

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

MEMORIAL EXPLICATIVO PRESUPUESTO 2010-2011

Luz Teresa Amador Castro, MD, MPH

Procuradora del Paciente

7 de mayo de 2010

Hon. Antonio Silva Delgado
Presidente
Comisión de Presupuesto y Asignaciones
Cámara de Representantes
El Capitolio
San Juan, Puerto Rico

Estimado señor Presidente:

Reciba un saludo cordial de todo el personal que labora en la Oficina de la Procuradora del Paciente.

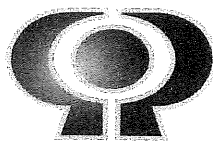
De acuerdo a su solicitud, fechada 23 de abril de 2010, sometemos el Memorial Explicativo 2010-2011 de nuestra Agencia. Estoy a la disposición de esta Honorable Comisión para ofrecerle toda la información que estime pertinente en el proceso de análisis del Presupuesto Recomendado por el Señor Gobernador.

Para información adicional puede comunicarse con la Sra. Carmen Cruz Matos, Directora de Servicios Administrativos y Capital Humano al (787) 725-9094.

Cordialmente,



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



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

**MEMORIAL EXPLICATIVO
PRESUPUESTO
2010-2011**

P. O. Box 11247 San Juan • Puerto Rico 00910-2347

Teléfono: (787) 977.0909 | Fax: (787) 977.0915

Servicios : (787) 977.1100 (Metro) | 1.800.981.0031 (Isla)

Buenos días, Hon. Antonio Silva Delgado, presidente de la Comisión de Hacienda, y demás miembros de la Comisión. 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 2010 – 2011.

PRESUPUESTO 2010-2011

INTRODUCCIÓN

A principios del Siglo XXI se aprobaron en Puerto Rico dos de las leyes de justicia social de mayor trascendencia dirigidas a proteger el derecho más importante para el ser humano, el DERECHO A LA SALUD. La primera es la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente, cuyos derechos están íntimamente relacionados con el derecho a la salud y el derecho a la vida y a la dignidad del ser humano, ambos consagrados en nuestra Constitución. Reconocida su relevancia, un año más tarde se crea la Oficina del Procurador del Paciente para hacer cumplir estos derechos. Derechos íntimamente relacionados con el DERECHO A LA SALUD.

Es ahora, con la Reforma de Salud del Presidente Barack Obama, que la protección de los derechos de los pacientes adquiere mayor relevancia en Estados Unidos, mientras en países europeos este movimiento comenzó a finales de los años noventa. Inclusive, el Presidente Obama ha creado “The Office of Consumer Information and Insurance Oversight”, para garantizar que la nueva legislación le sirva mejor a la gente.

Mientras eso ocurre, **Puerto Rico retrocede a pasos agigantados dejando prácticamente inoperante leyes vanguardistas de justicia social que**

propician la existencia de un sistema de servicios de salud centrado en el paciente, tal y como lo establece el programa de gobierno actual. La Oficina de la Procuradora del Paciente (OPP) se impactó severamente con la implantación de la Ley Número 7 de 9 de marzo de 2009, según enmendada. Ahora, acaba de sufrir una reducción de un 59% del presupuesto recomendado. Hecho devastador para defender los intereses de los pacientes cuando están en contraposición con los intereses de la industria de la salud. Más aún, cuando esta agencia representa la voz de los que no tienen voz y no se saben defender frente a un sistema de salud altamente complejo e intenso en información.

Todos los días nos esforzamos para hacer posible el ejercicio del derecho más importante para el ser humano: el DERECHO A LA SALUD. Sin embargo, el presupuesto recomendado y una reducción del 62% de la fuerza laboral en una agencia que no cuenta con empleados en exceso, se traduce prácticamente en la eliminación del único foro efectivo que tienen los pacientes para defender sus intereses, cuando están en contraposición a intereses particulares. Hecho que está en total contradicción a toda iniciativa dirigida a proteger el DERECHO A LA SALUD.

Es reconocido por esta Comisión que nuestra Agencia ha sabido administrar su presupuesto desde el día número uno. Nuestra capacidad administrativa, la naturaleza de los servicios que ofrecemos para proteger la salud y la vida de los ciudadanos-pacientes y las limitaciones presupuestarias desde que la Agencia se creó, son tres elementos esenciales para enfocar nuestras estrategias a ser más eficientes y efectivos cada día.

A continuación mencionaremos los ahorros logrados y las estrategias desarrolladas para ofrecer más y mejores servicios al menor costo posible.

Economías generadas en los últimos 5 años, incluyendo el periodo en que se implantó la Ley Núm. 103, Ley de Reforma Fiscal:

La reducción de gastos lograda luego del AF 2005 asciende a **\$2, 178,000.00**, los cuales se desglosan a continuación.

1. Esta Procuraduría redujo los contratos de servicios profesionales por **\$465,014**, en los pasados 5 años, sin incluir la reducción producto de la Orden Ejecutiva del 2009.
2. Consolidamos los servicios de las Oficinas Regionales, lo que produjo economías ascendentes a **\$40,000**.
3. Redujimos nuestro gasto telefónico por **\$22,936** en los últimos 5 años, mientras atendimos más pacientes a través de las diferentes vías de acceso. Esto, luego de realizar un análisis minucioso de la cuenta, la disminución de las líneas de teléfono a las extremadamente necesarias e incorporar la telefonía integrada. Ampliamos el servicio de una T1, una línea de proveedores y el servicio de fax integrado.
4. Programamos un nuevo número de teléfono para redirigir las llamadas del área metropolitana a otro número de teléfono sin costo alguno, lo que redujo el consumo de la línea 1-800 en **\$12,952**, a pesar del incremento en la utilización de los servicios de nuestro Centro de Llamadas.
5. Redujimos las líneas de teléfonos celulares, produciendo una economía de **\$13,154** en los pasados cinco años.
6. Redujimos los gastos de dieta y millaje por **\$93,583** en los pasados cinco años, a partir del año 2005, equivalente a un 84%.
7. 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 **\$44,047** en los pasados cinco años.
8. Redujimos las compras de materiales a lo extremadamente necesario, logrando reducir el gasto por **\$36,757** para el presente año fiscal.
 9. Consolidamos las Oficinas de la Región de San Juan y Humacao, en una sola Región, generando economías ascendentes a **\$45,948.00** anuales, equivalente a la congelación del puesto de Director Regional de San Juan, lo que ha contribuido al control de gastos en la nómina y la reducción de los puestos de confianza.
 10. 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.
 11. Economizamos cerca de **\$80,000** en material educativo impreso sobre derechos de pacientes, de los cuales hemos tenido el auspicio de la empresa privada.
 12. Proyectamos un ahorro de **\$2,870** anuales, al mantener estricto control del gasto de energía eléctrica, no empece a los aumentos de combustible, mediante una campaña interna para reducir el consumo innecesario de energía eléctrica. 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.

A partir de enero de 2009, se promulgaron varias Órdenes Ejecutivas dirigidas a generar economías, ante la crisis fiscal existente. Nuestra Agencia cumplió cabalmente con dichas órdenes, generando un ahorro de **\$745,168**. Veamos:

Economías generadas mediante la implantación de Órdenes Ejecutivas promulgadas por el Gobernador, a partir de enero de 2009.

1. Redujimos el 30% de los empleados de confianza e integramos el área de Capital Humano a Administración y el Área de Asuntos Legales a Servicios de querella, Cumplimiento y Educación. El 70% de los 42 empleados ofrecen exclusivamente servicio directo. Esto produjo economías ascendentes a **\$266,943**.
2. Mantuvimos un estricto control de nuestros gastos operacionales, lo que representó una economía de **\$ 435,000** equivalente a un 10% del presupuesto anual. (OE-2009-4)
3. Redujimos el sueldo de la Procuradora en un 5% produciendo una economía de **\$4,500**, durante el año fiscal 2009. (OE-2009-10)
4. Redujimos los contratos por servicios profesionales en **\$35,478**, equivalente a un **22%**. **Mayor a lo establecido en la Orden Ejecutiva OE-2009-34.**
5. Los contratos de arrendamiento en la OPP se habían revisado el pasado año fiscal, por lo cual durante este año ya se había materializado nuestra mudanza permitiendo una mejor distribución del espacio para maximizar la operación, sin necesidad de incurrir en gastos adicionales.
6. Eliminamos un 100% de las líneas de teléfonos celulares. Al presente, sólo contamos con cinco unidades de Asistentes Digitales Personales (PDA.

