

**Misión**

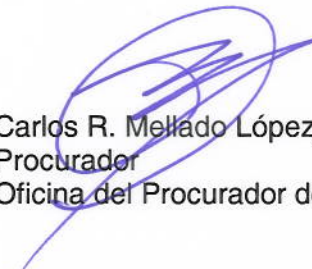
Hacer cumplir a cabalidad los preceptos contenidos en la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente, para así atender e investigar los reclamos de los ciudadanos pacientes de Puerto Rico.

Visión

Ser el medio que garantiza que todo ciudadano paciente en Puerto Rico tenga acceso a un sistema de prestación de servicios de salud de alta calidad y sea tratado dignamente.

Base Legal:

En virtud de la aprobación del Plan de Reorganización Número 1 de 22 de junio de 2011, se crea la Oficina del Procurador de la Salud, como el organismo en la Rama Ejecutiva, que tendrá, entre otras funciones dispuestas en este Plan, atender e investigar los reclamos de pacientes sobre los servicios médico-hospitalarios y sus derechos en las áreas de la educación, salud, seguridad, empleo, derechos civiles y políticos, legislación social, laboral y contributiva, vivienda, transportación, recreación, cultura y otras que le sean referidas por la OAP. Asimismo, tendrá la responsabilidad de establecer e implementar un programa de asistencia, educación, orientación y asesoramiento para la protección de los derechos de los pacientes; fiscalizar el cumplimiento de la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente, establecida en la Ley Núm. 194 de 25 de agosto de 2000, según enmendada; y la coordinación con las entidades correspondientes para que se provean los servicios necesarios para los pacientes asegurados, usuarios y consumidores de servicios de salud médico-hospitalarios en Puerto Rico.



Carlos R. Mellado López, MD
Procurador
Oficina del Procurador de la Salud

13 de febrero de 2012

Plan Ejecución Anual 2011-2012

Agencia: Oficina del Procurador de la Salud

Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Meta de Desempeño	Actividades/Esfuerzo	Persona a cargo	Duración	Métricas/indicadores
Optimizar la eficiencia y productividad de nuestros servicios, garantizando el cumplimiento de los estándares establecidos	Objetivo 1.1 Para junio 2012. Lograr la articulación efectiva y ágil de los procesos administrativos para el manejo y solución de las querellas.	1.1.1 Desarrollar e implementar mecanismos para la solución de las querellas en el tiempo establecido.	Evaluación de los procesos para el manejo y solución de las querellas. Redacción de Reglamento de Procesos Administrativos. Aprobación del Reglamento. Implantación de Reglamento.	Sub Procurador Procuraduría Auxiliar Asuntos Programáticos Procuraduría Auxiliar Asuntos Programáticos	AF 2013	Cantidad de querellas resueltas en comparación al AF anterior.
		1.1.2. Lograr que el 100% de los Oficiales de Querellas y de Calidad conozcan los procesos administrativos de la Agencia para	Monitoreo continuo a los oficiales de querellas para la solución de las querellas en el tiempo establecido Identificar procesos y situaciones que dificulten la	Procuraduría Auxiliar Asuntos Programáticos	Julio 2012	Cantidad de Querellas resueltas en el tiempo establecido.

Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Meta de Desempeño	Actividades/Esfuerzo	Persona a cargo	Duración	Métricas/Indicadores
		<p>garantizar el cumplimiento de los estándares establecidos</p>	<p>solución de las querellas en el tiempo establecido</p> <p>Continuar con el nexo con los proveedores y aseguradoras para facilitar los procesos en la mediación/intercesión de querellas</p>	<p>Sub Procurador</p>		
	<p>Objetivo 1.2 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>	<p>1.2.1. Implantar un procedimiento sistemático para medir la calidad del proceso de investigación de querellas</p>	<p>Identificar los indicadores a utilizar en la medición de calidad</p> <p>Elaborar la herramienta a ser utilizada</p> <p>Validar la herramienta a ser utilizada</p> <p>Comenzar con la medición de la calidad del proceso de intercesión de querellas.</p> <p>Identificar áreas a mejorar</p>	<p>Procuraduría Auxiliar Asuntos Programáticos</p>	<p>AF 2013</p>	<p>Mediciones de calidad</p>
		<p>1.2.2 Identificar las necesidades particulares de los empleados para un mejor desempeño y servicio en beneficio a la población que sirve la OPS.</p>	<p>Realizar un inventario de las necesidades profesionales y educativas de los empleados.</p> <p>Coordinar con Capital Humano adiestramientos y</p>	<p>Supervisores</p>		<p>Necesidades identificadas</p>

Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Meta de Desempeño	Actividades/Esfuerzo	Persona a cargo	Duración	Métricas/Indicadores
			<p>actividades educativas correspondientes.</p> <p>Mejor fallas en la infraestructura tecnológica.</p>			
		<p>1.2.3 Reducir en un 2% la cantidad de llamadas abandonadas en el Centro de Llamadas</p>	<p>Orientar al personal con respecto a la reducción del tiempo en "AUX", "Hold" y "AVG Talk Time".</p> <p>Monitorear la atención de llamadas.</p> <p>Identificar limitaciones para la atención de llamadas.</p> <p>Realizar reuniones mensuales con el personal en donde se puedan discutir datos estadísticos y alternativas para reducir la cantidad de llamadas abandonadas.</p> <p>Establecer un Plan de acción para corregir limitaciones encontradas.</p>	<p>Procuraduría Auxiliar Asuntos Programáticos</p>	<p>AF 2013</p>	<p>% llamadas abandonadas en comparación al año anterior</p>
		<p>1.2.4 Atemperar nuestra base legal a una nueva estructura administrativa que integre y consolide la</p>	<p>Delinear un Plan de Trabajo en conjunto con la Oficina de Administración de las Procuradurías (OAP), que nos permita cubrir todas las</p>	<p>Sub-Procurador</p>	<p>AF 2013</p>	<p>Consolidación de procesos administrativos.</p>

Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Meta de Desempeño	Actividades/Esfuerzo	Persona a cargo	Duración	Métricas/Indicadores
<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 Para cada Año Fiscal. Incrementar la disseminación, el acceso y la disponibilidad de información, fundamentada en la protección de los derechos del paciente</p>	<p>2.1.1 Desarrollar actividades educativas sobre los servicios de la OPS, así como de los Derechos y Responsabilidades del Paciente.</p>	<p>Incrementar el conocimiento de las personas que accedan nuestra página de Internet Actualizar página de Internet Continuar desarrollando material informativo Coordinar logística de las actividades Llevar a cabo</p>	<p>Ayudante Especial</p>		<p>Actualización página de Internet Número de actividades donde la OPS participó Participantes Impactados</p>
		<p>OPS con la OAP.</p>	<p>Reuniones con personal de la OAP Implantar un Sistema de Evaluación de Desempeño de los Recursos Humanos. Implantar un sistema de Adiestramiento y Capacitación para mantener a los empleados de la Oficina del Procurador de la Salud, entrenados y orientados para obtener un mejor desempeño en la ejecución de sus funciones, deberes y obligaciones.</p>			<p>Empleados adiestrados</p>
						<p>Empleados evaluados</p>

Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Meta de Desempeño	Actividades/Esfuerzo	Persona a cargo	Duración	Métricas/Indicadores
	<p>Objetivo 2.2 Para cada Año Fiscal. Establecer iniciativas de colaboración entre los profesionales de la salud, facilidades médico hospitalarias, las aseguradoras,</p>	<p>2.2.1 Mantener una revisión y evaluación continua de las actividades llevadas a cabo por las agencias y entidades privadas para evitar violaciones a los derechos del</p>	<p>Comunicación constante con personal a cargos de las actividades. Coordinar los esfuerzos de educación sobre los derechos de los pacientes y todos los asuntos</p>	Ayudante Especial	AF 2013	Acuerdos de Colaboración Pacientes impactados
		<p>2.1.2 Desarrollar campañas de orientación a través de los distintos medios de comunicación.</p>	<p>Promover legislación a los efectos de hacer compulsorio la educación de la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente a todos los profesionales de la Salud en Puerto Rico. Coordinar "Media Tours" Anuncios de Servicio Público</p>			<p>Participación en medios Impacto en Audiencia</p>
			<p>orientaciones/talleres sobre la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente en municipios, universidades y entidades público y privadas</p>			

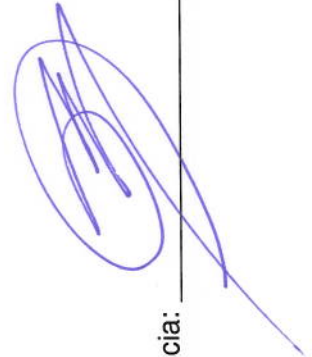
Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Meta de Desempeño	Actividades/Esfuerzo	Persona a cargo	Duración	Métricas/Indicadores
	agencias gubernamentales y privadas, para viabilizar el desarrollo de procesos de mejoramiento continuo, en el ámbito educativo, conducentes a garantizar los derechos de los pacientes	paciente.	Fomentar acuerdos con las agencias gubernamentales y privadas, así como la Red Nacional de Asociación de Pacientes para coordinar servicios de asistencia a los pacientes que aseguren la protección de sus derechos, y para la administración de cualquier programa o fondos asignados para esos propósitos.			
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	Objetivo 3.1 Para Junio 2012. Fortalecer los procesos de fiscalización mediante el desarrollo de acciones dirigidas a la solución de las querrelas, las realizaciones de investigaciones y auditorías de calidad de todos los proveedores de servicios de salud y aseguradoras dentro	3.1.1 Establecer un sistema para monitorear continuamente el cumplimiento del derecho del paciente en las facilidades de salud médico hospitalarias y aseguradoras dentro de la jurisdicción de la OPS. 3.1.2 Realizar investigaciones por iniciativa del Procurador o en relación a las	Actualizar el registro de actividades Conducir el desarrollo del programa de auditorías de cumplimiento, inspecciones oculares o visitas sorpresas. Requerir información pertinente a la investigación Celebrar vistas administrativas	Sub Procurador Procuraduría Auxiliar Asuntos Programáticos Personal de Apoyo Procurador Auxiliar Asuntos Programáticos	AF 2013	Número de investigaciones realizadas Número de inspecciones oculares realizadas Número de auditorías de cumplimiento realizadas

Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Meta de Desempeño	Actividades/Esfuerzo	Persona a cargo	Duración	Métricas/Indicadores
	de la jurisdicción de la OPS.	querellas ante nuestra consideración	Llevar a cabo reuniones de mediación			
		<p>3.1.3 Realizar inspecciones oculares y auditorias de calidad a proveedores y facilidades de servicios de salud bajo nuestra jurisdicción</p>	<p>Inspeccionar expedientes, inventarios, documentos y facilidades físicas de las Agencias o entidades privadas que sean pertinentes a una investigación o querrela ante nuestra consideración.</p>			Número de patrones identificados
		<p>3.1.4 Reducir patrones de querrela o los tipos de querellas más comunes.</p>	<p>Desarrollar el mecanismo para identificar los patrones</p> <p>Obtener información de la base de datos</p> <p>Monitoreo mensual de los patrones</p> <p>Referir a PAAL los patrones identificados para la acción correspondiente</p>			Número y porcentaje de querellas atendidas
		<p>3.1.5 Atender y solucionar las querellas presentadas por los consumidores</p>	<p>Resolver y adjudicar querellas relacionadas con acciones y omisiones</p>			

Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Meta de Desempeño	Actividades/Esfuerzo	Persona a cargo	Duración	Métricas/Indicadores
	<p>Objetivo 3.2 Para cada Año Fiscal. Establecer iniciativas de colaboración entre todos 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>3.2.1 Crear y fortalecer las relaciones con los grupos de interés para generar discusión relacionada con los hallazgos de nuestras investigaciones.</p>	<p>Comunicación constante con los diferentes componentes del Sistema de Prestación de Servicios de Salud</p> <p>Proponer estrategias de cambio consensuadas para el mejoramiento del sistema de prestación de servicios de salud.</p> <p>Divulgar los resultados</p>	<p>Procuraduría Auxiliar Asuntos Programáticos</p>	<p>AF 2013</p>	<p>Cantidad de acuerdos colaborativos</p> <p>Cantidad de estrategias formuladas para evitar la ocurrencia de violaciones del derecho del paciente</p>
	<p>Objetivo 3.3 Para cada Año Fiscal. Impulsar la formulación de política pública dirigida a proteger los derechos de los pacientes y eliminar las barreras que los vulneran.</p>	<p>3.3.1 Poner a disposición de los diferentes foros adjudicativos y legislativos el conocimiento experto en derecho para facilitar la solución de casos y controversias o para emitir recomendaciones respecto a leyes o</p>	<p>Revisión y monitoreo de los estatutos, jurisprudencia y Proyectos de ley estatales y federales que se están considerando en el área de la salud y que impacten los derechos y necesidades de los pacientes.</p> <p>Recopilar y analizar la información procedente de la revisión y monitoreo de</p>	<p>Procuraduría Auxiliar Asuntos Programáticos</p>	<p>AF 2013</p>	<p>Número y % de anteproyectos de ley sometidos</p> <p>% de estrategias acogidas por los componentes del sistema de prestación de servicios de salud.</p>

Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Meta de Desempeño	Actividades/Esfuerzo	Persona a cargo	Duración	Métricas/Indicadores
		reglamentos que tiendan a impactar la prestación de los servicios de salud y los derechos y responsabilidades de los pacientes en Puerto Rico.	los nuevos estatutos, jurisprudencia y Proyectos de ley que se están considerando en el área de la salud y que impacten los derechos y necesidades de los pacientes. Asesorar al Gobernador y a la Asamblea Legislativa respecto a aquella legislación que estime pertinente en función de los derechos del paciente. Comentar y someter recomendaciones pertinentes en todos los proyectos y anteproyectos de ley sometido por la Legislatura y/o Fortaleza. Participar en todas las vistas de los tribunales o foros administrativos donde soliciten la intervención de la OPS.	Procurador Sub Procurador	Continuo	Número de estudios e investigaciones
Fomentar estudios e investigaciones sobre enfermedades y factores que	Objetivo 4.1 Para Junio 2013. Establecer un sistema de recopilación de	4.1.1 Identificar situaciones que afecten la prestación de los servicios de	Recopilar y publicar estadísticas sobre la disponibilidad y calidad de servicios en Puerto Rico.	Procurador Sub Procurador	Continuo	Número de estudios e investigaciones

Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Meta de Desempeño	Actividades/Esfuerzo	Persona a cargo	Duración	Métricas/indicadores
afecten la calidad de vida de los pacientes de Puerto Rico.	información sobre las características y necesidades de los pacientes.	salud en Puerto Rico	<p>Analizar los factores que afectan los derechos de los pacientes.</p> <p>Referir a la PAAL o a la Oficina del Procurador situaciones que puedan propiciar cambios al sistema de prestación de servicios.</p> <p>Elaborar planteamientos o comunicaciones sobre situaciones identificadas a los diferentes componentes del sistema de prestación de servicios salud.</p>	<p>Procuraduría Auxiliar Asuntos Programáticos</p> <p>Procuraduría Auxiliar de Asuntos Programáticos</p>		



Firma Director(a) de Agencia: _____



Firma Empleado(a) de Agencia: _____