



ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
OFICINA DE LA PROCURADORA DEL PACIENTE

14 de mayo de 2008

Hon. Migdalia Padilla Alvelo  
Senadora  
Presidenta Comisión de Hacienda  
Senado de Puerto Rico

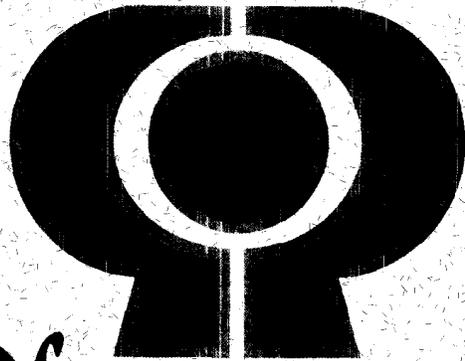
Estimada señora Presidenta:

De acuerdo a la solicitud de la Comisión que usted preside sometemos el Memorial Explicativo del Presupuesto recomendado para el próximo año fiscal 2008-2009. El mismo contiene los anejos I, II y III solicitados.

Estoy a la disposición de esa honorable comisión para someter cualquier otra información que estime conveniente.

Cordialmente,

Luz T. Amador Castro, MD, MHP  
Procuradora del Paciente



**Oficina de la  
Procuradora  
del  
Paciente**  
Estado Libre Asociado de Puerto Rico

2008 MAY 15 AM 7:34

COMPTON  
VIAJE  
COURTESY



*Memorial Explicativo*

*Presupuesto*

*2008-2009*



Estado Libre Asociado de Puerto Rico  
**Oficina de la Procuradora del Paciente**

**Memorial Explicativo  
Presupuesto 2008-2009**

Buenos días, Honorable Ángel Pérez Otero, presidente de la Comisión de Hacienda de la Cámara de Representantes, Honorable Migdalia Padilla, presidenta de la Comisión de Hacienda del Senado de Puerto Rico y demás miembros de las comisiones. Comparece ante ustedes, Luz Teresa Amador Castro, Procuradora del Paciente, para presentar el presupuesto recomendado por el Gobernador de Puerto Rico para el año fiscal 2008 – 2009.

---

## **PRESUPUESTO 2008-2009**

---

### **INTRODUCCIÓN**

Deseo compartir con esta Honorable Comisión un breve relato de nuestra trayectoria, crecimiento y evolución desde el 2002. La Oficina de la Procuradora del Paciente se estableció hace apenas seis (6) años, lo que nos hace una Agencia de reciente creación la cual desde su comienzo ha operado con un presupuesto austero y con limitaciones de recursos humanos para atender una demanda externa cuantiosa. Esta Agencia constituye uno de los proyectos de justicia social más importantes y vanguardistas del siglo XXI, por lo que felicito a nombre de los 3.8 millones de pacientes, a todos aquellos hombres y mujeres puertorriqueños/as que lo hicieron realidad.

El presupuesto recomendado de nuestra Agencia asciende a \$4, 350,000, los cuales provienen de la Resolución Conjunta del Presupuesto General, equivalente a un presupuesto per cápita de \$1.14 para defender y proteger los derechos de todos los pacientes en Puerto Rico.

Al 30 de junio de 2008, cerraremos operaciones con un presupuesto balanceado. Esto nos permitirá cubrir todos nuestros compromisos, luego de realizar múltiples esfuerzos para reducir los gastos operacionales y, a la misma vez, incrementar la productividad y eficiencia de los servicios que brindamos. La situación ha sido más difícil aún cuando no sólo hemos tenido escasos recursos disponibles, sino que enfrentamos, además, una encomienda de ley que desde su origen nunca contó con la asignación fiscal para ampliar nuestra clientela a

los 1.6 millones de pacientes de planes médicos comerciales o privados. Esto representó una suma adicional de 51% a la población que hasta ese momento atendíamos. Además, al presente estamos brindando servicios a los 3.8 millones de pacientes con o sin plan médico, incluyendo a los confinados y personas sin hogar.

---

**I. ACCIONES IMPLANTADAS PARA GENERAR ECONOMÍAS E INCREMENTAR EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD, AÑOS FISCALES 2006, 2007, 2008**

---

Para ser efectivos, ante los momentos más cruciales de nuestra gestión y cumplir con la responsabilidad legal de garantizarle los derechos a los 3.8 millones de puertorriqueños, hemos dirigido nuestros esfuerzos a brindar servicios de la más alta calidad a la gente que los necesita y contribuir a las transformaciones que requiere el sistema de prestación de servicios de salud. Las estrategias que hemos desarrollado están encaminadas a maximizar el potencial y capacidad de nuestra fuerza trabajadora y optimizar la infraestructura tecnológica, aún sin recursos adicionales y un incremento en la clientela a la cual servimos. Además, estamos trabajando intensamente para continuar proveyendo la herramienta del conocimiento en derecho a un mayor número de pacientes, proveedores y aseguradoras y servir de facilitadores para lograr que el sistema de prestación de servicios de salud responda a las necesidades, preferencias y expectativas de sus consumidores, los pacientes, lo que garantizará los derechos de los pacientes a nivel colectivo, de los pobres, de los más pobres y los acaudalados en igualdad de condiciones.

Ante este gran desafío, comparto con ustedes las múltiples oportunidades y gestiones realizadas en estos tres años, para lograr reducir nuestros gastos e incrementar la productividad, efectividad y eficiencia y a la vez ofrecer más y mejores servicios para hacer cumplir los derechos de los pacientes y culminar cada año fiscal con un presupuesto balanceado.

Tengo que traer a su atención que nuestra oficina central ha confrontado una gran necesidad de espacio. El edificio que ocupamos resulta pequeño para nuestras operaciones debido al crecimiento notable que hemos experimentado en tan solo seis (6) años. Además, nos resulta muy difícil la operación debido a las limitaciones de la planta física; por tal razón, tenemos que relocalizar nuestras operaciones en un edificio que nos permita ser más eficientes y efectivos en nuestras operaciones diarias. Ante los elevados costos de la relocalización, tuvimos que activar un plan dirigido a generar economías para cubrir el gasto de la mudanza, retrasando la ocupación de puestos claves como el puesto de Director de Querellas y Cumplimiento, Oficial de Calidad, Analista Programador de Sistemas de Información y Subprocurador. Gracias a este plan de economías, nuestros compañeros de trabajo contarán con un nuevo edificio en los próximos meses y prontamente ocuparemos los puestos antes mencionados.

**A. Los controles internos y las economías generadas en los últimos años ascienden a \$1,345,297, poniendo en efecto las siguientes acciones:**

Mantuvimos 29 puestos vacantes, los cuales representan una economía de \$364,575 al marzo de 2008.

Alcanzamos una disminución de de 5 puestos de confianza para una reducción de 29 % y una economía de \$324,565 en los pasados dos años.

Redujimos los servicios profesionales en \$408,249 en los pasados dos años.

Consolidamos los servicios de las Oficinas Regionales, lo que produjo economías ascendentes a \$40,000.

Redujimos nuestro gasto telefónico en \$42,376 durante el pasado año fiscal, como resultado de realizar un análisis minucioso de la cuenta y la disminución de las líneas de teléfono a las extremadamente necesarias. El ahorro en los pasados dos (2) años 2006y 2007 asciende a \$62,610.

Eliminamos un 70% de las líneas de teléfonos celulares para una economía de \$5,820 en el presente año fiscal. En los pasados tres (3) años la economía asciende a \$17,116.

Redujimos los gastos de dieta y millaje en \$84,254 en los pasados dos años, equivalente a un 86%.

Eliminamos contratos de servicios de infraestructura para la transmisión de datos y nos unimos a la infraestructura de la Oficina de Gerencia y Presupuesto, produciendo economías de \$43,170 en los pasados dos años.

Programamos un nuevo número de teléfono para redirigir las llamadas del área metropolitana, lo que redujo el consumo de la línea 1-800 en \$13,726 en el pasado año, a pesar del incremento en la utilización de los servicios de nuestro Centro de Llamadas.

Redujimos las compras de materiales a lo extremadamente necesario logrando reducir el gasto en \$47,226.

Consolidamos las Oficinas de la Región de San Juan y de Humacao, en una sola Región. En este esfuerzo mantenemos vacante el puesto de Director Regional de San Juan, lo que ha generado economías ascendentes a \$45,948.00 anuales contribuyendo al control de gastos en la nómina y la reducción de los puestos de confianza.

Establecimos la política de reducir el uso de papel, conocida como "Paperless Policy". Esta acción va dirigida a maximizar la utilización de los equipos tecnológicos y de comunicación electrónica. De esta manera redujimos el gasto de papel, lo que ha contribuido en ahorros en las compras de materiales.

Economizamos cerca de \$60,000 en material impreso de los cuales hemos tenido el auspicio de la empresa privada.

Mecanizamos el inventario perpetuo para establecer mayores controles en el despacho de materiales, lo que ha contribuido en ahorros en este renglón.

Redujimos el gasto de energía eléctrica no empece a los aumentos de combustible, mediante una campaña interna de control de gastos para limitar el desperdicio. Adoptamos la política de apagar las máquinas de acondicionadores de aire a las 4:00 p.m. y apagar las luces de los servicios sanitarios, etc. El ahorro producido en este concepto es de alrededor de \$12,000 anuales.

#### **Gastos no incurridos**

Generamos economías ascendentes a \$2,875,000.00 como resultado de las alianzas estratégicas con la empresa privada y los gobiernos municipales, en los pasados (3) tres años.

Logramos ahorrar cerca de \$600,000.00 en gastos no incurridos con la colaboración de los gobiernos municipales. Contamos con cuatro (4) Oficinas Regionales, cinco (5) Satélites y un (1) Centro Municipal de Información y Asistencia al Paciente en Juncos. En la mayoría no pagamos renta ni utilidades, y en algunas contamos con el apoyo de empleados municipales.

Cerca de \$2, 275,000.00 millones representaron los ahorros en gastos no incurridos, gracias a la colaboración de la empresa privada.

Desarrollamos estrategias con la empresa privada para obtener auspicios en la promulgación y mensajes a través de los medios de comunicación masiva y la producción de material educativo para incrementar el conocimiento en

derecho. Entre lo que hemos publicado, se encuentran cápsulas educativas y folletos de interés a los pacientes sobre el derecho aplicado a ciertas condiciones de salud de mayor prevalencia en Puerto Rico, como la diabetes, la hipertensión, el Virus Respiratorio Sincitial, el alzheimer, entre otras.

**B. Incremento en la eficiencia y productividad para ofrecer más y mejores servicios a la gente que lo necesita**

Además de los controles establecidos y las economías generadas, hemos reestructurado la Agencia, reformulado programas, servicios y procesos de trabajo para aumentar la productividad y operar de forma más efectiva y eficiente, traduciendo nuestros planes en acciones concretas y en resultados.

