



Oficina del Procurador
del Paciente

2017-2018



Memorial Explicativo

Recomendaciones Presupuestarias

Presentado a:
Hon. Antonio Soto Torres
Presidente
Comisión de Hacienda, Presupuesto y de Supervisión,
Administración y Estabilidad Económica de Puerto Rico
Cámara de Representantes

15 de junio de 2017

Contenido

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Mensaje de la Procuradora | 4 |
| Análisis del Presupuesto Año Fiscal 2016-2017 (vigente) | 5 |
| 1. Hallazgos y deficiencias administrativas, fiscales y operacionales durante el año 2016-2017 y cómo se están atendiendo..... | 5 |
| 2. Estimado de cómo la agencia proyecta terminar el AF 2016-2017 por concepto de gasto..... | 6 |
| Tabla 1 | 7 |
| 3. Detalle de las deudas con que se proyecta terminar el Año Fiscal 2016-2017 | 8 |
| 4. Desglose del costo total de la nómina al 30 de septiembre de 2016, al 31 de marzo de 2017 y proyección al 30 de junio de 2017 | 8 |
| Tabla 2 | 9 |
| 5. Desglose de la cantidad de puestos ocupados a septiembre de 2016 y a marzo de 2017 y proyectado al 30 de junio de 2017 por categoría de puestos y origen de recursos..... | 10 |
| Tabla 3 | 10 |
| 6. Detalle de los servicios profesionales y consultivos recibidos durante el año fiscal | 10 |
| Tabla 4 | 11 |
| 7. Detalle de las economías adicionales logradas y/o estimadas para los últimos 6 meses del presente año fiscal conforme a la Ley 3-2017. Igualmente, las economías logradas conforme a la Ley 66-2014, para los primeros 6 meses del presente año fiscal | 12 |
| Tabla 5 | 12 |
| 8. Ajustes y transferencias de asignaciones realizadas al 31 de marzo de 2017.... | 14 |
| Tabla 6 | 14 |
| Tabla 7 | 15 |
| 9. Detalle al 31 de marzo de todas las asignaciones especiales de la agencia | 15 |
| 10. Métricas utilizadas para medir la eficiencia y efectividad de los Programas y Servicios..... | 15 |
| Gráfica I..... | 17 |
| Gráfica II..... | 18 |
| Gráfica III..... | 19 |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Gráfica IV | 20 |
| Gráfica V | 21 |
| Gráfica VI | 22 |
| Logros de la OPP | 24 |
| Año 2014 | 24 |
| Año 2015 | 25 |
| Año 2016 | 26 |
| Año Fiscal 2016-2017..... | 28 |
| Iniciativas y prioridades de la OPP durante el año fiscal en curso 2016-2017 | 28 |
| Análisis de Presupuesto recomendado para el Año Fiscal 2017-2018 | 31 |
| 1. Programa por concepto de gastos a los cuales se les aplicó el método de Presupuesto Base Cero | 31 |
| 2. Resolución Conjunta del Presupuesto General (Comparación con el Año Fiscal 2016-2017) | 32 |
| Tabla 8 | 32 |
| Justificación del Presupuesto Total Recomendado 2017-2018 y concepto de gastos | 32 |
| Nóminas y Costos Relacionados..... | 32 |
| Gastos de Transportación y Subsistencia | 33 |
| Servicios Profesionales | 33 |
| Otros Gastos | 34 |
| Materiales y Suministros | 34 |
| Compra de Equipo..... | 35 |
| Anuncios y Pautas en Medios | 35 |
| Pagos de Deudas Contraídas en Años Anteriores | 35 |
| 3. Asignaciones Especiales para Gastos de Funcionamiento (Compare con lo asignado en el año fiscal 2016-2017)..... | 35 |
| 4. Nómina y costos relacionados..... | 35 |
| Tabla 9 | 36 |
| 5. Puestos | 36 |
| 6. Balance de Fondos provenientes de Asignaciones Legislativas que hayan cumplido 3 años o más de vigencia..... | 36 |
| 7. Fondos Federales | 36 |
| 8. Fondos Especiales Estatales | 37 |
| 9. Ingresos Propios u Otros Recursos..... | 37 |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 10. Deudas | 37 |
| 11. Otros Gastos y Asignaciones Englobadas | 37 |
| 12. Facilidades | 37 |
| 13. Informe radicado sobre el Cumplimiento de la Ley 66-2014 | 37 |
| 14. Detalle de todos los ahorros proyectados en la agencia por origen de recursos conforme a la Ley 26-2017 | 37 |
| Conclusión | 38 |
| Anejo | |
| Anejo I: Informe radicado sobre el Cumplimiento de la Ley 66-2014 | 40 |

Mensaje de la Procuradora

Buenos días, Hon. Antonio Soto Torres, Presidente de la Comisión de Hacienda, Presupuesto, Administración y Estabilidad Económica de Puerto Rico, “PROMESA” de la Cámara de Representantes y demás miembros de la Comisión. Comparece ante ustedes, la Lcda. Edna I. Díaz De Jesús, Procuradora del Paciente, para exponer el presupuesto recomendado por el Gobernador de Puerto Rico para el año fiscal 2017-2018.

La Oficina del Procurador del Paciente, en adelante OPP, fue establecida mediante la Ley Núm. 77 del 24 de julio de 2013. La OPP es actualmente la agencia gubernamental a la cual se le delega el fiscalizar el cumplimiento de los derechos del paciente contenidos en la Ley Núm. 194 del 25 de agosto de 2000, según enmendada. Con tales fines, tiene como su norte atender los reclamos y necesidades de pacientes asegurados, usuarios y consumidores de los servicios de salud médico-hospitalarios en Puerto Rico. La OPP sirve a 1,562,281 beneficiarios del PSG (ASES, mayo 2017). Sin embargo, es importante destacar que la Agencia ofrece orientación a toda la población, no solamente a aquellos con cubierta bajo el PSG.

Como la autoridad nominadora de la OPP y en representación del interés público, presento varios asuntos ante su consideración donde el tema fiscal incide directamente en los pacientes que representamos y el cumplimiento de nuestro deber ministerial. Para propósitos presupuestarios y programáticos, las funciones de la OPP se agrupan en cuatro áreas de servicios fundamentales que representan los deberes y funciones que por ley nos han sido encomendados.

Áreas de Servicio



Análisis del Presupuesto Año Fiscal 2016-2017 (vigente)

1. Hallazgos y deficiencias administrativas, fiscales y operacionales durante el año 2016-2017 y cómo se están atendiendo

Durante el corriente Año Fiscal la Oficina del Contralor (OC) llevó a cabo una auditoría de las operaciones de la Oficina del Procurador del Paciente para los Años Fiscales comprendidos entre 2013 - 2014 y el presente. La OC hizo tres señalamientos para los que la OPP ya comenzó a tomar acciones correctivas. La OC señaló en primer lugar que, al realizar un examen efectuado de los controles administrativos e internos relacionados con las operaciones de la propiedad de la OPP, reveló que, al 31 de enero de 2017, la OPP no contaba con un encargado de la propiedad ni un encargado sustituto y que no se habían efectuado los inventarios físicos anuales de la propiedad para los años fiscales del 2012-13 al 2015-16. En términos de este señalamiento se le informó a la OC que al 29 de marzo de 2017 ya se había sometido al Departamento de Hacienda la solicitud para el nombramiento provisional de una Encargada de la Propiedad y un Encargado de la Propiedad Sustituto. A la fecha del 1^{ro} de abril de 2017 se recibió del Departamento de Hacienda el Nombramiento de Encargado de la Propiedad Provisional.

La OPP ha realizado las gestiones con la Administración de Servicios Generales (ASG) para que le provea el adiestramiento requerido a este personal. Este tipo de adiestramiento no se provee regularmente, por lo que tan pronto la ASG confirme la participación del personal en el adiestramiento podremos finalizar el proceso de nombramiento final del mencionado personal. No se ha podido hacer el nombramiento final, cuando fue nombrada la actual Procuradora en noviembre de 2015, esta toma conocimiento de la ausencia de inventarios y de un Encargado de la Propiedad tras lo que procede a asignarle las tareas a la empleada previamente mencionada. Luego de la asignación de dichas tareas se procedió a realizar un inventario el cual culminó con el Informe de la Propiedad Capitalizable a la fecha del 31 de agosto de 2016. Aunque no contábamos con un Encargado de la Propiedad, las tareas relacionadas se le habían delegado a una empleada regular quien realizó un inventario de la propiedad. Como parte de las gestiones y documentación incluida en el Informe de Transición 2016 se incluyó el Informe de la Propiedad Capitalizable hasta el 31 de agosto de 2016. Este informe incluye la totalidad de la propiedad capitalizable. Al presente, la Oficina se encuentra llevando a cabo el Inventario de Activos Fijos el cual deberá estar concluido próximamente.

El segundo señalamiento que nos hiciera la OC fue que, de acuerdo con información suministrada por funcionarios de la División Legal, al 27 de octubre de 2016 la OPP

mantenía 21 multas por cobrar por \$80,200. A la fecha de este informe ya se han realizado las gestiones establecidas en el Reglamento de la OPP para el cobro de todas ellas.

El tercer y último señalamiento fue que la OPP no contaba con un sistema de evaluación del desempeño del personal por lo que era necesario impartir instrucciones a la Directora de Recursos Humanos para que se establezca tal sistema. La OPP cuenta con Sistema de Evaluación de Desempeño del Personal revisado en agosto de 2011 el cual no fue aprobado en ese momento. El plan correctivo original era el de actualizar el sistema desarrollado en el 2011. Sin embargo, la Ley Núm. 8 -2017, mejor conocida como “Ley para la Administración y Transformación de los Recursos Humanos en el Gobierno de Puerto Rico” indica en su Artículo 4 *Administración y Transformación de los Recursos Humanos en el Gobierno de Puerto Rico*, sección 4.3 *Funciones y Facultades de la Oficina del (de la) Director(a)* inciso 2(0) que se propone “Centralizar el sistema de administración de personal, eliminando de la categoría de administradores individuales a todas aquellas agencias e instrumentalidades públicas del Gobierno de Puerto Rico”, así también indica en el inciso 2(s), que ha de “Mantener un registro mecanizado y actualizado de evaluaciones sobre desempeño”. De igual forma, en el Artículo 2, *Declaración de Política Pública* sección 2.1 *Contenido* inciso (9) indica “Establecer un sistema de evaluación de personal uniforme para los empleados públicos”. Por tanto, al centralizar todas las transacciones de personal la agencia no cuenta con la facultad en ley para realizarlas. A estos fines, procedimos a realizar una consulta escrita para auscultar la posibilidad de reanudar el proceso hasta que la OATRH establezca un sistema de evaluación uniforme para todas las agencias del gobierno.

2. Estimado de cómo la agencia proyecta terminar el AF 2016-2017 por concepto de gasto

La Tabla 1 presenta el estimado de cómo se proyecta finalizar el año fiscal 2016-2017 según los conceptos de gastos.