Por sus siglas en inglés), lo que nos ha producido economías por **\$3,247**

para el presente año fiscal, con el cambio de este equipo. (OE-2009-04)

Economías generadas durante el AF 2010, mediante la implantación de la Ley Núm. 7, supra y su Impacto en el Servicio Directo a los pacientes.

La implantación de la Ley Núm. 7, supra, produjo ahorros por la cantidad de **\$798,650** durante el presente año fiscal, en lo siguiente:

1. Reducción de jornada permanente \$0.00
2. Renuncias voluntarias incentivadas **\$76,650**
3. Programa de alternativas para el empleado público \$0.00
4. Cesantía de 23 empleados lo que producirá economías de **\$716,500** para el presente año fiscal.
5. Eliminación del pago por exceso de vacaciones y de enfermedad por **\$5,500.**

No obstante, en armonía con la política pública de esta administración, y la peligrosidad de trastocar los servicios directos que ofrecemos a los ciudadanos-pacientes, hemos realizado todas las gestiones que han estado a nuestro alcance para asegurar que los servicios ofrecidos a los pacientes no se vean afectados. Sin embargo, los resultados no han sido los esperados. La fuerza laboral fue abruptamente impactada en el proceso de cesantías de la Ley Núm. 7, supra. Esto provoca que aún cuando la Agencia requiere de servicios y materiales para su operación, no ha sido posible adquirirlos por el disloque ocasionado ante la falta de recursos humanos.

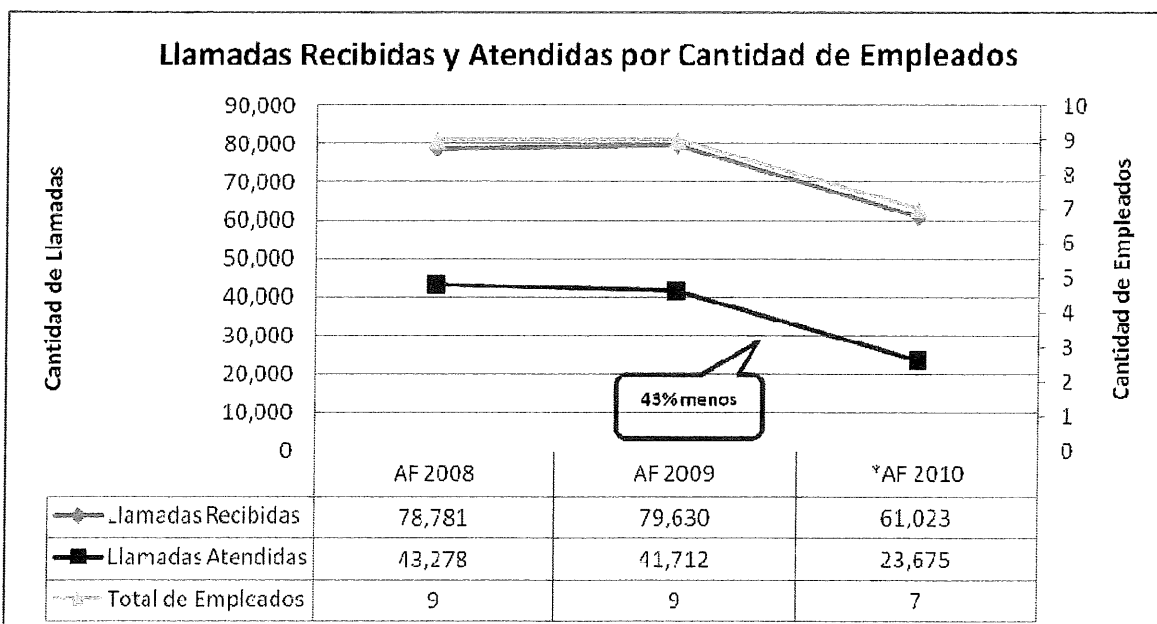
También, es necesario puntualizar que aún cuando insistimos en la importancia de retener los empleados del Centro de Llamadas para recibir las querellas y orientar a los pacientes, la Oficina de Gerencia y Presupuesto nos

autorizó a cubrir dos de esos puestos solicitados. Sin embargo, la lentitud de los procesos de la Junta de Reestructuración y Estabilización Fiscal (JREF) no permitió que pudiéramos contar con esos recursos humanos. Esto provocó que no se le pudiera brindar servicio a miles de ciudadanos-pacientes que acuden a nosotros utilizando el Centro de Llamadas.

Impacto de la Ley 7 en los servicios que se ofrecen a los ciudadanos-pacientes durante el AF 2010

Esta Ley provocó que se afectaran adversamente los servicios directos que son esenciales para proteger la salud y vida de los pacientes por la drástica reducción de los recursos humanos. Las gráficas que se presentan a continuación muestran la alta demanda de servicios que hemos tenido y que no pudimos atender.

Gráfica 1. Centro de Llamadas



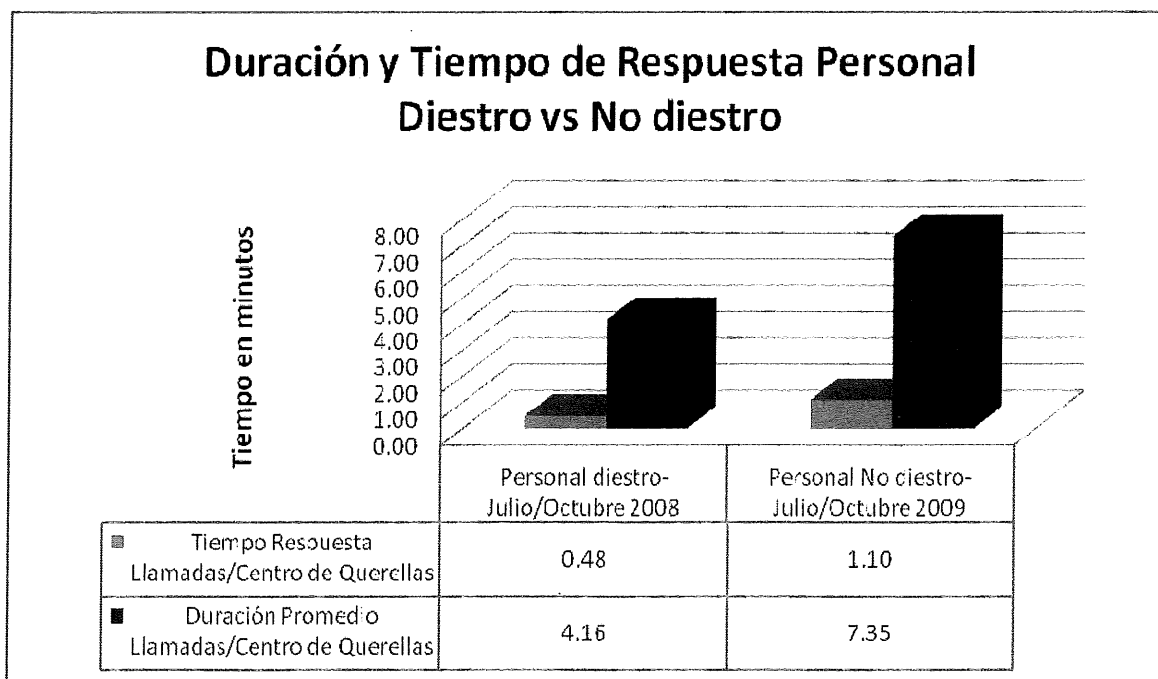
La gráfica 1 refleja una reducción de un 43% en la cantidad de pacientes atendidos en el 2010. Esto ha sido el resultado de varios factores: 1. la disminución de personal.; 2. el ausentismo generado previo a las cesantías, 3. el

efecto emocional que produce en los empleados un proceso de cesantías, y; 4. el destaque de personal no diestro al Centro de Llamadas. Una vez el Centro queda desprovisto de cuatro empleados para atender las llamadas de los pacientes al 30 de junio de 2009, establecimos un plan de emergencia con personal no diestro del Área Administrativa. Las cesantías de estos empleados administrativos nos obligó a mover al Centro de Llamadas dos mediadores que tenían la responsabilidad de resolver querellas.

