GOBIERNO DE PUERTO RICO
Corporación del Fondo del Seguro del Estado

Oficina Central

PLAN DE TRABAJO
OFICINAS REGIONALES
MODALIDADES PRESENCIAL, PRESENCIAL/REMOTO Y REMOTO

OFICINAS ADMINISTRATIVAS

Servicios Administrativos y Propiedad y Servicio

- Personal clerical, supervisores y demás personal, trabajarán presencial en días alternos de acuerdo con la necesidad de servicio.
- Choferes/personal de transporte se pueden coordinar en días alternos de la misma forma. De solo haber un recurso, la alternativa es reducir el horario de servicio, siempre que se cumpla con las funciones requeridas.
- En reunión celebrada el viernes 17 de julio de 2020 se había indicado que todos los Empleados de Limpieza estarán presencial diariamente. Sin embargo, se acordó con la UECFSE coordinar servicio en días alternos a este personal, con el compromiso de que no habrá ausencias, que los empleados presentes asumirán la totalidad de las funciones y serán altamente eficientes, cumpliendo con las expectativas de limpieza y desinfección de las facilidades. Este plan se revisará semanalmente. De no cumplirse según acordado, se activará el personal en su totalidad, reconociendo que la limpieza y desinfección es la herramienta primordial para combatir el COVID-19.

OFICINA DE RADICACIONES

Oficiales de Radicaciones y Supervisor

- Se coordinará para que al menos, 2 Oficiales y el Supervisor trabajen de manera presencial diariamente y se coordine trabajos remotos para el resto del personal de manera alterna. Podrán realizarse modificaciones, de acuerdo con el flujo de trabajo.

Informes Patronales

- Emergencias
  Se trabajarán por orden de prioridad, la cual será establecida por el Director Médico y el Gerente de Servicios Médicos. Los demás casos se trabajarán por orden de fecha.

Oficiales de Radicaciones:

- Trabajarán todos los casos radicados a través de la WEB, Informes Patronales depositados por el buzón en la Región y los recibidos por correo regular.

- Cada Oficial radicará los casos según el último número del número de caso (números nones y pares)
  - Llamarán al lesionado para corroborar la información del Informe Patronal y se asegurarán de que el correo electrónico del lesionado esté correcto.
  - El Oficial de Radicaciones debe enfatizar en que el paciente le brinde un **correo electrónico** viable. Esto es de suma importancia, ya que toda comunicación será a través de este.
  - Le solicitará por correo electrónico copia de la identificación con foto y la tarjeta del plan médico. En caso de que el lesionado insista en que no tiene el conocimiento de "atachar" estos documentos por correo electrónico debe enviarlo al Oficial de Radicaciones que está remoto a través de mensaje de texto y a los Oficiales de Radicaciones presenciales se los llevará presencial. Estos documentos deben ser enviados por correo electrónico, por el Oficial de Radicaciones de modo remoto al supervisor, y escribir en el "Subject" el número de caso y el nombre del lesionado.
  - Le asignará una cita para la Unidad de Cuidado Inmediato a través de la Tabla suministrada en el SHARE creado para estos fines. La cual le será enviada al lesionado por correo electrónico con una forma **CFSE-0418, Carta Invitación para el Reclamante,** que evidencie que lo citamos.
  - Debe orientar al lesionado, que puede llegar máximo con 15 minutos antes de la cita, con mascarilla y que no se permitirán acompañantes con excepción de que el lesionado sea menor de edad y pacientes que necesiten asistencia.
  - Los pacientes que no contesten las llamadas o que no tengan número de teléfono en el Informe Patronal serán referidos al Supervisor para el trámite correspondiente.
  - Uno de los Oficiales presenciales preparará las carpetas de los casos y los documentos requeridos.
  - Cada Oficial presencial le tomará las firmas de los documentos normativos.
  - El Oficial presencial que solo prepara las carpetas tomará las firmas de los documentos normativos de los casos del Oficial que trabaja remoto.
  - Tramitará mediante correo regular las citas de los lesionados que no tengan teléfono en el Informe Patronal, coordinándola a través del "SHARE" para que no haya duplicidad de pacientes en los horarios disponibles. Si el paciente no asiste a la cita se continuará con el trámite correspondiente de referir el caso a Compensaciones para la disposición de este.