Tabla 1

Estimado de Proyección de Terminación del Año Fiscal 2016-2017 por Conceptos de Gastos
 Oficina del Procurador del Paciente

| Descripción | Balance | Transferido | Ajustado | Gastado | Obligado | G+O | Balance |
|----------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|
| Nómina y Costos Relacionados | 1,632,000.00 | - | 1,632,000.00 | 1,611,044.47 | 4,476.42 | 1,615,520.89 | 16,479.11 |
| Facilidades y Pagos Servicios Públicos | 138,000.00 | (67,857.00) | 70,143.00 | 32,510.05 | 14,057.53 | 46,567.58 | 23,575.42 |
| Servicios Comprados | 242,000.00 | 21,475.00 | 263,475.00 | 225,772.36 | 29,473.07 | 255,245.43 | 8,229.57 |
| Gastos Transportación y Subsistencia | 25,000.00 | (19,125.00) | 5,875.00 | 3,150.00 | 1,250.00 | 4,400.00 | 1,475.00 |
| Servicios Profesionales | 122,000.00 | 34,963.53 | 156,963.53 | 132,880.86 | 19,474.90 | 152,355.76 | 4,607.77 |
| Otros Gastos | 64,000.00 | (49,100.00) | 14,900.00 | 7,569.80 | 2,695.99 | 10,265.79 | 4,634.21 |
| Materiales y Suministros | 105,000.00 | (101,500.00) | 3,500.00 | 850.00 | 2,423.20 | 3,273.20 | 226.80 |
| Compra de Equipo | 35,000.00 | 45,807.00 | 80,807.00 | 8,259.00 | 68,604.37 | 76,863.37 | 3,943.63 |
| Pago de Deudas de Años Anteriores | - | 25,541.47 | 25,541.47 | 1,915.47 | 23,416.47 | 25,331.94 | 209.53 |
| Total | \$2,363,000.00 | (\$109,795.00) | \$2,253,205.00 | \$2,023,952.01 | \$165,871.95 | \$2,189,823.96 | \$63,381.04 |

3. Detalle de las deudas con que se proyecta terminar el Año Fiscal 2016-2017

La Oficina del Procurador del Paciente (OPP) no identifica ninguna deuda pendiente a pagarse al terminar el Año Fiscal 2016-2017. De igual manera, no se identifican deudas de años anteriores ni planes de pagos existentes al cierre del presente Año Fiscal.

4. Desglose del costo total de la nómina al 30 de septiembre de 2016, al 31 de marzo de 2017 y proyección al 30 de junio de 2017

Véase la Tabla 3: Desglose del Costo de Nómina.

Tabla 2
 Desglose del Costo de Nómina
 Oficina del Procurador del Paciente
 30 de septiembre de 2016, 31 de marzo de 2017 y
 Proyección al 30 de junio de 2017

| Desglose de la Nómina y Costos Relacionados al 20 de septiembre de 2017 | | | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------|-----------|--------------|-----------------------|-------------|--------|--------------------|
| Origen de Recursos | Número Empleados | Sueldos | | | Aportación Patronal | | | Total |
| | | Regular | Confianza | Transitorios | Beneficios Marginales | Plan Médico | Bono | |
| RC Presupuesto General | 35 | 115,944 | 92,343 | 35,620 | 62,318 | 8,439 | - | \$314,664 |
| Desglose de la Nómina y Costos Relacionados al 31 de marzo de 2017 | | | | | | | | |
| Origen de Recursos | Número Empleados | Sueldos | | | Aportación Patronal | | | Total |
| | | Regular | Confianza | Transitorios | Beneficios Marginales | Plan Médico | Bono | |
| RC Presupuesto General | 34 | 387,658 | 375,421 | 148,806 | 236,766 | 40,032 | 28,400 | \$1,217,083 |
| Desglose de la Nómina y Costos Relacionados al 30 de junio de 2017 | | | | | | | | |
| Origen de Recursos | Número Empleados | Sueldos | | | Aportación Patronal | | | Total |
| | | Regular | Confianza | Transitorios | Beneficios Marginales | Plan Médico | Bono | |
| RC Presupuesto General | 34 | 551,227 | 499,873 | 165,193 | 314,656 | 56,172 | 28,400 | \$1,615,521 |

5. Desglose de la cantidad de puestos ocupados a septiembre de 2016 y a marzo de 2017 y proyectado al 30 de junio de 2017 por categoría de puestos y origen de recursos

A continuación, se detalla el desglose de la cantidad de puestos ocupados en los periodos de septiembre de 2016 y marzo de 2017, así como la proyección al 30 de junio de 2017 por categoría de puestos y origen de recursos.

Tabla 3
Desglose de Puestos Ocupados
Oficina del Procurador del Paciente
Septiembre 2016, marzo 2017 y Proyección al
30 de junio de 2017

| Puestos | Cantidad de Puestos - Fondo 111 | | |
|--------------|---------------------------------|-----------|-----------|
| | 30-Sep-16 | 31-Mar-17 | 30-Jun-17 |
| Confianza | 10 | 9 | 9 |
| Regulares | 16 | 23 | 23 |
| Transitorios | 9 | 2 | 2 |
| Total | 35 | 34 | 34 |

6. Detalle de los servicios profesionales y consultivos recibidos durante el año fiscal

En la Tabla 5 se detallan los servicios profesionales y consultivos recibidos durante el año fiscal 2016-2017. Entre estos contratos se incluye, alquiler, servicios profesionales y servicios no profesionales.

Tabla 4
Servicios Profesionales y Consultivos
Oficina del Procurador del Paciente
Año Fiscal 2016-2017

| Nombre Persona o Entidad | Vigencia | | Costo Total Anual | Origen de Fondos | | Justificación del Contrato |
|-----------------------------|--------------|-------------------|-------------------|------------------|--------------|------------------------------------------|
| | Fecha Inicio | Fecha Terminación | | Fondo General | Otros Fondos | |
| Rosnilda Adorno Toro | 1/7/2016 | 06/30/2017 | \$39,840 | \$39,840 | \$0 | Servicios Médicos |
| Gwendolyn Moyer Alma | 1/7/2016 | 06/30/2017 | \$43,200 | \$43,200 | \$0 | Servicios Legales-Oficial Examinador |
| Yadira Ramos Rodríguez | 1/7/2016 | 12/31/2016 | \$27,000 | \$27,000 | \$0 | Servicios Legales |
| Juan Serrano Torres | 1/7/2016 | 06/30/2017 | \$9,600 | \$9,600 | \$0 | Servicios de Contabilidad |
| Emilio Ruiz Ginés | 1/7/2016 | 06/30/2017 | \$39,608 | \$39,608 | \$0 | Servicios Legales |
| Luis Echavarría Beza | 1/7/2016 | 8/31/2016 | \$8,000 | \$8,000 | \$0 | Servicios Médicos |
| Luis Echavarría Beza | 1/9/2016 | 11/30/2016 | \$6,000 | \$6,000 | \$0 | Servicios Médicos |
| Rosalie Ayala Colón | 8/15/2016 | 06/30/2017 | \$10,000 | \$10,000 | \$0 | Servicios Educativos y de Adiestramiento |
| Rosalie Ayala Colón | 1/5/2017 | 12/31/2016 | \$4,399 | \$4,399 | \$0 | Servicios Educativos y de Adiestramiento |
| Inspira Mental Health | 1/7/2016 | 06/30/2017 | \$1,596 | \$1,596 | \$0 | Servicios Médicos |
| Cortelco Systems PR, Inc. | 1/7/2016 | 06/30/2017 | \$24,252 | \$24,252 | \$0 | Mantenimiento Cuadro Telefónicos |
| Instituto Ciencias Forenses | 1/7/2016 | 06/30/2017 | \$189 | \$189 | \$0 | Servicios de Laboratorio |
| WorldNet Telecommunication | 1/7/2016 | 06/30/2017 | \$13,938 | \$13,938 | \$0 | Servicios Telefónicos |
| Sprint International | 1/7/2016 | 06/30/2017 | \$6,000 | \$6,000 | \$0 | Servicios Telefónicos |
| Microjuris | 1/7/2016 | 06/30/2017 | \$5,100 | \$5,100 | \$0 | Biblioteca Jurídica |
| AT&T Mobility | 1/7/2016 | 12/31/2016 | \$5,237 | \$5,237 | \$0 | Servicios Telefónicos (Voz y Data) |
| AT&T Mobility | 2/2/2017 | 06/30/2017 | \$2,625 | \$2,625 | \$0 | Servicios Telefónicos (Voz y Data) |
| Union Holdings, Inc. | 1/2/2017 | 5/15/2017 | \$60,463 | \$60,463 | \$0 | Arrendamiento de Facilidades |
| Union Holdings, Inc. | 5/16/2017 | 06/30/2017 | \$22,674 | \$22,674 | \$0 | Arrendamiento de Facilidades |
| TOTALES | | | \$204,119 | \$204,119 | \$0 | |

7. Detalle de las economías adicionales logradas y/o estimadas para los últimos 6 meses del presente año fiscal conforme a la Ley 3-2017. Igualmente, las economías logradas conforme a la Ley 66-2014, para los primeros 6 meses del presente año fiscal

Tabla 5

Economías Adicionales Logradas y/o Estimadas
 Oficina del Procurador del Paciente

| Concepto | Economías |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Congelación de puestos vacantes | La OPP ha mantenido todos los puestos vacantes congelados durante el periodo de este informe. En total la OPP tiene 117 puestos asignados de los cuales 34 estaban ocupados en ese momento. Según se han ido desocupando puestos ha sido política de la Agencia no reclutar nuevo personal, excepto en caso de puestos de servicio directo. |
| Creación de nuevos puestos | Durante el periodo de este informe no se han creado nuevos puestos. |
| Puestos de confianza (20%) | <p>La OPP fue creada en virtud de la Ley Núm. 77-2013 con la responsabilidad de garantizarle a los pacientes los derechos contenidos de la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente, esbozados en la Ley 194-2000, según enmendada. La Agencia provee servicios directos y especializados de salud al coordinar, atender y solucionar los problemas, necesidades y reclamos de los pacientes consumidores de servicios médico-hospitalarios en Puerto Rico. Es ante la responsabilidad en Ley de garantizar los derechos de los pacientes para el acceso a servicios de salud, que resulta esencial el que los empleados que intervienen con los pacientes posean una preparación académica especializada.</p> <p>La Ley Núm. 3-2017 fue creada para, entre otras cosas, atender la crisis económica, fiscal y presupuestaria que atraviesa nuestro país y, además, garantizar el Funcionamiento del Gobierno de Puerto Rico. El Artículo 12 de la Ley Núm. 3-2017 dispone que se podrán autorizar puestos esenciales para proteger la salud, seguridad y bienestar de los ciudadanos, entre estos, profesionales de salud que ofrecen servicios directos a los pacientes. La OPP es una agencia esencial para proteger la salud, seguridad y bienestar de los ciudadanos, por lo que le cobija la excepción establecida en dicha ley.</p> |

