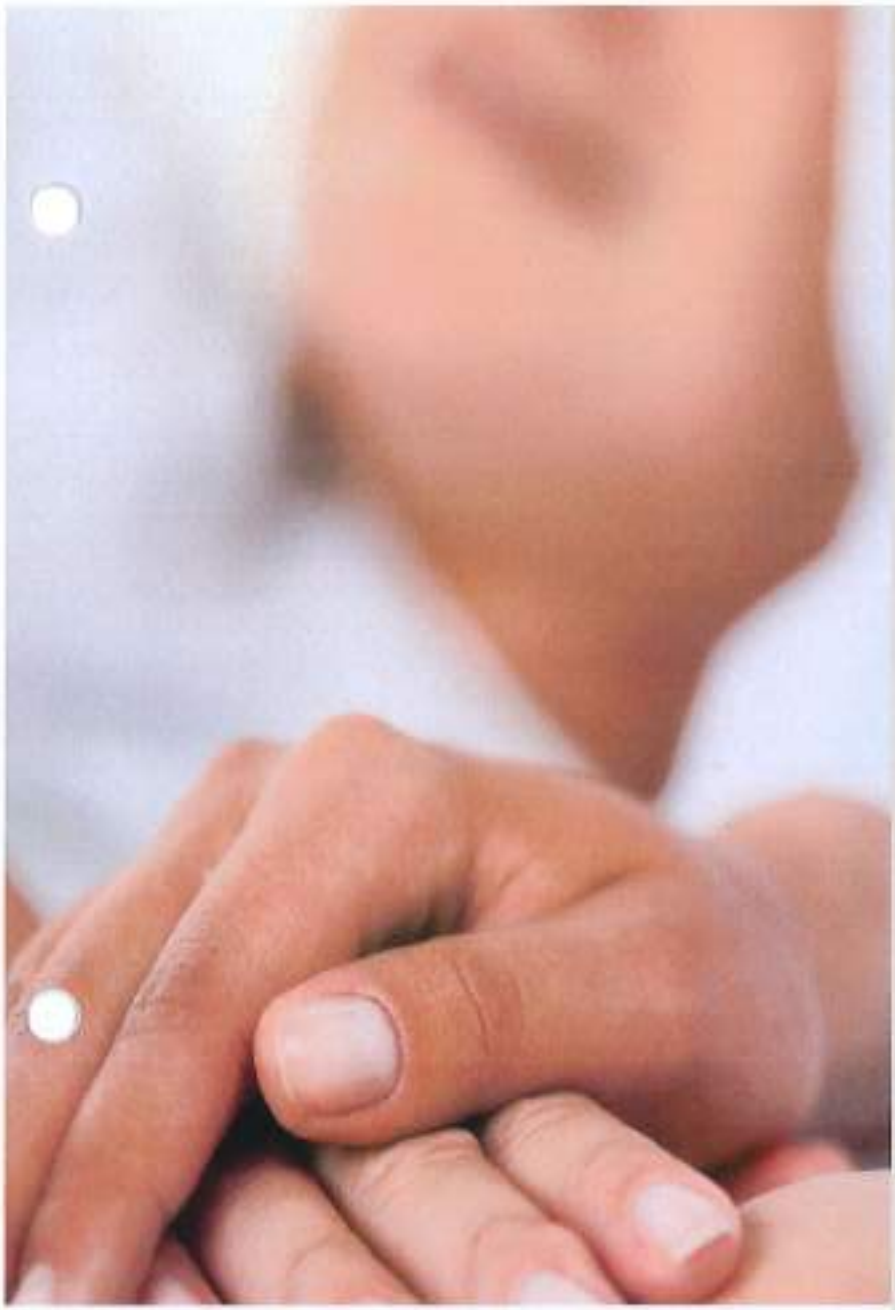


Oficina del Procurador
del Paciente

2019-2020

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

12 de junio de 2019

Contenido

Mensaje de la Procuradora **4**

I. Análisis del Presupuesto Año Fiscal 2018-2019 (vigente) **5**

1. Gastos autorizados por resolución de gastos ordinarios de funcionamiento y el gasto incurrido y/o acumulado al 30 de abril de 2019, por concepto de gasto y por pregunta 5
2. Detalle y estatus de uso al 30 de abril de 2019 de todas las asignaciones especiales de la agencia aprobadas para el Año Fiscal 2018-2019 y los años anteriores que estén vigentes y activas. ..10
3. Estimado de situación presupuestaria al cierre del Año Fiscal 2018-2019 10
4. Deudas con que se proyecta terminar el año 2018-2019 12
5. Desglose del Costo Total de Nómina: 30 de septiembre de 2017 al 31 de septiembre de 2018 y proyectado al 30 de junio de 2019. 13
6. Desglose de la Cantidad de Puestos ocupados a septiembre de 2017 y a septiembre de 2018 y proyectado al 30 de junio de 2019 por categoría de puestos y origen de recursos 14
7. Cantidad total de servicios profesionales y consultivos contratados durante el Año Fiscal vigente y comparado con 2017, 2018 y 2019 15
8. Detalles de las economías anuales logradas desde el 1 de enero de 2017 hasta el presente, incluyendo la ley a la cual obedece dicha economía (Ley 66 y Ley 3-2017). 16
9. Ajustes y transferencias de asignaciones realizadas al 30 de abril de 2019 17
10. Métricas utilizadas para medir la eficiencia y efectividad de los programas y servicios.....18
11. Cantidad de recursos para el Pareo de Fondos Federales utilizados y necesidad de estos para el Año Fiscal 2019-2020.....28
12. Programa de Mejoras Permanentes 28
13. Daños reportados causados por los huracanes Irma y María a facilidades de las agencias y estatus de las reparaciones 28

II. Análisis de Presupuesto recomendado para el Año Fiscal 2019-2020 **29**

