



PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN, ABUSOS, NEGLIGENCIA Y OTROS INCIDENTES GRAVES

Aprobado por:

Dra. Maribel Ortiz Colón
Directora Ejecutiva

27 de febrero de 2026



Introducción

La Oficina de Protección y Defensa de las Personas con Impedimentos de Puerto Rico (en adelante OPDPI) se estableció conforme a la Ley Núm. 64-2021 y la Ley Federal conocida como la Ley de Asistencia sobre Deficiencias en el Desarrollo y Carta de Derechos (*Developmental Disabilities Assistance and Bill of Rights Act*), 42 U.S.C. § 15001 et seq. (conocida como, DD Act). El Congreso de los EE. UU., exigió que cada estado que recibiera fondos bajo el DD Act estableciera un sistema para la protección y la defensa (P&A) para proteger los derechos e intereses de las personas con deficiencias en el desarrollo.

A su vez, la OPDPI tiene jurisdicción para proteger y vindicar los derechos de otros ciudadanos con impedimentos ya que el Congreso amplió las responsabilidades de los sistemas P&A existentes. En consecuencia, la OPDPI puede abogar por las personas con impedimentos como, enfermedad mental de conformidad con la Ley para la Protección y Defensa de las Personas con Condiciones Mentales (PAIMI, por sus siglas en inglés), 42 U.S.C. § 10801 et seq. Posteriormente, se creó el Programa para la Protección y Defensa de los Derechos de las Personas con Impedimentos (PAIR, por sus siglas en inglés) de la Ley Federal de Rehabilitación, 29 U.S.C. § 794e. En 2002 se creó el Programa de Protección y Defensa de las Personas con Lesión Cerebral Traumática (PATBI, por sus siglas en inglés) para proveer servicios de protección y defensa a personas con lesión cerebral traumática.¹

Así también, se amplió la Ley de Asistencia Relacionada a la Tecnología para Personas con Impedimentos (Tech ACT, por sus siglas en inglés) para incluir fondos destinados a los programas P&A para asistir a personas con impedimentos en la adquisición, utilización y mantenimiento de artefactos y servicios de asistencia tecnológica (PAAT, por sus siglas en inglés). Se creó la Ley Federal de Boleto al Trabajo e Incentivo al Trabajo (Ticket to Work and Work Incentive Act) mediante la cual se estableció el Programa de Protección y Defensa de los Derechos de los Beneficiarios del Seguro Social por Incapacidad (PABSS, por sus siglas en inglés) para asistir a beneficiarios del Seguro Social a obtener, mantener y recuperar un empleo remunerado. La Defensa y Protección de las Personas para el Acceso al Voto (PAVA, por sus siglas en inglés) se estableció como parte de la Ley Federal Help America Vote Act de 2002.

Las leyes que administra la Oficina de Protección y Defensa de las Personas con Impedimentos de Puerto Rico conceden a los sistemas P&A una autoridad significativa para investigar posibles abusos o negligencia cuando reciben un informe o una querella, o cuando un funcionario o empleado de la OPDPI entiende que existe causa probable para sospechar de tal abuso o negligencia.

A tenor con los parámetros ofrecidos por la National Disability Rights Network, el P&A tiene la

¹ La intención del Congreso fue que los poderes bajo las leyes DD Act, PAIMI, PAIR y TBI fueran aplicados de manera uniforme. De hecho, el programa PAIR expresamente incorpora por referencia (en 29 U.S.C. § 794e-(f)) la autoridad que se dispone en el DD Act para acceder a establecimientos y expedientes con el propósito de investigar el abuso y la negligencia (lo cual se discute más adelante). El TBI Act contiene una disposición similar (en 42 U.S.C. §300d-53(k)). En vista de que la autoridad bajo los programas PAIR y TBI es esencialmente idéntica a aquella bajo el DD Act, más adelante solo se proveen citas estatutarias y regulatorias acerca de la autoridad investigativa federal que posee la oficina respecto a las leyes DD y PAIMI, excepto que se indique lo contrario.

autoridad de investigar el abuso y la negligencia hacia las personas con impedimentos si los incidentes se denuncian al sistema o si hay causa probable para creer que los incidentes ocurrieron. Estas normas cubren: las investigaciones que el P&A lleva a cabo tras recibir una denuncia; las investigaciones realizadas tras la determinación de causa probable de abuso o negligencia; y las investigaciones realizadas en nombre de un cliente, de conformidad con una autorización previa del cliente y el correspondiente libramiento del expediente.

Como parte de esta responsabilidad, los sistemas P&A pueden realizar una investigación primaria, como primera entidad que investiga una alegación, o una investigación secundaria, en la cual el sistema P&A investiga cómo otra entidad investiga y responde a una alegación. En cualquier eventualidad, la autoridad de acceso del sistema P&A es crítica para este rol investigativo. El rol investigativo del sistema P&A **es diferente** de su capacidad de **monitorear** los establecimientos y los proveedores de servicio.

¿Qué es una investigación?

Una **investigación** es un estudio sistemático y a fondo de información, expedientes, evidencia y circunstancias en torno a una alegación de abuso o negligencia.² Las **investigaciones son diferentes de la defensa** y requieren una asignación de tiempo y recursos, incluso actividades tales como entrevistar a testigos, recopilar evidencia y generar un informe escrito, que puede o no hacerse público.³

Alcance investigativo de cada programa

Es importante que el coordinador, así como el intercesor de un Programa tenga clara la jurisdicción del Programa a fin de poder determinar si los hechos tienen los elementos que permitirían una intervención efectiva en una investigación.

De acuerdo con la facultad del Programa **PAIMI** se puede iniciar una investigación como una estrategia de intervención para determinar si existen fundamentos para una acción administrativa o legal en nombre del cliente.⁴

De acuerdo con la facultad del Programa **PADD** un sistema P&A puede elegir proceder con un servicio de defensa individual para representación directa (excepto cuando ha ocurrido una muerte) que surja de una investigación, es decir, de conformidad con los términos de un contrato de servicios profesionales y diferente de la investigación en sí.⁵

De acuerdo con la facultad del Programa **PABSS** un programa de investigación debe ayudar a la persona investigando la situación, establecimiento o agencia si: la situación tiene los méritos, la OPDPI tiene suficientes recursos para proceder y la situación está dentro de las prioridades de la OPDPI.

² Véase PAIMI Annual Program Performance Report (PPR) Instructions, SAMHSA, U.S. Department of Health and Human Services, OMB Approval buscar las instrucciones vigentes; PADD Annual Statement of Goals and Priorities (SGP), Administration on Intellectual and Developmental Disabilities (AIDD), Administration for Community Living, U.S. Department of Health and Human Services, OMB: buscar instrucciones vigentes.

³ Id.

⁴ PAIMI Annual Program Performance Report (PPR) Instructions

⁵ PADD Annual Statement of Goals and Priorities (SGP)

De acuerdo con la facultad del Programa **PATBI** se puede llevar a cabo una investigación en casos relacionados con abuso o negligencia que no sea un incidente que haya provocado una muerte. Una investigación consiste en la recopilación de información en respuesta a una querrela o sospecha específica acerca de un abuso o negligencia real (en curso) o potencial.

De acuerdo con la facultad del Programa **PAIR** una investigación involucra uno de los niveles más altos de estrategias de intervención para una situación particular o para unos casos. El Programa PAIR puede ayudar a la persona con solo investigar la querrela. El Programa PAIR no requiere otros servicios para realizar una investigación.

Este protocolo no aplica a los programas CAP, PAVA y RE PAYEE.

