



Unidad de Vistas Administrativas

Protocolo para la celebración de Vistas Administrativas de manera presencial y por videoconferencia durante la emergencia del COVID-19 y otras instancias

Vol. 1/ Núm. 1- 2021
Aprobado por Orden Administrativa 2021-OPP-009

Tabla de revisión del Reglamento Interno¹

[illegible]

¹ Nota: Este plan será revisado por el personal de la Unidad de Vistas Administrativas y la Subprocuradora anualmente o según amerite.

Contenido

<i>Tabla de revisión del Reglamento Interno</i>	1
Introducción.....	3
Definiciones y acrónimos	3
Artículo 1: Título	5
Artículo 2: Autoridad para adoptarlas.....	5
Artículo 3: Aplicabilidad y propósito	5
Artículo 4: Funcionamiento Administrativo.....	6
Artículo 5: Vistas presenciales o por videoconferencia.....	6
Artículo 6: Vistas presenciales	7
Artículo 7: Vistas por videoconferencia	9
Artículo 8: Disposiciones supletorias.....	11
Sección 1.....	11
Sección 2.....	11
Artículo 9: Publicación.....	11
Sección 1.....	11
Artículo 10: Obligatoriedad de las reglas.....	12
Sección 1.....	12
Artículo 11: Aprobación y Vigencia	12

Introducción

La Oficina del Procurador del Paciente, (en adelante, “OPP”), es la entidad gubernamental creada en virtud de la Ley Núm. 77-2013, según enmendada, conocida como “Ley del Procurador del Paciente del Estado Libre Asociado de Puerto Rico”. La OPP tiene la responsabilidad legal de fiscalizar y garantizar a cada paciente de Puerto Rico, el cumplimiento de la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente, según establecida por la Ley Núm. 194-2000, según enmendada. Por disposición del Artículo 4 de la Ley 77-2013, *supra*, la OPP tiene jurisdicción, entre otras, para *“garantizar la accesibilidad del cuidado médico, servir de facilitador para que el servicio médico llegue a cada paciente de una forma más eficiente; velar que el servicio médico ofrecido sea de calidad y esté basado en las necesidades del paciente, así como garantizar que se brinde de una forma digna, justa y con respeto a la vida humana”*.

La Unidad de Vistas Administrativas es el componente de la OPP responsable de llevar a cabo el procedimiento adjudicativo de la agencia. Dicha Unidad es un ente con independencia de criterio para examinar querellas que no pudieron ser resueltas por la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales (PAAL), por lo que deben ser referidas para determinar si se iniciará o no el proceso adjudicativo formal.

La OPP se reserva el derecho de modificar y adaptar esta política en cualquier momento, de acuerdo con la evolución de la tecnología, cambios en estándares de la industria, cambios en la legislación o estipulaciones establecidas por el gobierno central.

Definiciones y acrónimos

- **Accidental:** producido por una situación imprevista o casual.
- **Computadora:** calculador electrónico de elevada potencia equipado de memorias de gran capacidad y aparatos periféricos, que permite solucionar con gran rapidez y sin intervención humana, durante el desarrollo del proceso, problemas lógicos y aritméticos muy complejos.
- **Confidencialidad:** se entiende como toda información personal o medida, tanto del cliente como del empleado, en la que el patrono debe tomar las medidas razonables para asegurarse que estos documentos se mantengan en confidencialidad restringiendo el acceso a los mismos. La información guardada en la computadora debe estar limitada a la persona que utiliza o tiene asignado el equipo.
- **Copyright:** se refiere al derecho de Autor, el cual es una forma de protección proporcionada por el Título 17, del Código Federal de Leyes de los Estados Unidos para los autores de “obras originales”, incluyendo obras literarias, dramáticas, musicales,

artísticas e intelectuales. Esta protección está disponible tanto para obras publicadas como para obras que todavía no se han publicado.