1. Programa por concepto de gastos a los cuales se les aplicó el método de Presupuesto Base Cero 29
2. Resolución Conjunta del Presupuesto General (Comparación con el Año Fiscal 2018-2019 y 2019-2020). 29
3. Asignaciones Especiales para Gastos de Funcionamiento. 30
4. Nóminas y Costos Relacionados 30
5. Puestos certificados... ..... .34
6. Balance de Fondos provenientes de Asignaciones Legislativas que hayan cumplido 1 año o más de vigencia ..... .40
7. Fondos Federales 40
8. Fondos Especiales Estatales... ..... .40

9. Ingresos Propios u Otros Recursos 40
10. Deudas 40
11. Otros Gastos y Asignaciones Englobadas 40
12. Programas de Mejoras Permanentes, inversiones en mejoras y asignaciones aprobadas. 40
13. Facilidades 40
14. Informe radicado sobre el Cumplimiento de la Ley Núm. 66-2014 40
15. Detalle de todos los ahorros adicionales proyectados en la agencia para 2019-2020, por origen de recursos, incluyendo la Ley a la cual obedece dicho ahorro y conforme a la Ley 26-2017, según enmendada, conocida como "Ley de Cumplimiento con el Plan Fiscal" 43

III. Información nueva solicitada para el Año Fiscal vigente 2018-19 y el presupuesto recomendado 2019-2020 43

1. Detalle de todos los programas, subprogramas y respectivas actividades, divisiones y subdivisiones, servicios en línea e iniciativas adicionales ofrecidas, actividades programát cas, actividades de patrocinio, incluyendo aquellas subvencionadas con fondos federales u otros orígenes de recursos. 43

IV. Descripción en detalla por concepto de gasto 46

Conclusión 48

Anejo 1.. 49

Anejo 2.. 51

Mensaje de la Procuradora

Saludos, Hon. Antonio Soto Torres, Presidente de la Comisión de Hacienda, Presupuesto y de la Supervisión, Administración y Estabilidad Económica de Puerto Rico, "PROMESA", de la Cámara de Representantes de Puerto Rico y demás miembros de la Comisión. Comparece ante ustedes la Lcda. Edna I. Díaz De Jesús, Procuradora del Paciente, para exponer sobre el presupuesto recomendado por el Gobernador de Puerto Rico para el Año Fiscal 2019-2020.