SECCIÓN 1: DEFINICIÓN DE ABUSO Y NEGLIGENCIA

Abuso significa “cualquier **acto u omisión**... que se haya hecho, o que se haya dejado de hacer, a sabiendas, con temeridad, o intencionalmente, y que **haya causado, o pueda haber causado**, una lesión o la muerte a una persona con impedimentos.”⁶

El abuso incluye, pero no se limita a actos como:⁷

- violación o agresión sexual;
- golpear;
- la utilización de fuerza excesiva cuando se ponen restricciones corporales a una persona;
- la utilización de restricciones corporales o químicas que no estén en cumplimiento con las leyes y reglamentos estatales y federales;
- hostigamiento mental y emocional, verbal o no verbal; y
- Cualquier otra práctica que con probabilidad cause daño físico o psicológico inmediato o que produzca un daño a largo plazo de continuar tal práctica.

Además, el sistema P&A puede determinar, a su discreción, que una violación de los derechos de una persona constituye abuso como, por ejemplo, cuando una persona es objeto de una explotación financiera. Si el individuo es beneficiario de Seguro Social, la situación de explotación tiene que ser referida al Programa para el Fortalecimiento de Protecciones para Beneficiarios de Seguro Social (RE PAYEE).

Negligencia significa un acto u omisión negligente por parte de una persona responsable de proveer servicios... que cause o haya podido causar una lesión o la muerte, e incluye un acto u omisión tal como no:

- Establecer o hacer un programa individual o plan de tratamiento adecuado;
- proveer alimentación, vestimenta o cuidados de salud adecuados;
- proveer un ambiente seguro, inclusive no mantener un número adecuado de personal

⁶ 42 U.S.C. § 10802 (PAIMI); 45 C.F.R. § 1326.19 (PADD)

⁷ 42 C.F.R. § 51.2 (PAIMI); 45 C.F.R. § 1326.19 (PADD)

debidamente capacitado.

En el Programa de PADD se deben tomar las medidas necesarias para prevenir la autolesión, el hostigamiento o una agresión de parte de un par.

SECCIÓN 2: QUERELLAS O DETERMINACIONES DE CAUSA PROBABLE

La OPDPI tiene la autoridad de “investigar incidentes de abuso o negligencia de personas con impedimentos si los incidentes son reportados al sistema [mediante una querella] *sic* o si existe causa probable para creer que los incidentes ocurrieron”.

Una **querella** incluye: “...pero no se limita a cualquier informe o comunicación, escrita u oral, formal o informal, recibida por el sistema de la OPDPI, inclusive, cuentas de medios, artículos de periódicos, llamadas telefónicas de cualquier fuente que alegue un abuso o negligencia contra un individuo con impedimentos.

Causa probable significa:

- PADD, PAIR, PAAT, PATBI: “un fundamento razonable para creer que una persona con impedimentos ha estado o puede estar sometida a abuso o negligencia o que la salud o la seguridad de la persona está en peligro serio e inmediato”.
- PAIMI: “un fundamento razonable para creer que una persona con enfermedad mental ha estado o puede estar en **riesgo significativo** de estar sometida a abuso o negligencia”.

Determinaciones de causa probable:

- La OPDPI es el “árbitro final de causa probable para propósitos de accionar su autoridad para acceder a todos los expedientes de una persona que pueda haber estado sometida a abuso o negligencia”, y esta determinación no está sujeta a revisión.⁸
- El Panel de Abogados que haga la determinación de abuso o negligencia puede fundamentar la decisión en inferencias razonables obtenidas de su experiencia o capacitación acerca de incidentes, condiciones o problemas similares que por lo general se asocian con abuso o negligencia y en el informe realizado por el intercesor asignado a la investigación.
- Una determinación de “causa probable” puede ser el resultado de una monitoria u otras actividades de la OPDPI, incluso de la observación del personal del sistema P&A, y el examen de monitorias y otros informes preparados por otras personas o entidades, ya sea acerca de personas con impedimentos o de las condiciones generales que afectan su salud o seguridad, inclusive, pero sin limitarse a reportajes en los medios, tal como artículos de periódicos.⁹

⁸ Arizona Ctr. for Disability Law v. Allen, 197 F.R.D. 689, 693 (D.Ariz.2000). Office of Protection and Advocacy for Persons with Disabilities v. Armstrong, 266 F. Supp. 2d 303, 321 (D. Conn. 2003).

⁹ Id.

SECCIÓN 3: ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN Y PAGOS PRELIMINARES EN ESTA

De acuerdo con los parámetros establecidos por el NDRN a efectos de las investigaciones, la agencia utiliza una definición de «abuso», «negligencia» y «causa probable» que es coherente con la legislación que autoriza al P&A y las normas de aplicación.

- 1 Alcance: el P&A lleva a cabo investigaciones en diferentes tipos de entornos institucionales y comunitarios.
- 2 Denuncias de abuso o negligencia: el P&A tomará medidas para garantizar que recibe las denuncias que los proveedores y las agencias gubernamentales están obligados a enviar al P&A en virtud de las leyes federales y estatales.
- 3 Génesis de la investigación: el P&A lleva a cabo la investigación por sí y no en nombre de la víctima, los testigos u otras personas, a menos que el P&A celebre un contrato de representación por escrito con la víctima, los testigos y/u otras personas para representarlos en la investigación. Si el P&A lleva a cabo una investigación por sí, éste informará a la(s) víctima(s), por escrito, que no la(s) representa a menos y hasta que, el P&A celebre un acuerdo de representación por escrito con la(s) persona(s).
- 4 Expedientes de investigación: el P&A mantiene expedientes electrónicos y/o en papel para cada investigación que realice. Estos archivos son diferentes de los expedientes de representación de clientes individuales.
- 5 Inicio de investigaciones: el P&A cuenta con una política y/o procedimiento para determinar cómo clasificar las denuncias y establecer las causas probables, con el fin de determinar qué denuncias o cuestiones se investigarán y el alcance o extensión de la investigación.
- 6 Autoridad de acceso: el P&A tiene la capacidad de impugnar la denegación de acceso a los testigos, incluida la presunta víctima, los registros, el personal y cualquier otra persona que la OPDPI considere, razonablemente, que tiene conocimiento de la investigación.
- 7 Defensa: si una persona solicita al intercesor o coordinador de la OPDPI que la defienda, la OPDPI podrá proporcionar la defensa, siempre y cuando, la OPDPI le comunique por escrito cuál será el alcance de dicha defensa. Esto, está sujeto a evaluación previa del Panel de Abogados de la OPDPI.
- 8 Confidencialidad: el P&A mantendrá la confidencialidad de la información y los registros de conformidad, con las leyes federales y estatales aplicables.

A. Determinar qué casos investigar

Cuando el intercesor(a) de la OPDPI recibe una querrela en la que se alega abuso o negligencia de una persona con impedimento, el coordinador del Programa, con la aprobación y asesoramiento del Panel de Abogados, asignará el asunto a un intercesor. El intercesor tiene que comunicarse con el querellante para obtener información adicional acerca de la alegación antes de llevar a cabo la investigación y preparar el correspondiente informe.

Prioridad: el incidente bajo examen tiene que estar dentro de las prioridades o áreas de enfoque del año en que la investigación tendrá lugar (es decir, considere el tipo de impedimento o fuente de fondos, si se especificaron tipos de incidentes en áreas de enfoque y el lugar del incidente si la OPDPI tiene una meta de realizar investigaciones en áreas geográficas específicas, tal como: regiones rurales o sin servicios). La OPDPI puede decidir si una situación está dentro de las prioridades y si el programa puede investigar esa situación en particular.