| Concepto | Economías |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>Como mencionáramos anteriormente, la OPP es la única agencia que cuenta con el personal con la pericia necesaria para defender de forma adecuada y digna los derechos de los pacientes. Dicha pericia permite entender de forma específica las necesidades de cada paciente y sus experiencias cuando acceden al sistema de prestación de servicios de salud, de esta manera garantizando la comprensión del problema suscitado y su pronta solución.</p> |
| Gastos en contratos (10%) | <p>Durante este periodo la OPP tuvo una reducción importante en gastos en el renglón de contratos. En primer lugar, se negoció con la compañía AT&T para que redujeran la mensualidad en gastos de telefonía de \$872.75 a \$525.00. Esto representa un ahorro mensual de \$347.75 y de \$1,738.75 para el periodo.</p> <p>Además, la OPP canceló dos contratos por servicios profesionales los cuales representaron un ahorro de \$20,798.40.</p> |
| Arrendamientos revisados | <p>Durante este periodo se redujo el canon de arrendamiento de la facilidad que ocupa la OPP en el noveno piso del Edificio Mercantil Plaza. Hasta enero de 2017 la OPP mantuvo un contrato que incluía una renta mensual por la cantidad de \$16,729.38. Esta renta era parte de un contrato firmado por la OPP con Union Holdings hace cinco años y el cual incluía aumentos automáticos anuales de un 10% en la renta. En la negociación que se llevó a cabo para enmendar dicho contrato, se redujo el canon de arrendamiento a la cantidad de \$15,115.83 mensuales. Esto es, una reducción en la renta mensual de \$1,613.55 lo cual se traduce a un ahorro de \$19,362.60 anuales. Por otra parte, se acordó que, para la nueva renovación de contrato, no se aumentaría el canon de arrendamiento por los próximos cinco años. Esta es la única facilidad para la que la OPP paga arrendamiento ya que todas las facilidades satélites se ubican en oficinas municipales u de la Defensoría de las Personas con Impedimentos, libres de costo.</p> |

8. Ajustes y transferencias de asignaciones realizadas al 31 de marzo de 2017

Al 31 de marzo de 2017 se realizaron los ajustes y transferencias que se detallan en las Tablas 6 y 7.

Tabla 6
 Registro de Transferencias
 Oficina del Procurador del Paciente
 31 de marzo de 2017

| Número | Fecha | Descripción | Cantidad | Total |
|-------------------|---------------|-------------------------------|----------|------------------|
| 23176T001 | 11/ agosto/16 | Transferir de la 007 a la 003 | \$25,000 | \$65,000 |
| | | Transferir de la 010 a la 006 | \$40,000 | |
| 23117T002 | 28/sept/16 | Transferir de la 005 a la 006 | \$5,000 | \$64,400 |
| | | Transferir de la 010 a la 006 | \$14,000 | |
| | | Transferir de la 011 a la 006 | \$14,000 | |
| | | Transferir de la 007 a la 003 | \$15,100 | |
| | | Transferir de la 010 a la 003 | \$10,500 | |
| | | Transferir de la 005 a la 003 | \$5,000 | |
| | | Transferir de la 011 a la 003 | \$800 | |
| 23117T003 | 7/octubre/16 | Transferir de la 010 a la 003 | \$9,000 | \$18,000 |
| | | Transferir de la 007 a la 003 | \$9,000 | |
| 23117T004 | 23/nov/16 | Transferir de la 010 a la 011 | \$2,000 | \$6,000 |
| | | Transferir de la 010 a la 003 | \$4,000 | |
| 23117T005 | 17/enero/17 | Transferir de la 005 a la 089 | \$125 | \$2,125 |
| | | Transferir de la 005 a la 003 | \$1,000 | |
| | | Transferir de la 010 a la 003 | \$1,000 | |
| 23117T006 | 8/marzo/17 | Transferir de la 005 a la 089 | \$2,000 | \$5,000 |
| | | Transferir de la 005 a la 003 | \$3,000 | |
| Gran Total | | | | \$160,525 |

Tabla 7
 Registro de Reservas Presupuestarias
 (realizadas por OGP)
 Oficina del Procurador del Paciente
 31 de marzo de 2017

| Número | Fecha | Descripción | Cantidad | Total |
|-------------------|-------------|----------------|----------|------------------|
| 231TA017 | 4/agosto/16 | Asignación 003 | \$36,300 | \$57,300 |
| 231TA017-1 | | Asignación 010 | \$15,750 | |
| 231TA017-2 | | Asignación 011 | \$5,250 | |
| 231TA017 | 24/enero/17 | Asignación 003 | \$25,625 | \$45,495 |
| 231TA017-1 | | Asignación 006 | \$14,620 | |
| 231TA017A | | Asignación 010 | \$5,250 | |
| TA231 | 17/marzo/17 | Asignación 005 | \$3,000 | \$7,000 |
| TA231-1 | | Asignación 011 | \$4,000 | |
| Gran Total | | | | \$109,795 |

9. Detalle al 31 de marzo de todas las asignaciones especiales de la agencia

La Oficina del Procurador del Paciente no recibe fondos provenientes de asignaciones especiales.

10. Métricas utilizadas para medir la eficiencia y efectividad de los Programas y Servicios

La Oficina del Procurador del Paciente es un organismo cuasi judicial responsable de hacer valer la Ley Núm. 194 del 25 de agosto de 2000, conocida como la “Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente”, según enmendada, para lo cual cuenta con la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Programáticos (PAAP) y la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales (PAAL), además de tres áreas de apoyo: la Oficina de Sistemas de Información, la Oficina de Recursos Humanos y la Oficina de Administración. Es a través de las dos Procuradurías Auxiliares y el área de Vistas Administrativas que se lleva a cabo la fiscalización necesaria para defender y proteger los derechos de los pacientes.

La OPP establece planes de trabajo semanal para todas las unidades operacionales los cuales recogen cada lunes y se resumen en un documento que sirve de seguimiento para determinar su alineación con el plan anual y con otros planes. La implementación de los planes se discute en reuniones semanales de “staff” para identificar la coordinación de actividades.

Para determinar la ejecutoria de la oficina se computa información estadística mensual, trimestral, semianual y anual la cual se plasma en un informe de resultados trimestral y dos informes de logros anuales. En estos informes se utilizan las siguientes métricas:

- Gastos por partida por asignación
- Comparación de gastos por partida con el periodo fiscal anterior
- Número de empleados
- Puestos ocupados
- Actividades que cumplen o responden al plan estratégico de la agencia
- Número y tipos de colaboraciones con entidades educativas
- Número y tipo de actividades realizadas con poblaciones de interés extraordinario
- Número de actividades educativas ofrecidas por la División de Educación y el Instituto de Desarrollo, Capacitación e Investigación
- Número de participantes en las actividades educativas ofrecidas por la División de Educación y el Instituto de Desarrollo, Capacitación e Investigación
- Número y tipo de actividades de desarrollo de personal
- Estado del capital humano
- Actividades de optimización de la tecnología
- Informe estadístico de llamadas querellas y otras acciones recogidas en el Sistema Electrónico del Procurador del Paciente (SEPP). El SEPP es un sistema donde se recogen y se tabulan todas las acciones que realiza la Oficina como parte de los servicios que ofrece. Estas incluyen, entre otros datos el número de pacientes que llaman a la OPP, el número de querellas que se radican y que se resuelven, la duración de las llamadas, los números de casos referidos externos e internos. En total el SEPP obtiene aproximadamente 150 datos distintos.
- Número de alianzas y acuerdos de colaboración establecidos.

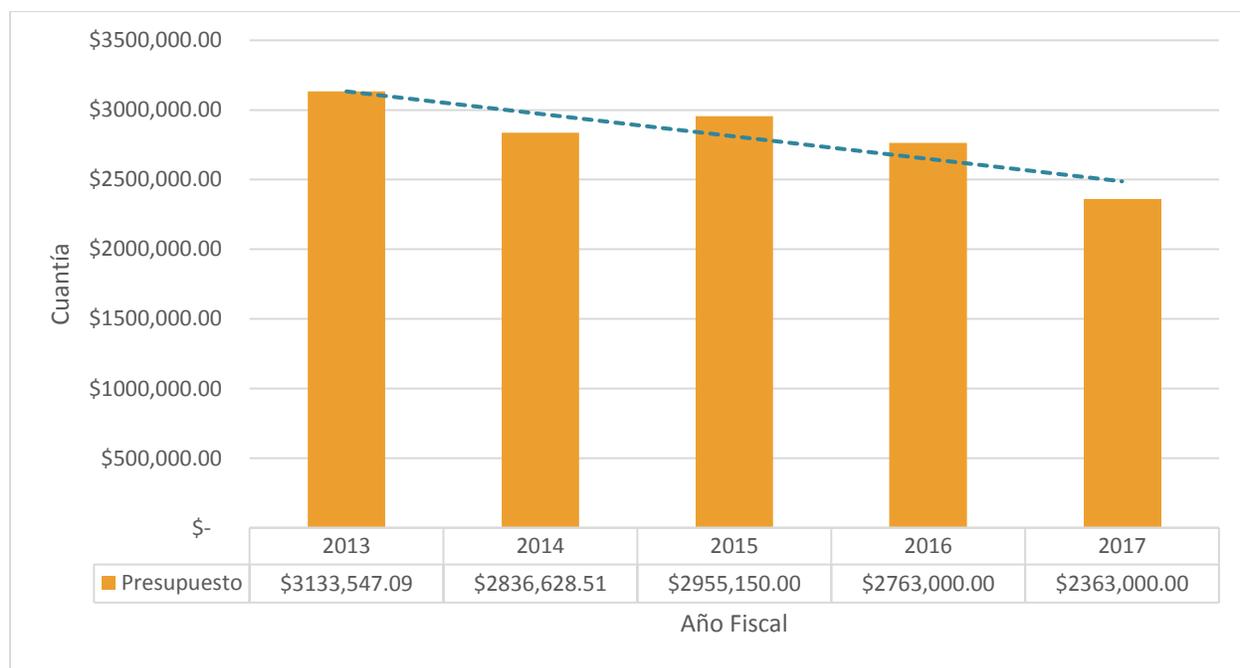
Aparte de los informes previamente descritos, la Oficina se encuentra en vías de actualizar su Sistema de Evaluación de Ejecutoria de Empleados. La Ley Núm. 8 - 2017 “Ley para la Administración y Transformación de los Recursos Humanos en el Gobierno de Puerto Rico” indica en su Artículo 4 *Administración y Transformación de los Recursos Humanos en el Gobierno de Puerto Rico*, sección 4.3 *Funciones y Facultades de la Oficina del (de la) Director(a)*, inciso 2(0) que se propone “Centralizar el sistema de administración de personal, eliminando de la categoría de administradores individuales a todas aquellas agencias e instrumentalidades públicas del Gobierno de Puerto Rico”, así también indica en el inciso 2(s), que ha de “Mantener un registro mecanizado y actualizado de evaluaciones sobre desempeño”. De igual forma, en el Artículo 2, *Declaración de Política Pública* sección 2.1 *Contenido* inciso (9) indica “Establecer un sistema de evaluación de personal uniforme para los empleados públicos”. Entendemos que, por tanto, al centralizar todas las transacciones de

personal la agencia no cuenta con la facultad en ley para realizarlas. A estos fines, hemos realizado una consulta escrita para auscultar la posibilidad de reanudar el proceso hasta que la OATRH establezca un sistema de evaluación uniforme para todas las agencias del gobierno.