La Oficina del Procurador del Paciente, en adelante OPP, fue establecida mediante la Ley Núm. 77-2013, según enmendada, conocida como "Ley Habilitadora del Procurador del Paciente", tiene la responsabilidad de garantizarle a los pacientes en Puerto Rico el cumplimiento de la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente promulgada por la Ley Núm. 194-2000, según enmendada.

La OPP es actualmente la agencia gubernamental a la cual se le delega el fiscalizar el cumplimiento de los derechos de los pacientes contenidos en la Ley 194-2000, según enmendada. Con tales fines, tiene como su norte atender los reclamos y las necesidades de pacientes asegurados, usuarios y consumidores de los servicios de salud médico- hospitalarios en Puerto Rico. Por su mandato legal, la OPP sirve a todos los habitantes de Puerto Rico, alrededor de 3.4 millones.

Como la autoridad nominadora de la OPP y en representación del interés público, presento ante su consideración varios asuntos 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 las siguientes cuatro áreas de servicios fundamentales que representan los deberes y funciones que por ley nos han sido encomendados.

Áreas de Servicios

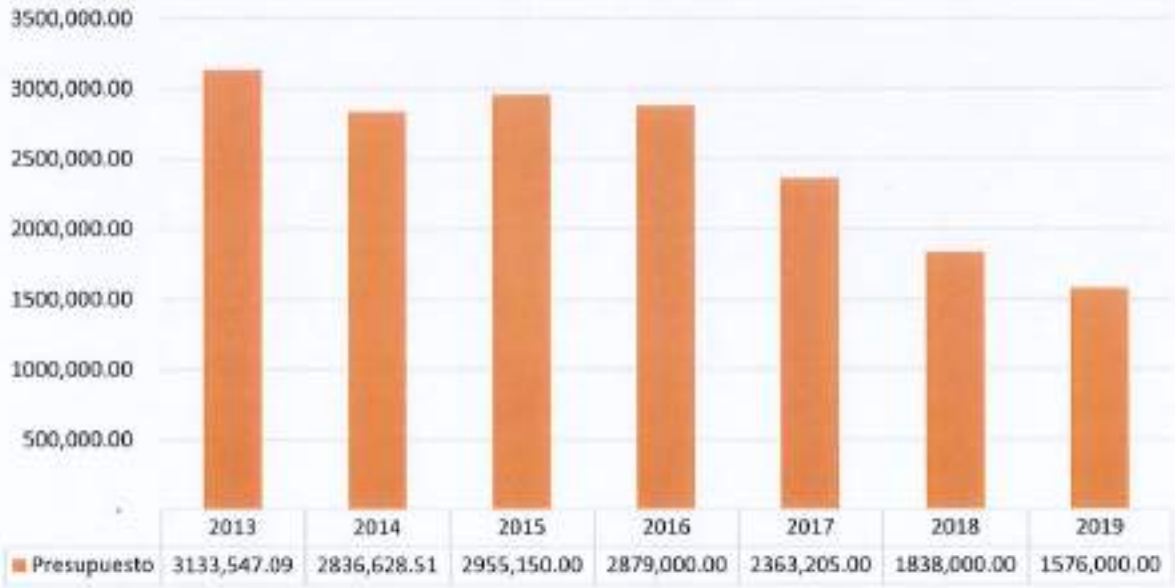
I. Análisis del Presupuesto Año Fiscal 2018-2019 (vigente)

1. Gastos autorizados por resolución de gastos ordinarios de funcionamiento y el gasto incurrido y/o acumulado al 30 de abril de 2019, por concepto de gasto y por pregunta

La Oficina del Procurador del Paciente es un organismo cuasi judicial responsable de hacer valer la Ley Núm.194-2000, *supra*, 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 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 y marcada reducción presupuestaria que limita marcadamente nuestras operaciones. La siguiente gráfica refleja la cantidad presupuestaria asignada a esta Procuraduría desde su creación hasta el presente.