- **Internet:** es una red de redes, donde el usuario navega de computadora a computadora atravesando toda clase de fronteras, leguajes y grupos étnicos. El conjunto de estas redes le permite al usuario compartir los recursos de información para satisfacer diversas necesidades.
- **OPI:** Oficial Principal de Informática.
- **OPP:** Oficina del Procurador del Paciente.
- **Red o Lan:** varios equipos interconectados para compartir recursos entre sí. Ejemplo: dos o más computadoras interconectadas con el propósito de compartir información.
- **Software/hardware:** programas y equipos instalados en una computadora de escritorio, portátil, dispositivo de bolsillo, o cualquier otro dispositivo de cómputo que cuenta con una interfaz para conexión a la red alámbrica e inalámbrica.

Artículo 1: Título

- Sección 1:** Este Manual lleva por título “Protocolo para la celebración de Vistas Administrativas de manera presencial y por videoconferencia durante la emergencia del COVID-19 y otras instancias”.

Artículo 2: Autoridad para adoptarlas

- Sección 1:** Este manual se adopta de conformidad con la Ley Núm. 77-2013, *supra*; la Ley Núm. 38-2017, según enmendada, conocida como “Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico” y el Reglamento 7558 conocido como “Reglamento de Procedimientos Administrativos ante la Oficina del Procurador del Paciente”.
- Sección 2:** Este manual se adopta de conformidad con Sección 4ta de la Orden Ejecutiva 2021-065.
- Sección 3:** Este manual se adopta de conformidad con el “Plan de manejo de Riesgos ante el Covid-19 en el Lugar de Trabajo”, según enmendado.

Artículo 3: Aplicabilidad y propósito

- Sección 1:** Estas reglas aplicarán a las Vistas Administrativas de los casos que sean referidos a la Unidad de Vistas Administrativas, con el propósito de agilizar los procesos, proveer un servicio rápido, eficiente, detallar el funcionamiento interno de la Unidad y el manejo de casos conforme a las leyes y reglamentos aplicables. A su vez, mientras subsista la emergencia del Covid-19, tomar las medidas cautelares necesarias para salvaguardar la salud y seguridad de las partes y/o testigos durante los procesos adjudicativos.
- Sección 2:** Del mismo modo, tomando en consideración la disponibilidad de herramientas tecnológicas, se autoriza la celebración de manera remota o por videoconferencia de las vistas administrativas con el objetivo de viabilizar las operaciones de la Unidad, cuando exista un estado de emergencia o cuando así lo disponga el Oficial Examinador conforme a lo aquí establecido.

Artículo 4: Funcionamiento Administrativo

Sección 1: La Unidad de Vistas Administrativas estará bajo la dirección del Subprocurador y conformado por el Oficial Examinador. El Oficial Examinador estará asistido por la Secretaria de la Unidad provisto por la Oficina del Procurador del Paciente, quien trabajará en conjunto con el Oficial Examinador.

Sección 2: En el caso en que no haya un Oficial Examinador disponible, de recibirse casos nuevos o existan casos pendientes en la Unidad de Vistas Administrativas, será responsabilidad de la Secretaria notificar al Subprocurador para que tome las medidas correspondientes, salvaguardando los derechos de las partes.

Artículo 5: Vistas presenciales o por videoconferencia

Sección 1: La Unidad de Vistas Administrativas tendrá la autoridad para determinar si las vistas administrativas se llevarán a cabo de manera presencial o de manera remota a través de videoconferencia. A tales fines, deberá tomar en consideración cualquiera de las siguientes circunstancias:

1. Si el expediente del caso contiene toda la información necesaria para la notificación, a saber, nombre completo, dirección postal, teléfono y correo electrónico de todas las partes.
2. Si la vista a celebrarse es una Vista de Estatus, Conferencia con Antelación a la Vista o la Vista en su fondo.
3. Si las partes o alguna de éstas han solicitado por escrito que se celebre la vista de manera presencial o por videoconferencia. En ambos casos, deberán estar todas las partes de acuerdo en comparecer de manera presencial o por videoconferencia.
4. Si las partes, incluyendo los testigos, tienen alguna situación o problema que impida su comparecencia de manera presencial. Del mismo modo, si tienen acceso y disponibilidad a un teléfono móvil o computadora para comparecer a los procesos mediante videoconferencia. Por tanto, es responsabilidad de los representantes legales, informarlo al Oficial Examinador.