La situación fiscal que ha atravesado el país en los pasados años ha tenido sus efectos adversos en nuestra Agencia, ya que hemos tenido una constante reducción presupuestaria que nos limita en nuestras operaciones. La siguiente gráfica refleja la cantidad presupuestaria asignada a esta Procuraduría desde su creación hasta el presente.

Gráfica I

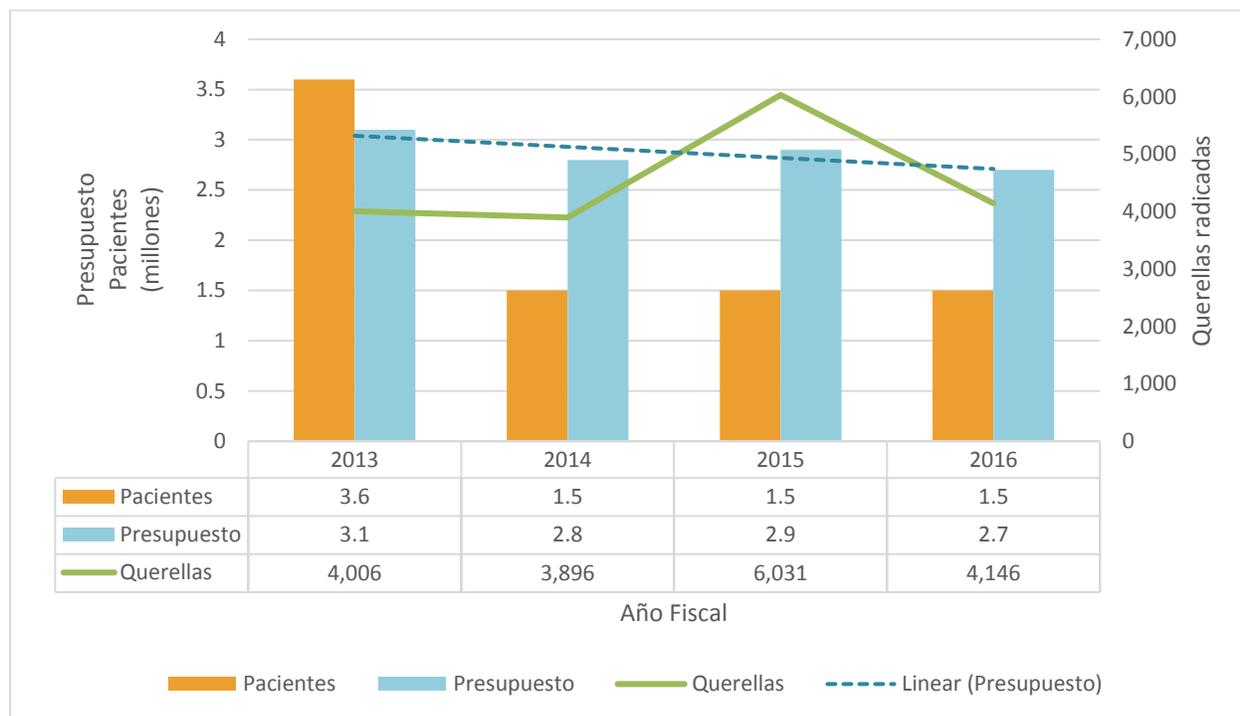
Asignaciones Presupuestarias
 Oficina del Procurador del Paciente
 Años Fiscales 2013-2017



La OPP, reconociendo la crisis presupuestaria, ha reenfocado sus prioridades fomentando el buen uso de nuestros recursos limitados. Sin embargo, es necesario señalar que para responder a las necesidades de nuestra clientela y contribuir a una mejor calidad de vida de todos los ciudadanos, la Agencia necesita contar mínimo con el presupuesto solicitado en la petición presupuestaria equivalente a \$2,363,000.00.

Gráfica II

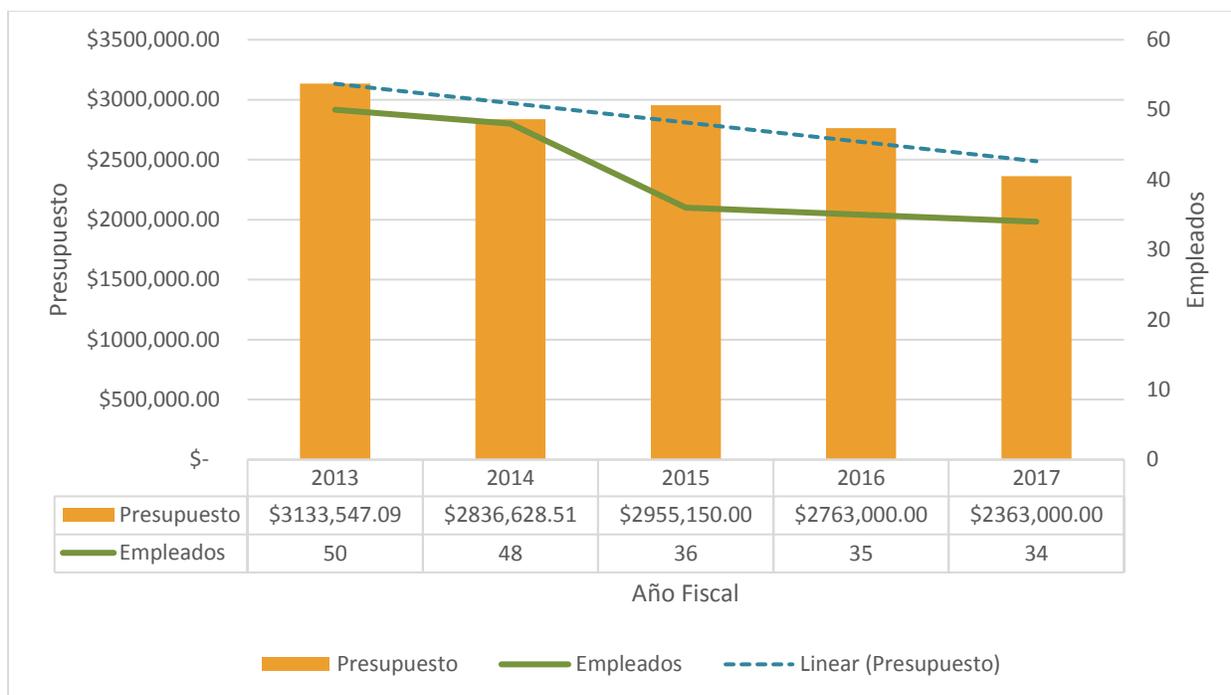
Relación de Jurisdicción vs. Asignaciones Presupuestarias
 y Número de Querellas Radicadas
 Oficina del Procurador del Paciente
 Años Fiscales 2013-2016



La gráfica II ilustra en forma de barras el desglose de las asignaciones presupuestarias desde un máximo de \$3.1 millones en el año fiscal 2013 cuando servíamos a la totalidad de la población de Puerto Rico (3.6 millones) hasta el presupuesto del 2016 de \$2.7 millones cuando se sirve solamente a los beneficiarios del Plan de Salud del Gobierno (PSG), aproximadamente 1.6 millones de suscriptores. Según se presenta en la tabla, el cambio de contrato de las aseguradoras en el año 2015 llevó a un aumento en la cantidad de querellas radicadas. La adaptación a la nueva dinámica se vio reflejada en un aumento en reclamaciones de parte de los pacientes.

Gráfica III

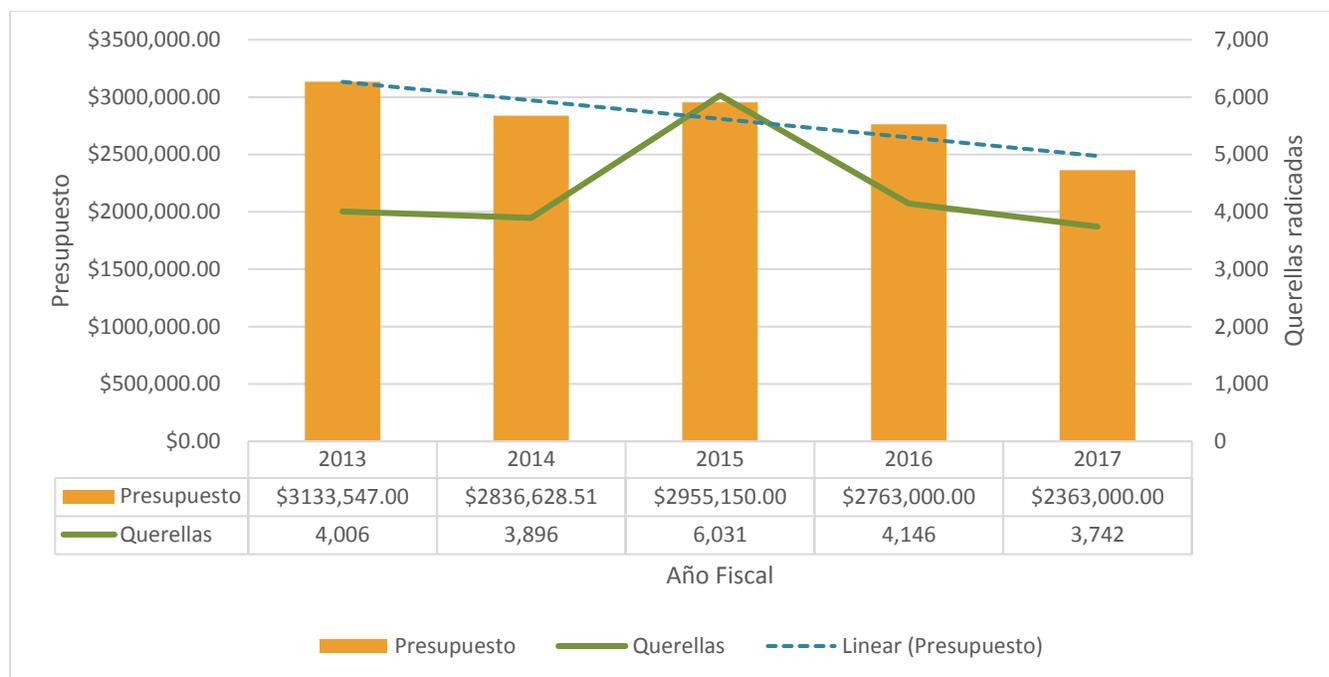
Relación de Asignación Presupuestaria y Número de Empleados
 Oficina del Procurador del Paciente
 Años Fiscales 2013-2017



En la gráfica III presenta una comparación del número de empleados con respecto al presupuesto. A pesar de los escasos recursos y la alta demanda de servicios, nuestra dirección estratégica, infraestructura tecnológica y nuestro recurso humano, han permitido que podamos continuar cumpliendo con nuestro deber ministerial de fiscalizar el cumplimiento de los derechos de los pacientes. Al reducir el número de empleados se reduce directamente la capacidad de servir a los ciudadanos que tiene la agencia. Uno de los componentes principales, es la atención de las querellas, véase la gráfica IV, donde se establece una relación entre el presupuesto asignado y la cantidad de querellas radicadas en la OPP.