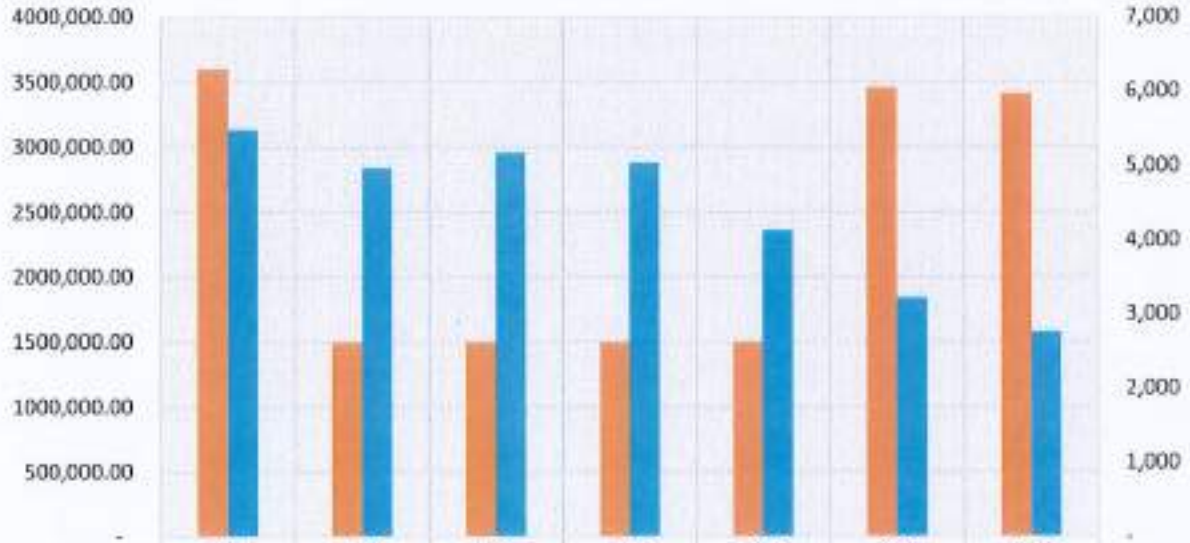
Gráfica I
Asignaciones Presupuestarias
Oficina del Procurador del Paciente
AF 2013-2019



La OPP, reconociendo la crisis presupuestaria, ha reenfocado sus prioridades fomentando el buen uso de nuestros limitados recursos. Además, alineando sus prioridades presupuestarias con las del Gobierno Central, redujo los gastos de la Agencia, incluyendo los sueldos de los empleados de confianza para asegurar economías de acuerdo con la asignación presupuestaria del Año Fiscal2019-2020. Sin embargo, puede observar en la siguiente gráfica la relación que existe entre el presupuesto y el número de querellas.

Gráfica II

Relación de Jurisdicción vs. Asignaciones Presupuestarias y Número de Querellas Radicadas
Oficina del Procurador del Paciente AF 2013-2019



	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Pacientes	3600,000.00	1500,000.00	1500,000.00	1500,000.00	1500,000.00	3461,008.00	3410,358.00
Presupuesto	3133,547.09	2836,628.51	2955,150.00	2879,000.00	2363,205.00	1838,000.00	1576,000.00
Querellas	4,006	3,896	6,031	4,146	3,053	1,835	1,866

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 2019-2020 con las enmiendas a la Ley Habilitadora de la OPP relacionadas con la aprobación de la Ley Núm. 47-2017 donde se amplía la jurisdicción de la Oficina para servir a toda la población de ciudadanos-pacientes. Hoy la Oficina enfrenta el reto de servir aproximadamente 3.4 millones de personas con recursos aún más limitados. Esta es claramente la mayor limitación que enfrenta y enfrentará la OPP. Ante la expansión de la jurisdicción, la Agencia ha continuado enfrentado limitaciones presupuestarias que dificulta ofrecer los servicios a la totalidad de la población de la Isla.

Según se presenta en la gráfica, 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. La Agencia ha reasignado

personal y ha redistribuido tareas en busca de lograr la distribución óptima de los recursos para responder a las solicitudes de servicios de acuerdo con las querellas y solicitudes de información e investigación.

Gráfica III

Relación de Asignación Presupuestaria y Número de Empleados de la OPP
AF 2013-2019

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Presupuesto	3133,547.0	2836,628.5	2955,150.0	2879,000.0	2363,205.0	1838,000.0	1576,000.0
Empleados	50	48	36	35	35	30	26

En la gráfica III se presenta una comparación del número de empleados con respecto al presupuesto. Se observa que en el Año Fiscal 2017-2018 la OPP tuvo una reducción de su plantilla de empleados por el Programa de Transición Voluntaria. Sin embargo, 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 con los derechos de los pacientes.