En la gráfica también se puede observar que a través de los años fiscales, la demanda de servicios en el Centro de Llamadas ha incrementado sistemáticamente, excepto en el año fiscal 2010 donde 18,607 pacientes no solicitaron nuestros servicios, equivalente a una reducción de un 23% comparado con el AF 2009. Los propios pacientes nos indicaban que no solicitaban nuestros servicios porque entendían que la agencia había sido cerrada por las cesantías de la Ley Núm. 7, supra.

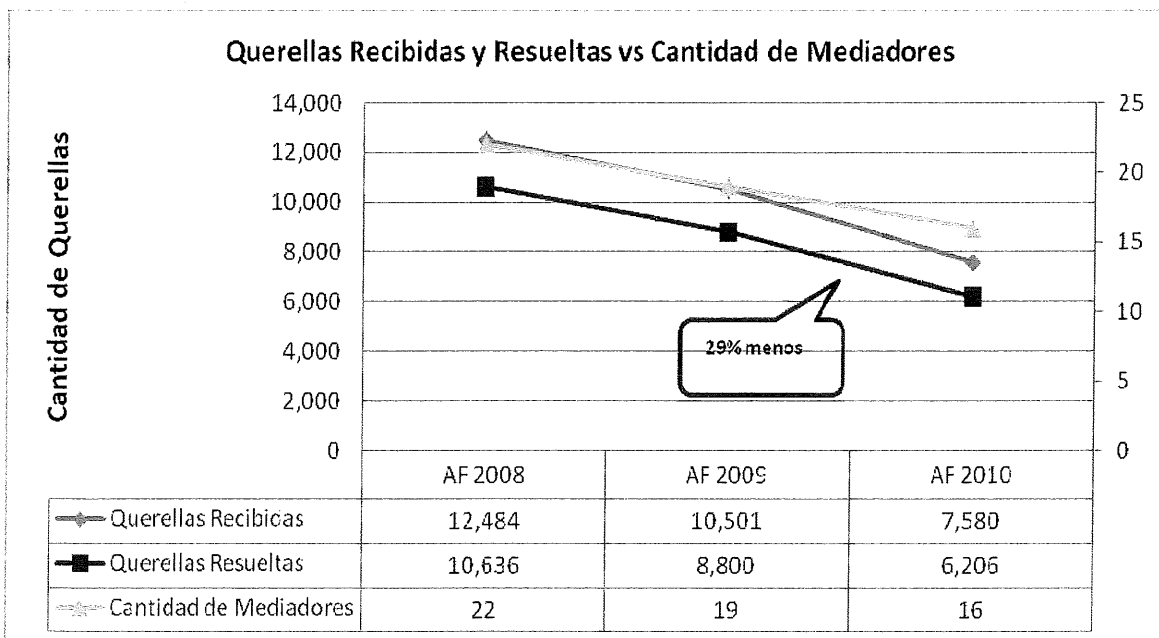
En la gráfica a continuación podemos cuantificar como el personal no diestro duplica el tiempo de respuesta de las llamadas y la duración de la llamada, lo cual incrementó la cantidad de pacientes no atendidos.

Gráfica 2.



La próxima gráfica es evidencia de cómo los pacientes se están viendo afectados durante dos años consecutivos, el año 2009 y 2010.

Gráfica 3.



La gráfica 3 demuestra como nuestra capacidad de poner en las manos de los pacientes los servicios a los cuales tienen derecho se ha visto trastocada por la reducción de mediadores para resolver las querellas, así como el ausentismo y el efecto emocional, ambos producto de un proceso de cesantías. Esto significa que cerca de 3 mil pacientes se verán afectados al cierre del año fiscal 2010 y cerca de 5 mil si consideramos el impacto al 2009.

Estrategias implantadas para ser más eficientes y efectivos

Debemos señalar, que durante los pasados años, la Oficina de la Procuradora del Paciente, ante la difícil situación fiscal, ha desarrollado múltiples estrategias para maximizar nuestros recursos y ofrecer más y mejores servicios a los ciudadanos-pacientes. Lamentablemente, varias de estas estrategias se han visto trastocadas con la implantación de la Ley Núm. 7, supra.

A continuación se mencionan las estrategias implantadas para ser más eficientes y efectivos:

Alianzas con el sector privado y los gobiernos municipales.

Durante el año fiscal 2010, la agencia experimentó un **gasto no incurrido ascendente a \$1, 100,000**, gracias a las alianzas con el sector privado y los gobiernos municipales. Esto sin tomar en consideración los ahorros de cerca de 3 millones de años anteriores.

Alianzas con la empresa privada \$500,000.00

Gracias a las alianzas con la empresa privada generamos economías ascendentes a \$500,000.00 impactando a más de un (1) millón de pacientes en el presente año fiscal, dado a lo que representa el costo del tiempo al aire por servicio público en los medios televisivos del país. Esto sin tomar en consideración los más de dos (2) millones en economías generadas en los pasados años, producto de estas alianzas.

Estas economías representan los gastos no incurridos en las campañas educativas, artículos, reseñas y entrevistas en los medios de difusión pública en alianza con la empresa privada. A continuación mencionaremos las iniciativas de mayor importancia realizadas durante el año fiscal en curso:

- Campaña Educativa “Tu bebé tiene derecho a crecer saludable y feliz”, Protégelo. – Dirigida a propiciar que las madres embarazadas y sus bebés, de cero a tres años, acudan a las visitas preventivas prenatales y a las doce visitas preventivas pediátricas, con el conocimiento necesario.
- Garantizando tu Salud”, en Noticentro Cuatro Al Amanecer,

Alianzas con el gobierno municipal

\$600,000.00

Esto representa los gastos no incurridos producto de renta de facilidades, utilidades y empleados destacados en nuestras cuatro (4) Oficinas Regionales y satélites y dos (2) Centros Municipales de Información y Asistencia al Paciente en Juncos y Fajardo. En la mayoría no pagamos renta ni utilidades. En algunas contamos con el apoyo de empleados municipales. La Región de San Juan se encuentra en el edificio central y sólo pagamos una renta mínima en la Oficina de Humacao donde ubica nuestro almacén general.

Optimización de la tecnología para lograr mayor eficiencia

A través de los años hemos optimizado la tecnología de informática de nuestro sistema de querellas añadiendo así mayor seguridad, rapidez y agilidad para lograr mayor eficiencia. Esto nos permite atender mayor cantidad de querellas en menos tiempo. Además, utilizar con mayor eficiencia el ancho de banda de las líneas digitales de data evitando el arrendamiento de líneas adicionales. Establecimos un nuevo servicio de telefonía integrada que tiene como fin agilizar la atención de los pacientes que solicitan nuestros servicios de querellas y orientación y cualquier otro servicio, así como verificar el estatus de su querella o investigación. Esto se traduce en **mayor eficiencia**.

- Se añadió una línea T1 para aumentar el ancho de banda, el cual agiliza y aumenta la capacidad de usuarios al sistema de querellas.
- Incorporamos el programa de fax integrado y de correo electrónico protegido, para atender con mayor rapidez las querellas.
- Optimizamos nuestra aplicación de querellas para conocer de forma confiable el perfil del querellado, el cual tendremos disponible al

público para el próximo año fiscal. De esta forma el paciente será capaz de asumir mayor control sobre el cuidado de su salud al poder comparar y seleccionar lo mejor.

- Implantamos el sistema de “Querellas en Línea” para que todo paciente pueda radicar sus querellas a través de nuestra página de internet las 24 horas del día, y llevamos nuestros servicios tecnológicos a los ciudadanos-pacientes de los residenciales públicos a quienes adiestramos.
- Próximamente pondremos a la disposición del público el referido amistoso en línea, el cual daremos a conocer antes del cierre de este año fiscal.

Creación del Centro de Orientación e Información a Pacientes y Familiares en mayo de 2005, sin tener que reclutar empleados adicionales:

Este Centro se creó en sustitución de las charlas educativas en la comunidad. Con su establecimiento, la cantidad de pacientes impactados se duplicó con el mismo personal, lo que se traduce en **mayor eficiencia**.

El propósito de su creación fue capturar a aquella población de pacientes que no se atreve querellarse por temor a represalias y a su vez apoderar a los pacientes sobre sus situaciones particulares para que adquieran mayor control sobre el cuidado de su salud.