Gráfica IV

Relación de Presupuesto Total y Número de Querellas Radicadas
 Oficina del Procurador del Paciente
 Años Fiscales 2013-2017



En la gráfica IV se puede observar el número de querellas radicadas que la OPP ha manejado en los pasados años comparadas con el presupuesto asignado. La disminución en el presupuesto no solo afecta el número de empleados, afecta también recursos tales como; el rediseño del sistema de reporte de querellas, el cuadro telefónico, la transportación de personal para inspecciones a facilidades médico-hospitalarias y otros asuntos logísticos que apoyan el servicio directo. Como se mencionó anteriormente, hubo una excepción en el año 2015, ya que el cambio de contrato de las aseguradoras causó un aumento en la provisión de servicios de OPP.

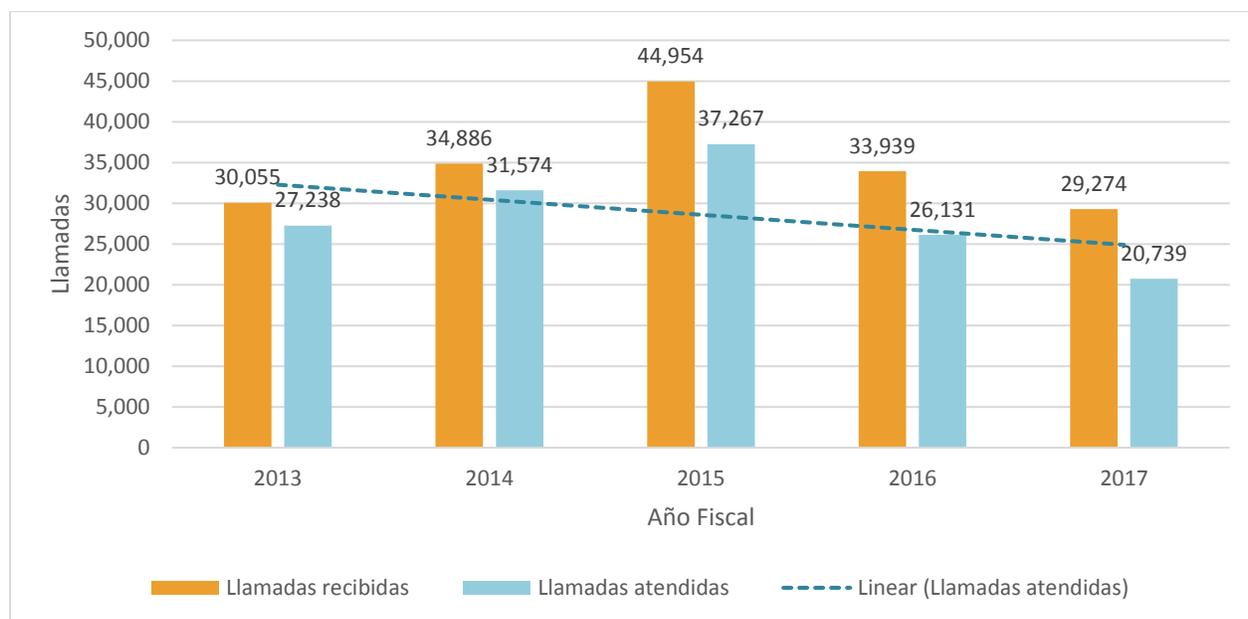
La Procuraduría Auxiliar de Asuntos Programáticos (PAAP) cuenta con la División de Investigación de Querellas y Cumplimiento, sus seis oficinas satélites y el Centro de Llamadas. El Centro de Llamadas a su vez cuenta con el Centro para la Radicación de Querellas (CPRQ) y el Centro de Orientación e Información a Pacientes y Familiares (COIPFAM). Es a través del área programática que se atienden, procesan e investigan las querellas y situaciones presentadas por los pacientes para ser solucionadas y se refieren las querellas con mérito no resueltas a la PAAL para iniciar el proceso adversativo y adjudicativo. Además, en la PAAP se orientan a los pacientes, se identifica e interviene a los proveedores y aseguradoras con patrones de querellas, se realizan las

inspecciones oculares, auditorías de cumplimiento y monitorías de los planes de acción correctiva solicitados, e informes especiales producto de investigaciones generales, entre otras actividades.

En la gráfica V se refleja la demanda de servicios que ha tenido la Oficina del Procurador del Paciente en los pasados cinco años fiscales en el Centro de Llamadas. Sin embargo, con los recursos disponibles, la OPP no tiene la capacidad de atender la totalidad de la demanda de servicios. Para atender el 100% de la demanda de servicios es necesario contar con dos Oficiales de Orientación adicionales.

Gráfica V

Comparación de llamadas recibidas y llamadas atendidas
Oficina del Procurador del Paciente
Año Fiscal 2013-2017



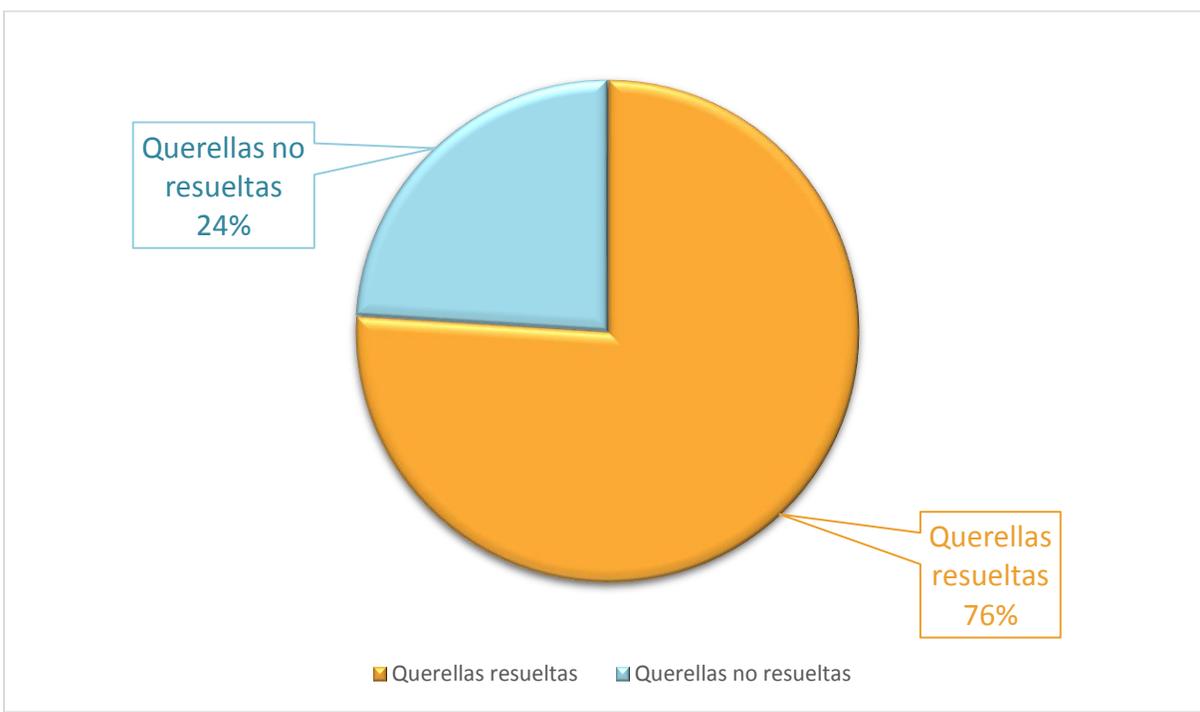
El Centro de Llamadas atiende cerca del 80% de las llamadas que recibimos, lo cual se refleja claramente en la gráfica V. El aumento en la demanda de servicios que se vislumbra con los cambios en el Plan de Salud del Gobierno, nos indica otro asunto importante que atender para mantener la eficiencia del servicio. En nuestra situación actual esto implica atender la necesidad del recurso humano, pero también la optimización de la tecnología preparada específicamente para nuestro trabajo. La OPP se ha caracterizado por implantar sistemas únicos y exclusivos que vayan a la vanguardia de las necesidades de los pacientes de Puerto Rico. No obstante, la tecnología avanza y la OPP se ve obligada a actualizarse con ella. Nuestra meta es

siempre mantenernos al día con la demanda tecnológica para ofrecer un servicio de la más alta calidad.

De otra parte, la OPP ha atendido y protegido los derechos de los pacientes desde sus inicios, de manera objetiva y efectiva garantizando el derecho a la salud y a la vida de todos los pacientes a los cuales les servimos y hoy no podemos hacer menos. Desde su creación, la Oficina del Procurador del Paciente (OPP) ha recibido cerca de 112,748 querellas de las cuales ha resuelto el 76% de ellas, según se ilustra en la gráfica VI. Se proyecta que hasta el mes de junio de 2017 la OPP reciba un total de 3,742 querellas; de las cuales se espera resolver cerca de 2,843. Esto significa que, al 76% de los pacientes que solicitaran la intervención de la OPP se les resolverían sus querellas, devolviéndoles los servicios médicos necesarios a los que tienen derecho y le fueron denegados. Intervenciones como estas reducen hospitalizaciones, visitas innecesarias a salas de emergencia, deterioro en la salud y en ocasiones hasta la muerte. Además, se reducen costos a largo plazo por complicaciones de salud.

Gráfica VI

Porcentaje de Querellas recibidas y resueltas
Oficina del Procurador del Paciente
2001-2017



Para cumplir este cometido, la OPP cuenta con profesionales de la salud y puestos especializados que ejercen funciones esenciales para proteger la salud, la vida y el bienestar de los ciudadanos-pacientes. Entre los profesionales de la salud especializados de la OPP que realizan funciones esenciales para proteger la salud, la vida y el bienestar de los ciudadanos, con los cuales la OPP debe contar, aparte de la plantilla actual de empleados se encuentran: Médicos revisores, Oficiales de Orientación, Oficiales de Querellas, Oficiales de Cumplimiento y Abogados. El Médico revisor es el profesional licenciado encargado de revisar todos los aspectos médicos de las querellas recibidas en la OPP. Esta persona, asesora y orienta a los empleados de la OPP responsables en manejar querellas acerca de la validez de la queja presentada por el paciente o de la manera en que los servicios provistos para determinar si existe causa para proceder con acciones correctivas en beneficio del paciente. Además, sostiene discusiones de casos con otros médicos de aseguradoras y de la Administración de Seguros de Salud de Puerto Rico (ASES) para refutar decisiones adversas a pacientes cuyas necesidades de servicios médicos ponen en riesgo su salud y su vida.

