



Adiestramiento Corporativo sobre Regulaciones Aplicables a la Industria de la Salud

Revisión Octubre 2020

Agenda

En el Adiestramiento Corporativo sobre Regulaciones Aplicables a la Industria de la Salud se cubrirán los siguientes temas:

1. Plan de Competencia Cultural
2. Declaración Previa de Voluntad Sobre Tratamiento Médico (Ley 160 del 17 de noviembre de 2001), mejor conocido como “Directrices Avanzadas”
3. Carta de Derechos de los Pacientes (Ley 194 del 25 de agosto de 2000, según enmendada)
4. Protocolo de Prevención y Detección de Posibles Casos de Explotación Financiera a Personas de Edad Avanzada o Adultos con Impedimentos



Plan de Competencia Cultural

¿Qué es Competencia Cultural?

Es el conjunto de destrezas interpersonales que permiten a individuos incrementar su entendimiento, aceptación y respeto por las diferencias culturales y similitudes entre grupos, y la sensibilidad para saber que esas diferencias influyen en las relaciones con los Beneficiarios. Es la capacidad de comprender, interactuar y colaborar bien con diferentes personas.

Plan de Competencia Cultural

- Los Empleados y Asociados del plan deben proveer servicio a todos los Beneficiarios de cualquier cultura, raza, raíces étnicas, identidad de genero, expresión de genero u orientación sexual real o percibida (población lésbica, gay, bisexual, transgénero, transexual o mejor conocido como LGBTTTQ+) y religión; en orden de reconocer los valores, respetar, proteger y preservar la dignidad de cada individuo.
- El propósito es asegurar que se consideren las diversas necesidades de los Beneficiarios.

Objetivos del Plan de Competencia Cultural

- Identificar Beneficiarios que tienen limitaciones culturales o barreras de lenguaje o idioma.
- Asegurar que se cuentan con los recursos necesarios para cumplir con los requisitos de comunicación contemplando posibles barreras de lenguaje.
- Asegurar que los Proveedores de salud entiendan y reconozcan las necesidades de acuerdo a las diferencias culturales.
- Asegurar que todos los Empleados y Asociados están adiestrados para valorar las diferencias culturales, religiosas y de lenguaje.

Metas del Plan de Competencia Cultural

- Aumentar la comunicación con los Beneficiarios que tengan competencias culturales o barreras lingüísticas.
- Utilizar materiales educativos apropiados y culturalmente sensibles para cada tipo de limitaciones culturales, incluidas la raza, religión, identidad de género, expresión de género u orientación sexual real o percibida (LGBTQT+), origen étnico o el idioma.
- Disminuir las discrepancias en la atención médica recibida.
- Aumentar el entendimiento de nuestros Empleados, Contratistas, Proveedores de salud, sobre las diferencias culturales y religiosas.

Componentes del Plan de Competencia Cultural

- **Análisis de Datos:**

- Realizar periódicamente evaluaciones de nuestra población en las regiones contratadas.
- Realizar periódicamente análisis de reclamaciones y encuentros para identificar las necesidades de salud.
- Como parte del proceso de matrícula, identificar necesidades específicas en cuanto a raza, religión, origen étnico y lenguaje.

Componentes del Plan de Competencia Cultural

- **Servicios Lingüísticos o de Intérprete:**
 - Los Proveedores ayudan a identificar Beneficiarios con posibles barreras lingüísticas.
 - En coordinación con el Departamento de Servicios al Beneficiario, éstos reciben servicios de intérpretes libre de costo para acceder a los servicios cubiertos.
 - Los servicios de intérprete incluyen interpretación para Beneficiarios con limitaciones en el idioma español o impedimentos auditivos.
 - Los contratistas que brinden servicio a nuestros Beneficiarios deben cumplir con el Plan de Competencia Cultural aprobado.
 - Los materiales escritos están disponibles tanto en español como en inglés.

Componentes del Plan de Competencia Cultural

- **Creencias Religiosas:**

- Asegurar que todos los Empleados traten con respeto los Beneficiarios conforme a sus creencias religiosas.
- Los Proveedores deben cumplir con respetar las creencias religiosas de los Beneficiarios al momento de brindar servicios de tratamiento médico.

Componentes del Plan de Competencia Cultural

- Anti Discrimen Población LGBTTTQ+:
 - Existe una guía básica a Proveedores para manejo sensible y adecuado al brindar servicios de salud a Beneficiarios LGBTTTQ+ que es distribuida a los Proveedores.
 - El Proveedor es responsable de adiestrar a su personal sobre sensibilidad a la población LGBTTTQ+.
 - La aprobación y despachos de medicamentos, así como de los servicios médicos, no deben tener restricción por razón de sexo.