**Reestructuración de la Agencia**

Revisamos nuestra estructura organizacional y operacional para hacerla más ágil, eficiente y efectiva a las necesidades de los ciudadanos a quienes servimos. Dividimos la Agencia en dos (2) grandes regiones, la noreste y suroeste. Esto ha sido posible con la adquisición e implantación de nuevo equipo electrónico para enlazar digitalmente a todas las Oficinas Regionales de la OPP con el nivel central.

Mediante ésta reestructuración, creamos la **Unidad de Cumplimiento**, con el propósito de reducir las querellas como resultado de las garantías de los derechos de los pacientes a nivel colectivo, con la misma asignación presupuestaria.

Integramos el área normativa con la operacional, o sea, unimos el nivel central con las Oficinas Regionales bajo un solo director.

Reestructuramos la División de Educación en dos (2) grandes componentes:

1. El Centro de Llamadas con su Centro de Orientación (COIPFAM) y el Centro de Radicación de Querellas.

2. El Centro de Adiestramiento para la Excelencia.

Creamos el **Comité de Estrategias y Comunicaciones** para el análisis sistemático y desarrollo de las estrategias que añaden valor a nuestros clientes internos y externos.

Realizamos la revisión de todas las clases que componen la Unidad Programática y sus funciones. Reclasificamos los puestos de Educador(a) en Salud, Educador(a) en Salud Comunal, Coordinador(a) de Salud en Prevención, Coordinador(a) de Servicios de Apoyo a la Comunidad, Evaluador Regional de Calidad y Mediadores de Querellas, entre otros para que todos estos puestos puedan fortalecer el servicio directo al paciente en el Centro de Llamadas en la Unidad de Cumplimiento y en la Mediación de Querellas. Esta revisión del Plan de Clasificación posibilitará, además, la reubicación de tres (3) enfermeras profesionales a la Unidad de Cumplimiento recién creada. Asimismo, con la ubicación del personal de Educación al Centro de Llamadas y la nueva tecnología integrada, permitirá el contar con el 100% del personal necesario, redundando en un incremento significativo en la atención de paciente que solicitan nuestro servicio a través del Centro de Llamadas.

Ante la extrema necesidad de recursos humanos, la OGP nos ha autorizado el reclutamiento del Director de la División de Querellas y Cumplimiento, médico de profesión, para brindar dirección, supervisión y apoyo a una de las divisiones de mayor importancia para el servicio directo. Además, una enfermera graduada para ser parte de la Unidad de Cumplimiento para fortalecer la fiscalización de manera proactiva llevando a cabo auditorías de cumplimiento, inspecciones oculares y monitorías, entre otras actividades y un Analista de Programación con la pericia necesaria para

continuar fortaleciendo nuestra tecnología e incrementar nuestra eficiencia reduciendo así la necesidad de reclutar recursos humanos adicionales, sustituidos por tareas mecanizadas ágiles y efectivas.

Establecimos la Unidad de Investigación en la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales (PAAL), la cual cuenta con un (1) médico y dos (2) investigadores bajo la supervisión técnica del médico, lo que integrará los trabajos investigativos redundando en mayor eficiencia.

### **Herramientas a nuestra fuerza trabajadora para incrementar la productividad, la satisfacción de nuestros clientes y la innovación**

Contratamos un recurso experto en desarrollo organizacional, para proveer herramientas a los empleados dirigidas a focalizar y alinear los recursos de la agencia con su visión y estrategias para lograr los resultados delineados en nuestro plan estratégico.

Incrementamos los adiestramientos a nuestra fuerza trabajadora de manera que estén capacitados para obtener los más altos niveles de excelencia, eficacia y productividad, en aras de proveer a los empleados los medios necesarios para el mejoramiento continuo de sus conocimientos, habilidades, destrezas y aptitudes.

Establecimos un Sistema de Evaluación de Desempeño para garantizarle a los empleados evaluaciones periódicas, orientación, retroalimentación y acciones correctivas dirigidas a mejorar el nivel de desempeño del trabajo que estos realizan.

Establecimos los estándares de productividad y calidad en el área programática de servicio directo, para monitorear los indicadores de éxito de forma sistemática y desarrollar las estrategias necesarias para su

cumplimiento. Hemos iniciado este proceso en la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales y las áreas de apoyo.

Diseñamos un instrumento para medir la calidad de la mediación de las querellas de forma sistemática.

Iniciamos el monitoreo de la calidad de las llamadas de pacientes o familiares, mediante grabación telefónica, lo que ha permitido ver la calidad de la orientación y el manejo de la llamada mediante la utilización de las herramientas provistas.

Culminamos la segunda revisión del Reglamento Sustitutivo del actual #6648, el nuevo Reglamento de Procesos Administrativos, el cual es uno más conciso, ágil y abarcador. Esta herramienta permitirá brindar un servicio más ágil y efectivo al paciente en la defensa de sus derechos. Esto lo veremos reflejado en el próximo año fiscal.

Culminamos el Reglamento de la Ley 194 de 25 de agosto de 2000 y el Manual de Querellas con procedimientos más ágiles y efectivos en la solución de querellas y el establecimiento de políticas de tiempo de respuesta aplicadas a proveedores y aseguradoras, lo que se verá reflejado en la productividad del próximo año.

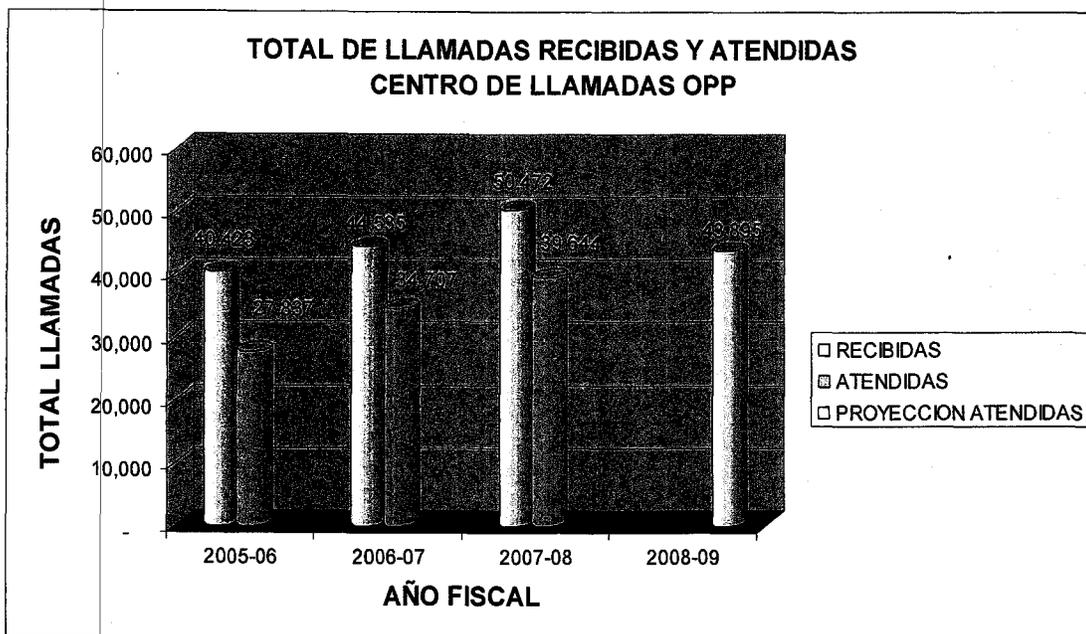
Diseñamos un instrumento para medir la satisfacción de los pacientes que solicitan nuestros servicios, el cual comenzamos a administrar este año fiscal.

Contaremos con espacios de trabajo integrados, amplios y placenteros para nuestra fuerza trabajadora, una vez culminemos la mudanza al nuevo edificio, lo que redundará en menos ausentismo y mayor productividad, así como más eficiencia por el beneficio de las nuevas facilidades al fortalecimiento de nuestra tecnología.

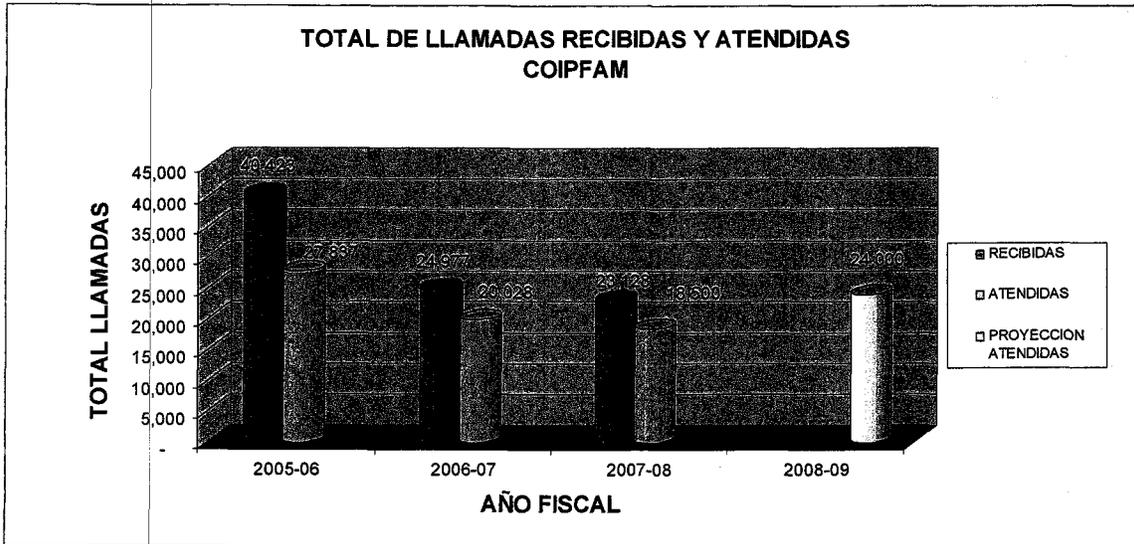
### Optimización de la tecnología para lograr mayor eficiencia

La optimización de la aplicación electrónica para el servicio de orientación y radicación de querellas, utilizada en el Centro de Llamadas junto al sistema de telefonía integrada recién establecido, nos permite atender un número mayor de pacientes de forma efectiva. La telefonía integrada permite extender nuestro Centro de Llamadas a las Oficinas Regionales donde ubican tres (3) Educadoras en Derecho que atenderán un mayor número de pacientes que soliciten nuestros servicios para radicar querellas y orientación, a través de la línea libre de costos, reduciendo significativamente la cantidad de llamadas abandonadas. Esto a su vez, permitirá el apoyo de las educadoras en las campañas educativas de la OPP. Ver gráfica 1,2 y 3 Centro de Llamadas y proyección 2009