Seriedad: el abuso o la negligencia que produzca (o represente un riesgo de) muerte o daño significativo a una persona con impedimento, ameritar una investigación. Esta investigación se considerará prioritaria cuando se le comparará con alegaciones menos críticas. Todo dependerá de los recursos de la OPDPI. Los incidentes serios incluyen, pero no se limitan a:

- muertes por causas no naturales (inclusive, suicidios, homicidios y muertes accidentales);
- muertes naturales que puedan ser resultado de negligencia;
- abuso sexual o físico por parte de personal, el personal del establecimiento, cuidadores, entre otros; y
- restricción (mecánica, física o química) inapropiada o excesiva.

Generalidad: investigaciones que involucren problemas sistémicos que típicamente pueden impactar a más personas que los casos centrados en problemas aparentemente aislados. Por consiguiente, puede resultar más productivo investigar problemas menos severos más generalizados, que un solo incidente grave.

Recursos: el personal de la OPDPI debe evaluar si tienen los recursos para realizar una investigación completa, inclusive debe tomar en consideración lo siguiente:

- **el término de tiempo para completar la investigación:** investigar las alegaciones más serias puede tomar una cantidad de tiempo considerable y puede reducir la disponibilidad de un investigador(a) para otras tareas.
- **el costo de completar una investigación:** los casos más complejos pueden requerir que la OPDPI consulte un a perito externo o pague altos costos por el proceso que puede incluir: copias, transcripciones, juramentaciones, traducciones, horas de investigación, entre otros.

Acceso: la investigación puede involucrar otras agencias, por lo tanto, ¿Requerirá que la OPDPI haga valer su autoridad de acceso en un área que comúnmente está en disputa con una nueva agencia, por ejemplo, expedientes revisados por pares, informes de médico forense y autopsia, documentos acerca de jóvenes?

Pertinencia: el personal de la OPDPI deberá determinar si, ¿Estaría atendido más efectivamente el asunto a través de otro servicio o estrategia de la OPDPI, por ejemplo, referido a la agencia obligada en ley a ofrecer el servicio, defensa?

Si bien los anteriores factores deben ser considerados para cada querella, el personal de la OPDPI debe investigar tantas alegaciones como su carga de trabajo se lo permita.

B. Seleccionar un tipo de investigación

Luego de llevar a cabo una evaluación utilizando los criterios anteriores y determinar seguir adelante con una investigación, el personal de asesoramiento legal a través del Panel de Abogados de la OPDPI debe decidir qué tipo de investigación va a llevarse a cabo. Típicamente se escoge realizar **investigaciones primarias** cuando la OPDPI adviene en conocimiento de un posible abuso o negligencia que no ha sido investigado aún por una parte responsable. Por lo tanto, el propósito principal de una investigación primaria es obtener información que permitirá a la OPDPI determinar si ocurrió el incidente alegado. Una investigación primaria incluye, entrevistar a la víctima, los testigos y al perpetrador, así como examinar cualquier otra prueba relevante (expedientes médicos, grabaciones de seguridad, bitácoras, licencias profesionales o de operación de local, entre otros.). En segundo lugar, una investigación primaria incluirá una investigación sobre si alguna ley o política fue infringida. Identificar, por lo tanto, si los hechos son constitutivos de una violación aplicando la ley o la política y estableciendo posibles sanciones o multas. Como resultado de la investigación el Panel de Abogados determinara si corresponder denunciar el asunto a las autoridades pertinentes y que los perpetradores cumplan con lo que disponga la ley en particular.

Ejemplo: La Oficina recibe una llamada de una madre que reporta que su hijo no verbal de siete años, Zachary, llegó de la escuela a la casa con moretones en el cuello y los brazos. La escuela de Zachary le dijo a la madre que ellos no saben cómo Zachary recibió esas lesiones y que no sucedió nada fuera de lo común ese día. Aunque anteriormente Zachary disfrutaba de asistir a clases, comenzó a mostrar miedo en las mañanas cuando era hora de ir a la escuela y, por esto, su madre cree que sufrió abuso por parte del personal en su salón de clases. Ella se comunicó con la policía local, pero le indicaron que no había suficiente información para investigar la causa de las lesiones de Zachary. Fundamentándose en estos hechos, la Oficina puede decidir abrir una investigación primaria para determinar cómo fue que Zachary sufrió esas lesiones en la escuela, ya que ninguna otra agencia lo ha hecho.

Se llevan a cabo **investigaciones secundarias** cuando un proveedor o agencia de cumplimiento ya ha realizado una investigación primaria sobre un incidente y la OPDPI quiere evaluar la suficiencia del examen. Contrario a una investigación primaria, el objetivo principal de una investigación secundaria no es indagar en los hechos, sino más bien evaluar la calidad del trabajo de la autoridad investigadora primaria. Esto puede incluir hacer un examen de los documentos de múltiples agencias, dependiendo de la naturaleza de la alegación. Por ejemplo, el intercesor asignado puede decidir examinar informes preparados por el proveedor o el establecimiento, el Departamento de

la Policía con jurisdicción y cualquier junta con autoridad para expedir licencias (tanto licencias a

Ejemplo: Durante una visita de monitoreo en una institución de salud mental, una residente reportó a un intercesor de la Oficina que vio a un enfermero pegarle a otro paciente aproximadamente un mes antes. La residente reportó el incidente en el momento al director(a) de Programa e inmediatamente se removió al enfermero del cuidado directo de pacientes. Cinco días más tarde, sin embargo, el enfermero estaba de regreso trabajando en la unidad. El director(a) de la entidad supuestamente le dijo a la residente que el establecimiento había completado una investigación de los hechos y que los hallazgos eran confidenciales. En esta situación hipotética la OPDPI probablemente querría abrir una investigación secundaria del manejo del incidente por parte de la institución, puesto que ya se ha completado una investigación primaria. En otras palabras, la OPDPI estaría ejerciendo su facultad fiscalizadora sobre la investigación primaria realizada por la institución.

establecimientos, como licencias profesionales del personal involucrado).

Las investigaciones primarias y secundarias no se excluyen mutuamente y pueden realizarse simultáneamente o en conjunto una con la otra. Por ejemplo, el personal de asesoramiento legal de la OPDPI puede decidir llevar a cabo una investigación primaria si, durante la investigación secundaria, se determina que la indagación acerca de los hechos realizada durante la investigación original de una agencia fue deficiente y hay que volver a realizarla. Además, el personal de asesoramiento legal puede ordenar que se inicie una investigación primaria inmediatamente luego de recibir una alegación grave aun antes de que esté claro si la agencia responsable va a hacer un examen. Si la agencia responsable investiga, la OPDPI puede elegir desviarse de la indagación de los hechos como su meta primaria y reenfocarse en llevar a cabo un examen secundario.

C. Documentación de la pre-investigación

Una vez la OPDPI ha decidido investigar un incidente, el intercesor debe asegurarse de que tiene toda la documentación necesaria antes de seguir adelante, inclusive, una Carta de Compromiso de Investigación firmada, cualquier Divulgación de Información (ROI, por sus siglas en inglés) que sea necesaria (véase la Sección IV(B) para una explicación de cuándo la OPDPI puede necesitar autorización para acceder a expedientes), y prueba de condición de guardián o tutor (si aplica). La OPDPI no puede proceder con un caso sin una Carta de Compromiso de Investigación (véase el Apéndice I para el formato). Además, el investigador(a) asignado(a) debe proveer a la víctima o a su familia una lista de referencias de abogados locales que sea relevante para el asunto reportado.

SECCIÓN 4: PASOS DE A INVESTIGACIÓN

A. Redactar un memorando del caso y un plan de investigación

Con prontitud, luego de recibir la asignación de un caso, el intercesor asignado redactará un memorando de caso y un plan de investigación en siete (7) días luego de la asignación de este. El intercesor someterá ambos documentos al Panel de Abogados de la OPDPI, los subirá al DAD y los guardará en el expediente digital del caso.