Componentes del Plan de Competencia Cultural

- **Educación a los Proveedores:**
 - El Proveedor debe educarse acorde al Plan de Competencia Cultural.
- **Medios Electrónicos:**
 - Los Beneficiarios tienen acceso a línea TTY/TDD para servicios audio-impedidos
 - Servicios al Beneficiario brindará los servicios de seguimiento necesarios adicionales a la llamada.

Componentes del Plan de Competencia Cultural

- Encuesta sobre el Plan de Competencia Cultural:
 - Para crear conciencia y aumentar la creencia, valores y actitudes que promuevan el entendimiento de las diferencias culturales, de religión, preferencias sexuales y lenguaje e identificar áreas de necesidad de adiestramiento los Empleados que proveen servicio directo a los Beneficiarios deben participar de una autoevaluación.
 - Esta autoevaluación es acorde o similar a la autoevaluación del “*National Center for Cultural Competence*” (por su nombre en inglés).

Beneficiarios Vieques y Culebra

- Existe una política de turnos preferenciales para exigir a los Proveedores dar prioridad a los Beneficiarios residentes de Vieques y Culebra, de modo que sean atendidos en un tiempo razonable después de llegar a la oficina.
- Este tratamiento preferencial es necesario debido a la ubicación de estas islas municipios, considerando el mayor tiempo de viaje necesario de sus residentes para obtener atención médica.



**Declaración Previa de Voluntad Sobre
Tratamiento Médico
(Ley 160 del 17 de noviembre de 2001)**

Definición

- **Directriz Anticipada:** Una instrucción escrita, como un testamento en vida o un poder legal, otorgando responsabilidad sobre la atención médica de un individuo mayor de 21 años de edad, según se define en 42 CFR 489.100, y según lo reconoce la Ley de Puerto Rico Número 160 del 17 de noviembre de 2001, según enmendada, a la provisión de atención médica cuando el individuo está incapacitado.

Ley de Declaración Previa de Voluntad

- Aplica en caso de sufrir una condición de salud terminal o de estado vegetativo persistente
- Reconoce el derecho de toda persona mayor de edad, en pleno uso de sus facultades mentales, declarar previamente su voluntad sobre lo referente a tratamiento médico en caso de sufrir una condición de salud terminal y/o de estado vegetativo persistente.
- El declarante podrá nombrar un mandatario o representante para que en caso de una eventualidad que le impida tomar decisiones y de no haber dispuesto sobre alguna situación médica en la declaración de voluntad, éste tome las decisiones, según los valores e ideas del declarante.

Ley de Declaración Previa de Voluntad

- Recae bajo la responsabilidad del declarante el notificar a su Médico y/o a la Institución de Salud sobre la existencia de una directriz anticipada y proveerle a estos una copia de dicho documento.
- La directriz anticipada puede ser firmada en presencia de un Notario Público y dos testigos que sean mayores de 21 años de edad.
- También el Beneficiario puede firmar la directriz anticipada en la presencia de un Médico y dos (2) testigos que sean mayores de 21 años de edad.
- El Beneficiario puede modificar el documento de directivas anticipadas, en parte o totalmente; en cualquier momento.
- La revocación del documento solo puede solicitarse por escrito.

Ley de Declaración Previa de Voluntad

- En caso de las mujeres embarazadas, quedará sin efecto cualquier declaración previa, hasta que termine el estado de embarazo.
- El declarante no podrá prohibir que se le administre tratamientos para alivio de dolor, hidratación y alimentación.
 - Excepto, cuando la muerte ya sea inminente o su cuerpo no pueda absorber alimentos y/o hidratantes. Solo el Médico tendrá la autoridad para tomar una decisión.
 - Esta ley no autoriza la práctica de la eutanasia ni de la misericordia.



**Carta de Derechos de los Pacientes
(Ley 194 del 25 de agosto de 2000, según
enmendada)**

Carta de Derechos de los Pacientes

“Ley 194 del 25 de agosto del 2000

Fue creada para establecer la “Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente”. Dispone los derechos y responsabilidades de los pacientes y usuarios de servicios de salud médico-hospitalarios en Puerto Rico, así como de los Proveedores de tales servicios y sus aseguradores.

Su propósito es definir términos, fijar procedimientos de solución de querellas, imponer penalidades y otros fines relacionados.

Los padres, hijos mayores de edad, custodio, encargado, cónyuge, parientes, representante legal, apoderado o cualquier otra persona designada por los tribunales o por el paciente, podrá ejercer estos derechos si el paciente carece de la capacidad de tomar decisiones, es declarado incapaz por ley o es menor de edad.