5. Si se ha decretado algún estado de emergencia o existe alguna situación que impida la celebración de vistas de manera presencial, por lo que es necesario se realicen de manera remota.
6. En el caso de la emergencia por Covid-19, si las partes, incluyendo los testigos presentan o han estado en contacto con alguien que presente los siguientes síntomas: fiebre, tos seca, dificultad para respirar, cansancio o falta de aire.
7. En el caso de la emergencia por Covid-19, si las partes, incluyendo los testigos están vacunados o tienen prueba de PCR o antígenos negativa con setenta y dos (72) horas de anticipación.
8. Cualquier otra situación, que a discreción del Oficial Examinador deba tomarse en consideración para establecer el método de la celebración de la vista lo cual será evaluado caso a caso.

Artículo 6: Vistas presenciales

Sección 1: De llevarse a cabo la vista de manera presencial, para salvaguardar la salud y seguridad de los empleados, contratistas y visitantes que acudan a las oficinas de la OPP mientras subsista la emergencia del Covid-19, se tomarán las siguientes medidas:

1. Se proveerá una notificación adecuada de la celebración de la vista mediante una orden con la fecha, hora y lugar a llevarse a cabo la vista, firmada por el Oficial Examinador.
2. Solo se permitirá la entrada de las partes, representantes legales y de los testigos, por lo que acompañantes deberán permanecer en el estacionamiento.
3. Las partes, representantes legales y testigos pasarán por un proceso de cernimiento en la entrada y el uso de mascarilla será compulsorio. Se requerirá Vacu-ID, tarjeta de vacunación con identificación con foto. En el caso de personas no vacunadas, se requerirá prueba PCR o antígenos negativa con setenta y dos (72) horas de anticipación a la vista.

4. De alguna de las partes, representantes legales o testigos no cumplir con el inciso anterior, se señalará una nueva fecha para la celebración de la vista.
5. Las vistas se llevarán a cabo en el Salón de Adiestramientos de la Oficina 901. Se designará un personal quien tendrá la responsabilidad de limpiar y desinfectar el área con anterioridad a fecha de la vista; así como de velar por el fiel cumplimiento de las medidas cautelares como lo son: cubrirse la boca y la nariz con la mascarilla, el distanciamiento físico de seis (6) pies de distancia, lavado de manos con regularidad; entre otros. Las partes, representantes legales y testigos deberán llenar la Hoja de Asistencia.
6. El personal de la OPP designado les dará la bienvenida y llevará a las partes al Salón de Adiestramientos para dar comienzo a la vista. En el caso de los testigos, éstos se ubicarán en el área de recepción cumpliendo con las medidas cautelares antes esbozadas; hasta tanto sean llamados a comparecer a la vista.
7. Los procesos serán grabados en audio, por lo que la grabación oficial será la realizada por la Unidad de Vistas Administrativas. Las partes y/o testigos no podrán grabar o tomar fotos durante el proceso. De alguna de las partes necesitar copia de esta, deberá solicitarlo por escrito mediante el correo electrónico vistasadministrativas@opp.pr.gov.
8. Una vez culminada la vista, las partes y/o testigos desalojarán el Salón de Adiestramientos y serán escoltados hasta la puerta de salida. No se permitirá la aglomeración de personas en el pasillo o en áreas limítrofes.
9. La OPP se reserva el derecho de alterar o eliminar alguno o todos los procesos antes mencionados, conforme a lo establecido en las Ordenes Ejecutivas expedidas por el Gobernador y conforme a la situación de salud actual. En dicho caso, la Unidad de Vistas Administrativas llevará a cabo los procesos de manera ordinaria tal y como se hacían antes de la emergencia del Covid-19.