Uno de los componentes principales de la operación, es la atención de las querellas. La gráfica IV, refleja 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 en la OPP
AF 2013-2019

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Presupuesto	3133,547.	2836,628.	2955,150.	2879,000.	2363,205.	1838,000.	1576,000.
Querellas	4,006	3,896	6,031	4,146	3,053	1,835	1,866

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, la transportación de personal para inspecciones a facilidades médico-hospitalarias y otros asuntos logísticos que apoyan el servicio directo. Es meritorio señalar que ante la emergencia provocada por el huracán María hubo un colapso en los servicios de comunicaciones en el país. La OPP sufrió daños significativos tanto en la estructura como en la operación. Además, a nivel estatal se emitieron ordenes administrativas en beneficio de los pacientes que eliminaban restricciones administrativas para recibir servicios de salud. Como resultado se observa una disminución en la cantidad de llamadas y querellas radicadas durante ese periodo. No obstante, en el Año Fiscal 2018-2019 se ve un aumento en las llamadas y en las querellas radicadas.

Tabla 1

Gastos Acumulados al 30 de abril de 2019

Oficina del Procurador del Paciente

Fondo	Programa	Partida	Descripción	Balance	Transferido	Ajustado	Gastado	Obligado	Balance
111	0001	001	Nómina y Costos Relacionados	1,135,000.00	17,000.00	1,152,000.00	829,798.96	-	322,201.04
		002	Facilidades y Pagos Servicios Públicos	39,000.00	1,950.00	40,950.00	23,141.11	6,510.66	11,298.23
		003	Servicios Comprados	211,000.00	3,500.00	214,500.00	155,425.04	32,705.61	26,369.35
		005	Gastos Transportación y Subsistencia	9,000.00	450.00	9,450.00	2,016.97	546.90	6,886.13
		006	Servicios Profesionales	155,000.00	7,800.00	163,800.00	81,048.05	57,851.95	24,900.00
		007	Otros Gastos	18,000.00	900.00	18,900.00	2,442.00	390.00	16,068.00
		010	Materiales y Suministros	4,000.00	200.00	4,200.00	996.00	2,023.83	1,180.17
		012	Anuncios y Avisos Públicos	4,000.00	200.00	4,200.00			4,200.00
		030	Pago de Pensiones (Pay AS You Go)	87,000.00	(87,000.00)		-	-	-
		098	Reserva Presupuestaria	84,000.00	(84,000.00)				-
			Total	1,747,000.00	(139,000.00)	1,608,000.00	1,094,868.13	100,028.95	413,102.92

2. Detalle y estatus de uso al 30 de abril de 2019 de todas las asignaciones especiales de la agencia aprobadas para el Año Fiscal 2018-2019 y los años anteriores que estén vigentes y activas.

   La OPP no recibe fondos provenientes de asignaciones especiales.

3. Estimado de situación presupuestaria al cierre del Año Fiscal 2018-2019

   La tabla II presenta el estimado de cómo se proyecta finalizar el Año Fiscal 2019-20 según los conceptos de gastos.

Tabla II

Proyección al 30 de junio de 2019
Oficina del Procurador del Paciente

Fondo	Partida	Descripción	Balance	Transferido	Ajustado	Gastado	Obligado	Balance
111	001	Nómina y Costos Relacionados	1135,000.00	15,000.00	1150,000.00	1004,705.79	3,788 56	141,505.65
	002,003,005,006,007,010,012	Funcionamiento	441,000 00	15,000 00	456,000.00	399,820.68	104 684 08	51,495.24
	002	Facilidades y Pagos Servicios Públicos	39,000 00	1,950.00	40,950.00	25,004.43	8,812.35	6,233.22
	003	Servicios Comprados	211,000 00	3,500.00	214,500.00	171,511.54	39,135 20	3 853 20
	005	Gastos Transportación y Subsistencia	9,000 00	450.00	9,450.00	3,031.16	2,181 31	4,237.53
	006	Servicios Profesionales	156,000.00	7,800.00	163,800.00	95,466.55	45,087 00	23,246 45
	007	Otros Gastos	18,000.00	900.00	18,900.00	2,759.00	6,416.58	9,724.42
	010	Materiales y Suministros	4,000.00	200.00	4,200 00	1,148 00	3.051 58	0 42
	012	Anuncios y Avisos Públicos	4,000.00	200.00	4,200.00	-	-	4,200.00
	030	Pago de Pensiones (*Pay As You Go*)	87,000.00	(87,000.00)	-	-	-	
	098	Reserva Presupuestaria	84,000.00	(84,000.00)	-			
Subtotal			1747,000 00	(141,000 00)	1606,000.00	1304.526.47	108,472.64	193,000 89