Derechos de los Pacientes

- Obtener información del Plan sobre el cuidado coordinado, facilidades, profesionales de la salud, servicios y los accesos de servicios.
- Recibir servicios de salud de la más alta calidad
- Ser tratado con respeto, igualdad y consideración ante la dignidad y privacidad.
- Obtener información sobre opciones y alternativas de tratamiento.
- No ser discriminado por ninguna razón.
- Participar en decisiones sobre su cuidado de salud, incluyendo el derecho a rehusar tratamiento.
- Recibir servicios de emergencia las 24 horas al día, siete días a la semana.

Derechos de los Pacientes

- Continuidad de servicios de salud.
- Solicitar y recibir copia de sus expedientes médicos.
- Confidencialidad de su información y expedientes de salud.
- Radicar una queja, querrela o apelación libremente y sin afectar adversamente la manera en que es tratado(a).
- Poder ejercer todos sus derechos sin represalias.
- Recibir información sobre la Declaración Previa de Voluntad sobre Tratamiento Médico.

Responsabilidades del Paciente

- Debe mantenerse informado sobre su cubierta del Plan, sus límites y exclusiones.
- Informar a su Médico sobre:
 - Cambios en su salud
 - Información que no haya entendido
 - Razones por las cuales no pueda cumplir con el tratamiento recomendado
- Proveer a su Médico toda la información sobre su salud.
- Seguir los tratamientos recomendados por sus Médicos.
- Llevar un estilo de vida saludable.

Responsabilidades del Paciente

- Comunicar su Declaración Previa de Voluntad sobre Tratamiento Médico.
- Mantener un comportamiento adecuado que no perjudique, dificulte o evite que otros pacientes reciban la atención médica necesaria.
- Proveer la información requerida por su plan.
- Notificar sobre cualquier actividad posiblemente fraudulenta o acción inapropiada relacionada a servicios, Proveedores o facilidades de salud.

Penalidades y Rol de la Oficina del Procurado del Paciente (OPP)

- Todo asegurador, plan de cuidado de salud, profesional de la salud o Proveedor de servicios de salud médico-hospitalarios o persona o entidad que incumpla con cualquiera de las responsabilidades u obligaciones que le impone esta Ley, incurrirá en una falta administrativa y será sancionada con pena de multa no menor de quinientos (500) dólares ni mayor de cinco mil (5,000) dólares por cada incidente o violación de ley.
- La Oficina del Procurador del Paciente (OPP) fue creada en el 2001 para garantizar el cumplimiento de los derechos y las responsabilidades del paciente. Está facultada por la Ley para investigar y dirigir cualquier querrela relacionada con la violación de las disposiciones legales consignadas en la *Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente*.

Contactos OPP

Dirección Postal: PO Box 11247 San Juan , Puerto Rico 00910-2347

Dirección Física: Edificio Mercantil Plaza piso 9 Hato Rey, Puerto Rico.

Cuadro Telefónico: 787-977-1100 (metro) 1-800-981-0031 (Isla) ;

Para Radicar Querellas: 787-977-1100

Fax: 787-977-0915

info@opp.pr.gov

www.opp.pr.gov





**Protocolo de Prevención y Detección de Posibles
Casos de Explotación Financiera a Personas de
Edad Avanzada o Adultos con Impedimentos**

¿Que es Explotación Financiera?

La *Explotación Financiera* es una modalidad de maltrato hacia las personas de edad avanzada o un adulto con impedimento en la que incurren familiares, amigos, vecinos, personas encargadas del cuidado, entre otros.

La Ley Núm. 121-1986 define la explotación financiera como el uso impropio de los fondos de una persona de edad avanzada capacitada o un adulto con impedimento, de su propiedad o recursos por otro individuo, incluyendo, pero no limitándose a fraude, falsas representaciones, malversación de fondos, conspiración, falsificación de documentos, falsificación de récords, coerción; transferencia de propiedad mediante fraude o negación de acceso a bienes.



Explotación Financiera - Razones

Algunos factores que contribuyen a que ocurra la Explotación:

- La situación económica de hijos e hijas
- El uso y abuso de sustancias controladas por familiares cercanos
- Confiar u ofrecer información de asuntos económicos a terceras personas
- Condiciones de salud que limitan la capacidad mental del adulto de edad avanzada o adulto con impedimento
- Cambios en los patrones tradicionales de manejo de las cuentas bancarias
- Riñas entre hijos(as) por los recursos de los padres.