El memorando del caso es un resumen de lo que se conoce hasta el momento acerca del incidente

bajo investigación, **anotaciones sobre la prioridad o área de enfoque con la que cumple el caso a tenor con las metas y prioridades del año en curso. Hay que establecer qué tipo de investigación se está realizando, así como una explicación de lo que se pretende lograr o las metas del caso.** Un breve memorando del caso permite a otros empleados de la OPDPI localizar información importante acerca de una investigación, si por cualquier razón el personal asignado no está disponible.

Además, el personal asignado desarrollará un plan de investigación detallado que guiará su trabajo durante el mismo y el cual debe identificar:

- la alegación que está siendo investigada;
- el alcance de la investigación;
- personas para entrevistar;
- comunicaciones a ser enviadas;
- documentos que se deben solicitar y examinar;
- cualquier otra prueba que se deba recopilar (por ejemplo, grabaciones de cámaras de seguridad);
- posibles viajes asociados con llevar el caso a término; y
- fechas límites para completar cada tarea identificada.

Un plan de caso abarcador fomentará que el intercesor se quede dentro del ámbito planificado del examen y complete su trabajo a tiempo. El intercesor asignado debe reunirse periódicamente con el coordinador del Programa o el personal de asesoramiento legal a través del Panel de Abogados de la OPDPI para discutir el progreso del caso conforme al plan de investigación (véase el Apéndice II).

Acceso a Expedientes¹⁰

Esta sección establece las circunstancias bajo las cuales un Sistema de Protección y Defensa (P&A) puede acceder a los expedientes de personas con deficiencias en el desarrollo.

Circunstancias de acceso autorizadas:

- **Autorización directa** del individuo o de su representante legal.
- **Cuando el individuo no puede autorizar el acceso** debido a una condición mental o física que se lo impida.
- **En casos de abuso o negligencia denunciados o sospechados**, donde el acceso sea necesario para la protección de la persona.

Alcance del acceso:

- Expedientes médicos, clínicos, de servicios o de investigación interna de la instalación, bitácoras, licencias profesionales, licencias de operación del local, entre otros documentos.
- Información relevante para garantizar la **salud, seguridad y derechos** de las personas con

¹⁰ 45 CFR § 1386.25

deficiencias en el desarrollo.

Principio rector:

El acceso debe ser **razonable, oportuno y sin trabas** para que el sistema P&A pueda cumplir con su función de proteger y defender los derechos de las personas con impedimentos.¹¹

Obtener expedientes

El intercesor asignado debe comenzar por solicitar los expedientes relevantes tan pronto como sea posible desde el inicio de un caso para evitar retrasos en recibir el material. Primeramente, decidirá si va a necesitar autorización para acceder los documentos, luego confirmará si la OPDPI tiene la autoridad necesaria para obtener los materiales deseados (véanse los Apéndices III y IV para los formatos). En caso de no tener claro la autoridad deberá consultar con el personal de asesoramiento legal, a través del Panel de Abogados.

A. Obtener expediente CON autorización:

Durante el curso de una investigación de abuso o negligencia, la OPDPI tiene derecho a obtener los expedientes de una persona con impedimento si éste o su guardián legal autorizan a la OPDPI a recibir los expedientes de la persona.¹² Es decir, la OPDPI puede obtener autorización de la persona SIN el consentimiento del guardián, dependiendo de la capacidad de la persona.¹³

Ejemplo: un residente bajo tutela que se encuentra en un establecimiento de salud mental se acerca a unos intercesores de la OPDPI durante una visita de monitoreo de rutina y pide ayuda. Dice que fue hospitalizada recientemente por una deshidratación severa luego de que el personal del establecimiento la dejó sola en su silla de ruedas por tres horas en el exterior bajo la luz directa del sol. Como la residente puede comunicar sus preocupaciones y expresar sus deseos a la OPDPI, puede firmar el relevo ella misma, sin involucrar a su guardián, siempre y cuando ella razonablemente dé la impresión de entender lo que es el relevo y qué autoriza.

B. Obtener expedientes SIN autorización:

Conforme a una investigación de abuso o negligencia, la OPDPI tiene derecho a examinar los expedientes confidenciales de la persona **SIN la autorización de nadie si el individuo no puede consentir a que se faciliten los expedientes debido a una condición física o mental y si aplica una de las siguientes condiciones:**

1. La persona no tiene un guardián;¹⁴

¹¹ 42 CFR 51.41, PAIMI- Salud Mental; 45 CFR 1386.25 PADD- Deficiencia en el Desarrollo

¹² 42 U.S.C. § 15043(a)(2)(I)(i) (PADD); 42 U.S.C. § 10805(a)(4)(A) (PAIMI)

¹³ See West Virginia Advocates, Inc. v. Appalachian Community Center, Inc., 191 W. Va. 671, 447 S.E. 2d 606 (W. VA. Supreme Ct. 1994).

¹⁴ 42 U.S.C. § 15043(a)(2)(I)(ii) (PADD); 42 U.S.C. § 10805(a)(4)(B) (PAIMI) (PAIR/PAAT/PATBI por referencia).

2. El guardián de la persona es el Estado;¹⁵ o
3. El guardián de la persona no contesta o no puede ser localizado por la OPDPI.¹⁶

En caso de muerte o incapacidad total, será evidente inmediatamente que la persona no puede proveer autorización a la OPDPI, mientras que en otros casos se requerirá una evaluación adicional. Por ejemplo, si una persona solicita que la OPDPI realice una investigación, pero muestra confusión acerca del rol de la OPDPI, posiblemente esté confundiendo el sistema P&A con una agencia del orden público o con su abogado personal. Esta situación indica que es posible que la persona carezca de la capacidad necesaria.

Recuerde: Toda determinación acerca de la capacidad de una persona para dar una autorización a la OPDPI debe realizarse en conjunto con el Panel de Abogados de la OPDPI o con su aprobación.

Si se niega acceso a la OPDPI debido a falta de autorización, el establecimiento, el programa o proveedor de servicio deberá darle a la OPDPI con prontitud el nombre, dirección y número de teléfono del guardián legal, defensor u otro representante legal de la persona con impedimento para quien se requiere la autorización. Se tendrán que proveer con prontitud y por escrito a la OPDPI las razones para el atraso o denegación de acceso.¹⁷

C. Tipos de expedientes que la OPDPI puede obtener:

La ley define los expedientes como “...informes preparados por cualquier personal de un establecimiento que brinde cuidado o tratamiento o informes preparados por una agencia a cargo de investigar reportes de incidentes de abuso, negligencia o lesión que ocurran en tal establecimiento y las medidas tomadas para investigar dichos incidentes, así como los expedientes de planificación de alta”.¹⁸

Los reglamentos de los programas federales de la Oficina de Protección y Defensa de las Personas con Impedimentos, particularmente, los de PAIMI y PADD, explican en detalle que los expedientes pueden ser material escrito y otros medios, inclusive, documentos en borrador o finales, notas escritas a mano, expedientes electrónicos, fotografías y expedientes en vídeo o audio e incluyen:¹⁹

- 1) Los expedientes preparados o recibidos en el curso de dar admisión, evaluación, educación, capacitación y otros servicios de apoyo, inclusive, expedientes médicos, financieros, así como reportes de observaciones y otros reportes preparados o recibidos por un miembro del personal del establecimiento que brinda cuidado o tratamiento.
- 2) Informes de agencias preparados en relación con un incidente de abuso o negligencia, que

¹⁵ Id.