ÁREA DE CUIDADO INMEDIATO

Casos citados

- Se citará un paciente por médico por hora.
- Los casos nuevos de condición emocional se atenderán por tele consulta.

Enfermera/o de Triage

- Llenará la primera parte del formulario.
- Orientará al lesionado sobre los controles que se mantienen en la localidad.
- Realizará preguntas de rigor con el documento **CFSE 05-00 Identificación de Casos Sospechosos de COVID-19** para conocer si el lesionado presenta síntomas.
- Pasará el lesionado al médico para su evaluación.

Enfermera/o de Despacho/Disposición

- Le explicará al lesionado sobre la receta y el proceso de los documentos que le entregará la Secretaria Médico Legal por correo electrónico (formas CFSE 395, 1135, Boleta de Citas Médicas, etc.)
- Le pasará el expediente de reclamaciones a la Secretaria Médico Legal.

Radiología

- Si hay una placa de emergencia, se hace interna. La Secretaria Médico Legal de Casos Nuevos entrega el CFSE-05-095 Referido Médico y un CFSE 02-063 Control de expediente de reclamaciones a la Secretaria Médico Legal del Área de Rayos X. Una vez termine de realizarse la placa se la entrega a la Enfermera.
- Además de los casos de la Unidad de Cuidado Inmediato, como primera opción se enviará el lesionado al proveedor interno para la coordinación de los estudios ordenados, programando las visitas en horarios para evitar congestión de lesionados en el área. De igual forma se requiere coordinar por cita el recogido de estudios para citas externas.

Secretaria Médico Legal

- Tramitará todos los documentos y citas por correo electrónico.

CLÍNICAS DE SEGUIMIENTO POR TELEMEDICINA

- La Secretaria Médico Legal llama con varios días de anticipación, al lesionado para actualizar su información de correo electrónico e indicarle al lesionado hora y cita en que se le va a atender por telemedicina.
- La Secretaria Médico Legal entrega los expedientes de reclamaciones a la Enfermera.
- La Enfermera verifica el expediente, que todos los estudios estén completos y se los refiere al médico.
- La Secretaria Médico Legal llama al lesionado a la hora asignada y le transfiere la llamada al médico.
- El médico refiere la llamada a la Secretaria Médico Legal, quien procede al trámite correspondiente y le asigna una nueva cita, así como cualquier la cita para cualquier otro servicio ordenado por el médico.

CLINICAS DE SEGUIMIENTO PRESENCIAL

- Casos que el médico determine la necesidad de atender de forma presencial, se citarán a razón de un paciente por hora coordinado entre clínicas para no exceder la cantidad de pacientes en la Sala de Espera y velando por el cumplimiento del distanciamiento social.
- El paciente será llamado por la enfermera a la hora en punto de su cita, procederá con la entrevista de rigor y lo referirá al médico.
- El médico atenderá el paciente y devolverá a la enfermera.
- La enfermera despachará al paciente y le indicará que en unos minutos la Secretaria Médico Legal se comunicará con él, por teléfono para indicarle fecha de citas, enviárselas por correo electrónico y en caso de tener referidos a especialista le indicará los pasos a seguir.

Unidad Multidisciplinaria

- Todos los pacientes se atenderán por telemedicina con el mismo procedimiento que se lleva en las clínicas de seguimiento, excepto por la intervención de la enfermera.
- En caso de que sea necesario atender presencial se coordinará con el paciente día y hora de la cita y se atenderá tomando todas las medidas de seguridad necesarias.

Control Médico

Se ofrecerán los siguientes servicios:

- Casos devueltos por la Comisión Industrial
- Reapertura por propio derecho
- Justificación de CFSE 1013, No Comparecencia

El trabajo es presencial para todos los empleados

- Oficial Administrativo
- Médico Ocupacional
- Secretarias Médico Legal

Casos devueltos por la Comisión Industrial

- El médico estudia la Resolución y emite los CFSE-05-395 Referido Médico a especialistas y/o estudios recomendados y necesarios para el tratamiento médico.
- La Secretaria Médico Legal se comunica con el lesionado.
- La Secretaria Médico Legal prepara las CFSE 2000 Cita Médica con los estudios y demás documentos necesarios para su tratamiento.
- Contactará al lesionado.