Indicadores de Explotación

Algunos indicadores de Explotación Financiera en personas de edad avanzada son:

- Reducción significativa de los balances en cuentas de ahorros o cuentas corrientes de forma súbita o atípica
- Cancelación de certificados de depósitos antes de la fecha de maduración
- Pagos por débito directo de cuentas de terceras personas
- La víctima carece de atención a sus necesidades básicas en comparación con sus recursos económicos
- Falsificación de firmas
- Cuentas sin pagar
- Suspensión de servicios de agua, luz y teléfono
- Notificaciones de embargo
- Retiro en efectivo de cantidades significativas de sus cuentas o cambios en los patrones de consumo
- Solicitudes o firma de préstamos
- La compra de vehículos o propiedades sin el consentimiento de la víctima
- Venta de vehículos o propiedades
- Compra o cancelación de pólizas de seguros

Factores que aumentan el riesgo

- Aislamiento
- Soledad
- Miembros de la familia con problemas de acción a drogas, alcohol o al juego
- Incapacidad física o mental de la víctima que la hace dependiente de la ayuda de otro
- Falta de destrezas para manejar asuntos financieros o tecnológicos
- Muerte del cónyuge que se encargaba de los asuntos financieros o de los hijos que le ayudaban en esta área

¿Cómo evitar la Explotación Financiera?

Información que nuestros Beneficiarios deben conocer:

- Identifique y seleccione cuidadosamente a la persona con quien compartirá sus asuntos financieros
- Proteja su chequera, tarjetas de crédito o ahorros, estados financieros, y cualquier otro documento sensible, en un lugar seguro
- No comparta su número de Seguro Social o número secreto del cajero automático (ATH) con ninguna persona, especialmente vía teléfono

Penalidades

La Ley Núm. 146-2012, establece las siguientes penalidades:

- En los casos en que la cantidad de los fondos, activos o propiedad mueble o inmueble envueltos en la explotación financiera de la persona de edad avanzada o con impedimentos, sea de hasta \$2,500.00, el ofensor incurrirá en delito menos grave. En los casos mayores de esta cantidad , incurrirá en delito grave.
- En todos los casos, el Tribunal impondrá la pena de restitución en adición a la pena establecida.

Leyes Aplicables

Las siguientes leyes protegen a las personas de edad avanzada de la Explotación Financiera:

- Ley Núm. 121-1986, según enmendada, conocida como la *“Carta de Derechos de las Personas de Edad Avanzada”*.
- Ley Núm. 206-2008, la cual ordena al Comisionado de Instituciones Financieras, a la Corporación Pública para la Supervisión y Seguro de Cooperativas de Puerto Rico y a la Oficina del Comisionado de Seguros a implantar aquellos reglamentos necesarios, a fin de requerirle a las instituciones financieras, cooperativas o de seguros que operan en Puerto Rico a que establezcan un protocolo de prevención y detección de posibles casos de explotación financiera a personas de edad avanzada o con impedimentos. Estas entidades están obligadas a referir situaciones en las que se sospecha explotación financiera.
- Ley Núm. 146-2012, según enmendada, conocida como el *“Código Penal de Puerto Rico”*, en sus Artículos 127-C y D Explotación Financiera de Personas de Edad Avanzada, exponen modalidades y penas, entre otros, para personas que cometen este delito.

Información de Contacto

Todo empleado de MMM tiene la responsabilidad de referir cualquier potencial situación de Explotación Financiera a:

Departamento de Cumplimiento Medicaid

Liza Rivera-Ortiz, Oficial de Cumplimiento Medicaid

MMM Holdings, LLC

P.O. Box 71114

San Juan, PR 00936-8014

Tel. 787-622-3000, Ext. 2233

Cel. 787-918-7332

Correo electrónico: liza.rivera@mmmhc.com

Por Internet a través de la página “Ethics Point” (por su nombre en inglés): www.psg.ethicspoint.com

Línea telefónica de “EthicsPoint”: 1-844-256-3953

Refiere a través de correo electrónico: VitalSIU@mmmhc.com

Departamento de Cumplimiento Medicare Advantage

Myra Plumey, Chief Compliance Officer

MMM Holdings, LLC

P.O. Box 71114

San Juan, PR 00936-8014

Tel. 787-622-3000, Ext. 2061

Cel. 787-379-3327

Correo electrónico: myra.plumey@mmmhc.com

Por Internet a través de la página “Ethics Point” (por su nombre en inglés): www.innovacarehealth.ethicspoint.com

Línea telefónica de “EthicsPoint”: 1-877-307-1211

Refiere a través de correo electrónico: SIU@mmmhc.com