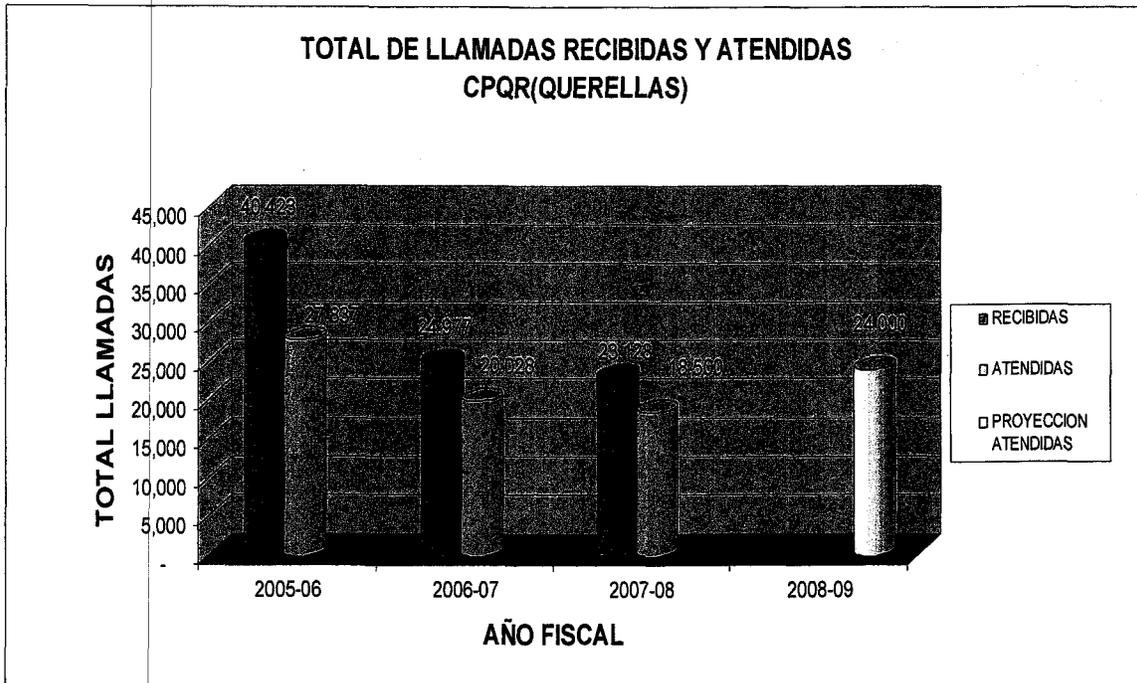
Gráfica 1



Gráfica 2



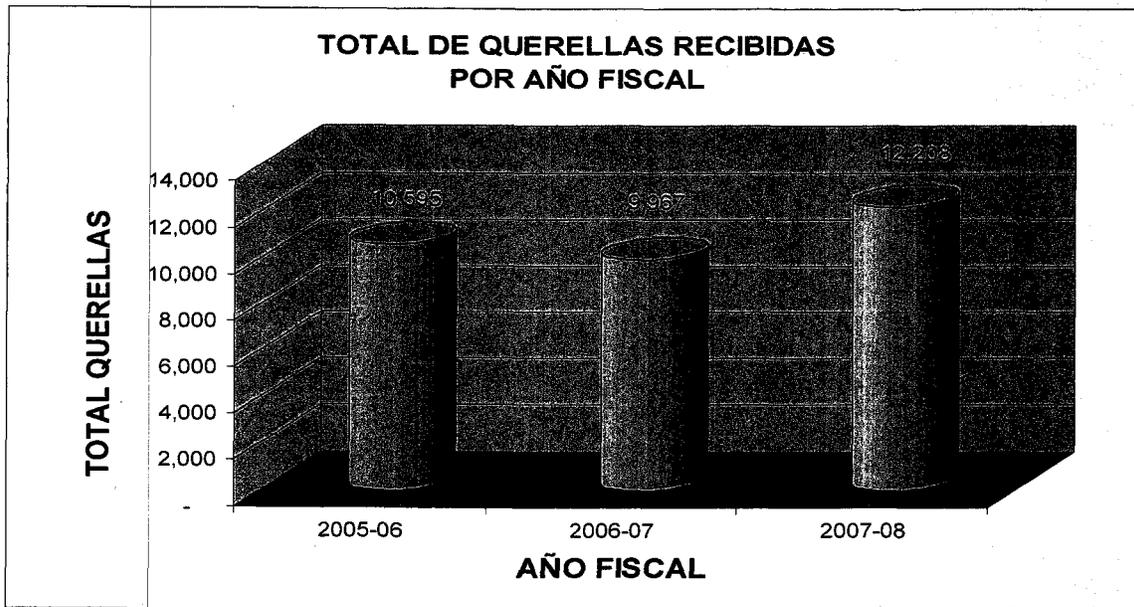
Gráfica 3



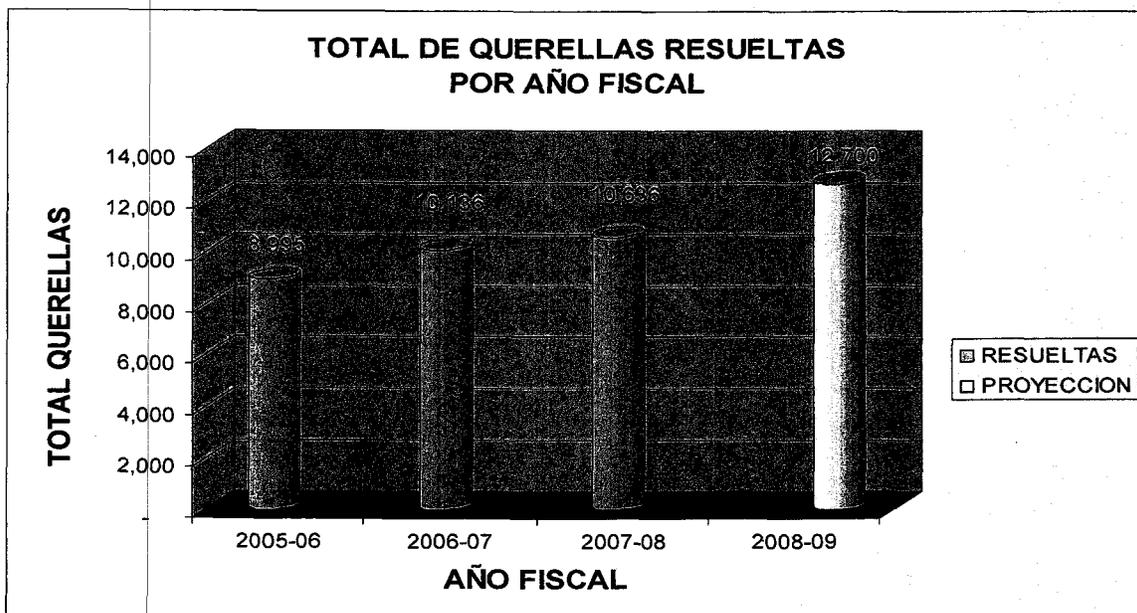
Optimizamos la aplicación electrónica para la radicación y solución de querellas y estamos implantando el uso de información segura a través del correo electrónico, lo que aumentará la capacidad de nuestros mediadores en la solución de querellas, de forma mecanizada, sin necesidad de reclutar recursos

adicionales. La protección del correo electrónico se logra a través de aplicaciones, las cuales facilitarán el intercambio de data sensitiva relacionada a querellas con proveedores de salud y aseguradoras garantizando, la confidencialidad y a su vez agilizando el tiempo de solución de querellas. Ver gráfica 4 y 5 solución de querellas y proyección 2009 –

Gráfica 4



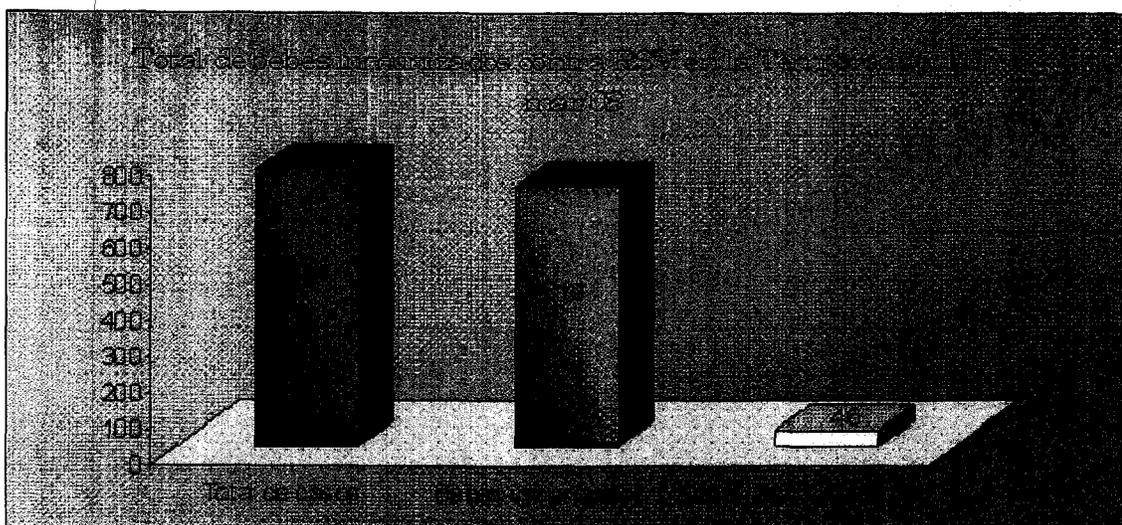
Gráfica 5



La nueva aplicación de radicación y solución de querellas ha sido adaptada a nuestra jurisdicción de planes privados y permitirá conocer de forma precisa y confiable el perfil de querellas por proveedor, aseguradora y por condición de salud, entre otras; información que utilizaremos para hacer auditorías dirigidas a aquellos que incurren en patrones o referirlos a la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales (PAAL) de continuar los patrones de querellas. Además, nos permitirá hacer planteamientos bien fundamentados a los foros responsables de formular políticas de salud.

Fortalecimos la aplicación de monitoreo electrónico de Synagis. Este sistema nos ha permitido mecanizar las tareas de monitoría y hacerlas más efectivas, reduciendo la necesidad de reclutamiento del recurso humano para lograrlo. Mediante el monitoreo pudimos corroborar que al 94% de los bebés a quienes se solicitó aprobación de cubierta de Synagis se les garantizara su derecho a ser “vacunados”, antes del alta del hospital. Ver gráfica 6

Gráfica 6



## **Apoderamiento y autogestión de los pacientes para lograr mayor eficiencia**

Además de las economías generadas en gastos no incurridos, hemos logrado que cada día un mayor número de pacientes posean el conocimiento en derecho, como resultado de las alianzas estratégicas con la empresa privada, Esto ha provocado que los pacientes sean capaces de identificar violaciones y acudir a la OPP en auxilio; así como asumir mayores responsabilidades en el cuidado de su salud, sin la necesidad de reclutar empleados adicionales para estos propósito ni gastar altas sumas de dinero en los medios televisivos

Los medios masivos de comunicación y el fortalecimiento de la Red Nacional de Asociaciones de Pacientes del "Programa Salud en tus Manos" de la OPP, junto al auspicio de la empresa privada, en especial de la Industria Farmacéutica, han sido la piedra angular para este logro.