Creación de la Unidad de Cumplimiento, sin tener que reclutar empleados adicionales:

La meta de una Procuraduría siempre será, eliminar las querellas como resultado de las garantías de los derechos de los pacientes. Esta unidad es responsable de identificar los patrones de querellas con el fin de eliminar las

barreras que lo provocan, reduciendo así el número de querellas. Así mismo, monitorear sistemáticamente el cumplimiento de nuestro Reglamento, provocando así la reducción de querellas en función de las garantías de los derechos. El poder ofrecer un nuevo servicio de la importancia de esta unidad, con la misma cantidad de empleados, significa **mayor eficiencia**. Lamentablemente, el impacto sufrido por dos renunciadas y la necesidad de mover a su única empleada a resolver querellas, ha convertido a esta unidad en una inoperante.

Estrategias de cambio al Sistema de Prestación de Servicios de Salud para lograr de forma voluntaria las garantías de los derechos a nivel colectivo.

En la medida que continuemos contribuyendo a los cambios que requiere el sistema de prestación de servicios de salud, lograremos que los pacientes que acceden al sistema de servicios de salud tengan sus derechos garantizados:

1. Logramos con éxito la tarificación de los códigos de visitas preventivas pediátricas por el 100% de 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.
2. Logramos la vigencia del Reglamento Número 7617 de la Ley Número 194 de 25 de agosto de 2000, conocida como la “Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente.”
 - Este Reglamento persigue establecer dirección absoluta, uniformidad de criterios y claridad a las entidades aseguradoras y a los proveedores de servicios de salud para garantizarle a los pacientes de forma voluntaria, un cuidado de salud de calidad y lograr que los pacientes sean capaces de asumir mayor control sobre el cuidado de su

salud. Su cumplimiento convertirá al sistema de servicios de salud en uno centrado en el paciente que no es otra cosa que el sistema sea capaz de responder a las necesidades, preferencias y expectativas de los pacientes, su cliente principal. Esto reforzará la confianza de los pacientes en sus proveedores y aseguradoras y una mayor satisfacción.

Creación de un Centro de Adiestramiento

Dicha estrategia contempló capacitar a las entidades aseguradoras y los más de 50 mil proveedores que estamos obligados a fiscalizar, sobre el contenido del Reglamento 7617, Reglamento para implementar las disposiciones de la Ley 194 Número 194 de 25 de agosto de 2000, según enmendada, “Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente de Puerto Rico”. Se espera que, una vez capacitados, el sistema de prestación de servicios de salud garantice los derechos de los pacientes de forma voluntaria. Lamentablemente esta iniciativa se trastocó con la implantación de la Ley 7.

Apoderamiento y autogestión de los pacientes

El proveer la herramienta del conocimiento a los pacientes sobre sus derechos y responsabilidades se traduce en su capacidad de adquirir el control del cuidado de su salud. Tanto el Centro de Orientación, como la opinión pública de la Procuradora y sus orientaciones y conferencias relacionadas al tema del derecho, tienen un impacto incalculable cuyos resultados no podemos medir. No obstante, dada su relevancia, **durante este año fiscal hemos impactado a más de un (1) millón de ciudadanos-pacientes y proveedores.**

- Impactamos cerca de 200,000 ciudadanos-paciente en la Campaña Educativa, Tu bebé tiene derecho a crecer saludable y feliz, Protégelo.

- 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 aplicado del paciente a su condición de salud.
- Colaboramos con la **Revista Vive**, en donde hemos tocado temas tan importantes como los derechos de los pacientes con endometriosis.
- Participamos en diversos programas radiales

Participamos como recurso en los siguientes foros en temas relacionados con la protección de los derechos de los pacientes:

1. Cumbre de Salud para Todos
2. Foro Educativo Alzheimer, Implicaciones en la prestación de servicios para el paciente.
3. Simposio Día Mundial de Prevención de Suicidio
4. Congreso para el Manejo de Condiciones Crónicas
5. Conferencia de Epilepsia del Caribe, Derechos de los pacientes con epilepsia
6. Conversatorio padres de niños con necesidades especiales de la Escuela Ludovico Costoso en Bayamón.
7. Charla sobre el Tiempo de Espera en las oficinas médicas a Catedráticos Jubilados de Mayagüez
8. Conversatorio sobre Deberes y Funciones de la OPP con Líderes Comunitarios de Loiza.

9. Panel Primer Encuentro con Sobrevivientes de Cáncer, “Conversando sobre el Cáncer”.
10. Charla sobre Derechos de los Pacientes con Parkinson
11. Panel sobre la Influenza A H1N1
12. Congreso, Contribución al mejoramiento del sistema de servicios de salud
13. Mini cumbre Diálogo Transectorial de Salud del Periódico El Nuevo Día
14. Simposio: Insights into Basic Psychiatric Concepts, Academia de Psiquiatría.
15. Mesa redonda reforma de salud del Periódico El Vocero

PRESUPUESTO VIGENTE (asignado)

\$3, 783,000

ORIGEN DE FONDO	ASIGNACIÓN VIGENTE 2010	PROYECCIÓN DE GASTO 2010	PRESUPUESTO RECOMENDADO 2011	PRESUPUESTO SOLICITADO 2011	CAMBIO
RC Presupuesto General	1,866,000	1,100,000	618,000	2,037,000	1,149,000
Fondo de Estabilización	1,917,000	1,917,000	936,000	936,000	0.00
Total	3,783,000	3,077,990	1,554,000	2,973,000	1,149,000

Nuestro presupuesto vigente asciende a \$3, 783,000. El mismo contiene una asignación presupuestaria de \$1, 866,000 de la Resolución Conjunta del Presupuesto General y \$1, 917,000 del Fondo de Estabilización Fiscal. De este, \$2, 380,180 se utilizarán para cubrir los gastos de nómina equivalentes a un 77% del presupuesto. Nuestra fuerza laboral está compuesta por 42 empleados, de los cuales 9 empleados son de confianza, y 33 empleados regulares.

Para cubrir los otros gastos de funcionamiento utilizaremos \$697,810, equivalente a un 18%. Adicional a esto, produciremos economías ascendentes a **\$705,000 (5% del presupuesto)**.

Al 30 de junio de 2010, cerraremos operaciones con un gasto de \$3,077,990.00. Esto, particularmente por la implantación del Plan de Cesantías en virtud de la Ley Núm. 7 del 9 de marzo de 2009. A esta fecha hemos tenido que prescindir de 23 empleados. Aún esperamos por la decisión oficial de la JREF de once (11) profesionales de la salud incluidos en la lista de cesanteados, luego de haber solicitado la reconsideración de la Junta por entender que dichos empleados son profesionales de la salud que protegen la salud y la vida de los pacientes.

Queremos hacer constar a esta honorable Comisión que no tenemos deudas con otras agencias gubernamentales, ni tenemos deudas acumuladas 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 vigente por partida de asignación:

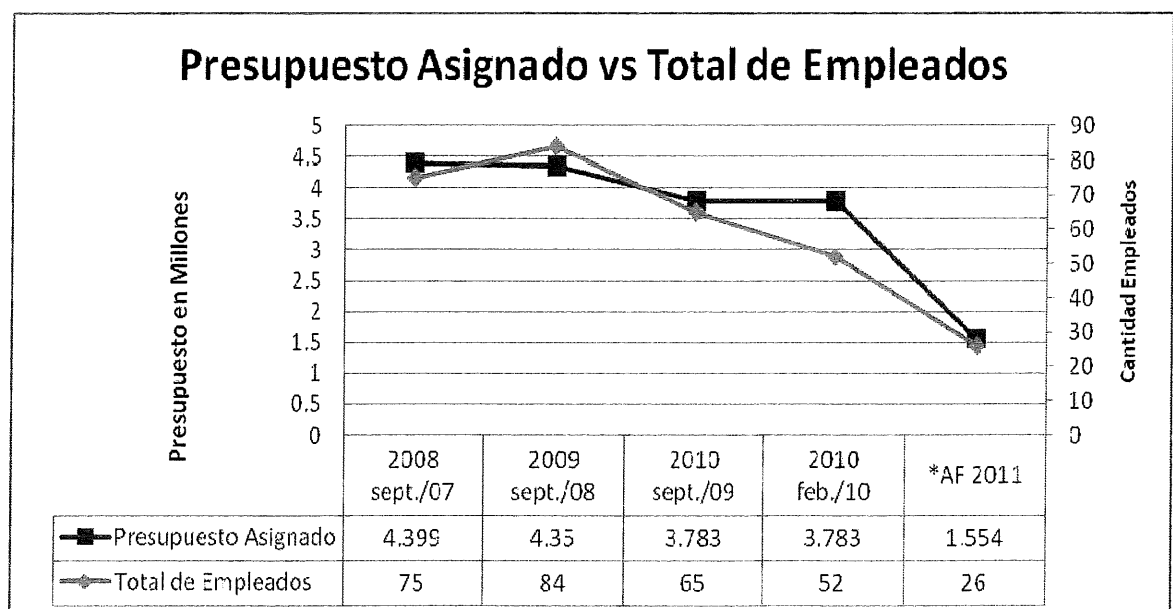
PARTIDA DE ASIGNACIÓN	CANTIDAD
• Nómina y costos relacionados	\$2,444,000
• Facilidades y Pagos por Servicios Público	\$235,408
• Servicios Comprados	\$296,024
• Gastos de Transportación	\$18,000
• Servicios Profesionales y Consultivos	\$147,000
• Otros Gastos	\$38,300
• Materiales y Suministros	\$20,000
• Compra de Equipo	\$7,000
• Anuncios y Pautas en Medios	\$4,766
• Asignaciones Englobadas	\$566,840
• Deudas de Años Anteriores	\$6,070
TOTAL	\$3,783,000