4. Deudas con que se proyecta terminar el año 2018-2019

Al 30 de junio de 2019 la OPP quedará pendiente por pagar la cantidad de $44.00 aproximadamente por concepto de Inspección de cuatro vehículos

Tabla III

Deudas proyectadas por pagar

Oficina del Procurador del Paciente AF 2018-2019

Suplidor	Descripción	2018	2019	Plan de pago
Total Lulu Service Station	Inspección de cuatro vehículos	44.00	-	Se estará haciendo los ajustes para pagarlo en el AF 2020

5. Desglose del Costo Total de Nómina: 30 de septiembre de 2017 al 31 de septiembre de 2018 y proyectado al 30de junio de 2019

Tabla IV
Situación presupuestar a al cierre del AF 2019
Oficina del Procurador del Paciente

Costo Total de la Nómina al 30 de septiembre de 2017

Origen de Recursos	Número Empleados	Sueldos			Aportación Patronal			Total
		Regular	Confianza	Transitorios	Beneficios Marginales	Plan Médico	Bono	
RC Presupuesto General	37	167,970.73	117,444.50	6,285.00	46,514.52	14,570.00	-	347,784.75

Costo Total de la Nómina al 30 de septiembre de 2018

Origen de Recursos	Número Empleados	Sueldos			Aportación Patronal			Total
		Regular	Confianza	Transitorios	Beneficios Marginales	Plan Médico	Bono	
RC Presupuesto General	30	446,493.81	311,182.00	6,285.00	101,024.83	37,120.00	19,800.00	921,905.64

Costo Total de la Nómina al 30 de junio de 2019

Origen de Recursos	Número Empleados	Sueldos			Aportación Patronal			Total
		Regular	Confianza	Transitorios	Beneficios Marginales	Plan Médico	Bono	
RC Presupuesto General	25	526,345.94	303,640.93	9,275.63	107,772.85	44,650.00	16,800.00	1,008,494.35

6. Desglose de la Cantidad de Puestos ocupados a septiembre de 2017 y a septiembre de 2018 y proyectado al 30 de junio de 2019 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 2017 y septiembre de 2018, así como la proyección al 30 de junio de 2019.

Tabla V

Desglose de Puestos Ocupados Oficina del Procurador del Paciente
septiembre 2018, septiembre 2018 y proyección al 30 de junio 2019

30 de septiembre de 2017

Fondo	Programa	Categoría	Puestos Ocupados
111	0001	Confianza	9
		Regulares	23
		Transitorios	0
		Total	32

30 de septiembre de 2018

Fondo	Programa	Categoría	Puestos Ocupados
111	0001	Confianza	8
		Regulares	20
		Regulares (PTV)	2
		Transitorios	0
		Total	30

30 de junio de 2019

Fondo	Programa	Categoría	Puestos Ocupados
111	0001	Confianza	6
		Regulares	17
		Transitorios	3
		Total	26

7. Cantidad total de servicios profesionales y consultivos contratados durante el Año Fiscal vigente y comparado con 2017, 2018 y 2019.

Tabla VI

Relación de Contratos Oficina del Procurador del Paciente
AF 2017-2019

2016-2017		2017-2018		2018-2019	
Contratado	Gastado	Contratado	Gastado	Contratado	Gastado
169	149	156	134	168	143

8. Detalles de las economías anuales logradas desde el 1 de enero de 2017 hasta el presente, incluyendo la ley a la cual obedece dicha economía (Ley 66 y Ley 3 20107).