La violación de derecho principal que alegan los pacientes que solicitan servicios de nuestra Agencia es la pobre calidad del servicio de salud. Entre las violaciones más comunes se encuentran; los medicamentos no despachados y acceso a servicios de salud. La razón principal de estas querellas se da por medicamentos no despachados o denegados, razón por la cual se requiere de su intervención inmediata (menos de 24 horas) con la entidad aseguradora, ya que la vida o salud del paciente está en peligro. Tanto para las querellas por medicamentos no despachados como por denegación de referido, la OPP necesita utilizar su peritaje a través de sus médicos asesores y/o abogados, para resolver estas querellas. Es por ello, que, para continuar con la defensa de los pacientes, es imperativo se pueda contar con tan necesarios e importantes recursos.

Entre los casos complejos que hemos recibido en nuestra Agencia y que ameritan intervención oportuna, como ejemplo se encuentran; la impotencia frecuente de los pacientes que en momento pudiese atentar contra su vida, la denegación de medicamentos con historial de uso para condiciones neurológicas y la continuidad de tratamiento para condiciones pre existentes (cáncer, epilepsia, artritis reumatoide), entre otras.

En el año 2016 se realizaron un total de 302 de inspecciones oculares en facilidades médico-hospitalarias. Hemos respondido activamente a los requerimientos del peritaje de la Oficina en foros que añaden otras responsabilidades en la operación por imposición de leyes o reglamentos de otras agencias. Esto se refleja en las auditorías, donde se incluyen las ordenadas por el Tribunal Federal de Quiebra, el cual identificó y designó a

la OPP como la entidad gubernamental a nivel estatal para realizar auditorías de facilidades de salud y proveedores que solicitan acogerse a la Ley de Quiebra. Esto debido a enmiendas a la Ley de Quiebra. El informe sometido por la OPP al Tribunal de Quiebra, es la principal herramienta que utiliza el Síndico del Tribunal Federal de Quiebra para dar el visto bueno o denegar la petición de quiebra del proveedor o facilidad de salud. El proveedor o facilidad de salud debe demostrar, que la calidad del servicio no se ha afectado como parte del proceso de la solicitud de quiebra para poder aprobarle la quiebra. La OPP, a través de informes, le demuestra o informa al Tribunal Federal de Quiebra, si la facilidad o proveedor de servicios está cumpliendo con el requisito de ofrecer un servicio de alta calidad para ser autorizada la quiebra.

Ante los grandes retos fiscales que confrontamos, urge que se mantenga una entidad independiente y totalmente objetiva libre de presiones particulares y de conflictos de intereses, con una misión de justicia social que reciba y canalice los reclamos de los pacientes que entiendan que sus derechos al requerir y necesitar un servicio de salud han sido vulnerados. La Oficina del Procurador del Paciente provee los mecanismos para ésto, analizando minuciosamente cada caso, examinando los puntos de vista y prueba recopilada de todas las partes involucradas de manera diligente, responsable, confidencial y objetiva con el peritaje de recursos humanos con un alto compromiso de defender y proteger los derechos y las responsabilidades de los pacientes.

Logros de la OPP Año 2014

- Desarrollo de un plan estructurado de educación con estrategias a ser implementadas por las tres Educadoras de la Agencia, quienes atienden la población en tres regiones de la isla.
- Se impactaron 3,572 personas mediante actividades educativas.
- Se impactó a toda la ciudadanía a través de los medios de comunicación para la prevención de enfermedades, orientación de los servicios que ofrece la OPP y educación de los derechos y responsabilidades del paciente.
- Cierre de 21 casos con multas.
- Cierre de 7 casos con planes correctivos.
- Cierre de 18 casos en una sola vista administrativa, lo que se traduce en ahorro en gastos administrativos y legales.
- Cierre de 30 casos (que datan desde el año 2011), que no tenían resolución.
- De 876 querellas, se refirieron 105 casos para vistas administrativas; se evaluaron 158 casos por médicos revisores de la Agencia y se realizaron 17 investigaciones e innumerables intervenciones que han resultado en autorizaciones para servicios y

medicamentos, autorizaciones a manera de excepción, justificaciones médicas y cese de actos contrarios a la Ley, entre otros.

- 64 querellas referidas a otras agencias por falta de jurisdicción.
- Se llevaron a cabo 12 inspecciones oculares por personal de la PAAP.
- Readiestramiento a todos los Oficiales de Querellas con recursos humanos internos de la Agencia.
- Readiestramiento a todos los empleados del COIPFAM.
- Apertura de oficina de OPP en la Isla - Municipio de Vieques, a través de un acuerdo colaborativo.
- Reclutamiento de personal transitorio para cubrir puestos presupuestados y autorizados por la OGP.
- Se estableció un acuerdo colaborativo con el Municipio de Ponce para mudanza de la Oficina Regional en el Municipio.
- Se prepararon memoriales explicativos a todos los proyectos de ley referidos a nuestra atención.
- Planteamientos que lograron cambios en política pública, entre los que podemos destacar:
 - Cubierta Especial a pacientes pediátricos con epilepsia.
 - Discrepancia entre la Aseguradora y la Administración de Seguros de Salud (ASES) por interpretación de la Ley 194-2000 y la Carta Normativa de ASES Núm. 2013-11-14.
- Se atendieron 10 casos referidos por otras agencias, a saber: Oficina del Procurador del Ciudadano, Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos (actualmente Defensoría de las Personas con Impedimentos) y Oficina de la Procuradora de las Personas de Edad Avanzada (OPPEA).

Año 2015¹

- Se nombró en el mes de agosto de forma interina a la Procuradora del Paciente y en el mes de noviembre se hizo nombramiento en receso.
- Se constituyó el Consejo Asesor de la OPP, según establece la Ley 77-2013.
- La Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales se estableció como unidad de la OPP con personal fijo en la agencia.
- Se realizó la extensión de ocho (8) puestos para servicio directo a la ciudadanía.
- Los empleados participaron de 19 adiestramientos, como parte del desarrollo profesional.
- Se realizaron tres (3) nuevas alianzas para fortalecer el recurso humano con el fin de proveer mejor servicio.

¹ Datos corresponden a año natural.

- Se realizaron colaboraciones con otras entidades para prevenir querellas, optimizar los procesos de recopilación de datos y la educación a la comunidad.
- Se llevaron a cabo cinco (5) iniciativas de colaboración con la Administración de Seguros de Salud y cinco (5) aseguradoras para presentación de necesidades y discusión de estrategias para resolución de querellas.
- Optimización de la tecnología a través del remplazo de equipo y actualización de sistemas.
- Llamadas recibidas por el Centro de Orientación e Información (COIPFAM) – 38,265
- Llamadas atendidas por COIPFAM – 30,478 (80%)
- Querellas recibidas – 6,408
- Querellas resueltas – 5,510 (86%)
- Al 86% de los pacientes (5,510) se le ha resuelto querellas en el año 2015.
- Se llevaron a cabo 141 intervenciones por la Unidad de Investigación, Calidad y Cumplimiento.
- La Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales llevó a cabo 378 intervenciones; de las cuales 217 fueron querellas.
- Se impactaron 9,953 personas en actividades educativas.
- Se logró un mejor manejo de situaciones que se exponen en medios de comunicación para presentar sus reclamos.
- Se llevaron a cabo iniciativas para aumentar la exposición de la OPP con el fin de incrementar la disponibilidad a la población que se provee servicios.

Año 2016

- Juramentación de la Procuradora del Paciente.
- Desarrollo de elementos del Plan Estratégico 2023 de la OPP: Visión, Misión y Valores de la OPP a través de proceso participativo de empleados y pacientes.
- Implementación del Plan de Regionalización del Gobierno de Puerto Rico. Con este objetivo se redistribuyeron las oficinas satélites de la OPP y se establecieron oficinas en Comerío, Mayagüez y Guayama.
- Se establecieron y mantuvieron nueve (9) alianzas con diversas entidades, entre ellas instituciones de educación pública de las cuales obtuvimos la asignación de estudiantes, para fortalecer la provisión de servicios y el recurso humano de la OPP.
- Mejoras a facilidades físicas en Oficina Central en San Juan e instalación de un sistema de control de acceso.
- Decomiso de materiales y equipo a través de la Administración de Servicios Generales.
- Desarrollo del Plan Operacional de Emergencia de la OPP.
- Adiestramiento y simulacro de preparación de emergencia ante un terremoto.

- Ocupación de puestos necesarios en áreas claves.
- Los empleados participaron de doce (12) adiestramientos como parte del desarrollo del personal.
- Reanudación de reuniones y solución de asuntos relacionados a querellas con la Unión General de Trabajadores (UGT).
- Servimos como escenario de experiencia laboral de programas académicos graduados y subgraduados en el campo de la salud y la administración de oficina.
- Desarrollo de nuevas políticas de uso de equipo de informática.
- Para optimizar la tecnología se comenzó la migración del servidor de Exchange a Office 365.
- Se sometió el plan de trabajo del Comité de Reciclaje a la Autoridad de Desperdicios Sólidos.
- Se reemplazaron las computadoras obsoletas por computadoras de escritorio y se instalaron baterías de resguardo.
- Se actualizaron los programas de antivirus en las computadoras.
- Revisión y rediseño del Sistema Electrónico del Procurador del Paciente (SEPP) en colaboración con el Instituto de Estadísticas de Puerto Rico.
- Llamadas recibidas por el Centro de Orientación e Información (COIPFAM) – 31,274
- Llamadas atendidas por COIPFAM – 22,939 (73%)
- Querellas recibidas – 3,155
- Querellas resueltas – 2,484 (79%)
- Se llevaron a cabo 265 intervenciones por la Unidad de Investigación, Calidad y Cumplimiento.
- Se realizaron visitas de inspección a facilidades médico-hospitalarias y proveedores de servicio para asegurar la calidad y continuidad de servicio:
 - Activación de protocolo para solicitar planes correctivos a hospitales en caso de suspensión de servicio de energía eléctrica a siete (7) hospitales.
 - Activación del protocolo en caso de despidos masivos de empleados a un (1) hospital.
- Se realizaron gestiones especiales con ASES y las aseguradoras, relacionadas a querellas y barreras reportadas por los pacientes al requerir un servicio en nuestra oficina.
- Representación legal de casos:
 - Casos cerrados – 156
 - Asesoramientos legales – 1,100
 - Multas cobradas – \$1,000
- La Oficina presentó trece (13) ponencias a proyectos de ley en pro de la salud del paciente.