Presupuesto recomendado AF 2010-2011

Aunque esta Procuraduría siempre ha operado con un presupuesto austero y con limitaciones de recursos humanos para atender una demanda externa cuantiosa, le hemos demostrado a esta Honorable Comisión, como nuestra Agencia ha logrado hacer más con menos con un presupuesto balanceado año tras año. Hecho que demuestra nuestra capacidad de administrar el presupuesto asignado con suma responsabilidad para ofrecer más y mejores servicios a los ciudadanos – pacientes que acuden a nosotros en auxilio, dada la naturaleza de los servicios que ofrecemos: PROTEGER LA SALUD Y LA VIDA de miles de seres humanos que acuden a nosotros en auxilio.

El presupuesto recomendado para el año fiscal 2011 asciende a \$1, 554, 000, el cual contiene una disminución de \$2, 229,000 comparado con la asignación de \$3, 783,000 del presente año fiscal. Este presupuesto contiene una recomendación de \$618,000 con cargo a la Resolución Conjunta del Presupuesto General y \$936,000 del Fondo de Estabilización.

Gráfica 4.



Este presupuesto representa una reducción de 59% con relación al presupuesto vigente de \$3, 783,000, cuyo impacto devastador dejará desprovisto a los pobres de este país del único organismo efectivo para proteger y defender sus derechos. Así no podemos proteger el derecho más importante para el ser humano: EL DERECHO A LA SALUD.

El presupuesto recomendado de \$1, 554,000 solo nos permitirá cubrir el gasto de nómina de 31 empleados, ascendente a \$1,465,415, luego de culminar la Fase II de la Ley Num. 7, supra, al 30 de junio de 2010. Para cubrir los otros gastos de la agencia, solo se está recomendando 88 mil dólares.

Este presupuesto contempla la reducción de un 62% de los empleados, al compararlo con septiembre de 2009, el cual trastocará aún más la operación de la agencia. La gravedad del asunto es tal que prevaleceremos sin abogados, quedaremos desprovistos nuevamente de un oficial examinador, nos quedaremos con solo el 53% de los mediadores responsables de poner en las manos de los pacientes los servicios denegados y quedará drásticamente impactado el Centro de Orientación y totalmente inoperante la unidad de cumplimiento. Esta unidad fue creada para detener y reducir los patrones de querellas y fiscalizar el cumplimiento de nuestra reglamentación, garantizando así el derecho a nivel colectivo.

.La reducción del 59% de nuestro presupuesto y del 62% de la fuerza laboral significa, que más del 60% de los pacientes que acuden a nosotros en auxilio no podrán ser atendidos. Desde luego, contrario a lo ocurrido en otras agencias, esta agencia no tuvo la oportunidad de demostrar, antes de las cesantías, cuales de los puestos de esta agencia protegen la salud y la vida de los ciudadanos, según lo establece la propia Ley 7 en el artículo 37.02, y cito: "A

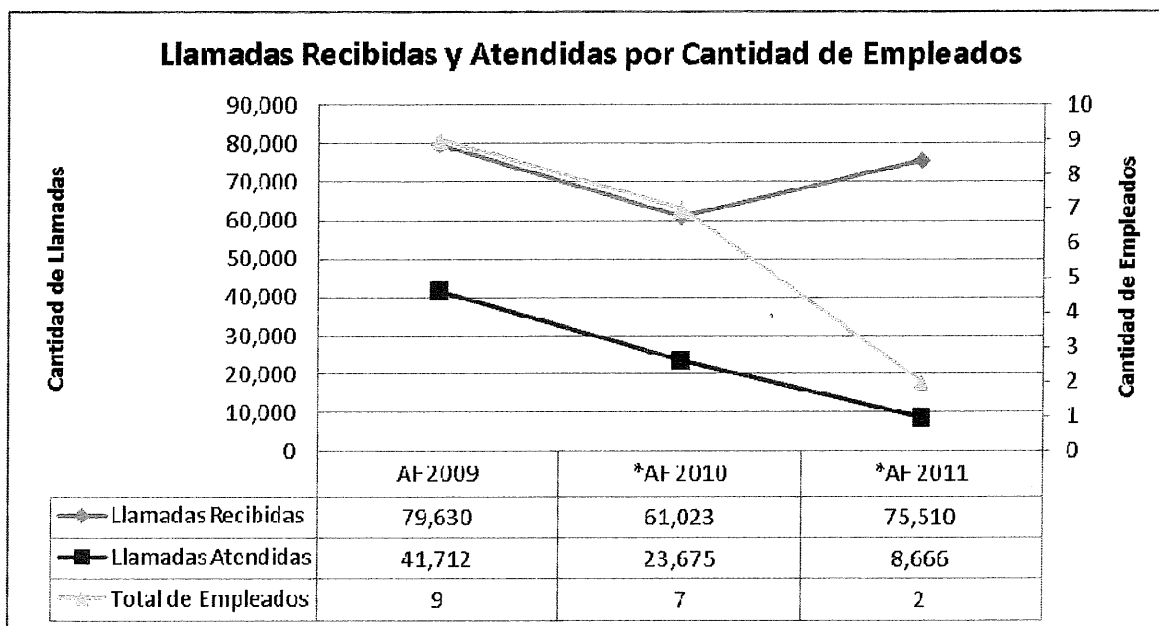
fin de evitar un impacto negativo en los servicios brindados por el Gobierno, y en cumplimiento con lo dispuesto en el Artículo 2 de esta Ley, estarán exentos de las disposiciones del Artículo 37 de ese Capítulo III los siguientes empleados de las Agencias comprendidas en esta Ley, los cuales llevan a cabo funciones esenciales en protección de la seguridad, enseñanza, salud y bienestar: :a,b,c,d, e. profesionales de la salud (médicos, paramédicos, enfermeras, farmacéuticos y técnicos de laboratorio), entre otros”.

En nuestra agencia, tanto médicos como enfermeras, fueron incluidos en el Plan de Cesantías. A raíz de nuestra reclamación a la JREF fue que se excluyeron únicamente tres enfermeras profesionales y un médico que se había incluido. Los otros profesionales de la salud, aún esperan por la determinación oficial de este asunto, a raíz de nuestra reconsideración solicitada a la JREF para la exclusión de 11 profesionales de la salud del plan de cesantías, por entender que dichos empleados protegen la salud y el bienestar de los ciudadanos-pacientes, tal y como lo establece la Ley 7.

En las siguientes gráficas podrán ver demostrado como se afectarán adversamente los servicios a los ciudadanos-pacientes que acuden a nosotros, de aprobarse el presupuesto recomendado para el próximo año fiscal.