Entre las campañas educativas, artículos, reseñas y entrevistas en los medios de difusión pública en alianza con la empresa privada, mencionaremos las iniciativas de mayor importancia realizadas durante estos tres (3) años:

**Derechos del Paciente ante la radicación de cargos federales a sus médicos** para garantizar el derecho de los pacientes a la continuidad de sus servicios y la obtención del expediente médico. OPP realizó una campaña agresiva en los medios de comunicación para informarle a los pacientes cuáles son sus derechos, ante los arrestos de sus médicos. Publicamos una carta abierta en dos (2) periódicos de circulación general y realizamos visitas a las oficinas de los médicos involucrados en la situación, debido a problemas relacionados con el expediente médico, entre otros.

**Derechos del paciente con sospecha de Dengue para recibir las pruebas diagnósticas, a las cuales tienen derecho.** A raíz de la epidemia de Dengue que atravesó la isla y las primeras dos (2) muertes ocurridas, la OPP orientó masivamente a la población sobre su derecho a recibir un cuidado de alta calidad y ser sometidos a las pruebas diagnósticas a las que tenían derecho.

**“Tu Cuerpo No Aguanta Más Presión” y el derecho aplicado de los pacientes hipertensos y prehipertenso.** La OPP, junto a Merck Sharp and Dohme realizamos durante dos (2) años consecutivos esta campaña para proveer la herramienta del conocimiento en derecho a los pacientes hipertensos y prehipertensos. Realizamos clínicas de hipertensión con la participación de miles de pacientes en las cuales los orientamos y distribuimos el folleto “Eres hipertenso o lo sospechas, Conoce tus derechos”

**“Quiero Cuidarme” - Enfermedad Periferovascular y el derecho aplicado de los pacientes con esta condición.** La OPP, junto a Bristol Myers y Sanofi Aventis celebró exitosamente la campaña educativa en derecho sobre la enfermedad periferovascular. Realizamos decenas de clínicas de salud, impactando a miles de pacientes alrededor de la Isla, incluyendo a los participantes de la Feria de Salud de la Cámara de Representantes y a los empleados del Departamento de Estado.

**“Vacúnalo, es su derecho” - Virus Respiratorio Sincitial** Continuamos con la campaña sobre el derecho de los bebés prematuros a vacunarse contra el Virus Respiratorio Sincitial y participamos en las estrategias de medios junto a la agencia de publicidad DRAFT-FCB, Medimmune y la Oficina de la Primera Dama. Se trabajaron varias ejecuciones y cuñas radiales en medios, por servicio público, así como afiches y material educativo que se distribuye en todas las unidades de intensivo neonatal de Puerto Rico. Para ser más efectivos, revisamos, junto a aseguradoras, neonatólogos, ASES y el

Departamento de Salud el proceso para su autorización. Esta campaña contribuyó enormemente para la aprobación de legislación que permitió incluir el la cubierta básica dicha "vacuna".

**"Vive Sin Imposibles"- Artritis Reumatoide y el derecho aplicado de estos pacientes.** Bristol-Myers Squibb y nuestra Oficina realizaron una campaña educativa relacionada con el derecho de los pacientes con Artritis Reumatoide. La misma culminó con la celebración del taller educativo a pacientes y familiares "Vive Sin Imposibles", celebrado en el Centro de Convenciones de Puerto Rico y transmitido en vivo por WKAQ 580 AM.

**Campaña Anual sobre Enfermedades del Tiroide y el derecho aplicado de estos pacientes.** En coordinación con Abbott Laboratories de Puerto Rico y la Sociedad Puertorriqueña de Diabetología y Endocrinología, participamos de la campaña educativa sobre las Enfermedades de Tiroides.

Desarrollamos el folleto sobre los derechos del paciente con diabetes titulado: **"Tienes diabetes o lo sospechas: conoce tus derechos"**, con el auspicio de GlaxoSmithKline.

Participamos, mensualmente, en la sección **"Garantizando tu Salud"**, en **Noticentro Cuatro Al Amanecer**, programa noticioso de WAPA Televisión. Como resultado de estas intervenciones, han sido miles los pacientes a los que hemos informado sobre sus derechos. Cabe señalar, que es una de las secciones relacionadas con la salud que mayor impacto tiene, pues se relaciona con el derecho del paciente aplicado a su condición de salud.

Colaboramos con la **Revista Vive**, en donde hemos tocado temas tan importantes como los derechos de los pacientes con VIH/SIDA. Para el próximo año, continuaremos la colaboración con su editora médico, la Dra. Antonia Coelho de Novello.

También, publicamos dos (2) artículos en la **Revista de la Sociedad para la Administración de los Recursos Humanos, "Society for Human Resources Management" (SHRM)**: Los Derechos del Paciente: Contribución al desarrollo de una empresa saludable; y la endometriosis y su impacto en la mujer trabajadora.

Establecimos y fortalecimos la Red Nacional de Asociaciones de Pacientes, socios voluntarios de la OPP, a quienes capacitamos para incrementar el conocimiento en derecho de los pacientes a quienes representan y atender las necesidades particulares de los pacientes representados. Hasta el momento contamos con 45 organizaciones de base comunitaria.

Conceptualizamos la revista "OPP, en acción por tus derechos como paciente", en la cual se recopilan las acciones que desarrollamos en coordinación con los diversos sectores, así como información valiosa sobre los derechos de los pacientes.

Desarrollamos un Encuentro de Pacientes: ***Un Paso Adelante por los Derechos de los Pacientes*** en esta actividad contamos con 1,014 participantes con mayor conocimiento en derecho.

Para conocer y atender efectivamente las necesidades de los pacientes representados por las distintas asociaciones y orientarlos sobre sus derechos, realizamos varios adiestramientos y seis (6) Conversatorios con Asociaciones de Pacientes: Asociación de Alzheimer, Fundación Modesto Gotay, Centro Salud Mental Bayamón y Sociedad de Epilepsia, Movimiento Alcance Vida Independiente y Asociación de Ostomizados, de los cuales participaron **231** pacientes.

Además del impacto masivo provocado por las campañas educativas y las iniciativas de la Red Nacional de Asociaciones de Pacientes, logramos promocionar nuestros servicios a un costo ínfimo, para llegar al mayor número de pacientes que necesitan de nuestros servicios.

Realizamos varias iniciativas exitosas, demostradas por el incremento de pacientes que han accedido nuestros servicios durante este año fiscal en nuestro Centro de Llamas y el Centro Municipal de Juncos.

**Llevamos a cabo la promoción del Centro de Información y Asistencia al Paciente de Juncos, en coordinación con la Administración Municipal;** como resultado atendimos 341 pacientes en un término de cuatro meses, lo que triplicó la cantidad de pacientes servidos, en comparación con el año anterior.

**Promovimos los servicios de la Oficina Satélite de Comercio.** En ambos casos, utilizamos una variedad de tácticas masivas para llevar el mensaje, entre ellas: hojas sueltas, mensajes a través de altoparlantes y visitas a los Centros de Actividades Múltiples de Personas de Edad Avanzada y centros comunitarios de ambas municipalidades.

En colaboración con el Departamento de Hacienda, **diseminamos a todos los servidores públicos en el talonario de pago el siguiente mensaje "Los pacientes tienen derechos, conócelos" 1-800-981-0031, 787-977-1100.** Asimismo, acordamos lo propio con la Autoridad de Energía Eléctrica, de manera que se integre este mensaje en la factura de cobro para el mes de julio.

**En el año fiscal en curso tuvimos alrededor de 403 apariciones en medios de comunicación.** En un esfuerzo por diseminar los servicios de la Oficina, la posición de la OPP ante diversas situaciones y, sobre todo, la

férrea defensa de los derechos de los 3.8 millones de habitantes como pacientes: Cabe señalar, que estas oportunidades que nos ofrecen los medios de comunicación ha permitido llegar a mucho más pacientes que necesitan nuestros servicios, lo que redunda en un incremento en la solicitud de servicios de radicación de querellas y orientación demostrado en nuestras estadísticas anuales.

**Estrategias de cambio al Sistema de Prestación de Servicios de Salud para lograr mayor eficiencia.**

En la medida que continuemos provocando las transformaciones que requiere el sistema de prestación de servicios de salud, incrementaremos nuestra eficiencia, ya que garantizaremos a largo plazo, los derechos de los pacientes a nivel colectivo. El fortalecimiento de la Unidad de Cumplimiento y la tecnología, son claves para promover la formulación de nuevas políticas de salud, la revisión de las ya existentes, y para propiciar acciones voluntarias de aseguradoras y proveedores que viabilicen el derecho colectivo. A continuación algunos de los proyectos y logros:

Además de continuar maximizando el potencial de nuestra fuerza trabajadora y nuestro rol fiscalizador, la dirección estratégica de los próximos siete (7) años la hemos delineado hacia el apoderamiento de los pacientes para que sean capaces de comparar y seleccionar lo mejor y mayor fortalecimiento de nuestro rol facilitador del sistema de prestación de servicios de salud para el logro de los cambios requeridos. A continuación, mencionaremos algunos de los resultados obtenidos:

Propiciamos que a la gente de las Indieras de Maricao beneficiarios del Plan de Salud del Gobierno, se les cambiara su aseguradora, para que pudieran acudir a los proveedores más cercanos a su residencia.

Realizamos una investigación en la zona de la montaña sobre el transporte de ambulancia, en la cual logramos que la Comisión de Servicio Público acogiera nuestras recomendaciones en su reglamento, relacionada con la disponibilidad del servicio en los diferentes turnos de trabajo.

Logramos con éxito la tarifación de los códigos de visitas preventivas pediátricas por las aseguradoras, de manera que los pediatras puedan ofrecer dichos servicios y facturarlos para garantizarle a la población pediátrica las doce (12) visitas preventivas pediátricas a las cuales tienen derecho durante los primeros tres años de vida.

Establecimos un comité multisectorial para solucionar la situación que confronta el país ante la dificultad que tienen las madres de los niños con planes privados al no tener acceso a los servicios de vacunación, promoviendo la creación de Centros de Vacunación temporeros en varios Hospitales y la creación de un nuevo modelo de vacunación.

Sometimos varios anteproyectos de ley con el propósito de propiciar cambios en el sistema de prestación de servicios de salud que redunden en las garantías de los derechos del paciente a nivel colectivo.

