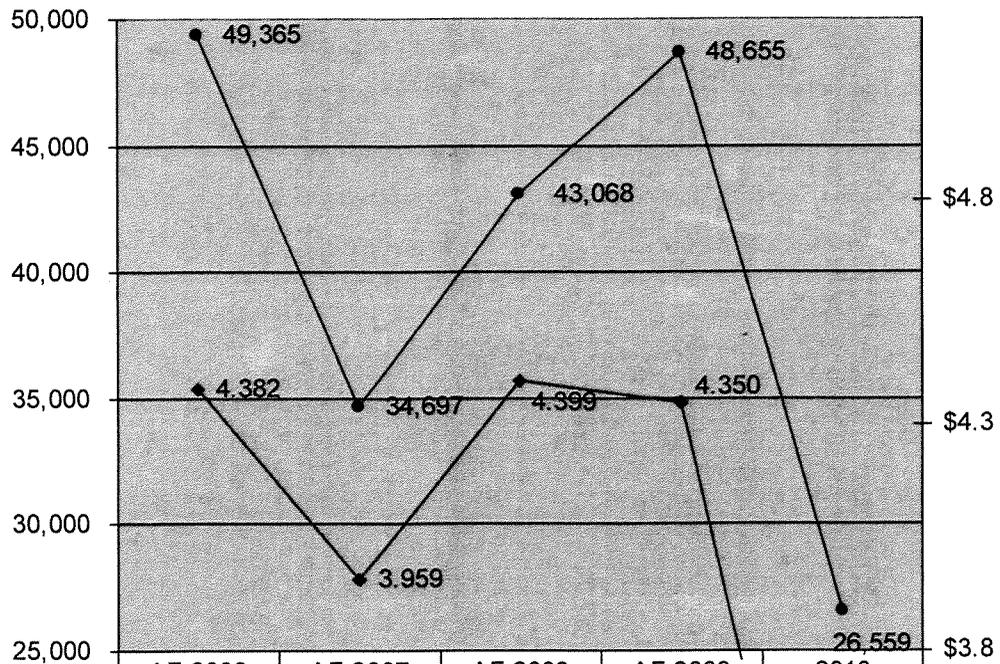
Ángel S. Rivera Martínez, MD
Procurador del Paciente Interino

ANEJOS

Anejo 1

Eficiencia

Llamadas Atendidas vs. Presupuesto Asignado



	AF 2006	AF 2007	AF 2008	AF 2009	2010
● Llamadas Atendidas	49,365	34,697	43,068	48,655	26,559
◆ Presupuesto Asignado	4.382	3.959	4.399	4.350	2.8