¹⁶ 42 U.S.C. § 15043(a)(2)(I)(iii) (PADD); 42 U.S.C. § 10805(a)(4)(C) (PAIMI)

¹⁷ 45 C.F.R. § 1326.26; 45 C.F.R. § 51.43

¹⁸ 42 U.S.C. § 10806(b)(3)(A) (PAIMI); 42 U.S.C. § 15043(c) (PADD)

¹⁹ 42 C.F.R. § 51.41(c) (PAIMI); 45 C.F.R. § 1386.22(b) (PADD)

incluyen la siguiente información:

- Los pasos tomados para investigar los incidentes;
- Los expedientes de personal preparados o mantenidos por el establecimiento en relación con dichos informes; e
- Información de apoyo en la cual se descansó para crear un informe (inclusive, expedientes que detallan las personas entrevistadas, la evidencia examinada y los hallazgos de la investigación).

3) Expedientes de planificación de alta.²⁰

4) Conforme a la investigación de unas alegaciones de abuso o negligencia, información en posesión de un establecimiento, inclusive:

- Informes preparados por personas y entidades que están llevando a cabo un examen para expedir una certificación o licencia, o por organizaciones de acreditación profesional, y evaluaciones asociadas a dichos informes preparadas para un establecimiento por su personal, subcontratistas o entidades relacionadas²¹, y
- Información en las normas profesionales, de desempeño, construcción u otras normas de seguridad, información demográfica o estadística relacionada con el establecimiento.²²

Los tipos de informes de las agencias enumerados anteriormente serán esenciales para llevar a cabo una investigación secundaria exhaustiva. Cuando presente una solicitud de expediente, leerá los reglamentos textualmente para asegurarse de que recibe copias de todos los materiales susceptibles de ser investigados y relevantes que normalmente no están sujetos a divulgación.

Se requiere que se curse una comunicación que exponga las disposiciones legales y reglamentarias que autorizan la solicitud de expedientes, documentos y bitácoras, entre otros, por parte del Programa que realiza la investigación, los expedientes de planificación de alta”.²³

Los reglamentos de los programas federales de la Oficina de Protección y Defensa de las Personas con Impedimentos, particularmente, los de PAIMI y PADD, explican en detalle que los expedientes pueden ser material escrito y otros medios, inclusive, documentos en borrador o finales, notas escritas a mano, expedientes electrónicos, fotografías y expedientes en vídeo o audio e incluyen:²⁴

5) Los expedientes preparados o recibidos en el curso de dar admisión, evaluación, educación, capacitación y otros servicios de apoyo, inclusive, expedientes médicos, financieros, así como reportes de observaciones y otros reportes preparados o recibidos por un miembro

²⁰ 45 C.F.R. § 1326.25; 42 C.F.R. § 51.41

²¹ 45 C.F.R. § 1326.25; 42 C.F.R. § 51.41; *Pennsylvania Protection and Advocacy, Inc. v. Houstoun*, 228 F.3d (3d Cir. 2000) (Los sistemas P&A tienen derecho a acceder a expedientes revisados por pares a pesar de las restricciones legales estatales en cuanto a su divulgación); *Center for Legal Advocacy v. Hammons*, 323 F.3d 1262 (10th Cir. 2003).

²² 45 C.F.R. § 1326.25; 42 C.F.R. § 51.41

²³ 42 U.S.C. § 10806(b)(3)(A) (PAIMI); 42 U.S.C. § 15043(c) (PADD)

²⁴ 42 C.F.R. § 51.41(c) (PAIMI); 45 C.F.R. § 1386.22(b) (PADD)

del personal del establecimiento que brinda cuidado o tratamiento.

- 6) Informes de agencias preparados en relación con un incidente de abuso o negligencia, que incluyen la siguiente información:
 - Los pasos tomados para investigar los incidentes;
 - Los expedientes de personal preparados o mantenidos por el establecimiento en relación con dichos informes; e
 - Información de apoyo en la cual se descansó para crear un informe (inclusive, expedientes que detallan las personas entrevistadas, la evidencia examinada y los hallazgos de la investigación).
- 7) Expedientes de planificación de alta.²⁵
- 8) Conforme a la investigación de unas alegaciones de abuso o negligencia, información en posesión de un establecimiento, inclusive:
 - Informes preparados por personas y entidades que están llevando a cabo un examen para expedir una certificación o licencia, o por organizaciones de acreditación profesional, y evaluaciones asociadas a dichos informes preparadas para un establecimiento por su personal, subcontratistas o entidades relacionadas²⁶, y
 - Información en las normas profesionales, de desempeño, construcción u otras normas de seguridad, información demográfica o estadística relacionada con el establecimiento.²⁷

D. Fechas límites para recibir los expedientes:

La OPDPI tiene autoridad legal para requerir y recibir expedientes relevantes a una investigación de abuso o negligencia “no más tarde de tres días hábiles luego de que el sistema solicite por escrito los expedientes en cuestión”.²⁸ Además, la OPDPI puede requerir a acceso inmediato a los expedientes (en un plazo de 24 horas a partir de la solicitud), sin que medie el consentimiento de la otra parte cuando:

- El sistema determine que hay causa probable para creer que la salud o la seguridad de una persona está en peligro grave e inmediato; o
- En todo caso de muerte de una persona con deficiencias en el desarrollo.²⁹

²⁵ 45 C.F.R. § 1326.25; 42 C.F.R. § 51.41

²⁶ 45 C.F.R. § 1326.25; 42 C.F.R. § 51.41; *Pennsylvania Protection and Advocacy, Inc. v. Houstoun*, 228 F.3d (3d Cir. 2000) (Los sistemas P&A tienen derecho a acceder a expedientes revisados por pares a pesar de las restricciones legales estatales en cuanto a su divulgación); *Center for Legal Advocacy v. Hammons*, 323 F.3d 1262 (10th Cir. 2003).

²⁷ 45 C.F.R. § 1326.25; 42 C.F.R. § 51.41

²⁸ 42 U.S.C. § 15043(a)(2)(J)(i)

²⁹ 42 U.S.C. § 15043(a)(2)(J)(ii)

Por el contrario, los reglamentos de PAIMI especifican solo que al sistema P&A se le tiene que proveer un “rápido” acceso a los expedientes.³⁰ Véase la Sección V, (pp. 63-66) del manual TASC para una discusión de por qué las fechas límites de la Ley PADD son potencialmente aplicables a los casos bajo PAIMI.

Dependiendo del tipo de incidente bajo investigación y la cantidad de expedientes solicitados, los sistemas P&A, con frecuencia, permiten a las agencias presentar documentos en una fecha posterior a la fecha límite que ordena la ley. Por ejemplo, diez (10) días hábiles en lugar de tres (3) días hábiles. Sin embargo, **todas las solicitudes escritas deben informar al custodio de los expedientes la fecha para la cual tienen que legalmente proveer los documentos solicitados y mencionar que la OPDPI les está concediendo un tiempo adicional por cortesía profesional.** Si una agencia no provee los documentos solicitados de manera oportuna o deja pasar una fecha límite establecida por mutuo acuerdo, el intercesor asignado debe consultar con el Panel de Abogados de la OPDPI sobre enviar una carta que exija la entrega de los documentos al abogado de la agencia implicada.

Lograr acceso a los establecimientos y a las personas

A. Autoridad para visitar los establecimientos

Si ocurre un incidente bajo investigación en un establecimiento o proveedor de cuidado, el intercesor asignado probablemente quiera realizar una visita al establecimiento, especialmente si se trata de un establecimiento desconocido para la OPDPI.