Logramos que dos (2) de los anteproyectos sometidos se convirtieran en ley:

La enmienda a la definición de pacientes en la Ley Habilitadora del la OPP y en la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente.

Otros anteproyectos de ley quedaron pendientes de aprobación en la pasada sesión del 2007 del Senado y se encuentran en la Comisión de Reglas y Calendarios. Entre ellos:

P de la C 3468 (Enmienda la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente). Dispone que la Oficina de la Procuradora del Paciente podrá reclamar a nombre del paciente, el reembolso de primas, deducibles, gastos o costos indebidamente exigidas y pagadas por el paciente, antes o después de recibir servicios médicos de salud).

P de la 3469 (Enmienda la Ley Orgánica de la Oficina del Procurador del Paciente Beneficiario de la Reforma de Salud. Confiere al Procurador del Paciente la facultad de atender, investigar, presentar, procesar y adjudicar querellas e imponer multas administrativas por actos que lesionen los derechos de los pacientes que surjan de cualquier ley, no sólo de la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente).

Estos proyectos quedaron pendientes de aprobación en la pasada sesión del 2007 del Senado de Puerto Rico.

Durante el año fiscal corriente, referimos al Tribunal Examinador de Médicos un total de 26 casos por violaciones a los derechos de los pacientes en el ejercicio de su profesión.

Sin duda alguna, nuestra Agencia ha cumplido cabalmente con la política de reducción de gasto, y el incremento en la productividad y eficiencia para ofrecer más y mejores servicios a los pacientes que necesitan, con un presupuesto balanceado año tras año.

Por último, queremos recordarles que la calidad del servicio, además de ser un derecho, mejora la calidad de vida, y reduce los altos costos de los servicios de salud, por lo que es apremiante para el gobierno que esta agencia continúe desarrollando las estrategias contempladas para el próximo año con el presupuesto que se ha recomendado.

---

## **PRESUPUESTO RECOMENDADO 2009**

---

El presupuesto recomendado asciende a \$4, 350,000, los cuales provendrán de la Resolución Conjunta del Presupuesto General. Este contiene una disminución de \$49,000 con relación al presupuesto vigente y se distribuye por partida de asignación como sigue:

**Nómina y costos relacionados** **\$3,516,000**

Estos recursos nos permitirán cubrir el costo de 79 puestos los cuales ascienden a \$3, 516,000. Este gasto representa el 81% de nuestro presupuesto. De éstos, 12 corresponden a puestos de confianza, 62 a puestos regulares y 5 a puestos transitorios. Se incluye también, los recursos para establecer un plan para incentivar a los empleados sobresalientes y excelentes. Además, fortaleceremos las áreas de extrema necesidad para los servicios directos a los pacientes con los recursos humanos que han estado vacantes durante el año fiscal 2007-2008, los cuales se reclutarán próximamente, entre los que se encuentran: Director de Investigación de Querellas y Cumplimiento, Analista Programador de Sistemas de Información, Oficial de Calidad de Servicios, Auditor Interno, Oficial Ejecutivo responsable de administración de los documentos públicos y Subprocurador para defender contundentemente los derechos de los pacientes. En el presente año fiscal tuvimos que retrasar su reclutamiento para producir economías que nos permitan cubrir los costos relacionados a proveer mejores áreas de trabajo a nuestros empleados. Con las economías realizadas, cubriremos los gastos relacionados a mudar nuestra Oficina a un local que nos permitirá mejores condiciones de trabajo para nuestros recursos humanos con una efectiva distribución de espacio que tanta falta nos hace.

**Facilidades y Pagos por Servicios Público**

**\$250,000**

Incluye \$177,000 para el pago de servicios de teléfonos, incluyendo la línea 1-800; \$53,000 para los pagos de servicios a energía eléctrica; y 20,000 para el pago de combustible y lubricante a la Administración de Servicios Generales, para un total de \$250,000, equivalentes a un 6% de nuestro presupuesto.

**Servicios Comprados**

**\$259,000**

Incluye \$186,000 para el pago de arrendamiento de cuatro locales donde ubicará nuestra oficina principal, centro para radicar querrela COIPFAM, nuestro almacén junto a la Oficina Regional de Humacao y la Oficina Regional de San Juan y el Centro de Adiestramiento para la excelencia de la OPP. Además, se incluye \$21,000 para cubrir gastos de reparación de equipo, \$25,000 para arrendamiento de fotocopiadoras; \$12,000 para el pago de franqueo, servicios de impresos, seguros de automóviles y otros, lo cual asciende a un total de \$259,000, equivalente a 6% de la asignación presupuestaria.

**Gastos de Transportación**

**\$80,000**

Incluye \$32,000 para el pago de dietas y \$42,000 para el pago de millaje de los empleados que salen en sus vehículos a realizar labores de campo y \$6,000 para otros gastos de transportación no clasificados, para un total de \$80,000 equivalente a 2% del total del presupuesto.

**Servicios Profesionales y Consultivos**

**\$180,000**

Para cubrir el costo de los contratos que se detallan en el Anejo 3, lo que representa el 4% de nuestro presupuesto.

**Otros Gastos**

**\$31,000**

Incluye \$1,000 para gastos de representación; \$7,000 para el pago de cuotas y suscripciones; \$1,080 para servicios de fumigación; \$7,500 de servicios de biblioteca legal en línea; \$14,500 para el pago de estacionamiento, y \$1,000 para otros servicios misceláneos, para un total de \$31,000, equivalente al 1% del presupuesto.

**Materiales y Suministros**

**\$25,000**

Incluye \$10,000 para materiales de limpieza y \$15,000 para los materiales de oficina necesarios para nuestras operaciones, equivale a .50% del presupuesto.

**Compra de Equipo**

**\$9,000**

Para la compra de equipo indispensable de alta tecnología para ser mucho más eficientes en nuestros servicios. Esta partida constituye el 1% de nuestro presupuesto para el año fiscal 2008-2009.

**TOTAL**

**\$4, 350,000**

La Oficina de la Procuradora del Paciente ha trazado una intensa agenda de trabajo para el año fiscal 2008 – 2009 la cual permitirá garantizar mayor productividad y eficiencia en todas y cada una de las acciones que nos hemos propuesto para dar fiel cumplimiento a nuestra visión y objetivos estratégicos, y a la misma vez culminar con un presupuesto balanceado.

Ante la alta demanda de servicios que hemos experimentado en el último año, queremos hacer constar a esta Honorable Comisión, la necesidad apremiante de contar con los recursos económicos contenidos en el presupuesto recomendado

para fortalecer la Unidad de Cumplimiento y la tecnología, lo que redundará en más y mejores servicios. A continuación se desglosan cada una de las acciones propuestas.

Incrementaremos nuestra capacidad para atender a 43,895 pacientes que soliciten nuestros servicios a través del Centro de Llamadas, equivalente a un total de 4,254 llamadas adicionales al compararla con el año anterior.

Seremos capaces de resolver 12,700 querellas, para un incremento de 2% comparado con el 2008.

Añadiremos servicios electrónicos adicionales. Comenzaremos la programación electrónica integrada con una agencia particular para ofrecer el servicio "One Stop Shopping", dirigido a referir los casos que nos lleguen de la agencia con jurisdicción de manera transparente para el paciente.

Comenzaremos la radicación de las querellas electrónicamente para que los pacientes puedan radicar querellas, desde cualquier rincón de la Isla.

Brindaremos este servicio a la gente pobre de los residenciales públicos con bibliotecas electrónicas, donde capacitaremos a las personas que allí laboran para que los residentes accedan este servicio y conozcan sus derechos accediendo nuestra página de Internet, iniciativa que será posible, mediante esfuerzo colaborativo con el Departamento de Vivienda.

Proveeremos a la Oficina de Ayuda al Ciudadano acceso a las aplicaciones de querellas para agilizar la atención y solución de querellas que allí se reciban.

Desarrollaremos un nuevo programa electrónico para que el paciente que no desee esperar, se le pueda devolver la llamada con prontitud, incrementando aún más, la atención de llamadas de los servicios en el Centro de Llamadas.

Continuaremos fortaleciendo las políticas de servicio al cliente, mediante la evaluación continua de la calidad de las llamadas que realizan los pacientes para solicitar los servicios, la designación de las funciones para atender las quejas de pacientes y otros clientes externos inconformes con nuestros servicios y proveyendo adiestramientos a todos los empleados que atienden público.

Continuaremos trabajando para mantener una cultura de servidores públicos debidamente capacitados y comprometidos, maximizando su potencial a través de adiestramientos para mejorar la productividad y efectividad de los servicios que se ofrecen, basados en las necesidades identificadas en las evaluaciones de desempeño y los nuevos métodos y tecnologías implantadas.

Mecanizaremos, mediante la utilización de programas electrónicos, la operación del área de capital humano y administración; y extenderemos la digitalización de los servicios de apoyo a todas nuestras áreas operacionales, lo que proveerá herramientas adicionales a nuestra fuerza trabajadora.

Estableceremos un mecanismo para incentivar y reconocer justamente las aportaciones de los empleados sobresalientes y excelentes para lograr un sistema de administración de los recursos humanos más dinámico y efectivo. Esto permitirá mantener un clima de armonía y satisfacción en el trabajo que redunde en un alto grado de motivación, productividad y compromiso de servicio entre los empleados.

Continuaremos trabajando en la negociación del convenio colectivo.

Analizaremos los hallazgos de nuestra encuestas de satisfacción de pacientes "Ayúdame a Mejorar" para desarrollar estrategias que nos ayuden a mejorar nuestros servicios y atender sus necesidades, así mismo analizar el perfil sociodemográfico de los pacientes que acuden a nosotros en auxilio, para llegar a los municipios que menos solicitan nuestros servicios.

Mantendremos las operaciones del Centro Municipal de Información y Asistencia al Paciente en el Municipio Juncos, en colaboración con la Administración Municipal, y lo extenderemos a un segundo municipio.

Continuaremos desarrollando estrategias dirigidas al apoderamiento de pacientes y provocar cambios al sistema de prestación de servicios de salud para garantizar el derecho colectivo, tales como:

1. Propiciaremos la implantación del proyecto BCAP (Modelo para establecer las Mejores Prácticas Administrativas y Clínicas) por las aseguradora con el fin de garantizar el derecho al acceso y calidad a los servicios de salud preventivos de la población materno infantil de Puerto Rico.

2. Culminaremos el desarrollo de la Unidad de Cumplimiento de los Derechos del Paciente, unidad proactiva dirigida a prevenir la violación de los derechos de los pacientes a nivel colectivo. Esta Unidad será responsable de dirigir las auditorías de cumplimiento, monitorías e inspecciones oculares, así como realizar planteamientos e informes especiales dirigidos a garantizar el derecho colectivo.