Terapia Física

Composición de la Oficina (personal presencial)

- Director de Terapia Física
- Supervisor de Terapia Física
- Secretarias Médico Legal
- Terapistas Físicos
- Asistente Terapista Físico

  - El Director o Supervisor coordinará las citas de los lesionados según establecido.
  - Se citará un paciente por hora por terapista
  - El Terapista Físico desinfectará las camillas y equipo de trabajo entre cada paciente
  - Se utilizarán aisladores desechables para la aplicación de modalidades de calor o frío
  - La Secretaria Médico Legal enviará las boletas CFSE 05-125 (2000) por correo electrónico al lesionado y las CFSE 05-095 (1135) al Centro Externo.
  - En el área del gimnasio solo se utilizará la bicicleta estática en casos de rehabilitación de extremidades inferiores, siguiendo las normas de higiene y desinfección establecidas luego de cada uso.
  - Se establecerá plan de ejercicios para el hogar (Home Program).

Terapia Ocupacional

  - El Supervisor coordinará las citas de los lesionados según establecido.
  - Se citará un paciente por hora por terapista
  - El Terapista Ocupacional / Asistente desinfectará equipo y materiales entre cada paciente
  - La Secretaria Médico Legal enviará las boletas de citas al paciente a través de correo electrónico

Farmacia

  - El médico de Cuidado Inmediato y Clínicas referirá la CFSE 1084 de equipo médico quirúrgico por correo electrónico al personal asignado.
  - Se citará al lesionado (2 por hora) para ajuste y recogido del equipo.

Especialista en Rehabilitación

  - Trabajo remoto y presencial alternadamente
  - En casos de requerir al lesionado de forma presencial para su evaluación, se citará un lesionado por hora

RECLAMACIONES

Presencial/Remoto

Compensaciones

Trabajo presencial Oficial de Compensaciones

- Referir casos al Médico y al Asesor Legal
- Preparar la carpeta de los casos de subrogación.
- Trabajar los casos de las Investigaciones.
- Pago de Incapacidad Total Permanente (ITP), atendidos en el Comité Socioeconómico.
- Trabajar casos decididos en el Comité de Compensabilidad.
- Trabajar los casos resueltos por la Honorable Comisión Industrial.

Trabajo Remoto Oficiales de Compensaciones:

- Radicación de Casos Nuevos.
- Cambio de Estatus.
- Análisis y pago de Incapacidad Parcial Permanente (IPP)
- Análisis y pago de Incapacidad Total Permanente, referidas por la Honorable Comisión Industrial.
- Pagos de dietas retroactivos.
- Solicitar por correo electrónico a la Oficinista Dactilógrafo los casos que van a trabajar el día en que van a estar presencial.

Los Oficiales de Compensaciones trabajarán de manera remota y en el presencial alternadamente.

Oficinista Dactilógrafo

- Solicitar en el Archivo de expedientes de reclamaciones los casos solicitados por el Oficial de Compensaciones.

Investigaciones

- Todos los días tiene que estar un Investigador de manera presencial.
- Las investigaciones solicitadas por los Oficiales de Compensaciones serán asignadas por sistema a los Oficiales de Investigaciones.
- Los Oficiales de Investigaciones serán responsables de verificar a diario los casos asignados para trabajarlos de inmediato. Deben dar especial atención a los casos de Subrogación, Emocional y los previamente asignados.