La OPDPI tiene derecho de **acceso razonable sin acompañamiento** a establecimientos y programas públicos y privados en el estado que brinden cuidado o tratamiento a personas con enfermedad mental, y el sistema tendrá acceso razonable sin acompañamiento a residentes **en todo momento necesario** para hacer una investigación completa de un incidente de abuso o negligencia.³¹ Esto es, el personal de la OPDPI puede reunirse con los residentes conforme a una investigación de abuso o negligencia fuera de horas regulares de trabajo y visita de ser necesario.

La OPDPI no necesita notificar por adelantado que realizará una visita al establecimiento si la misma se hará como parte de una investigación.³²

Durante una visita a un establecimiento o programa, el personal de la OPDPI tiene la potestad de fotografiar todas las áreas del establecimiento que los residentes utilizan o a las cuales tienen acceso.³³ Los reglamentos de PADD, explícitamente permiten, además, grabar vídeos. **No se permite fotografiar a los residentes. Las únicas fotos de personas que se pueden tomar son las del cliente cuando él o ella o su guardián han autorizado por escrito al programa a tomar fotos.**³⁴

³⁰ 42 C.F.R. § 51.41(a)

³¹ 42 C.F.R. § 51.42(b) (PAIMI); 45 C.F.R. § 1326.27(b) (PADD)

³² 45 C.F.R. § 1326.27(b) (PADD)

³³ 42 C.F.R. § 51.42(c)(3) (PAIMI); 45 C.F.R. § 1326.27 (c)(2)(iii) (PADD)

³⁴ 45 C.F.R. § 1326.27 (c)(2)(iii) (PADD)

En vista de que muchos establecimientos restringen el uso de teléfonos móviles en sus predios, se aconseja que el personal de la OPDPI lleve una cámara digital independiente en todas las visitas a establecimientos.³⁵

B. Autoridad para realizar entrevistas

Durante una investigación, se le tiene que dar al personal de la OPDPI la oportunidad de entrevistar a individuos que se crea que razonablemente tienen conocimiento del incidente bajo investigación, incluso, a otros residentes y personal del establecimiento.³⁶ Todas las personas, incluso las víctimas, testigos y sospechosos, pueden rehusarse a hablar con los intercesores de la OPDPI o pueden dar por terminada la entrevista en cualquier momento.

El personal de la OPDPI utilizará este componente de los reglamentos de PADD y PAIMI más frecuentemente durante investigaciones primarias. Si otra entidad aún no ha entrevistado exhaustivamente a todas las partes relevantes, el intercesor de la OPDPI asignado debe hacer arreglos para hablar con esas personas tan pronto como sea posible. Aunque la OPDPI no tiene que dar un aviso por adelantado de que planifica realizar las entrevistas, coordinar con establecimiento o proveedor puede garantizar que los entrevistados estén disponibles.

C. Protocolo general

Durante las visitas al establecimiento, el personal de la OPDPI deberá llevar vestimenta informal de oficina que sea cómoda, pero adecuada. Su identificación como empleado de la OPDPI debe estar visible en todo momento.

SECCIÓN 5: ESCRIBIR EL INFORME FINAL

Los Intercesores tienen que resumir el caso individual y sus hallazgos en un informe final que será presentado al Panel de Abogados para su aprobación. Es importante que un Intercesor no espere a concluir un caso para empezar a redactar el informe de cierre. En su lugar, el Intercesor debe comenzar a redactar el informe final tan pronto tenga información concerniente a visitas o estudios de expedientes y continuar incorporando información nueva a medida que la recibe.

Si bien la organización del informe final puede variar dependiendo del tipo de investigación que se esté llevando a cabo, deben incluir los elementos que se esbozan a continuación:

Trasfondo: descripción general del incidente bajo investigación, la fecha del incidente, cómo y cuándo llegó la querella a la OPDPI, información básica acerca de la víctima y el perpetrador o establecimiento, personas y posición que ocupa, testigos potenciales, entre otra información. Esta sección debe contener suficiente información para que el lector que no esté familiarizado con el caso pueda obtener un entendimiento básico del incidente bajo investigación (preguntas guías a seguir para desarrollar parte del trasfondo: quién, qué, cuándo, dónde, por qué y cómo).

³⁵ Si bien algunos establecimientos prohíben los teléfonos móviles, la Oficina recomienda que el investigador(a) lleve uno en caso de una emergencia. Sin embargo, tienen que llevarlo en un lugar seguro fuera del alcance de la vista, en modo silencioso.

³⁶ 42 C.F.R. § 51.42(b) (PAIMI); 45 C.F.R. § 1326.27 (a)(2)

Alcance: todos los informes finales deben expresar claramente el alcance de la investigación, por ejemplo, “La Oficina de Protección y Defensa de las Personas con Impedimentos de Puerto Rico abrió una investigación para determinar si (víctima) fue objeto de abuso o negligencias por parte de (presunto perpetrador)”.

Procedimiento Investigativo: bajo este acápite, provea un resumen detallado de todas las acciones investigativas realizadas por la OPDPI; enumere, inclusive, todos los expedientes examinados, las personas entrevistadas y las visitas realizadas a los establecimientos.

Resumen de la Investigación y la Evidencia: esta sección debe resumir toda información relevante obtenida a través de los pasos identificados en la Sección III. Por ejemplo, provea una narración exhaustiva de todas las declaraciones relevantes de testigos y resuma los detalles importantes de la evidencia documental.

Hallazgos y Recomendaciones: la Sección V del informe final debe incluir un análisis y discusión de la información obtenida durante la investigación. En esta sección el Intercesor debe consignar sus hallazgos o una determinación en cuanto a si la evidencia examinada fundamenta una conclusión de que hubo abuso o negligencia y por qué llega a la referida conclusión. Finalmente, el Intercesor debe recomendar acciones de seguimiento, por ejemplo, la OPDPI debe emitir una carta de interés (letter of concern), proveer servicios de defensa o reunirse con un proveedor.

Revisiones: todos los informes finales tienen que ser revisados y firmados por el Coordinador del Programa, por uno de los miembros del Panel de Abogados luego de discutirlo en el pleno del panel.

SECCIÓN 6: DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN Y REFERIDOS

La información confidencial que la OPDPI mantenga u obtenga permanecerá confidencial y no podrá ser divulgada.³⁷ Sin embargo, la OPDPI puede realizar cualquiera de las siguientes acciones:

1. Compartir la información con el cliente individual que es objeto del expediente o informe u otro documento, o con su representante legal autorizado, sujeto a cualquier limitación sobre divulgación a beneficiarios de servicios de salud mental.³⁸
2. Emitir un informe público sobre los resultados de una investigación que mantenga la confidencialidad de clientes individuales.³⁹
3. Reportar los resultados de una investigación a las agencias investigativas o encargadas de la aplicación de la ley, inclusive, pero sin limitarse a las agencias que son responsables de expedir licencias o acreditaciones, de la disciplina de los empleados, de suspender o revocar licencias o certificaciones de empleados o del procesamiento criminal.⁴⁰

³⁷ 42 U.S.C. § 10806(a); 42 C.F.R. § 51.45(a)

³⁸ 42 C.F.R. § 51.46(a)

³⁹ 42 C.F.R. § 51.45(b)(1)

⁴⁰ 42 C.F.R. § 51.45(b)(2)

4. Proseguir con remedios alternos, inclusive, incoar acciones legales.⁴¹

Se deben decidir las acciones a llevarse a cabo posteriormente a base en el tipo de investigación realizada y las conclusiones y recomendaciones presentadas por el intercesor en su informe.