Impacto en los servicios a los ciudadanos-pacientes

Gráfica 5. Centro de Llamadas

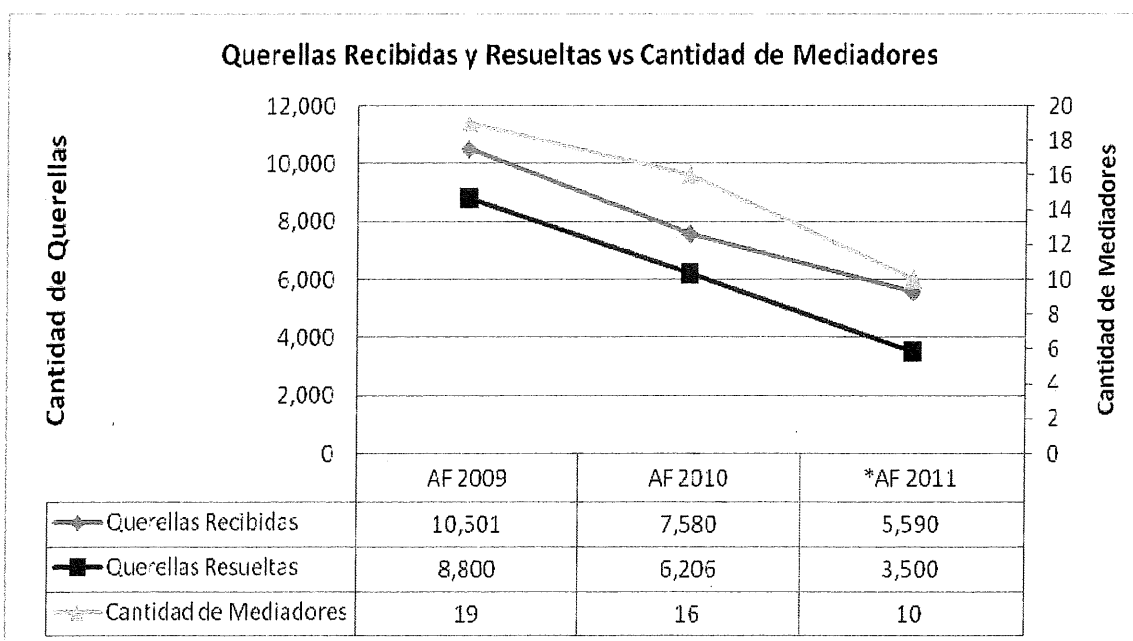


La Gráfica 5. refleja que para el año fiscal 2011, se proyecta una demanda de servicio que ronda en las 75 mil llamadas, provocada por los cambios recientes en el Plan de Salud “Mi Salud”. Sin embargo, la OPP tendrá la capacidad de atender alrededor de 8,666 (11%) del total de las llamadas. Cabe señalar, que si la OGP nos concede los 4 traslados (representantes de servicio) autorizados por la JREF para atender los pacientes que desean querellarse a través del Centro de Llamadas, tendríamos 6 empleados, los cuatro representantes de servicios y dos oficiales de orientación, quienes tendrán la capacidad de atender cerca de 26 mil (34%) pacientes; dejando desprovistos de servicios a cerca de 50 mil pacientes. Cuando comparamos el año fiscal 2011 con el año fiscal 2009, donde las bajas de empleados aún no se habían reflejado significativamente, la capacidad para atender la demanda de servicios en el Centro de Llamadas, tendrá una disminución porcentual de 79%. Esta drástica disminución en la capacidad para

atender llamadas, se deberá a la reducción de 7 empleados en el Centro de Llamadas, si no se concretan los traslados de los cuatro representantes de servicios.

A pesar de contar con tecnología moderna en el Centro de Llamadas, la drástica disminución de personal imposibilitó mantener el progreso marcado que llevábamos previo a las cesantías. Ahora, bajo nuestra nueva realidad, nos preparamos para el año fiscal 2011, cuando se esperan una serie de cambios en la política pública relacionada a la prestación de los servicios de salud para los pacientes beneficiarios del Plan de Salud del Gobierno, “Mi Salud”, quienes son el principal cliente de la OPP. Nuestra experiencia dicta que estos cambios generan dudas y confusión tanto en los pacientes como en los proveedores, aumentando la demanda de servicios de orientación y querellas. Ejemplo de esto lo fue el establecimiento de los planes Medicare Advantage en el año 2006.

Gráfica 6. Solución de Querellas



La Gráfica 6. demuestra como para el 2011 se reducirá en un 60% nuestra capacidad de resolver las querellas de los pacientes comparado con el AF 2009. Situación que se agrava, cuando sabemos que cerca del 50 % de las querellas recibidas en la OPP son querellas de acción inmediata e intermedia, lo que significa que la salud o la vida de los pacientes corren peligro, si no le resolvemos el problema. Esta realidad implica que alrededor de 2,500 pacientes con situaciones de acción inmediata e intermedia, no podrán ni siquiera acceder los servicios de la OPP. Esto, sin considerar los miles de pacientes que dejaremos de orientar para que puedan ejercer sus derechos, sin necesidad de querellarse.

De manera ilustrativa, a continuación le brindamos tres ejemplos de los esfuerzos que realizamos todos los días dirigidos a proteger el derecho más importante para ser humano: el DERECHO A LA SALUD. Si esta Procuraduría no hubiera intervenido, ponemos en riesgo la salud de estos pacientes y en el peor de los casos su vida:

a) **Denegación de medicamento inmunosupresores de marca a pacientes transplantados.**

Paciente de 45 años con el plan de salud del gobierno Recibió un trasplante de riñón hace tres años. Ha estado recibiendo el medicamento Cell Cept, inmunosupresor de marca, para evitar que su cuerpo rechace el órgano transplantado con una respuesta excelente. La aseguradora denegó la autorización de este medicamento ya que la cubierta dispone genérico preferido. El estándar de la medicina establece que a los pacientes transplantados utilizando inmunosupresores de marca, no se les debe cambiar a genéricos por la alta probabilidad de rechazo del órgano transplantado. Como resultado de nuestra intervención, la aseguradora autorizó el medicamento. Más aún, la ASES estableció una nueva política que le aplicará a los pacientes con situaciones similares. **Sin nuestra intervención, este paciente pudo haber perdido su riñón.**

- b) Denegación de desfibrilador a paciente con cardiomiopatía.** Paciente a quien su cardiólogo y electrofisiólogo recomendaron un desfibrilador para evitar la muerte. Ante la denegación de autorización de la aseguradora por un servicio cubierto, el médico del paciente se comunicó con esta Procuraduría en busca de ayuda. La OPP intervino inmediatamente con la aseguradora, y el desfibrilador fue aprobado. Al próximo día el paciente entró a sala de operaciones para recibir el desfibrilador. **Sin nuestra intervención, este paciente pudo haber muerto.**
- c) Denegación de referido a médico especialista.** Paciente de 19 años, con diabetes, cansancio, reducción de peso y diarreas. Acude a la OPP porque sigue deteriorando y tiene serios problemas para recibir tratamiento adecuado de su médico primario. Solicitó evaluación con un médico internista o un gastroenterólogo y ambos fueron denegados. Trabajamos la querella con un médico internista, quien a través de esta Procuraduría, atiende al paciente resultando en una cirugía abdominal. El paciente estuvo en estado crítico en Área de Intensivo. **Sin nuestra intervención, este paciente pudo haber muerto.**

Efectos en la representación legal de los pacientes

El impacto de las cesantías bajo la Ley Núm. 7, supra fue devastador para la representación legal que ofrece esta Procuraduría a los miles de ciudadanos-pacientes que acuden a nosotros en auxilio. El 100% de los empleados que trabajaban en la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales atendiendo asuntos legales y/o investigativos fue cesanteado, lo que nos coloca en una desventaja abismal ante los Bufetes Legales y Oficinas Legales que representan los intereses de aseguradoras y demás proveedores de salud en nuestro foro administrativo. Además, ha trastocado los servicios de asesoría legal requeridos por legisladores, jueces y otras agencias. Así mismo, han quedado sin atender las querellas clasificadas de rutina referidas al área legal, como las querellas por falta de respeto y cobro indebido, entre muchas otras.

En noviembre de 2010, luego de las cesantías bajo la Ley Núm. 7 supra, solicitamos en el Plan de Mitigación el personal mínimo necesario para que los

trabajos legales en defensa de los Pacientes no se vieran tan afectados y los abogados no fueron autorizados.