Dicha Unidad comenzará a monitorear las facilidades de salud de forma electrónica para vigilar el cumplimiento de los derechos de los pacientes hospitalizados y continuará el monitoreo electrónico para vigilar el cumplimiento del derecho de los bebés de alto riesgo a "vacunarse" contra el Virus Respiratorio Sincitial.

Desarrollaremos un programa para otorgar reconocimiento público a proveedores y aseguradoras que cumplen con nuestros criterios para garantizar los derechos de los pacientes a nivel colectivo.

Comenzaremos la operación de nuestro Centro de Adiestramiento para la Excelencia, organismo para el desarrollo profesional de nuestros empleados y

para capacitar a organizaciones de pacientes, profesionales de la salud, aseguradoras y centros docentes del País, mediante la programación de actividades educativas respecto al Reglamento de la Ley 194, conocida como Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente, siendo ésta la primera fase de la creación del Instituto de Derechos del Paciente.

Confeccionaremos y distribuiremos la Guía del Paciente para Comparar y Seleccionar lo Mejor, como parte del desarrollo de la campaña educativa "Compara y Selecciona lo Mejor", para enseñar a los pacientes a seleccionar la mejor aseguradora, el mejor médico y el mejor hospital.

Incrementaremos las alianzas estratégicas con las organizaciones comunitarias, la empresa privada, las agencias de gobierno y la academia para incrementar el conocimiento sobre los derechos de los pacientes y dar a conocer nuestros servicios a un mayor número de personas.

Continuaremos la Campaña Educativa "Tu bebé tiene derecho a crecer saludable y feliz, Protégelo", en coordinación con las oficinas médicas de obstetricia y pediatría, Departamento de la Familia y la empresa privada y la sección "Garantizando tu Salud", en "Noticentro Cuatro al Amanecer".

Participaremos de varias entrevistas en el programa radial "Reporte Médico, en WIAC 740 AM, en un esfuerzo conjunto entre la farmacéutica Abbott Laboratories de Puerto Rico y nuestra Oficina. Para el próximo año, tenemos una variedad de temas en calendario que redundarán, sin duda alguna, en la ampliación de los conocimientos en derecho que poseen los pacientes.

Continuaremos con el plan de distribución de afiches a las facilidades médicas hospitalarias. Inspeccionaremos una muestra representativa de éstas.

Desarrollaremos un plan de acción a cuatro años con la Red Nacional de Asociaciones de Pacientes para delinear estrategias conjuntas dirigidas a atender las necesidades de los grupos que representan.

Fomentaremos la implantación del currículo sobre los derechos del paciente en el Programa de Salud Escolar del sistema de educación pública para la formación de una nueva generación de pacientes mejor informados y apoderados de sus derechos y conscientes de sus responsabilidades.

Pondremos a la disposición de los diferentes foros, adjudicativos y judiciales, el conocimiento experto en derecho para facilitar la solución de los casos y proveer recomendaciones de política pública al foro ejecutivo y legislativo en todo lo relacionado con la protección de los derechos de los pacientes.

Investigaremos el 100% de los casos ordenados por la Procuradora con el fin de proveer una herramienta eficaz de automejoramiento de los servicios de salud a los proveedores y aseguradoras, una vez identificadas las violaciones y agilizaremos la culminación de los casos referidos a la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales (PAAL).

Continuaremos impulsando legislación dirigida a la protección y defensa de los derechos y responsabilidades de los pacientes.

Cumplir a cabalidad con lo proyectado requiere de un mínimo de personal que permita su implementación. No obstante, aún con nuestras limitaciones de recursos humanos trabajaremos arduamente para su cumplimiento con un presupuesto balanceado.

#### **DISCUSIÓN PRESUPUESTO 2007-2008**

---

**PRESUPUESTO VIGENTE**

**\$4, 399,000**

---

Nuestro presupuesto actual asciende a \$4,399,000. El mismo contiene \$3,003,178 para cubrir los gastos de nómina equivalentes a un 68% del presupuesto y \$1, 136,650 para cubrir los otros gastos de funcionamiento para

un 32%. Nuestra fuerza laboral está compuesta por 79 empleados, de los cuales 12 empleados son de confianza, 62 empleados regulares y 5 transitorios. Proyectamos que, al 30 de junio de 2008, cerraremos el año fiscal con un presupuesto balanceado. Queremos hacer constar a esta Comisión que no tenemos deudas con otras agencias gubernamentales ni tenemos deudas por concepto de servicios públicos. Nuestros pagos de servicios públicos están al día, según se procesa la facturación corriente, además mensualmente radicamos ante la Oficina del Controlar nuestros informes sobre el Registro de Puestos e información relacionada.

A continuación detallamos nuestro presupuesto por partida:

PARTIDA DE ASIGNACIÓN	CANTIDAD
• Nómina y costos relacionados	\$3,003,178
• Facilidades y Pagos por Servicios Público	264,440
• Servicios Comprados	283,817
• Gastos de Transportación	15,000
• Servicios Profesionales y Consultivos	339,571
• Otros Gastos	52,439
• Materiales y Suministros	62,000
• Compra de Equipo	307,192
• Anuncios y Pautas en Medios	12,045
• Deudas de Años Anteriores	59,318
<b>TOTAL</b>	<b>\$4, 399,000</b>

• **Nómina y costos relacionados** **\$3,003,178**

Estos recursos nos permitirán cubrir el costo de 79 puestos, los cuales ascienden a \$3,003,178. Este gasto representa el 68% de nuestro presupuesto. De éstos, 12 corresponden a puestos de confianza, 62 a puestos regulares y 5 a puestos transitorios. Para un total de 52 puestos de servicio directo (68%) y 25 administrativos de apoyo al servicio directo (32%).

• **Facilidades y Pagos por Servicios Público** **\$264,440**

Incluye \$176,937 para el pago de servicios de teléfonos incluyendo la línea 1-800; \$53,000 para los pagos de servicios a la Autoridad de Energía Eléctrica; \$503 para el pago de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, y \$34,000 para el pago de combustible y lubricante a la Administración de Servicios Generales, para un total de \$264,440 equivalentes a un 6% de nuestro presupuesto.

• **Servicios Comprados** **\$283,817**

Incluye \$191,283 para el pago de arrendamiento de cuatro locales donde ubica nuestra oficina principal, el centro para radicar querellas COIPFAM, nuestro almacén junto a la Oficina Regional de Humacao y la Oficina Regional de San Juan. Además, se incluye \$23,953 para cubrir gastos de reparación de equipo \$31,081 para arrendamiento de fotocopiadoras; \$37,500 para el pago de franqueo, servicios de impresos, seguros de automóviles y otros, el gasto total de de Servicios Comprados asciende a un total de \$283,817, equivalente a 7% de la asignación presupuestaria.

• **Gastos de Transportación** **\$15,000**

Incluye \$5,000 para el pago de dietas, \$8,500 para el pago de millaje de los empleados que salen en sus vehículos a realizar labores de campo y \$1,500 para otros gastos relacionados para un total de \$15,000, equivalente a .5 % del total del presupuesto vigente.

• **Servicios Profesionales y Consultivos** **\$339,571**

Para cubrir el costo de trece (13) contratos que se detallan en el Anejo III, lo que representa el 8% de nuestro presupuesto.

• **Otros Gastos** **\$52,439**

Incluye \$499 para gastos de representación; \$7,500 para el pago de cuotas y suscripciones; \$7,500 de servicios de biblioteca legal en línea; \$14,520 para el pago de estacionamiento, y \$22,420 para otros gastos servicios misceláneos, para un total de \$52,439 equivalente al 1% del presupuesto.

• <b>Materiales y Suministros</b>	<b>\$62,000</b>
Incluye \$6,000 para materiales de limpieza y \$56,000 para los materiales de oficina indispensables para nuestras operaciones.	
• <b>Compra de Equipo</b>	<b>\$307,192</b>
Incluye para la compra de equipo indispensable para el mantenimiento de nuestros sistemas electrónicos, para el reemplazo de un vehículo de motor y financiar módulos a ser instalados nuestra nueva Oficina. Esta asignación equivale a 7% de nuestra asignación presupuestaria vigente.	
• <b>Anuncios y Pautas en Medios</b>	<b>\$12,045</b>
Incluye \$12,045 para el pago de la publicación de avisos de interés para la población de pacientes referente a la protección de sus derechos y avisos públicos reglamentados por ley lo que representa el .5 % de la asignación vigente.	
• <b>Deudas de Años Anteriores</b>	<b>\$59,318</b>
<b>TOTAL</b>	<b>\$4, 399,000</b>

### **Presupuesto Años fiscales 2007 y 2006**

Los presupuestos correspondientes a los años fiscales 2006 y 2007, demuestran disminuciones en las asignaciones aprobadas para esos dos años, al compararlo con el del año fiscal anterior 2005.

Para el año fiscal 2006, nuestro presupuesto total aprobado ascendió a \$4,424,000. Los gastos de la Agencia ascendieron a \$4,424,000. De este total de gastos, \$3,444,000 constituyó nuestro gasto de nómina. Constituyendo este gasto el 78% de nuestro presupuesto. Los restantes \$980,000 fueron utilizados para cubrir nuestros gastos operacionales. Esto representó el 22% del presupuesto asignado.

Para el año fiscal 2007 nuestro presupuesto aprobado ascendió a \$4,399,000. Sin embargo, se nos creó una reserva presupuestaria de \$440,000, la cual prevaleció hasta el cierre del año fiscal. Para ese mismo periodo, los gastos de operación ascendieron a \$3,917,000. De éstos, el 80% constituyó nuestro gasto de nómina y costos relacionados, el restante 20% se utilizó para cubrir nuestros gastos operacionales.

En conclusión, para estos años fiscales, trabajamos con presupuestos que presentaron una disminución con relación al año fiscal 2005. Esto provocó la necesidad de hacer ajustes para reducir nuestros gastos y atemperarlo a la situación económica, por la cual ha atravesado el país.

Ante la consideración de esta Honorable Comisión, queda la petición presupuestaria para el Año Fiscal 2009 de la Oficina de la Procuradora del Paciente.

