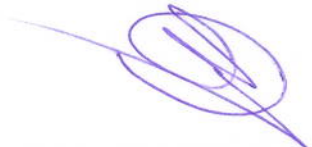


Informe de Resultados - Plan Estratégico/Anual

Oficina del Procurador de la Salud

Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Meta de Desempeño	Resultado obtenido o Meta alcanzada	met
<p>Optimizar la eficiencia y productividad de nuestros servicios, garantizando el cumplimiento de los estándares establecidos</p>	<p>Objetivo 1.1 Para junio 2012. Lograr la articulación efectiva y ágil de los procesos administrativos para el manejo y solución de las querellas.</p>	<p>1. Lograr que el 100% de los Oficiales de Querellas y de Calidad conozcan los procesos administrativos de la Agencia para garantizar el cumplimiento de los estándares establecidos.</p> <p>2. Monitoreo continuo a los oficiales de querellas para la solución de las querellas en el tiempo establecido</p>	<p>En junio 2012 se orientó el 100% de los empleados de la OPS sobre el Plan de Reorganización de las Procuradurías.</p> <p>En diciembre de 2011 se reforzaron las destrezas para el Manejo y Solución de las Querellas.</p>	




	<p>Objetivo 1.2</p> <p>Para cada Año Fiscal. Operar un servicio de calidad maximizando el potencial y capacidad de la fuerza trabajadora y la optimización de la infraestructura tecnológica y administrativa</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Implantar un procedimiento sistemático para medir la calidad del proceso de investigación de querrelas.2. Implementar un sistema de evaluación y monitoreo de llamadas en vivo/grabadas para garantizar la calidad de servicio ofrecido.3. Re-adiestrar al personal que labora que labora en la OPS de acuerdo a las necesidades identificadas.4. Reducir en un 2% la cantidad de llamadas abandonadas en el Centro de Llamadas.	<p>En Junio 2012 se comenzó el proceso de evaluación a los Oficiales de Querrelas.</p> <p>En Junio de 2012 se comenzó con el monitoreo de llamadas en vivo.</p> <p>En abril 2012 se ofreció adiestramiento sobre las Normas y Políticas de Medicare.</p> <p>En Junio 2012 se ofreció adiestramiento sobre las Leyes y Reglamentos de ACAA.</p> <p>En febrero 2012 se ofreció adiestramiento sobre cambios en Políticas de Mi Salud.</p> <p>Se redujo en un 9% la cantidad de llamadas abandonadas en comparación al AF 2011.</p> <p>AF 2011- 32, 594(72%) llamadas atendidas.</p> <p>AF 2012- 35,319 (81%) llamadas atendidas.</p>	<p>Las de a Eval</p>
--	--	--	--	----------------------

<p>Educar y orientar a todos los pacientes y proveedores de servicios de salud de Puerto Rico enfocados a que todos conozcan la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente</p>	<p>Objetivo 2.1</p> <p>Para cada Año Fiscal. Incrementar la dissemination, el acceso y la disponibilidad de información, fundamentada en la protección de los derechos del paciente</p>	<p>1. Desarrollar actividades educativas sobre los servicios de la OPS, así como de los Derechos y Responsabilidades del Paciente.</p>	<p>En el AF 2012 de impactaron cerca de 6,000 pacientes a través de Conferencias y charlas educativas.</p>	
	<p>Objetivo 2.2</p> <p>Para cada Año Fiscal. Establecer iniciativas de colaboración entre los profesionales de la salud, facilidades médico hospitalarias, las aseguradoras, agencias gubernamentales y privadas, para viabilizar el desarrollo de procesos de mejoramiento continuo, en el ámbito educativo, conducentes a garantizar los derechos de los pacientes</p>		<p>En el AF-2012 Se firmó un acuerdo de colaboración con la Organización NAMI.</p> <p>Se brindan charlas en los hospitales sobre la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente.</p>	
<p>Fiscalizar el cumplimiento de la política pública establecida y velar que el servicio médico ofrecido sea de calidad y basado en las necesidades del paciente.</p>	<p>Objetivo 3.1</p> <p>Para Junio 2013. Fortalecer los procesos de fiscalización mediante el desarrollo de acciones dirigidas a la solución de querrelas, la realización de investigaciones y auditorias de calidad de todos los proveedores de servicios de salud y aseguradoras bajo la jurisdicción de la OPS.</p>	<p>1. Atender y solucionar las querrelas presentadas por los consumidores de servicios de salud</p>	<p>AF 2011 – 6,153 (86%) querrelas resueltas.</p> <p>AF 2012 – 5,439 (82%) querrelas resueltas</p>	<p>Aun de c mer 201 que ante</p>

	<p>Objetivo 3.2 Para cada Año Fiscal. Establecer iniciativas de colaboración entre los componentes del sistema de salud para viabilizar el cumplimiento voluntario de la política pública establecida en protección de los derechos del paciente.</p>	<p>Lograr que todas las entidades público y privadas, cumplan con la disposición del Capítulo III Artículo 12 (d) del Plan de Reorganización Número 1 de 22 de junio de 2011, el cual establece su deber de informar a la OPS sobre las actividades llevadas a cabo por cada entidad y que respondan a la necesidad de los pacientes.</p> <p>Realizar inspecciones a las instalaciones de servicios de salud para garantizar el cumplimiento del derecho del paciente.</p> <p>Revisar y monitorear las leyes, estatutos, jurisprudencias y proyectos de Ley estatales y federales que estén relacionados a la salud y que impactan los derechos y necesidades de los pacientes.</p> <p>Agilizar el proceso de referidos de las querellas con mérito a Vistas Administrativas.</p>	<p>AF 2012- Se les notificó a los proveedores mediante cartas en la cual se les indicó sobre su responsabilidad.</p> <p>Creamos un acuerdo con ASEM en donde se brindan orientación a los pacientes cada tres meses.</p> <p>AF 2012 Se realizaron cinco (5) inspecciones oculares</p> <p>Se contrataron los servicios de la Biblioteca Virtual (West law) para el monitoreo.</p> <p>Se desarrolló nuevo mecanismo de referido de las querellas.</p> <p>En AF 2012 Se refirieron 24 querellas a Vistas Administrativas.</p>
--	---	---	--

Fomentar estudios e investigaciones sobre enfermedades y factores que afecten la calidad de vida de los pacientes de Puerto Rico	Objetivo 4.1 Para junio 2013. Establecer un sistema de recopilación de información sobre las características y necesidades de los pacientes.	En proceso.		
--	---	-------------	--	--

Resumen de hallazgos y conclusiones durante la implantación de las metas de desempeño y actividades relacionadas

Firma Director(a) de Agencia: 
 ✓ Este informe debe enviarse en o antes del 1 de noviembre de cada año

Firma Empleado(a) de Agencia: 