Sección 2: En cuanto a la presentación de prueba testifical, se tomarán las siguientes medidas:

1. El Oficial Examinador les tomará juramento a los testigos.

2. Los testigos no podrán recibir ningún tipo de comunicación con las partes ni con los abogados durante el proceso. De incumplir con lo anterior, el Oficial Examinador podrá eliminar el testimonio o dar por terminada su participación en la vista.
3. De haber varios testigos, los mismos serán ubicados en el área de recepción y serán llamados a entrar a la vista cuando les corresponda su turno. Personal de la OPP se encargará de limpiar y desinfectar el área antes de que cada testigo comparezca.

Artículo 7: Vistas por videoconferencia

Sección 1: De llevarse a cabo la vista mediante videoconferencia, se tomarán las siguientes medidas:

1. Se proveerá una notificación adecuada de la celebración de la vista mediante una orden con la fecha, hora y método o plataforma a utilizarse, firmada por el Oficial Examinador.
2. La plataforma a utilizarse para la videoconferencia será Microsoft Teams o alguna otra plataforma autorizada por el Procurador.
3. La Secretaria de Vistas Administrativas deberá tener disponibles los correos electrónicos de las partes y de no tenerlos deberá solicitarlos para proceder con el envío de la invitación (enlace) de la vista.
4. El envío de la notificación deberá realizarse en el **término de cuarenta y ocho (48) horas** antes de la vista. En el caso de los testigos, las partes deberán proveer el correo electrónico para ser incluidos en la notificación realizada por la Secretaria. No se permitirá el acceso a personas que no sean parte del caso, salvo, sea solicitado y justificado mediante escrito y sea autorizado por el Oficial Examinador. De alguna de las partes y/o testigos no recibir la invitación, deberán comunicarse con la Unidad de Vistas Administrativas vía correo electrónico a vistasadministrativas@opp.pr.gov.
5. Las partes y/o testigos deberán conectarse en dispositivos separados.
6. El día del señalamiento, la Secretaria de Vistas le dará acceso a las partes y/o testigos para que puedan entrar de manera virtual a la vista y

les dará la bienvenida junto con las instrucciones a seguir mientras da comienzo la misma.

7. De alguna de las partes y/o testigos confrontar problemas técnicos con la plataforma o conexión deberá notificarlo a través del correo electrónico vistasadministrativas@opp.pr.gov para tomar las medidas correspondientes. Se buscarán alternativas para continuar los procesos, de no existir alguna se suspenderá la vista y se señalará una nueva fecha.
8. Los procesos mediante videoconferencia serán grabados en audio y video, por lo que la grabación oficial será la realizada por la Unidad de Vistas Administrativas. Las partes y/o testigos no podrán grabar o tomar fotos durante el proceso. De alguna de las partes necesitar copia de esta, deberá solicitarlo por escrito mediante el correo electrónico vistasadministrativas@opp.pr.gov.

Sección 2: En cuanto a la presentación de prueba documental, se tomarán las siguientes medidas:

1. En el caso de una Vista en su fondo, las partes deberán presentar en el **término de cinco (5) días antes de la fecha de la vista**, la prueba documental enumerada, incluyendo los informes periciales. En cuanto a la prueba testifical, deberán informar los nombres completos, breve resumen de su testimonio y los correos electrónicos para que la Secretaria de Vistas les envíe el enlace.
2. Las partes deberán notificarlo mediante el correo electrónico vistasadministrativas@opp.pr.gov.
3. De alguna de las partes no tener la intención de presentar prueba documental o testifical a su favor, deberá notificarlo mediante moción en el término antes señalado.
4. De alguna de las partes o ambas incumplir con lo establecido en el inciso 1 y 3, el Oficial Examinador podrá ordenar que la vista se celebre de manera presencial, previa notificación. En dicho caso, los representantes legales de las partes serán responsables de que sus clientes y testigos comparezcan el día del señalamiento. De no comparecer la parte querellante, se procederá con el cierre y archivo del caso por falta de

interés. De no comparecer la parte querellada se decretará la rebeldía y se llevarán a cabo los procesos en su ausencia.