# **ANEJOS**

Desglose del Costo de la Nómina y Gastos Relacionados

Anejo I

Agencia: \_\_\_\_\_

I- Nómina al 30 de septiembre de 2007

Origen de Recursos	Número de Empleados	Salarios							Subsidio	Fondo	Asignaciones		Total
		Reserva	Comunidad	Otro	Comunidad	Comunidad	Comunidad	Comunidad			Reserva	Comunidad	
R. C. Presupuesto General	77	130,596	48,089	10,246	15,717	14,530	6,363	7,600					
Asignaciones Especiales													
Total, Fondo General													
Fondos Federales													
Fondos Especiales Estatales													
Ingresos Propios													
Otros Recursos													
TOTAL													

II- Nómina al 31 de marzo de 2008

Origen de Recursos	Número de Empleados	Salarios							Subsidio	Fondo	Asignaciones		Total
		Reserva	Comunidad	Otro	Comunidad	Comunidad	Comunidad	Comunidad			Reserva	Comunidad	
R. C. Presupuesto General	79	140,058	48,329	7,810	16,235	15,009	6,573	7,700					
Asignaciones Especiales													
Total, Fondo General													
Fondos Federales													
Fondos Especiales Estatales													
Ingresos Propios													
Otros Recursos													
TOTAL													

Preparado por: Juan A. Senar Jones  
 Núm. Teléfono: \_\_\_\_\_  
 Fecha: 5/01/08

## Relación de Puestos Ocupados

Agencia: Oficina del Procurador del Paciente

## I- Puestos Ocupados a septiembre de 2007

Puestos	Fondo General	Otros Fondos	Total Empleados
Confianza	12		
Regulares	59		
Ley 45			
Excluidos			
Transitorios	6		
Irregulares			
Contratos			
Otros (Detallar)			
TOTALES	77	0	0

## II- Puestos Ocupados a marzo de 2008

Puestos	Fondo General	Otros Fondos	Total Empleados
Confianza	12		
Regulares			
Ley 45	54		
Excluidos	8		
Transitorios	5		
Irregulares			
Contratos			
Otros (Detallar)			
TOTALES	79	0	0

Preparado por: *Idalia Martínez Martínez*

Núm. Teléfono: (787)977-0909 ext. 4340

Fecha: 1/mayo/2008

**Relación de Contratos**  
**Años fiscales 2007-2008 y 2008-2009**

Agencia: OFICINA DE LA PROCURADORA DEL PACIENTE

**Para el Año Fiscal 2007-2008**

Nombre del contratista	Vigencia		Costo Total Anual (\$)	Cobertura por Hora (\$)	Objeto del contrato		Descripción del contrato
	Fecha Inicio	Fecha Terminación			Centro General	Otros Centros	
Lcda. Magaly Rodríguez	7/1/2007	6/30/2008	\$36,000	\$50	X		Oficial Examinador
Lcda. Wanda I. Rodríguez	7/1/2007	6/30/2008	\$72,000	\$75	X		Asesoramiento Legal de la Procuradora
Dra. Rosnilda adorno	7/1/2007	6/30/2008	\$32,760	\$35	X		Consultor Clínico Pediátrico
Lcdo. Luis Villanueva	7/1/2007	6/30/2008	\$23,010	\$30	X		Perito Legal, Querellas Legislación
Sra. Verónica Pérez	10/16/2007	6/30/2008	\$12,000	\$50	X		Estadístico
Sr. Rufo Hernández de León		6/30/2008	\$25,800	N/A	X		Asesoramiento Recursos Humanos
Lcdo. Jesus M. Díaz	3/25/2008	6/30/2008	\$36,000	\$100	X		Asesor Laboral
Casiano Communication, Inc	3/19/2008	6/30/2008	\$9,200	N/A	X		Adiestramiento Centro de Llamadas
Quality for Business Success	1/30/2008	6/30/2008	\$18,000	N/A	X		Desarrollo Organizacional
Caribbean Medical Center	7/1/2007	6/30/2008	\$1,900	N/A	X		Pruebas de sustancias
Inspira	7/1/2007	6/30/2008	\$3,612	N/A	X		Ayuda al Empleado
Fast Appraisal	1/28/2008	6/30/2008	\$3,000	N/A	X		Tasador
Jaime A. Aponte Arroyo	3/18/2008	4/15/2008	\$1,250	N/A	X		Tasador revisor
Computer Expert Group		6/30/2008	\$65,039	N/A	X		Prog. Sistema Aplicaciones Electrónicas
<b>TOTALES</b>			\$339,571	\$340	\$0	\$0	

**Relación de Contratos**  
**Años fiscales 2007-2008 y 2008-2009**

Agencia: OFICINA DE LA PROCURADORA DEL PACIENTE

**Para el Año Fiscal 2008-2009**

Nombre Persona o Entidad	Vigencia		Costo Total Anual (\$)	Honorarios por Hora (\$)	Origen de Fondos		Justificación del Contrato
	Fecha Inicio	Fecha Terminación			Fondo General	Otros Fondos	
Lcda. Magaly Rodríguez	7/1/2008	6/30/2009	\$36,000	\$50	X		Oficial Examinador
Lcda. Wanda I. Rodríguez	7/1/2008	6/30/2009	\$72,000	\$75	X		Asesoramiento Legal de la Procuradora
Dra. Rosnilda adorno	7/1/2008	6/30/2009	\$32,760	\$35	X		Consultor Clinico Pediatrico
Sra. Verónica Pérez	7/1/2008	6/30/2009	\$12,000	\$50	X		Estadístico
Lcdo. Jesus M. Díaz	7/1/2008	6/30/2009	\$21,728	\$100	X		Asesor Laboral
Caribbean Medical Center	7/1/2008	6/30/2009	\$1,900	N/A	X		Pruebas de sustancias
Inspira	7/1/2008	6/30/2009	\$3,612	N/A	X		Ayuda al Empleado
<b>TOTALES</b>			\$180,000	\$310	\$0	\$0	

Núm. Teléfono: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

## **OFICINA DEL PROCURADOR DEL PACIENTE**

### **RESUMEN DE LA AGENCIA**

#### **BASE LEGAL**

La Ley Núm. 11 de 11 de abril de 2001, según enmendada, creó la Oficina y el cargo del Procurador del Paciente Beneficiario de la Reforma de Salud. La Oficina es responsable de hacer valer la Ley Núm. 194 del 25 de agosto de 2000, conocida como "Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente".

#### **MISIÓN**

Hacer cumplir los preceptos contenidos en la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente.

#### **ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

La estructura organizacional de la Oficina de la Procuradora del Paciente se compone de las siguientes unidades organizacionales:

- División de Educación y Servicios de Apoyo a la Comunidad
- División de Investigación de Querellas y Cumplimiento
- Oficina de Capital Humano
- Oficina de Informática
- Oficina de la Procuradora
- Oficina de Servicios Administrativos
- Oficinas Regionales
- Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales
- Procuraduría Auxiliar de Promoción y Protección de los Derechos del Paciente

#### **ESTRUCTURA GEOGRÁFICA**

La Oficina de la Procuradora del Paciente está localizada en el Viejo San Juan y cuenta con cuatro oficinas regionales y cinco oficinas satélites localizadas en los siguientes municipios: San Juan, Humacao, Ponce, Mayagüez, Caguas, Fajardo, Comerío, Jayuya y Sabana Grande.

#### **ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA**

- Dirección y Administración General

#### **PUESTOS OCUPADOS**

<b>Puestos Ocupados y Propuestos</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Cantidad total de puestos	90	82	75	75

Las cifras del 2006, 2007 y 2008 son a partir de informes, según sometidos por la Agencia al 30 de septiembre de cada año. La cifra del año 2009 es la proyectada por la Agencia durante el proceso presupuestario del año fiscal 2008-09.

## **OFICINA DEL PROCURADOR DEL PACIENTE**

### **PROGRAMA**

#### **PROGRAMA: DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN GENERAL**

### **DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA**

Garantiza a los pacientes el cumplimiento de los preceptos contenidos en la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente. A su vez, coordina, atiende y soluciona los problemas, necesidades y reclamos de éstos. Para ello, identifica estrategias adecuadas que le permitan responder de forma ágil y efectiva. Por otra parte, es responsable de salvaguardar los derechos de todo paciente al acceder el sistema de prestación de servicios de salud.

### **OBJETIVOS**

- Administrar la encuesta anual para conocer el nivel de satisfacción de los pacientes con los servicios de investigación de querrelas y orientación que se ofrecen.
- Mantener una cultura de servidores públicos debidamente capacitados y comprometidos, maximizando su potencial a través de adiestramientos para mejorar la productividad y efectividad de los servicios que se ofrecen, basado en las necesidades identificadas en las evaluaciones de desempeño y los nuevos métodos y tecnologías implantadas.
- Optimizar la tecnología de informática para incrementar la eficiencia de las actividades principales de la Agencia.
- Establecer un mecanismo para conocer con prontitud los cambios que ocurren o se están programando en los foros estatales y federales que puedan impactar las necesidades de salud de los pacientes.
- Establecer alianzas estratégicas con las organizaciones comunitarias, la empresa privada, las agencias de gobierno y la academia para incrementar el conocimiento sobre los derechos de los pacientes y dar a conocer nuestros servicios a un mayor número de personas.
- Poner a la disposición de los diferentes foros adjudicativos y judiciales el conocimiento experto en derecho para facilitar la solución de los casos y proveer recomendaciones de política pública al foro ejecutivo y legislativo en todo lo relacionado con la protección de los derechos de los pacientes.
- Capacitar sobre el reglamento de la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente a organizaciones de pacientes, profesionales de la salud, aseguradoras y centros docentes del País, mediante la programación de actividades educativas en el Centro de Adiestramiento de la Agencia.
- Fomentar la implantación del currículo sobre los derechos del paciente en el curso de salud escolar del sistema de educación pública para la formación de una nueva generación de pacientes mejor informados y apoderados de sus derechos y conscientes de responsabilidades.
- Desarrollar la campaña educativa "Compara y Selecciona lo Mejor" para enseñar a los pacientes a seleccionar la mejor aseguradora, médico y hospital.

## OFICINA DEL PROCURADOR DEL PACIENTE

- Continuar la Campaña Educativa "Tu bebé tiene derecho a crecer saludable y feliz, Protégelo" en coordinación con las oficinas médicas de obstetricia y pediatría, Departamento de la Familia y la empresa privada.
- Desarrollar un plan de acción a cuatro años con la Red Nacional de Asociaciones de Pacientes para delinear estrategias conjuntas dirigidas a atender las necesidades de los grupos que representan.
- Realizar 8 auditorías de cumplimiento del derecho, en instalaciones médico hospitalarias, así como inspecciones oculares y monitorear los Planes de Acción Correctiva.
- Emitir tres informes especiales dirigidos a propiciar cambios al sistema de prestación de servicios de salud.
- Desarrollar un Programa de incentivos y reconocimiento dirigido a aquellos empleados con ejecutorias excelentes y sobresalientes que alcancen o sobrepasen los objetivos estratégicos para añadir valor a la Agencia.
- Desarrollar estrategias dirigidas a incrementar el número de llamadas atendidas en el Centro de Llamadas de la Agencia.
- Ampliar electrónicamente las herramientas de monitoreo de los indicadores de cumplimiento del derecho.