- Deben promediar un total de 3 casos diarios, los cuales deben enviar a su supervisor todos los viernes.
- El método de atención de las investigaciones será por video conferencia a través de Microsoft Teams, correo electrónico o en su lugar llamada telefónica. Le solicitarán al patrono y al lesionado, copia de identificación con foto para determinar identidad.
- Una vez terminada la investigación será sometida al supervisor por correo electrónico o presencial en la Región.
- Los casos terminados serán evaluados por el supervisor quién aprobará o rechazará y procederá con la acción correspondiente.
- El Supervisor enviará la investigación terminada al Oficial de Compensaciones para el trámite correspondiente.
- En caso de que el Oficial de Compensaciones necesite consultar con el Oficial de Compensaciones o el Asesor Legal, lo harán por llamada telefónica a la extensión correspondiente, de acuerdo con el programa de trabajo de éstos, que se le enviará al Supervisor.
- Solicitar los Casos de las Investigaciones.
- Informes y funciones inherentes a su puesto y requeridos por su supervisor.

Información y Ayuda al Ciudadano

- Los Oficiales de Información estarán trabajando de forma remota en el trámite de certificaciones, datos vitales, reclamaciones entre otras tareas.
- Se requerirá a este personal de forma presencial alternada según lo requiera el plan de trabajo establecido

ADJUDICACIONES

Asesor Legal y Secretaria Legal

- El trabajo del área se establece de forma presencial.
- La secretaria de la unidad recibirá los expedientes físicos referidos de Compensaciones y los canalizará al Asesor Legal para la gestión correspondiente, siguiendo el curso de acción y manejo conforme a las normas y procedimientos establecidos.

SECRETARÍA AUXILIAR

Esta oficina se compone de:

- Oficinista Dactilógrafo
- Oficinistas

- Secretarias Médico Legal
- Técnico de Manejo de Información de Salud
- Jefe de División

Las funciones de esta oficina son:

- Recibir Notificaciones de Abogados
- Recibir Notificaciones de la Honorable Comisión Industrial (trámite interno)
- Recibir Resoluciones de la Honorable Comisión Industrial (trámite interno)
- Enviar casos para la Honorable Comisión Industrial (trámite interno)
- Referir las Resoluciones a Control Médico, Dirección Regional y Reclamaciones (trámite interno)
- Notificar las Decisiones del Administrador (trámite interno)
- Referir los casos de Subrogación y Patrono No Asegurado a las áreas correspondientes (trámite interno)
- Manejo de Información de Salud (copias de estudios y/o expedientes de reclamaciones)

Recibir notificaciones de abogados:

- Se coordinará para que los abogados envíen las Notificaciones por correo electrónico y la Oficinista Dactilógrafo le envíe una Certificación de las Notificaciones recibidas.

Manejo de Información de Salud (copias de estudios y/o expedientes de reclamaciones)

- Lesionado y/o abogados se comunican por teléfono y/o correo electrónico para solicitar las copias.
- El Oficinista orienta al lesionado a llenar por correo electrónico la Solicitud de Copia de Récord Médico o en su lugar una carta solicitando las copias y el propósito de estas.
- Tan pronto se recibe la solicitud o carta del lesionado se procede a calcular el costo de estas y se emite la factura.
- Se envían las facturas a Recaudaciones
- Tan pronto están listas las copias se le avisa al lesionado y/o abogado y se le indica día y hora que puede pasar a recoger las copias. Se orienta al lesionado a ir directo a Recaudaciones a pagar la factura y con el recibo va a Secretaria Auxiliar para que le entreguen las copias.

Notificaciones

- Se enviarán todas las notificaciones por correo electrónico a patronos, lesionados y abogados. De no existir correo electrónico, se tramitarán por correo federal.

Vistas Médicas y Vistas Públicas

- Se recibirán de la Honorable Comisión Industrial por correo electrónico y se continuará con el trámite correspondiente.

Archivo de Reclamaciones

Las funciones de esta área son completamente presenciales.

FINANZAS

Presencial/ Remoto alternadamente

Cobros y Embargos

Esta oficina se compone de:

- Supervisor (presencial)
- Oficinista (presencial)
- Oficinista Dactilógrafo
- Auxiliar Fiscal

Las funciones en esta oficina son:

- Plan de pago
- Cartas de cobro (trámite interno)
- Cobros a patronos morosos (trámite interno)
- Certificaciones de deuda (trámite por la web)
- Embargos
- Cancelación de Embargos

Plan de pago

- Se orienta al patrono sobre la legalidad, el compromiso y consecuencias de no cumplir con el Plan de Pago.
- Se orienta al patrono sobre los documentos y proceso requerido para establecer un Plan de Pago.
- Se tramitan todos los documentos por correo electrónico y frecuencias y formas de pagos.