- Se realizó una (1) investigación administrativa para pacientes con la enfermedad de Fenilcetonuria (PKU).
- Creación del Instituto de Desarrollo, Capacitación e Investigación (IDCI) de la OPP para adiestrar a proveedores y la formación de voluntarios en respuesta a la necesidad de información, manejo de casos e intercesoría. Durante este año se realizó una actividad que incluyó participantes de agencias gubernamentales, municipios, organizaciones no gubernamentales y de la comunidad.
- Se alcanzó un total de 4,659 personas en actividades educativas de alcance comunitario.
- Se realizó una actividad especial el Día del Paciente – Incluyó dos (2) estrategias. Una de ellas consistió en una feria de salud con orientación a pacientes, visitantes y empleados de la Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico. En la segunda actividad se entregó la proclama y se llevó a cabo un reconocimiento a pacientes símbolos.
- Se realizó la revisión del contenido, la estandarización y rediseño del material educativo.
- Se realizaron 34 intervenciones de casos de pacientes que presentaron reclamos a través de medios de comunicación.
- Se realizaron 16 intervenciones educativas en medios de comunicación masiva con el fin de aumentar la exposición de la OPP y educar la población. Entre estas se destacan las siguientes: intervenciones televisivas relacionadas a la epidemia del virus del Zika en Puerto Rico, la participación en un reportaje investigativo sobre la situación actual del sistema de salud, entrevistas sobre los derechos del paciente beneficiario del Plan de Salud del Gobierno y la participación en programas radiales donde se brindó información a la ciudadanía sobre los servicios de la agencia.
- Se desarrolló un Plan de Comunicación de Crisis.
- Se rediseño el portal de internet de la OPP.

Año Fiscal 2016-2017

Iniciativas y prioridades de la OPP durante el año fiscal en curso 2016-2017

Durante el año fiscal 2016 y 2017 se establecieron las siguientes prioridades:

- La implementación del Plan de Regionalización del Gobierno de Puerto Rico. En cumplimiento con esta política pública se redistribuyeron las oficinas satélites de la OPP y se establecieron oficinas en los municipios de Comerío, Mayagüez y Guayama. Además, se finalizó recientemente un acuerdo con el Municipio de Barceloneta con el propósito de ofrecer servicios a la población del área norte.

- Durante el año 2016 la OPP comenzó un proceso de Planificación Estratégica para definir el curso de la agencia en los próximos siete años (2016-2023). El Plan Estratégico 2016-2023 estará finalizado para el mes de junio de 2017.
- Desarrollo de alianzas con municipios, agencias, organizaciones no gubernamentales y entidades educativas para aumentar la capacidad del recurso humano con el fin de alcanzar la población de interés.
- Desarrollo y rediseño del Sistema Electrónico del Procurador del Paciente (SEPP), con la colaboración del Instituto de Estadísticas de Puerto Rico. De este proyecto se han completado las primeras fases, cuya implementación ayudará a generar las métricas que permitirán determinar el alcance y eficiencia de las intervenciones implantadas en la orientación al paciente, así como en la atención y resolución de querellas por la PAAP, intervenciones realizadas por la PAAL y actividades realizadas por la OPP.
- Colaboraciones con entidades educativas convirtiéndonos en escenario de experiencia laboral para estudiantes de diversas disciplinas
- Diseño de nuevo programa educativo para niños de 7 a 11 años sobre la carta de derecho del paciente. El mismo espera poderse implantar en los próximos años.
- Colaboración con Proyecto Aire, del *Research Institute for Global Health Promotion and Health Education (IIPESAG)*, del Recinto de Ciencias Médicas de la Universidad de Puerto Rico, lo que permitió adiestrar a maestros del Departamento de Educación sobre los derechos y responsabilidades del paciente con Asma.
- Énfasis en visitas de inspección a facilidades de salud. Durante este año se realizó un plan de visitas a facilidades médico-hospitalarias en el área Metropolitana y suroeste de Puerto Rico.
- Como aspecto prioritario para la optimización de la tecnología de la OPP y en cumplimiento con la Oficina de Gerencia y Presupuesto (OGP) se realizó la migración del servidor de Exchange a Office 365 para centralizar las bases de datos de correos electrónicos.
- Se promovió el desarrollo de política pública con la realización de comentarios a 25 proyectos de ley enviados por los cuerpos legislativos.
- Creación del Instituto de Desarrollo, Capacitación e Investigación (IDCI)- Se estableció el Proyecto Alianza (PA-OPP), programa de capacitación dirigido a profesionales de la salud, voluntarios, personal enlace y pacientes dentro de la estructura de la Oficina. El IDCI fomenta el establecimiento de alianzas con otras agencias gubernamentales, municipios, organizaciones de comunidad, organizaciones no gubernamentales (ONG) y líderes comunitarios, quienes como parte de la alianza y acuerdos que establezcan con la OPP, se aunarán esfuerzos para promover la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente. Así mismo, destacar los mecanismos que tienen a su alcance los pacientes para presentar

querellas ante la OPP. Las intervenciones educativas de este tipo continuarán de forma permanente mediante fases dentro de la estructura de la OPP.

- A junio 2017, la OPP cuenta con 11 acuerdos colaborativos vigentes con diversas entidades, entre ellas instituciones de educación pública de las cuales obtuvimos la asignación de estudiantes, para fortalecer la provisión de servicios y el recurso humano de la OPP.
- Intervención en diversos medios de comunicación para orientar a la comunidad y presentar la postura de la OPP ante situaciones relacionadas al acceso de servicios de salud.
- Se recibió la aprobación de OGP para el cambio de estatus de empleados transitorios a regular en virtud de la Ley Núm. 89-2016, Ley de Empleo Temporal en el Servicio Público.
- Se comenzó con la instalación del nuevo sistema de asistencia Kronos.
- Se designaron a tres (3) personas a Comités Interagenciales.
- Se implementó un Sistema de Inventario de Materiales.
- Se renegoció el contrato de arrendamiento de la Oficina Central de OPP, obteniendo un ahorro en el canon de arrendamiento.
- Se constituyó un grupo de trabajo para auscultar las necesidades del grupo de interés extraordinario relacionado a obesidad mórbida.
- Se estableció una (1) alianza con la Defensoría de las Personas con Impedimento.
- Los empleados participaron en tres (3) adiestramientos para su desarrollo profesional.
- Colaboración con instituciones educativas para fortalecer la provisión de servicios. Esto permitió la participación de 10 estudiantes de diversos niveles educativos.
- Se instaló servidor para el sistema de asistencias de empleados.
- Se desarrolló un sistema de boletos para Asistencia Técnica de Informática.
- Se atendieron 5,107 llamadas en COIPFAM (71% de las recibidas).
- A 78% de los pacientes que han acudido a la OPP se le han resuelto sus querellas.
- Se han atendido 202 personas en oficinas satélites mediante intervenciones de orientación o radicación de querellas.
- Se realizaron 46 intervenciones por la Unidad de Investigación, Calidad y Cumplimiento.
- Se realizaron 350 asesoramientos legales.
- Un total de 36 casos legales fueron cerrados.
- Se cobraron \$1,500.00 en multas.
- Se realizaron 12 ponencias a cuerpos legislativos para fomentar política pública en salud.
- Se alcanzaron 1,877 personas en actividades educativas.

- Hubo exposición en cinco (5) ocasiones en medios de comunicación que incluyeron prensa, televisión y radio.
- Se realizó la edición preliminar del portal del internet de la Agencia² y su red social en Facebook.

11. Cantidad de recursos para el Pareo de Fondos Federales utilizados y necesidad de los mismos para el Año Fiscal 2017-2018

Actualmente la Oficina del Procurador del Paciente no recibe fondos federales.

12. Programa de Mejoras Permanentes

La Oficina del Procurador del Paciente no recibe fondos destinados para la realización de fondos permanentes.

Análisis de Presupuesto recomendado para el Año Fiscal 2017-2018

1. Programa por concepto de gastos a los cuales se les aplicó el método de Presupuesto Base Cero

Los conceptos de gastos bajo el Programa 0001 (Dirección y Administración General) a los que se les aplicó el método de Presupuesto Base Cero fueron los siguientes: Nómina y costos relacionados, Facilidades y Pagos de servicios públicos, Servicios comprados, Gastos de transportación y subsistencia, Servicios profesionales, Otros gastos, Materiales y suministros, Compra de equipo y Pago de deudas de años anteriores. En el anejo 1, se presenta el detalle bajo el Programa 0001 con el Presupuesto recomendado según OGP-4 y la Resolución Conjunta 186.

² La Oficina de Gerencia y Presupuesto está ofreciendo el apoyo técnico y de diseño.

2. Resolución Conjunta del Presupuesto General (Comparación con el Año Fiscal 2016-2017)

Tabla 8

Resolución Conjunta del Presupuesto General
 Oficina del Procurador del Paciente
 Años Fiscales 2017 y 2018

| Fondo | Programa | Partida | Descripción | AF 2017 | AF 2018 | AF 2018 |
|------------------------------------|----------|---------|--------------------------------------------|-----------------|---------------------|-----------------|
| | | | | | Recomendado (OGP-4) | RCC 0186 |
| 111 | 0001 | 1 | Nómina y Costos Relacionados | 1,632 | 1,540 | 1,332 |
| | | 2 | Facilidades y Pagos por Servicios Públicos | 138 | 46 | |
| | | 3 | Servicios Comprados | 242 | 260 | |
| | | 5 | Gastos de Transportación | 25 | 9 | |
| | | 6 | Servicios Profesionales | 122 | 158 | |
| | | 7 | Otros Gastos Operacionales | 64 | 15 | |
| | | 10 | Materiales y Suministros | 105 | 4 | |
| | | 11 | Compra de Equipo | 35 | 14 | 506 |
| Gran Total | | | | \$2,363* | \$2,046* | \$1,838* |
| *Cantidades en millones de dólares | | | | | | |

Justificación del Presupuesto Total Recomendado 2017-2018 y concepto de gastos

Nóminas y Costos Relacionados

A esta partida se le asignó \$1,540,000 en el Presupuesto Total Recomendado. La partida refleja una disminución de \$75,000 comparada con el Año Fiscal 2016-2017. La nómina de la OPP al corriente es de \$1,615,520 por lo que la disminución presupuestaria tiene el efecto de reducir los recursos de personal y no poder responder a la totalidad de servicios solicitados. De acuerdo con la información que provee el sistema electrónico de contabilidad del cuadro telefónico, cerca del 25% de las llamadas recibidas se perdieron dado que el paciente en línea colgó luego de esperar a ser atendido. En la OPP quedan pendiente de resolver querellas e investigaciones para las cuales no ha habido personal suficiente que pueda responder y llevar a cabo las visitas y exámenes de documentos en las facilidades médico-hospitalarias que corresponde.

El Presupuesto Total Recomendado le permitirá a la OPP sostener la plantilla de personal existente lo cual se traduce en la capacidad para responder a las necesidades de la población que atendemos a un nivel de ejecutoria similar al del corriente año fiscal, pero no existirá la capacidad de la Oficina de ampliar su rango de servicios o su volumen de acciones a favor de los pacientes.

Por otra parte, el recurso fiscal asignado para el personal de confianza es de \$35,000.00 menos que el corriente año. En este caso la OPP va a reducir el sueldo de este personal de forma que vaya de acuerdo con la asignación y que nos permita mantener el número de personas dentro de esta categoría debido a que estas personas representan la gerencia alta de la Agencia y una reducción en ella implicaría reducir la capacidad de supervisión, coordinación, y gerencia de los recursos disponibles.