Tabla VII

Economías anuales logradas desde el 1 de enero de 2017
Oficina del Procurador del Paciente
AF 2017-2019

Economías anuales AF 2017

Asignación	Detalle de Economías	Cantidad	Ley
003	Servicios Comprados	9,369.04	Ley 3-2017
006	Servicios Profesionales	31,678.44	
010	Materiales y Suministros	226.80	Ley 3-2017
002	Gastos Operacionales	104,877.53	Ley 3-2017
005			
007			
011			
089			
	Total	**146,151.81**	

Economías anuales AF 2018

Asignación	Detalle de Economías	Cantidad	Ley
003	Servicios Comprados	50,669.47	Ley 3-2017
006	Servicios Profesionales	20,780.85	
010	Materiales y Suministros	496.94	Ley 3-2017
002	Gastos Operacionales	34,415.65	Ley 3-2017
005			
007			
011			
089			
	Total	**106,362.91**	

Economías anuales AF 2019

Asignación	Detalle de Economías	Cantidad	Ley
001	Nómina y Costos Relacionados	117,601.44	Ley 3-2017 y PTV[1]
003	Servicios Comprados	3,853.20	Ley 3-2017
006	Servicios Profesionales	23,246.45	Ley 3-2017
002	Gastos Operacionales	24,395.17	Ley 3-2017
005			
007			
011			
089			
	Total	**169,096.26**	

[1] Cinco empleados se acogieron a Programa de Transición Voluntaria (PTV)

9. Ajustes y transferencias de asignaciones realizadas al 30 de abril de 2019

Tabla VIII
Ajustes y Transferencias AF 2019
Oficina del Procurador del Paciente

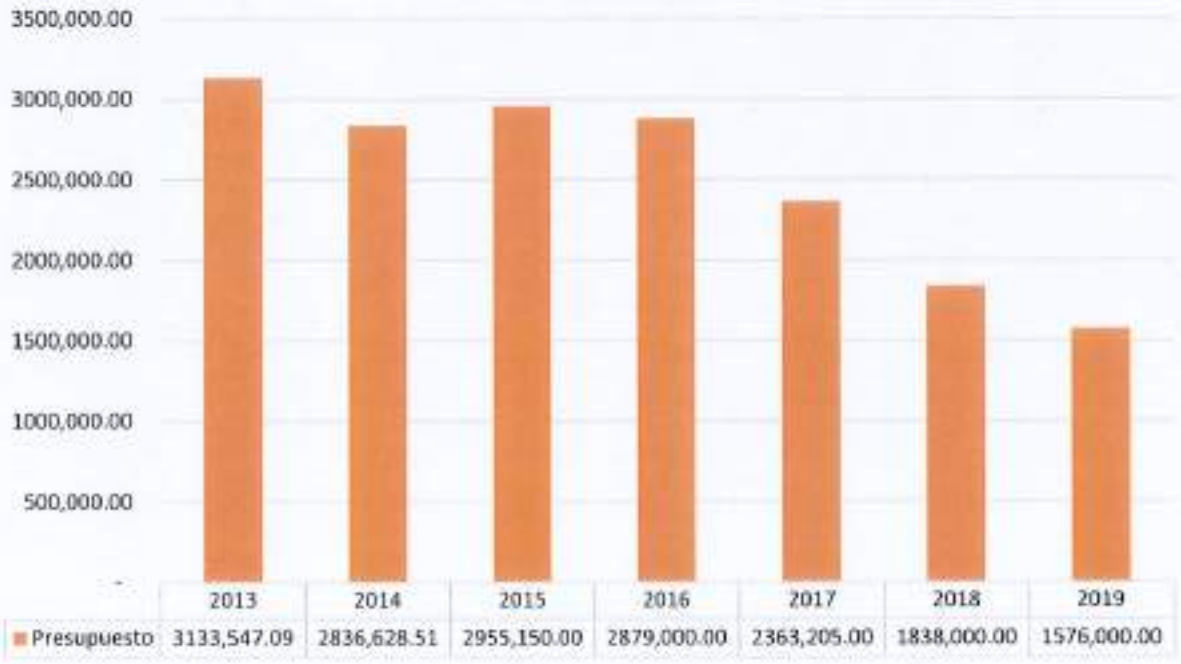
Número	Fecha	Descripción	Cantidad	Total
231TALEY70	9/25/2018	Transferir de la 001 para el pago de Ley 70 (1er semestre)	(21,500)	17,000
231TA01Y70	1/14/2019	Transferir de la 001 para el pago de Ley 70 (2do semestre)	(21,500)	
DEVRES0963	3/29/2019	Transferir de la 098 a la 001 (devolución de la reserva)	60,000	
DEVRES0964	3/29/2019	Transferir de la 098 a la 002 (devolución de la reserva)	1,950	1,950
231TA025	9/13/2018	Transferir de la 003 al Departamento de Hacienda (primas de fianza de fidelidad)	(4,000)	3,500
DEVRES0965	3/29/2019	Transferir de la 098 a la 003 (devolución de la reserva)	7,500	
DEVRES0966	3/29/2019	Transferir de la 098 a la 005 (devolución de la reserva)	450	450
DEVRES0967	3/29/2019	Transferir de la 098 a la 006 (devolución de la reserva)	7,800	7,800
DEVRES0968	3/29/2019	Transferir de la 098 a la 007 (devolución de la reserva)	900	900
DEVRES0969	3/29/2019	Transferir de la 098 a la 010 (devolución de la reserva)	200	200
DEVRES0970	3/29/2019	Transferir de la 098 a la 012 (devolución de la reserva)	200	200
1624759	7/27/2019	Transferir de la 030 al Departamento de Hacienda (Pay As You Go)	87,000)	(87,000)
DEVRES0971	3/29/2019	Transferir de la 098 al Departamento de Hacienda	(5,000)	(84,000)
	3/29/2019	Transferir de la 098 a la 001,002,003,005,006,007,010 y 012	(79,000)	
			Gran Total	(139,000)