Embargos y cancelación de Embargos

- Se continúa con el proceso legal vigente.

Pagaduría

Esta oficina se compone de

- Pagador Supervisor (remoto/presencial)
- Auxiliares Fiscales (presencial/remoto)

Las funciones en esta oficina son

- Activación de las Tarjetas de Evertec. Se coordinará un empleado presencial por Región y los demás empleados trabajarán remoto.
- Pagos de dietas y millaje a lesionados

Proceso Activación de las Tarjetas de Evertec

- Se citarán los lesionados que se comunican para estos fines. Si el lesionado llega de forma presencial y no hay ningún lesionado recibiendo este servicio en el momento, se coordina con el Oficial de Seguridad para que pase a recibir el servicio.

Pagos de Dietas y Tarjetas de Evertec

- El pago de dietas y millaje a los lesionados es mínimo, ya que la mayoría de los servicios médicos se están ofreciendo por telemedicina. En caso de que se requiera atender un lesionado de forma presencial, puede entrar a recibir el servicio sin problema porque la cantidad de lesionados citados va a estar muy controlada.

Recaudaciones

Esta oficina se compone de

- Recaudador Supervisor (remoto/presencial)
- Auxiliares Fiscales (presencial/remoto)

Las funciones en esta oficina son

- Cobro a patronos, lesionados y empleados.
- Estas funciones se pueden trabajar presencial/remoto, en este momento los dos Auxiliares están presencial, pero luego del “rush” de Seguros estarán presencial remoto, siempre y cuando estos empleados estén dispuestos a utilizar sus teléfonos celulares de forma oficial.

SEGUROS E INTERVENCIONES

- En la División de Seguros el Jefe de Seguro será de manera remota/ presencial. Sin embargo, se mantendrá presencial hasta el 4 de agosto de 2020.
- La secretaria de la división será de manera presencial.

Formalización de Pólizas

Esta oficina se compone de:

- Supervisor (presencial/remoto) Presencial hasta 4 de agosto de 2020
- Oficiales de Investigación y Seguros (presencial/remoto)
- Entrevistador (presencial/remoto)

Las funciones en esta oficina son:

- Formalización de Pólizas
- Endosos de Pólizas
- Rendir Declaración de Nóminas
    - En este tiempo de "rush" se atenderán a los patronos según orden de llegada, de manera ordenada, coordinando con el Oficial de Seguridad. Cuando el tiempo de "rush" pase, se procederá a atender los patronos por teléfono y/o correo electrónico.

Liquidación de Pólizas

Esta oficina se compone de

- Supervisor (Remoto/presencial) Presencial hasta el 4 de agosto de 2020
- Oficiales de Seguros (Remoto/presencial)
- Operador de Entrada de Datos (Remoto/presencial)

Las funciones en esta Oficina son

- Carta de Relevos
- Declaraciones de Nóminas
- Certificaciones de Vigencia

Intervenciones

- Trabajo remoto/presencial
- Presencial para sacar copias y discusión de auditorías

Archivo de Pólizas

- Se requerirá que los empleados de forma presencial

Las áreas que requieran a lesionados y patronos de forma presencial, deberán suministrar la lista de citados a Seguridad Corporativa para coordinar el acceso a la facilidad.

El personal que estará sin funciones fuera de las facilidades en horas laborables, estarán pendiente de ser llamado **"On Call"** alternadamente en caso de requerir su presencia por ausencias del personal que fuera previamente coordinado como presencial. Además, deberán coordinar y tomar

adiestramientos de Ética Gubernamental, módulos educativos, cursos de educación continua y otros, aprovechando este tiempo para su capacitación personal.

20-jul-2020

Lcdo. Juan C. Benítez Chacón, MHSA
Administrador Interino

Fecha