



ORDEN ADMINISTRATIVA DSP-2025-OA-007

CREACIÓN DE LA DIVISIÓN DE QUALITY ASSURANCE & QUALITY IMPROVEMENT (QA/QI) DEL NEGOCIADO DEL CUERPO DE EMERGENCIAS MÉDICAS

I. PROPÓSITO Y DECLARACIÓN DE POLÍTICA PÚBLICA

El Negociado del Cuerpo de Emergencias Médicas (NCEM), adscrito al Departamento de Seguridad Pública (DSP), tiene la misión de proveer servicios médicos de emergencia de alta calidad, seguros y eficientes a toda la ciudadanía de Puerto Rico.

En cumplimiento con este mandato, resulta indispensable establecer una estructura formal que permita evaluar de manera continua la calidad de los servicios prestados, identificar áreas de oportunidad, implementar acciones correctivas y asegurar la mejora constante de los procesos clínicos, operacionales y administrativos.

La creación de la División de Quality Assurance & Quality Improvement (QA/QI) responde a la necesidad de institucionalizar un sistema de monitoreo, auditoría, retroalimentación y capacitación que garantice el cumplimiento con estándares nacionales, fomentando una cultura organizacional orientada a la excelencia.

II. BASE LEGAL

Esta Orden se emite conforme a la facultad conferida al DSP y sus negociados por la Ley 20-2017, según enmendada, que autoriza la organización interna de

sus divisiones y la adopción de medidas para asegurar el cumplimiento de sus funciones esenciales.

Esta Orden reconoce expresamente la obligación del NCEM de cumplir con las leyes y reglamentos estatales y federales aplicables, incluyendo la Ley Núm. 20-2017, la Ley Núm. 310-2002, la Ley de Ética Gubernamental de Puerto Rico, la ley federal HIPAA, y las disposiciones de la Junta de Supervisión Fiscal bajo la Ley PROMESA.

III. DEFINICIONES

Para fines de esta Orden, se establecen las siguientes definiciones:

- NCEM: Negociado del Cuerpo de Emergencias Médicas, entidad del Gobierno Estatal encargada de la respuesta a emergencias médicas.
- QA/QI: División de Garantía de Calidad y Mejora Continua (Quality Assurance & Quality Improvement), unidad administrativa y técnica responsable de evaluar, auditar y mejorar los procesos clínicos, operacionales y administrativos del NCEM.
- Auditoría Clínica: Revisión sistemática de expedientes, casos y procesos para verificar cumplimiento con protocolos, guías y regulaciones.
- KPI (Key Performance Indicators): Indicadores clave de desempeño utilizados para medir efectividad, tiempos de respuesta, calidad y satisfacción del paciente.

IV. CREACIÓN DE LA DIVISIÓN

Se crea formalmente la División de Quality Assurance & Quality Improvement (QA/QI), adscrita directamente a la Oficina del Comisionado del NCEM. Su sede principal estará en las instalaciones centrales del NCEM, pudiendo designarse oficinas regionales para la supervisión operativa.

Estructura Organizacional:

- Director (a) de Operaciones
- Supervisores de Apoyo Operacional
- Supervisores Técnicos de Emergencias Médicas
- Supervisor (a) de la Academia
- Director (a) Médico
- Supervisor (a) General de Despachos
- Personal de apoyo administrativo

V. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

La División QA/QI tendrá, entre otras, las siguientes funciones:

1. Realizar auditorías periódicas de casos, expedientes electrónicos (ePCR, CAD) y procesos, para verificar cumplimiento con protocolos, guías clínicas, reglamentos y estándares acreditadores.
2. Medir y reportar indicadores clave de desempeño (KPI), incluyendo tiempos de respuesta, calidad de atención, satisfacción del paciente y resultados clínicos.
3. Recomendar al Comisionado del NCEM la adopción de acciones correctivas o mejoras.
4. Remitir a la Oficina de Responsabilidad Profesional del DSP aquellos hallazgos que constituyan posibles violaciones éticas, administrativas o disciplinarias. La División de QA/QI no tendrá facultad para imponer sanciones.
5. Asegurar que las recomendaciones de capacitación y recertificación estén alineadas con los requisitos de la Junta Examinadora de Técnicos de Emergencias Médicas de Puerto Rico.
6. Coordinar programas de formación continua basados en hallazgos de calidad, sin sustituir las facultades de la Junta Examinadora.
7. Proteger la información clínica y operacional bajo estricta observancia de la ley HIPAA, reglamentos federales y estatales aplicables.

VI. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

El financiamiento de la División de QA/QI provendrá de las asignaciones presupuestarias estatales que el Departamento de Seguridad Pública transfiera al NCEM, así como de fondos federales disponibles para salud, seguridad y emergencias, conforme a la normativa aplicable. El uso de estos fondos se regirá por lo dispuesto en la Ley Núm. 230-1974, conocida como *Ley de Contabilidad del Gobierno de Puerto Rico*, la Ley PROMESA y las normas emitidas por la Oficina de Gerencia y Presupuesto (OGP).

El NCEM podrá gestionar acuerdos colaborativos o subvenciones especiales con entidades públicas o privadas, siempre que sean autorizadas conforme a la Ley Núm. 20-2017 y aprobadas por la OGP y la Oficina del Contralor de Puerto Rico. Estos ingresos deberán destinarse exclusivamente a proyectos de aseguramiento y mejora de la calidad, como estudios de desempeño, adquisición de sistemas tecnológicos para auditoría y capacitación de personal.

El NCEM será responsable de la administración y utilización exclusiva de dichos fondos para el funcionamiento, las operaciones y el cumplimiento de los objetivos de la División

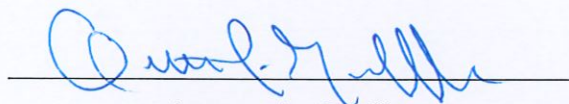
VII. DISPOSICIONES GENERALES

1. La División elaborará un Plan de Trabajo Anual, con cronograma de auditorías, indicadores y metas de desempeño.
2. La División rendirá informes trimestrales y anuales al Comisionado del NCEM sobre hallazgos y acciones correctivas.
3. Todo el personal estará sujeto a principios de imparcialidad, ética y confidencialidad.
4. Se establecerán protocolos de coordinación formal entre QA/QI, la ORP y la Junta Examinadora de técnicos de emergencias médicas.

VIII. VIGENCIA

Esta Orden Administrativa entrará en vigor inmediatamente después de su aprobación y firma por el Secretario del DSP.

En San Juan, Puerto Rico a 29 de septiembre de 2025.



Arturo J. Garffer

Secretario