Tabla comparativa: Monitoria vs. Investigación

Guía para reconocer la diferencia entre monitoria e investigación:

Aspecto	Monitoria	Investigación
Enfoque	Proactiva (preventiva)	Basada en una querella o causa probable (reactiva)
Alcance	Sistémico, busca observar condiciones generales	Específica a individuo(s) o incidente en particular
Propósito	Proveer un panorama (“snapshot”) de condiciones, identificar oportunidades de mejoras	Informe que incluya una descripción y explicación de lo que sucedió o está sucediendo
Interacción con la comunidad	Disponibilidad del P&A para atender preguntas y preocupaciones	Entrevistas a recipientes de servicios, personal y testigos
Función educativa	Aumentar la conciencia sobre el P&A; Proveer información sobre el P&A y los derechos	No es el foco principal, aunque puede generar informes preservando la confidencialidad de las partes involucradas en la investigación, que promuevan cambios
Resultados	Mayor visibilidad y confianza en el sistema de P&A	Resultados pueden dirigirse a otras agencias, informes públicos, defensa (abogacía) o litigio
Autoridad	Acceso razonable y sin Acompañamiento a instalaciones; acceso a expedientes, informes y entrevistas según leyes de P&A; Limitada a observación, educación y orientación. Se hacen informes y/o referidos como medio de corrección de hallazgos	Acceso razonable y sin acompañamiento a instalaciones; acceso a expedientes, informes y entrevistas según leyes de P&A; La investigación permite entrevista a clientes o potenciales testigos
Producto final	Documento de observación y recomendaciones	Informe con hallazgos específicos, que puede generar

⁴¹ 42 U.S.C. § 15043(a)(2)(A); 42 U.S.C. § 10805(a)(1)(B)

	generales concernientes a los hallazgos como productos de la monitoria. Si los hallazgos requieren que la entidad o su personal hagan arreglos o cambios en las facilidades o procedimientos, dicho informe con los hallazgos deberá proveerse a la entidad, con el propósito de que ésta pueda trabajar los hallazgos realizados	posibles acciones legales o administrativas
--	--	--

APÉNDICE I

CARTA DE COMPROMISO DE INVESTIGACIÓN

FECHA: _____

CLIENTE: _____

DIRECCIÓN: _____

Estimado (nombre y apellido persona):

Gracias por comunicarse con la Oficina de Protección y Defensa de las Personas con Impedimentos de Puerto Rico (en adelante OPDPI) concerniente a su querella relativa a que fue objeto de abuso o negligencia en (fecha, cuándo, añada los particulares).

La OPDPI fue creada mediante la Ley Núm. 64-2021 con el objetivo de ser el sistema de protección y defensa de los derechos de las personas con impedimentos de Puerto Rico, (OPDPI). Defendemos el derecho de las personas con impedimentos de estar libres de discrimen y tener acceso a vivienda, educación, cuidados de salud, empleo y otros servicios para maximizar su independencia y alcanzar la igualdad.

Conforme a nuestra conversación el (fecha), la OPDPI acepta solicitar y examinar expedientes e investigar todo lo relacionado a su querella.

En este momento, la OPDPI no ha aceptado llevar a cabo ningún otro esfuerzo a nombre suyo más allá de aquellos descritos en el párrafo anterior. La OPDPI no ha aceptado presentar un litigio u otra demanda a nombre suyo, ni representarlo en un tribunal en este asunto.

Llevaremos a cabo nuestra investigación conforme a nuestra autoridad a conforme a la ley federal aplicable para investigar alegaciones de abuso o negligencia hacia las personas con impedimentos en Puerto Rico y no en calidad de abogado suyo. Si bien no estamos aceptando ser su abogado en este momento, conforme a las leyes federales toda información que recibamos de usted acerca de este caso o de cualquier otro asunto se mantendrá en confidencialidad y no se compartirá con nadie fuera de la OPDPI, a menos que usted consienta expresamente por escrito de antemano.

Si, luego de completar nuestra investigación, la OPDPI determina que hubo abuso o negligencia y que tenemos los recursos para representarlo en la presentación de sus quejas u otras acciones relacionadas con ese hallazgo, estableceremos un nuevo acuerdo con usted en ese momento.

Acompañamos una autorización para que se facilite la información y los expedientes a la OPDPI. Necesitamos esta autorización para requerir que (añada las entidades) nos provean la información y los expedientes con el fin de poder completar la investigación de su querella.

Aunque soy supervisado(a) por abogados en nuestra oficina, deseo dejar claro que soy un(a) coordinador o intercesor de la OPDPI, y que no soy abogado(a). Cualquier asesoramiento legal o decisión de proveerle asistencia adicional con su querella la tomará uno de nuestros abogados(as)

luego de examinar su expediente.

Al aceptar esta representación, usted accede a cooperar con la OPDPI para investigar su querella, según descrita anteriormente, inclusive, pero sin limitarse a, proveer contestaciones precisas y oportunas a las solicitudes de información y ofrecer la información de cualquier cambio de dirección, número de teléfono o dirección de correo electrónico.

Al aceptar esta representación, usted accede, además, a que la OPDPI convierta su expediente a un formato digital o electrónico. Su expediente con la OPDPI se mantendrá por un periodo de seis años. Luego de ese periodo, el expediente y su contenido podrán ser destruidos. Si desea obtener algún documento de su expediente, por favor notifiquenos en cualquier momento antes de dicho término.

Si usted acepta nuestra representación en estos términos, por favor firme esta carta y devuelva la firmada en original a nuestra oficina. Mantenga la copia de esta carta para sus archivos. Además, por favor complete, firme y devuelva la autorización para proveer información y expedientes de manera que la OPDPI pueda tener acceso a sus expedientes.

Para su conveniencia, le incluyo un sobre con el franqueo pagado.

Si tiene alguna pregunta, no dude en comunicarse con el suscribiente. Nos puede conseguir en (número de teléfono y dirección de correo electrónico). Esperamos tener el placer de trabajar con usted.

Cordialmente,

Nombre y título del funcionario

Anejos:

Acepto el alcance de la representación según expresado en esta carta.

Aprobado, hoy, _____ de _____ de 20__.

Nombre del Querellante

APÉNDICE II

LISTA DE COTEJO DEL PLAN DE INVESTIGACIÓN

Esta lista de cotejo está diseñada para ayudar a la OPDPI a desarrollar un plan de básico que guíe el proceso de la investigación.

- **¿Qué se sabe acerca del incidente de abuso o negligencia?**
 - ¿Quién sufrió el abuso, negligencia o daño?
 - ¿Quién es sospechoso de haber cometido el abuso, negligencia o daño?
 - ¿Dónde ocurrió el incidente?
 - Lugar, tipo de ambiente
 - ¿Cuándo ocurrió el incidente?
 - Fecha, hora
 - ¿Cuándo se descubrió el incidente?
 - Fecha, hora
 - ¿Quién descubrió el incidente?
 - Nombre, puesto
 - ¿Cuáles fueron las circunstancias que condujeron al incidente?
- **¿Qué se sabe sobre las lesiones o el daño causado a raíz del incidente?**
 - La persona con impedimentos ¿sufrió daño?
 - Tipo y severidad de la lesión
 - ¿Cuál fue la causa de la lesión?
 - ¿Fue necesaria una intervención médica (incluye intervención psiquiátrica)?
 - Naturaleza de la intervención
- **¿Qué se hizo en respuesta al incidente?**
 - ¿Se reportó el incidente?
 - ¿Cuándo, dónde y quién lo reportó?
 - ¿Se investigó el incidente?
 - Por el establecimiento o por agencia(s) externa(s)
 - ¿Cuáles fueron los hallazgos de la investigación?
 - ¿Fue oportuna y exhaustiva la investigación?
 - ¿Se tomó alguna acción en respuesta a los hallazgos de la investigación?
 - Disciplinaria, otra acción correctiva, o encausamiento criminal.
- **¿Qué debe investigar la OPDPI?**
 - El incidente ¿cumple con las prioridades del Programa al que fue referido?
 - ¿Cuál sería el papel investigador de la OPDPI?
 - Investigador primario versus investigador secundario, o colaborador con otra agencia.
 - El incidente ¿presenta problemas sistémicos de seguridad o calidad de cuidados?