Sección 3: En cuanto a la presentación de prueba testifical, se tomarán las siguientes medidas:

1. El Oficial Examinador les tomará juramento a los testigos.
2. Los testigos no podrán recibir ningún tipo de comunicación con las partes ni con los abogados durante el proceso. De incumplir con lo anterior, el Oficial Examinador podrá eliminar el testimonio o dar por terminada su participación en la vista.
3. De haber varios testigos, los mismos saldrán de la vista y serán ubicados en la sala de espera virtual o saldrán del enlace de la vista mientras les corresponde el turno de comparecer. En ambos casos, la Secretaria de Vistas les proveerá el acceso a la vista cuando les corresponda presentar su testimonio.

Artículo 8: Disposiciones supletorias

Sección 1: En lo no provisto en estas reglas o en cualesquiera otras reglas y reglamentos aplicables, el Oficial Examinador o por delegación de éste, la Secretaria con autorización del Subprocurador dictará las órdenes y reglas de aplicación general que sean necesarias para el mejor funcionamiento del sistema.

Sección 2: Respecto a cualquier asunto relacionado con la administración del personal de la Unidad de Vistas Administrativas, estas reglas se considerarán supletorias al Reglamento de Personal de la Oficina del Procurador del Paciente.

Artículo 9: Publicación

Sección 1: Las instrucciones, guías y/o protocolos particulares sobre la celebración de vistas administrativas serán publicadas en la página de internet de la agencia para su correspondiente difusión y notificación a la ciudadanía en general.

La referida publicación deberá realizarse en o antes del **término de diez (10) días** contados a partir de la fecha en que se suscribe la presente Orden Administrativa.

Artículo 10: Obligatoriedad de las reglas

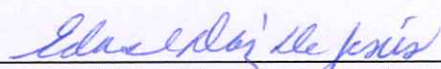
Sección 1: Estas reglas serán de carácter obligatorio para todos los componentes de la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales (PAAL) y de la Unidad de Vistas Administrativas, quienes deberán asegurarse del fiel y cabal cumplimiento de estas.

Artículo 11: Aprobación y Vigencia

El Protocolo para la celebración de Vistas Administrativas de manera presencial y por videoconferencia durante la emergencia del COVID-19 y otras instancias” de la Unidad de Vistas Administrativas de la Oficina del Procurador del Paciente ha pasado por un proceso de desarrollo y revisión de acuerdo con las responsabilidades y alcance de la Oficina, así como de las funciones del personal de la agencia. Las directrices que aquí se describen han de aplicarse en las instancias detalladas en su ejecución a modo de mantener un alto nivel de calidad en el trabajo realizado.

Este documento no podrá sufrir cambios o alteraciones a su contenido hasta tanto se lleve a cabo su próxima revisión, con excepción a que su implementación impida mantener el objetivo principal de su uso. Se insta a todos a cumplir con las directrices esgrimidas en el presente documento. De tener alguna duda o sugerencia favor de canalizarla a través de los supervisores de las respectivas áreas.

Certifico hoy, 23 de noviembre de 2021 la aprobación del “Protocolo para la celebración de Vistas Administrativas de manera presencial y por videoconferencia durante la emergencia del COVID-19 y otras instancias” de la Unidad de Vistas Administrativas de la Oficina del Procurador del Paciente (OPP).



Edna Díaz De Jesús, BHE, MPA
Procuradora