Por tal razón, responsablemente tengo que señalar que nos veremos imposibilitados de:

- Intervenir querellas por concepto falta de respeto, entre muchas otras catalogadas de rutina.
- Referir querellas a la Junta de Licenciamiento y Disciplina Médica, relacionadas con médicos que han incurrido en violaciones a los derechos de los pacientes en el cumplimiento de su deber.
- Cumplir con las ponencias solicitadas por diversas comisiones de la Cámara de Representantes y del Senado de Puerto Rico.
- Radicar casos ante la Unidad de Vistas Administrativas, así como a diferentes agencias gubernamentales.
- Acudir ante el Tribunal General de Justicia en representación de los pacientes o en calidad de Amigos de la Corte.
- Emitir órdenes/ resoluciones como resultado de las investigaciones realizadas.

Nuevamente, tenemos la oportunidad de presentar y explicar la necesidad de que los pacientes en este país cuenten con representación legal adecuada. El volumen de casos que son referidos o consultados a los asesores legales promedia unos 128 casos mensuales. Un abogado trabaja entre 30 y 40 casos de esta índole mensualmente. Esto, sin considerar la representación legal en los

foros judiciales y administrativos externos y en nuestro foro administrativo, los cuales conllevan tiempo de preparación y tiempo para acudir a las vistas.

Para lidiar con la demanda de servicios legales en la OPP, se les delegaba a los investigadores el discernimiento de los hechos y la corroboración de información provista por el paciente, de manera que las acciones legales tuviesen cimientos reales. Además, contábamos con una secretaria legal para agilizar los trámites y un médico para ofrecer el peritaje clínico a los abogados.

Nuestra solicitud presupuestaria comprende tres abogados y un investigador. Esta petición comparada con el 2009, equivale a un abogado adicional, a los dos cesanteados, un investigador menos y ninguna secretaria legal. Este mínimo de personal es cónsono con los tiempos de austeridad y economías que estamos viviendo, Más aún, le brinda una oportunidad real a los pacientes que necesitan nuestra representación legal.

La importancia y relevancia de contar con estos abogados la recoge la Ley habilitadora de la Oficina del Procurador del Paciente, en donde se establece, que el Procurador del Paciente “tendrá la responsabilidad de velar por los **derechos de los pacientes**” del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, “consignados en la Ley Núm. 194 de 25 de agosto de 2000, mejor conocida como "Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente" (énfasis nuestro). Para poder cumplir con este mandato de ley, es necesario y vital que los pacientes que radiquen querellas ante la OPP cuenten con representación legal para hacer valer sus derechos. Cuando un paciente en Puerto Rico exige los servicios médicos que necesita se enfrenta a una infraestructura legal bien establecida que protege los intereses de las aseguradoras, hospitales, IPA'S y demás proveedores de salud. La ausencia de representación legal en esta Procuraduría coloca a miles

de pacientes en un estado de indefensión que troncha cualquier oportunidad real de obtener servicios médicos de calidad y por ende de disfrutar de buena salud o simplemente su vida. Queremos hacer saber, que en el 90% de los casos atendidos, los argumentos de los pacientes tienen mérito

Como sabemos, esta Procuraduría es una Agencia administrativa, cuasi judicial. Una agencia de esta naturaleza no puede operar sin abogados ni oficiales examinadores. Dejar a esta Procuraduría sin abogados y oficiales examinadores, es como si se dejara desprovisto de jueces al Tribunal de Primera Instancia o de enfermeras a un hospital. Las agencias administrativas se crean porque cuentan con la pericia en la materia, solucionan con mayor rapidez, más aún cuando se trata de la salud y la vida y además son menos costosas para el gobierno.

Presupuesto Solicitado Año Fiscal 2011

\$2,973.000

La cuantiosa demanda de servicios de esta Procuraduría es indicativo de una necesidad real de los pacientes en su gran mayoría pobres y desaventajados. **Es en representación de los pacientes que hoy comparezco ante ustedes para que puedan determinar si el gobierno desea continuar ofreciendo este servicio público a los pobres de este país y a los 3.8 millones de pacientes que lo necesitan. El presupuesto recomendado es un práctico desmantelamiento de esta Institución.** Por tal razón, es imprescindible y apremiante la asignación de un presupuesto mínimo de \$2, 973,000, el cual representa \$1, 419,000 mayor al sometido a esta Honorable Asamblea Legislativa y \$810,000 menos al presupuesto vigente. De no contar con dichos fondos, será imposible allegar los abogados y enfermeras necesarias para canalizar la alta demanda de servicios de los pacientes.

El presupuesto solicitado se distribuirá de la siguiente manera:

Nómina y costos relacionados **\$1,895,000**

Estos recursos nos permitirán cubrir el costo de 42 puestos, los cuales ascienden a \$1, 895,000, sin tomar en consideración los 14 traslados autorizados por la JREF recientemente. Este gasto representa el 63% de nuestro presupuesto. Con este presupuesto, mantendremos los 42 puestos que tenemos ocupados al presente, incluyendo los 11 profesionales de la salud que están pendientes por la determinación oficial de la Junta de Reestructuración y Estabilización Fiscal. De ser denegada oficialmente nuestra reconsideración ante la JREF, es inminente contar con estos recursos para minimizar el efecto devastador en los pacientes que no podremos atender para **proteger su salud y su vida.**

Facilidades y Pagos por Servicios Público **\$244,000**

Incluye \$148,000 para el pago de servicios de teléfonos, incluyendo la línea 1-800; \$63,000 para los pagos de servicios a la Autoridad de Energía Eléctrica; 3,000 para el pago a la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, y \$30,000 para el pago de combustible y lubricante a la Administración de Servicios Generales, para un total de \$244,000, equivalentes a un 8% de nuestro presupuesto.

Servicios Comprados **\$285,000**

Incluye \$194,000 para el pago de arrendamiento de dos locales donde ubica nuestra oficina principal y nuestro almacén junto a la Oficina Regional de Humacao y la Oficina Regional de San Juan. Además, se incluye \$23,000 para cubrir gastos de reparación de equipo, \$24,252 para arrendamiento de

fotocopiadoras; \$43,748 para el pago de franqueo, servicios de impresos, seguros de automóviles y otros, lo cual asciende a un total de \$285,000, equivalente a 9% de la asignación presupuestaria. Queremos resaltar que el gasto por concepto de renta del edificio central que asciende a 194,124.00 al año, pudiera verse afectado en el proceso de la consolidación administrativa de las procuradurías.

Gastos de Transportación **\$15,000**

Incluye \$4,000 para el pago de dietas, \$7,000 para el pago de millaje de los empleados que salen en sus vehículos a realizar labores de campo y \$4,000 para otros gastos de transportación no clasificados, para un total de \$15,000 equivalente a .5% del total del presupuesto.

Servicios Profesionales y Consultivos **\$415,000**

Para cubrir el costo de los contratos que se detallan en el Anejo 4, lo que representa el 14% de nuestro presupuesto. Estos contratos incluyen 3 abogados adicionales que son necesarios ya que al presente la Ley Núm. 7, supra, dio por terminado los que teníamos en puestos regulares. Estos son necesarios para atender la demanda de servicios de los pacientes según ilustrados. Se incluye además un oficial examinador, un pediatra y un profesional de la salud para coordinar servicios de educación.

Otros Gastos **24,000**

Incluye \$5,800 para el pago de cuotas y suscripciones; \$8,700 de servicios de biblioteca legal en línea; \$10,000 para el pago de estacionamiento, y \$10,040 para otros servicios misceláneos, para un total de \$24,500, equivalente al .8% del presupuesto.

Materiales y Suministros **\$12,000**

Incluye \$4,000 para materiales de limpieza y \$8,000 para los materiales de oficina necesarios para nuestras operaciones, equivalente a .4% del presupuesto.

Asignaciones Englobadas **\$82,500**

Estos recursos se utilizarán para cubrir el costo de la optimización de los sistemas electrónicos (\$25,000) y la impresión de material educativos indispensable en el proceso de educar a los pacientes sobre sus derechos (\$47,500).

TOTAL **\$2,973,000**

La Oficina de la Procuradora del Paciente tiene la encomienda de viabilizar el servicio de salud que en muchas ocasiones se les impide recibir a los más necesitados e indefensos de nuestro país. Nuestra agenda ha dado resultados en bienestar de los más necesitados. Sin embargo, durante este año fiscal la implantación de la Ley Núm. 7, supra, prácticamente nos tiene al borde del colapso. Es necesario reactivar el ambiente laboral de manera que se nos permita realinear la operación para volver a garantizar mayor productividad y eficiencia en todas y cada una de las acciones que nos hemos propuesto para dar fiel cumplimiento a nuestra responsabilidad ministerial, y a la misma vez, culminar con un presupuesto balanceado.