Gastos de Transportación y Subsistencia

La OPP tiene una flota asignada de cuatro vehículos. A esta partida se le asignó \$9,000 en el Presupuesto Total Recomendado. La partida refleja una disminución de \$4,000.00 cuando se compara con el Año Fiscal 2016-2017. A esta partida se asignan gastos relacionados con el pago de dietas y millaje, peajes y pago por estacionamiento. Dado que una reducción como esta tendrá un serio impacto en la capacidad de la agencia de llevar a cabo investigaciones y otras actividades que requieran que el personal viaje fuera de las facilidades físicas de la OPP, a inicios del nuevo Año Fiscal comunicaremos al personal que todo viaje fuera de las facilidades requerirá de la aprobación previa por personal gerencial de la OPP. Aparte de ello, se establecerán directrices que controlen el uso de vehículos privados y limiten los viajes relacionados con las actividades antes descritas. Estas acciones tendrán su repercusión en la obtención de información necesaria para llevar a cabo investigaciones y la resolución de querellas de forma ágil. El establecimiento de prioridades descansará en las Procuradoras Auxiliares.

Servicios Profesionales

A esta partida se le asignó \$158,000. en el Presupuesto Total Recomendado. La partida refleja una disminución de \$46,119. comparada con el Año Fiscal 2016-2017. Luego de hacer un ejercicio fiscal para determinar necesidades, la OPP ha decidido reducir el número de horas de todos los contratos para llevarlos al mínimo posible sin que se afecten de forma marcada los servicios que se ofrecen a través de este mecanismo. Entendemos que de esta manera preservamos la variedad de servicios, aunque se reduzca el volumen. Por otra parte, durante el Año Fiscal 2016-2017 hubo contratos que no serán recurrentes lo cual sirvió para aminorar el número de horas que fue necesario reducir a aquellos contratos que se renovarían para el próximo año fiscal. Esto pudiera desembocar en una reducción de algunos servicios por lo que cada asignación de tareas

conllevará el que la dirección de la OPP examine el nivel de prioridad de la misma y hacer la determinación de aquellas actividades que se llevarán a cabo o no.

Otra fuente de reducción de gastos en esta partida es la que se relaciona con el contrato de arrendamiento de las facilidades donde ubica la OPP. La Oficina se encuentra en vías de identificar una facilidad gubernamental donde relocalizar sus facilidades lo cual tendría el impacto de reducir el gasto en esta partida. A esta fecha ya se ha reconocido un espacio en facilidades de la Autoridad de Edificios Públicos (AEP). Si la OPP logra reducir el gasto de arrendamiento mediante una mudanza a esta ubicación redundará en un ahorro adicional dentro de esta partida.

Otros Gastos

A esta partida se le asignó \$15,000 en el Presupuesto Total Recomendado. La partida refleja una disminución de \$25,506.26 comparada con el Año Fiscal 2016-2017. A esta partida se asignan gastos relacionados con la inscripción al servicio electrónico de “Micro Juris”, el agua embotellada que se provee a los empleados, la reparación de vehículos y la compra de equipo no capitalizable. La OPP ha identificado ahorros relacionados con la reducción de dos cuentas a una de “Micro Juris”, la cancelación de la provisión de agua embotellada a los empleados además de evaluar detalladamente cualquier compra de equipo no capitalizable y reparación de vehículos.

Materiales y Suministros

A esta partida se le asignó \$4,000. en el Presupuesto Total Recomendado. La partida refleja una disminución de \$11,000. cuando se compara con el Año Fiscal 2016-2017. Esta partida incluye los gastos relacionados con la compra de materiales necesarios para todo el trámite administrativo y clerical que lleva a cabo todo el personal en el proceso del mantenimiento de documentación requerida para el funcionamiento de la Oficina. La OPP lleva a cabo complejas y extensas tareas clericales relacionadas con la preparación de comunicados, correspondencia, documentación de trámites legales, informes de visitas a facilidades médicas como parte de las investigaciones que van con nuestro deber ministerial. Gran parte del trabajo de la Oficina ya se realiza y se archiva de forma electrónica lo que reduce el gasto en aquellos materiales necesarios para la comunicación y documentación de nuestras gestiones. Para poder reducir la inversión en estos materiales, la OPP requerirá que todas las transacciones posibles se lleven a cabo por vía electrónica lo cual redundará en reducción en gastos de papel y tinta y costos de correo postal. Por otra parte, la OPP lleva a cabo actividades educativas como parte de su deber ministerial. Durante estas actividades se distribuye material educativo dirigido a educar al público acerca de sus derechos y responsabilidades como pacientes según se establecen en la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente. La gran reducción en asignación plantea una seria limitación en cumplir con esta tarea. Para

limitar el impacto de esta reducción presupuestaria proponemos hacer esfuerzos para aumentar el uso de la página de internet de la OPP y el uso de las redes sociales como una fuente de información que pueda sustituir la distribución de material educativo.

Compra de Equipo

A esta partida se le asignó \$14,000 en el Presupuesto Total Recomendado. La partida refleja una marcada reducción al compararse con el Año Fiscal 2016-2017. La Oficina se plantea limitar la compra de equipo a aquello que se rompa y no sea reemplazable. Todo el equipo se verificará como parte de las actividades relacionadas con el inventario de equipo y materiales y se determinará cuales puedan ser las prioridades de sustitución de ser enteramente necesarias.

Anuncios y Pautas en Medios

Para el Año Fiscal 2017-2018, el Presupuesto Total Recomendado refleja que no se asignaron fondos en esta partida. La OPP no contempla la compra de anuncios o pautas comerciales durante este periodo. Se utilizará la página de internet y la página de Facebook de la OPP para implementar estrategias de Comunicación en Salud.

Pagos de Deudas Contraídas en Años Anteriores

Para el Año Fiscal 2017-2018, el Presupuesto Total Recomendado refleja que no se asignaron fondos en esta partida. La OPP ha trabajado arduamente durante los pasados meses para asegurarse que no queden deudas pendientes de pago de periodos presupuestarios anteriores por lo que no se anticipa necesidad de recursos.

3. Asignaciones Especiales para Gastos de Funcionamiento (Compare con lo asignado en el año fiscal 2016-2017)

La Oficina del Procurador del Paciente no esta solicitando asignaciones especiales para cubrir gastos de funcionamiento para el año fiscal 2017-2018. De igual modo, para el año fiscal 2016-2017 la OPP no recibió asignaciones especiales para dicho propósito.

4. Nómina y costos relacionados

A continuación, se presenta la distribución de fondos para sufragar la nómina durante el Año Fiscal 2017-2018.

Tabla 9
 Nómina y Costos Relacionados
 Oficina del Procurador del Paciente
 2017-2018

| Fondo | Programa | Sueldos | | | Aportación Patronal | | | Total |
|-------|--------------|-----------|-----------|--------------|-----------------------|-------------|----------|--------------------|
| | | Regular | Confianza | Transitorios | Beneficios Marginales | Plan Médico | Bono | |
| 111 | 0001 | | | | | | | |
| | Total | \$660,435 | \$541,098 | \$182,906 | \$383,831 | \$64,384 | \$24,000 | \$1,856,654 |

5. Puestos

Tabla 10
 Comparación de Puestos
 Oficina del Procurador del Paciente
 2016-2017 y 2017-2018

A. Año Fiscal 2016-2017

| Fondo | Programa | Categoría | Puestos | | Total |
|-------|----------|--------------|-----------|-----------|------------|
| | | | Ocupados | Vacantes | |
| 111 | 0001 | Confianza | 9 | 7 | 16 |
| | | Regulares | 23 | 76 | 99 |
| | | Transitorios | 2 | 0 | 2 |
| | | Total | 34 | 83 | 117 |

B. Año Fiscal 2017-2018

| Fondo | Programa | Categoría | Puestos | | Total |
|-------|----------|--------------|-----------|-----------|------------|
| | | | Ocupados | Vacantes | |
| 111 | 0001 | Confianza | 11 | 5 | 16 |
| | | Regulares | 23 | 76 | 99 |
| | | Transitorios | 5 | 0 | 5 |
| | | Total | 39 | 81 | 120 |

6. Balance de Fondos provenientes de Asignaciones Legislativas que hayan cumplido 3 años o más de vigencia

La Oficina del Procurador del Paciente no recibe fondos provenientes de Asignaciones Legislativas.

7. Fondos Federales

La Oficina del Procurador del Paciente no recibe fondos federales.

8. Fondos Especiales Estatales

La Oficina del Procurador del Paciente no recibe fondos especiales estatales.

9. Ingresos Propios u Otros Recursos

La Oficina del Procurador del Paciente no recibe ingresos propios u otros recursos.

10. Deudas

La Oficina del Procurador del Paciente no contempla deudas al finalizar el presente año fiscal, por lo que no se estima necesario presupuestar asignación al respecto en el próximo presupuesto.

11. Otros Gastos y Asignaciones Englobadas

La Oficina del Procurador del Paciente no tiene otros gastos y asignaciones englobadas para incluir el presupuesto para el año fiscal 2017-2018.

12. Facilidades

Actualmente la Oficina del Procurador del Paciente no tiene contrato para el alquiler de sus facilidades con la Autoridad de Edificios Públicos.

13. Informe radicado sobre el Cumplimiento de la Ley 66-2014

Ver informe en Anejo I.

14. Detalle de todos los ahorros proyectados en la agencia por origen de recursos conforme a la Ley 26-2017

De acuerdo a lo estipulado en la Ley 26-2017, se estarán generando ahorros por concepto de beneficios marginales, en específico por reducciones en la acumulación de Licencia Regular y por Enfermedad. Los ahorros por concepto de Bono de Navidad, ya habían estado en efecto desde el pasado año fiscal. La OPP elaborará un plan escalonado para que aquellos empleados con exceso de días acumulados agoten los mismos sin que se afecte el servicio.

Conclusión

La Oficina del Procurador del Paciente ha cumplido cabalmente con la política de reducción de gastos. Sabemos que estamos ante un gran desafío para la situación fiscal que atraviesa el país. No obstante, no podemos olvidar que la salud es un asunto de alta prioridad, un servicio esencial, que el sistema de servicios de salud debe responder a las necesidades de las pacientes atendiendo sus quejas y que dicho sistema debe estar centrado en el paciente. Por otro lado, el pasado año a ésta Procuraduría se le redujo el 18% de su presupuesto y este año tuvo una reducción de un 22% lo que impactará severamente a 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 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 \$2,363,000.00.

Ante la consideración de esta Honorable Comisión queda la petición presupuestaria para el Año Fiscal 2017-2018 de la Oficina del Procurador del Paciente.

Agradezco la gentileza de esta Honorable Comisión en proveerme el espacio para compartir las necesidades fiscales de la Agencia. Me reitero a sus órdenes para contestar preguntas relacionadas al presupuesto del año fiscal 2017-2018 de la Oficina del Procurador del Paciente. Espero tener el honor de seguir aportando con mi compromiso, entrega y trabajo, al igual que el recurso humano que asegura cada día que nuestros pacientes reciban los servicios de salud que necesitan y que los servicios sean de calidad.

Edna I. Díaz De Jesús, BHE, MPA
Procuradora del Paciente

Anejo 1



Anejo I: Informe radicado sobre el Cumplimiento de la Ley 66-2014