### DATOS ESTADÍSTICOS

Datos Estadísticos	2007	2008	2009
Llamadas atendidas (Centro de Llamadas)	38,123	38,485	43,895
Orientaciones ofrecidas (Centro de Llamadas)	21,030	19,452	24,000
Querellas resueltas	10,143	10,636	12,700
Servicios legales solicitados	947	1,041	1,145
Total de personas impactadas	2,325,744	2,907,180	3,025,000

La información de datos estadísticos es provista por la Agencia durante el proceso presupuestario del año fiscal 2008-2009. El incremento en las orientaciones ofrecidas y llamadas atendidas para el año fiscal 2008-09 obedece a que habrá personal adicional de la Agencia brindando éstos servicios.

## OFICINA DEL PROCURADOR DEL PACIENTE

### CLIENTELA

Los 3.8 millones de pacientes que acudan al sistema de prestación de servicios de salud irrespectivamente de que tengan o no un plan de cuidado de salud.

### RECURSOS HUMANOS

Puestos Ocupados y Propuestos	2006	2007	2008	2009
Dirección, Técnico, Administrativo y de Oficina	31	40	27	27
Jueces, Abogados y Personal Jurídico	2	0	0	0
Planificación, Presupuesto, Estadísticas, Auditoría y Finanzas	12	4	11	11
Relaciones Públicas y Comunicaciones	2	1	1	1
Servicios Generales y de Mantenimiento	4	4	4	4
Servicios a Familias y Comunidades	2	1	1	1
Servicios de Salud	10	10	9	9
Sistemas de Información	4	3	3	3
Otro Personal de Seguridad y Protección	1	0	0	0
Otro Personal	22	19	19	19
<b>Total, Puestos</b>	<u>90</u>	<u>82</u>	<u>75</u>	<u>75</u>

### PRESUPUESTO RECOMENDADO DE LA AGENCIA 2009

El presupuesto recomendado a la Oficina del Procurador del Paciente para el año fiscal 2009 asciende a \$4,350,000 con cargo a la Resolución Conjunta del Presupuesto General. Los recursos asignados permitirán a la Agencia cumplir con los compromisos que le impone su Ley Orgánica, así como, los preceptos contenidos en la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente, de coordinar, atender y solucionar los problemas, necesidades y reclamos de dichos pacientes asegurados, que son usuarios y consumidores de servicios médico-hospitalarios de Puerto Rico.

### RESUMEN DE LOS RECURSOS DISPONIBLES DE LA AGENCIA

Presupuesto Consolidado (en miles de dólares)	2006	2007	2008	2009
<b>Programa</b>				
<b>Gastos de Funcionamiento</b>	<b>Gasto</b>	<b>Gasto</b>	<b>Asig.</b>	<b>Recom.</b>
Dirección y Administración General	4,424	3,917	4,399	4,350
<b>Subtotal, Gastos de Funcionamiento</b>	<u>4,424</u>	<u>3,917</u>	<u>4,399</u>	<u>4,350</u>
<b>Total, Programa</b>	<u>4,424</u>	<u>3,917</u>	<u>4,399</u>	<u>4,350</u>

#### Origen de Recursos

Gastos de Funcionamiento

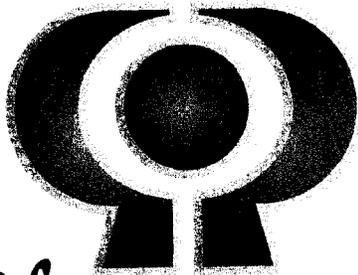
## OFICINA DEL PROCURADOR DEL PACIENTE

Resolución Conjunta del Presupuesto General	4,382	3,917	4,399	4,350
Asignaciones Especiales	42	0	0	0
<b>Subtotal, Gastos de Funcionamiento</b>	<b><u>4,424</u></b>	<b><u>3,917</u></b>	<b><u>4,399</u></b>	<b><u>4,350</u></b>
<b>Total, Origen de Recursos</b>	<b><u>4,424</u></b>	<b><u>3,917</u></b>	<b><u>4,399</u></b>	<b><u>4,350</u></b>

### Concepto

#### Gastos de Funcionamiento

Nómina y Costos Relacionados	3,444	3,136	3,600	3,516
Facilidades y Pagos por Servicios Públicos	261	187	250	250
Servicios Comprados	209	246	259	259
Gastos de Transportación	14	13	36	80
Servicios Profesionales	365	199	161	180
Otros Gastos Operacionales	74	30	31	31
Pago de Deuda de Años Anteriores	10	84	0	0
Compra de Equipo	0	3	35	9
Materiales y Suministros	40	14	27	25
Anuncios y Pautas en Medios	7	5	0	0
<b>Subtotal, Gastos de Funcionamiento</b>	<b><u>4,424</u></b>	<b><u>3,917</u></b>	<b><u>4,399</u></b>	<b><u>4,350</u></b>
<b>Total, Concepto</b>	<b><u>4,424</u></b>	<b><u>3,917</u></b>	<b><u>4,399</u></b>	<b><u>4,350</u></b>



**Oficina de la  
Procuradora  
del  
Paciente**  
Estado Libre Asociado de Puerto Rico

# *Memorial Explicativo*

*Presupuesto*

*2008-2009*

• **Materiales y Suministros** **\$62,000**

Incluye \$6,000 para materiales de limpieza y \$56,000 para los materiales de oficina indispensables para nuestras operaciones.

• **Compra de Equipo** **\$307,192**

Incluye para la compra de equipo indispensable para el mantenimiento de nuestros sistemas electrónicos, para el reemplazo de un vehículo de motor y financiar módulos a ser instalados nuestra nueva Oficina. Esta asignación equivale a 7% de nuestra asignación presupuestaria vigente.

• **Anuncios y Pautas en Medios** **\$12,045**

Incluye \$12,045 para el pago de la publicación de avisos de interés para la población de pacientes referente a la protección de sus derechos y avisos públicos reglamentados por ley lo que representa el .5 % de la asignación vigente.

• **Deudas de Años Anteriores** **\$59,318**

**TOTAL** **\$4, 399,000**

**Presupuesto Años fiscales 2007 y 2006**

Los presupuestos correspondientes a los años fiscales 2006 y 2007, demuestran disminuciones en las asignaciones aprobadas para esos dos años, al compararlo con el del año fiscal anterior 2005.

Para el año fiscal 2006, nuestro presupuesto total aprobado ascendió a \$4,424,000. Los gastos de la Agencia ascendieron a \$4,424,000. De este total de gastos, \$3,444,000 constituyó nuestro gasto de nómina. Constituyendo este gasto el 78% de nuestro presupuesto. Los restantes \$980,000 fueron utilizados para cubrir nuestros gastos operacionales. Esto representó el 22% del presupuesto asignado.

### Relación de Puestos Ocupados

Agencia: Oficina del Procurador del Paciente

#### I- Puestos Ocupados a septiembre de 2007

Puestos	Fondo General	Otros Fondos	Total Empleados
Confianza	12		
Regulares	59		
Ley 45			
Excluidos			
Transitorios	6		
Irregulares			
Contratos			
Otros (Detallar)			
<b>TOTALES</b>	<b>77</b>	<b>0</b>	<b>77</b>

#### II- Puestos Ocupados a marzo de 2008

Puestos	Fondo General	Otros Fondos	Total Empleados
Confianza	12		
Regulares			
Ley 45	54		
Excluidos	8		
Transitorios	5		
Irregulares			
Contratos			
Otros (Detallar)			
<b>TOTALES</b>	<b>79</b>	<b>0</b>	<b>79</b>

Preparado por: *Idalia Martínez Martínez*

Núm. Teléfono: (787)977-0909 ext. 4340

Fecha: 1/mayo/2008

**Relación de Contratos**  
**Años fiscales 2007-2008 y 2008-2009**

**Agencia:** OFICINA DE LA PROCURADORA DEL PACIENTE  
**Para el Año Fiscal 2007-2008**

Lcda. Magaly Rodriguez	7/1/2007	6/30/2008	\$36,000	\$50	X	Oficial Examinador
Lcda. Wanda I. Rodriguez	7/1/2007	6/30/2008	\$72,000	\$75	X	Asesoramiento Legal de la Procuradora
Dra. Rosnilda adorno	7/1/2007	6/30/2008	\$32,760	\$35	X	Consultor Clinico Pediatrico
Lcdo. Luis Villanueva	7/1/2007	6/30/2008	\$23,010	\$30	X	Perito Legal, Querellas Legislación
Sra. Verónica Pérez	10/16/2007	6/30/2008	\$12,000	\$50	X	Estadístico
Sr. Rufo Hernández de León		6/30/2008	\$25,800	N/A	X	Asesoramiento Recursos Humanos
Lcdo. Jesus M. Díaz	3/25/2008	6/30/2008	\$36,000	\$100	X	Asesor Laboral
Casiano Communication, Inc	3/19/2008	6/30/2008	\$9,200	N/A	X	Adiestramiento Centro de Llamadas
Quality for Business Success	1/30/2008	6/30/2008	\$18,000	N/A	X	Desarrollo Organizacional
Caribbean Medical Center	7/1/2007	6/30/2008	\$1,900	N/A	X	Pruebas de sustancias
Inspira	7/1/2007	6/30/2008	\$3,612	N/A	X	Ayuda al Empleado
Past Appraisal	1/28/2008	6/30/2008	\$3,000	N/A	X	Tasador
Jaime A. Aponte Arroyo	3/18/2008	4/15/2008	\$1,250	N/A	X	Tasador revisor
Computer Expert Group		6/30/2008	\$65,039	N/A	X	Prog. Sistema Aplicaciones Electrónicas
<b>TOTALES</b>			\$339,571	\$340	\$0	\$0

Núm. Teléfono: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

**Relación de Contratos**  
**Años fiscales 2007-2008 y 2008-2009**

Agencia: OFICINA DE LA PROCURADORA DEL PACIENTE

**Para el Año Fiscal 2008-2009**

Nombre Persona o Entidad	Vigencia		Costo Total Anual (\$)	Monetables por Hora (\$)	Origen de Fondos		Justificación del Contrato
	Fecha Inicio	Fecha Terminación			Fondo General	Otros Fondos	
Lcda. Magaly Rodriguez	7/1/2008	6/30/2009	\$36,000	\$50	X		Oficial Examinador
Lcda. Wanda I. Rodriguez	7/1/2008	6/30/2009	\$72,000	\$75	X		Asesoramiento Legal de la Procuradora
Dra. Rosnilda adorno	7/1/2008	6/30/2009	\$32,760	\$35	X		Consultor Clinico Pediatrico
Sra. Verónica Pérez	7/1/2008	6/30/2009	\$12,000	\$50	X		Estadístico
Lcdo. Jesus M. Diaz	7/1/2008	6/30/2009	\$21,728	\$100	X		Asesor Laboral
Caribbean Medical Center	7/1/2008	6/30/2009	\$1,900	N/A	X		Pruebas de sustancias
Inspira	7/1/2008	6/30/2009	\$3,612	N/A	X		Ayuda al Empleado
<b>TOTALES</b>			\$180,000	\$310	\$0	\$0	

Núm. Teléfono: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_