- **¿Qué necesitará la OPDPI para investigar el incidente?**
 - ¿Cuál es el foco de la investigación?
 - ¿Qué información y expedientes se necesitan?
 - Expedientes sobre el incidente o lesión, expedientes médicos, declaraciones de testigos, informes investigativos, políticas, procedimientos, expedientes de asignación de personal, planes de servicio, entre otros.
 - ¿Cómo se obtendrán la información y los expedientes?
 - Por consentimiento o por autoridad de la OPDPI
 - ¿Se llevará a cabo una visita al establecimiento para ver el lugar del incidente?
 - ¿Se llevarán a cabo entrevistas?
 - ¿Hará falta un perito?, ¿Qué se pretende probar con el perito?
 - ¿Cuál es el periodo de tiempo para completar los pasos de la investigación?
- **Luego de completada la investigación, ¿qué ocurrirá entonces?**
 - ¿Se reportarán los hallazgos de la investigación?
 - Autoridades criminales, CMS, agencias responsables de expedir licencias o supervisar a establecimientos o profesionales, el establecimiento.
 - ¿Se publicarán los hallazgos?
 - Informe publicado, carta al establecimiento o la agencia estatal o federal

APÉNDICE III

CARTA MODELO PARA SOLICITAR EXPEDIENTE – PAIMI

FECHA: _____

PROVEEDOR DE SERVICIOS: _____

DIRECCIÓN: _____

Estimado (nombre y apellidos de proveedor de servicios):

Le escribo para solicitar los expedientes e información relacionada con (nombre de la persona), que presentó una querella en la OPDPI el (fecha), sobre (asunto).

La Oficina de Protección y Defensa de las Personas con Impedimentos de Puerto Rico está autorizada a investigar la situación descrita anteriormente, la autoridad legal emana de _____. Por consiguiente, solicitamos que usted nos provea copia de los siguientes expedientes:

1. Expedientes médicos, psiquiátricos y de salud mental relacionados con cualquier tratamiento provisto entre: (entidad y periodo de tiempo).
2. Expedientes que identifiquen el impedimento y los diagnósticos de (nombre de la persona).
3. Expedientes de los medicamentos administrados a (nombre de la persona) durante (fecha).
4. Planes de tratamiento individualizados, planes centrados en la persona, planes de servicios acordados u otros planes de tratamiento o programas similares.
5. Expedientes de restricción o aislamiento, inclusive, aquellos expedientes que describen el comportamiento o las acciones de (nombre de la persona) antes de ser restringido o aislado, la justificación del tratamiento de restricción y cualquier descripción o comentario sobre (nombre de la persona) durante el episodio de restricción o aislamiento.
6. Incluya otros expedientes relevantes, por ejemplo, bitácoras, planes, evaluaciones, comentarios, reportes de incidentes, fotografías, grabaciones de vídeo o audio, informes policiacos, informes de encuestas, informes de expedición de licencias, entre otros, en relación con (nombre de la persona).

Por favor, provea la información y documentación solicitada en un término de tres días.

Gracias de antemano por su cooperación y ayuda con esta solicitud.

Cordialmente,

Nombre y título del funcionario

APÉNDICE IV

CARTA MODELO PARA SOLICITAR EXPEDIENTES - PADD

FECHA: _____

PROVEEDOR DE SERVICIO: _____

DIRECCIÓN: _____

Estimado (nombre y apellido de proveedor de servicio).

La Oficina de Protección y Defensa de las Personas con Impedimentos de Puerto Rico es el sistema para la protección y la defensa de los derechos de las personas con impedimentos (OPDPI). Conforme a la autoridad que nos confiere la ley federal para investigar el abuso, negligencia o muerte de una persona con deficiencias en el desarrollo, solicitamos **acceso a todos los expedientes que su facilidad tenga de la siguiente persona: (nombre del cliente).**

La Ley Federal de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (HIPAA, por sus siglas en inglés) no restringe el acceso a los expedientes solicitados conforme a nuestra autoridad como Oficina de Protección y Defensa de las Personas con Impedimentos de Puerto Rico.⁴²

Identificaremos los expedientes que necesitamos que sean fotocopios luego de nuestro examen. La OPDPI es una entidad exenta de pago de aranceles o cargos, por lo tanto, solicitamos una exención de cualquier cargo que aplique por fotocopias, o que se provean los expedientes en formato electrónico. Puede comunicarse con (persona contacto) al (número del teléfono y dirección de correo electrónico) para discutir esta solicitud.

Gracias de antemano por su cooperación y ayuda con esta solicitud.

Cordialmente,

Nombre y título del funcionario

⁴² 45 C.F.R. § 1326.25(e).

APÉNDICE V

FORMATO PARA EL INFORME FINAL

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN SOBRE (Nombre del cliente)

DE ID DE SERVICIO: _____

DE PROYECTO: _____

FUENTE DE FONDOS: _____

ÁREA: Abuso o negligencia (subárea) _____

FECHA DEL INFORME: _____

I. Trasfondo y alcance

Descripción general del incidente bajo investigación, fecha del incidente, cómo y cuándo llegó la querrela a la OPDPI, información básica sobre la víctima y el perpetrador o establecimiento, etc. Esta sección debe contener suficiente información como para que un lector que no esté familiarizado con el caso pueda obtener un entendimiento básico del incidente bajo investigación (preguntas guías: quién, qué, cuándo, dónde, por qué y cómo).

“La Oficina abrió una investigación para determinar si [víctima] fue objeto de abuso o negligencia por parte de (presunto perpetrador)”.

II. Procedimiento investigativo

Bajo este acápite, provea un resumen detallado de todas las acciones investigativas realizadas por la OPDPI, enumere inclusive todos los expedientes examinados, las personas entrevistadas y las visitas realizadas a establecimientos.

“Esta investigación incluyó entrevistas a [nombre de las personas] y un examen de los siguientes documentos: ...”

III. Resumen de la investigación

Esta sección debe resumir toda información relevante obtenida a través de los pasos identificados en la Sección III. Por ejemplo, provea una narración exhaustiva de todas las declaraciones relevantes de testigos y resuma los detalles importantes de la evidencia documental.

- a. Entrevista de (persona 1)
- b. Entrevista de (persona 2)

IV. Hallazgos y conclusiones

Esta sección del informe final debe incluir un análisis y discusión de la información obtenida durante la investigación. En esta sección, el investigador(a) debe consignar sus hallazgos o una determinación en cuanto a si la evidencia examinada fundamenta una conclusión de que hubo abuso o negligencia. Finalmente, el investigador(a) debe recomendar acciones de seguimiento (por ejemplo, la OPDPI debe emitir una carta de interés (*letter of concern*), proveer servicios de defensa, o reunirse con un proveedor problemático).

“No existe o Existe suficiente evidencia para establecer que el (querellante) fue objeto de abuso o negligencia por parte de (presunto perpetrador) porque...”.

V. Recomendaciones

Nombre del investigador: _____ Firma: _____

VI. Revisión

A. Revisión del Panel de Abogados

Los hallazgos de este informe investigativo (marque uno):

- ☐ apoyan la conclusión de que en efecto ocurrió abuso o negligencia.
- ☐ no apoyan la conclusión de que en efecto ocurrió abuso o negligencia.
- ☐ no son concluyentes en cuanto a si en efecto ocurrió abuso o negligencia.

Nombre del abogado: _____ Firma: _____