CONCLUSIÓN:

Sin duda alguna, nuestra Agencia ha cumplido cabalmente con la política de reducción de gastos, cuando le estamos solicitando a esta Honorable

Comisión una reducción de presupuesto de 21% al compararlo con el presupuesto vigente para ofrecer la cantidad de servicios que ofrecimos al 2009.

Sabemos, que esta importante Comisión tiene en sus manos un gran desafío. Por un lado, el Gobernador de Puerto Rico ha hecho saber que la salud es un asunto de alta prioridad, que el sistema de servicios de salud debe responder a las necesidades de los pacientes atendiendo sus quejas y que dicho sistema debe estar centrado en el paciente. Por otro lado, a esta Procuraduría se le ha reducido el 59% de su presupuesto, lo que impactará severamente a más del 60% de los pacientes que quedarán desprovistos de nuestros servicios. Servicios dirigidos a proteger el derecho más importante para el ser humano, el DERECHO A LA SALUD. Ante este desafío, queremos recordarles que la calidad del servicio, además de ser un derecho, mejora la calidad de vida, reduce los altos costos de los servicios de salud y contribuye al desarrollo económico de un país. Por lo que es apremiante para el Estado que esta Agencia continúe desarrollando las estrategias contempladas para el próximo año, tomando en consideración el presupuesto solicitado ascendente a **\$2, 973,000.**

Ante la consideración de esta Honorable Comisión queda la petición presupuestaria para el Año Fiscal 2011 de la Oficina de la Procuradora del Paciente.

Presentado el 10 de mayo de 2010.



Luz Teresa Amador Castro, MD, MPH
Procuradora del Paciente

ANEJOS

Desglose del Costo de la Nómina y Gastos Relacionados

Anejo I

Agencia: Oficina de la Procuradora del Paciente

I- Nómina al 30 de septiembre de 2009

Origen de Recursos	Número de Empleados	Sueldos Devengados			Aportación Patronal				Sub-Total	Bono	Exceso Licencias		Total
		Regular	Confianza	Otro	Retiro	SS	FSE	Pl. Méd			Regular	Enfermedad	
		\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$			\$	\$	
R. C. Presupuesto General	65	140,903	39,445		16,727	14,428	6,042	650	\$218,195	5,395			\$223,590
Asignaciones Especiales									0				0
Total, Fondo General									0				0
Fondos Federales									0				0
Fondos Especiales Estatales									0				0
Ingresos Propios									0				0
Otros Recursos									0				0
TOTALES	65	\$140,903	\$39,445	\$0	\$16,727	\$14,428	\$6,042	\$650	\$218,195	\$5,395	\$0	\$0	\$223,590

II- Nómina al 31 de marzo de 2010

Origen de Recursos	Número de Empleados	Sueldos Devengados			Aportación Patronal				Sub-Total	Bono	Exceso Licencias		Total
		Regular	Confianza	Otro	Retiro	SS	FSE	Pl. Méd			Regular	Enfermedad	
		\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$			\$	\$	
R. C. Presupuesto General	42	84,286	40,311	0	11,556	9,968	4,180	4,200	\$154,501	3,486			\$157,987
Asignaciones Especiales									0				0
Total, Fondo General									0				0
Fondos Federales									0				0
Fondos Especiales Estatales									0				0
Ingresos Propios									0				0
Otros Recursos									0				0
TOTALES	42	\$84,286	\$40,311	\$0	\$11,556	\$9,968	\$4,180	\$4,200	\$154,501	\$3,486	\$0	\$0	\$157,987

Desglose del Costo de la Nómina y Gastos Relacionados

Agencia: Oficina de la Procuradora del Paciente

III- Nómina Proyectada al 30 de junio de 2010

Origen de Recursos	Número de Empleados	Sueldos Devengados			Aportación Patronal				Sub-Total	Bono	Exceso Licencias		Total
		Regular	Confianza	Otro	Retiro	SS	FSE	Pl. Méd			Regular	Enfermedad	
R. C. Presupuesto General	42	84,286	40,311		11,556	9,968	4,174	4,200	\$154,495	3,486			\$157,981
Asignaciones Especiales									0				0
Total, Fondo General									0				0
Fondos Federales									0				0
Fondos Especiales Estatales									0				0
Ingresos Propios									0				0
Otros Recursos									0				0
TOTALES	42	\$84,286	\$40,311	\$0	\$11,556	\$9,968	\$4,174	\$4,200	\$154,495	\$3,486	\$0	\$0	\$157,981

Preparado por: _____

Núm. Teléfono: _____

Fecha: _____

Relación de Puestos Ocupados

Agencia: Oficina de la Procuradora del Paciente

I- Puestos Ocupados a septiembre de 2009

Puestos	Fondo General	Otros Fondos	Total Empleados
Confianza	9		
Regulares			
Ley 45	48		
Excluidos	8		
Transitorios	0		
Irregulares	0		
Contratos	0		
Otros (Detallar)	0		
TOTALES	65	0	0

II- Puestos Ocupados a marzo de 2010

Puestos	Fondo General	Otros Fondos	Total Empleados
Confianza	9		
Regulares			
Ley 45	32		
Excluidos	1		
Transitorios	0		
Irregulares	0		
Contratos	0		
Otros (Detallar)	0		
TOTALES	42	0	0

III- Puestos Proyectados a estar Ocupados al 30 de junio de 2010

Puestos	Fondo General	Otros Fondos	Total Empleados
Confianza	9		
Regulares			
Ley 45	32		
Excluidos	1		
Transitorios	0		
Irregulares	0		
Contratos	0		
Otros (Detallar)	0		
TOTALES	42	0	0

Preparado por: _____

Núm. Teléfono: _____

Relación de Contratos
Año fiscal 2009-2010

Agencia: Oficina de la Procuradora del Paciente

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	
Wanda Rodríguez Hernández	6-Oct-09	30-Jun-10	\$54,000.00	\$75.00	X		Asesoramiento Legal
Rosnilda Adorno Toro	6-Oct-09	30-Jun-10	\$27,000.00	\$50.00	X		Asesoramiento Médico Pediátrico
Magaly Rodríguez Batista	6-Oct-09	31-dic-09	\$9,000.00	\$50.00	X		Oficial Examinador
César R. Vázquez Díaz	11-Mar-10	30-Jun-10	\$27,540.00	\$90.00	X		Oficial Examinador
TOTALES			\$117,540.00	\$265	\$0	\$0	

Preparado por: _____

Núm. Teléfono: _____

Fecha: _____

Relación de Contratos
Año fiscal 2010-2011

Agencia: Oficina de la Procuradora del Paciente

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	
Wanda Rodríguez Hernández	1-Jul-10	30-Jun-11	\$61,200.00	\$75.00	X		Asesoramiento Legal
Rosnilda Adorno Toro	1-Jul-10	30-Jun-11	\$30,000.00	\$50.00	X		Asesoramiento Médico Pediátrico
César R. Vázquez Díaz	1-Jul-10	30-Jun-11	\$36,000.00	\$90.00	X		Oficial Examinador
Abogado	1-Jul-10	30-Jun-11	\$48,000.00	\$50.00	X		Atender reclamos de servicios de los pacientes
Abogado	1-Jul-10	30-Jun-11	\$48,000.00	\$50.00	X		Atender reclamos de servicios de los pacientes
Abogado	1-Jul-10	30-Jun-11	\$48,000.00	\$50.00	X		Atender reclamos de servicios de los pacientes
Enfermera	1-Jul-10	30-Jun-11	\$36,000.00	\$30.00	X		Atender reclamos de servicios de los pacientes
Enfermera	1-Jul-10	30-Jun-11	\$36,000.00	\$30.00	X		Atender reclamos de servicios de los pacientes
Enfermera	1-Jul-10	30-Jun-11	\$36,000.00	\$30.00	X		Atender reclamos de servicios de los pacientes
Director Educación	1-Jul-10	30-Jun-11	\$36,000.00	\$30.00	X		Atender reclamos de servicios de los pacientes
TOTALES			\$415,200.00	\$395	\$0	\$0	

Preparado por: _____

Núm. Teléfono: _____

Fecha: _____