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.194-2000, conocida como la "Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente", 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 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 limita marcadamente nuestras operaciones. La siguiente gráfica refleja la cantidad presupuestaria asignada a esta Procuraduría desde su creación hasta el presente.

Gráfica V
Asignaciones Presupuestarias
Oficina del Procurador del Paciente AF 2013-2019.



	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Presupuesto	3133,547.09	2836,628.51	2955,150.00	2879,000.00	2363,205.00	1838,000.00	1576,000.00

La OPP, reconociendo la crisis presupuestaria, ha reenfocado sus prioridades fomentando el buen uso de nuestros recursos limitados. Sin embargo, puede observar en la siguiente gráfica la relación que existe entre el presupuesto y el número de querellas.

Gráfica VI

Relación de Jurisdicción vs. Asignaciones Presupuestarias y Número de Querellas Radicadas
Oficina del Procurador del Paciente AF 2013-2019

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Pacientes	3600,000.00	1500,000.00	1500,000.00	1500,000.00	1500,000.00	3461,008.00	3410,358.00
Presupuesto	3133,547.09	2836,628.51	2955,150.00	2879,000.00	2363,205.00	1838,000.00	1576,000.00
Querellas	4,006	3,896	6,031	4,146	3,053	1,835	1,866

La gráfica VI 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 2018 de $1.8 millones cuando se sirve solamente a los beneficiarios del Plan de Salud del Gobierno (PSG), aproximadamente 1.5 millones de suscriptores. Hoy, con las enmiendas a la Ley Habilitadora de la OPP relacionadas con la aprobación de la Ley Núm. 47-2017 donde se amplía la jurisdicción de la Oficina para servir a toda la población de ciudadanos-pacientes, la Oficina enfrenta el reto de servir a 3.4 millones de personas con recursos aún más limitados.

Según se presenta en la gráfica, 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. A su vez, la Oficina prevé que, al momento de la implantación del nuevo modelo de servicios de la Administración de Seguros de Salud en octubre de 2018, como fuera la experiencia en las pasadas dos ocasiones en que ha ocurrido un cambio similar, recibiremos un marcado aumento de solicitudes de información y querellas. Circunstancias como estas presentan retos al óptimo servicio al paciente.

Gráfica VII

Relación de Asignación Presupuestaria y Número de Empleados de la OPP
AF 2013-2019

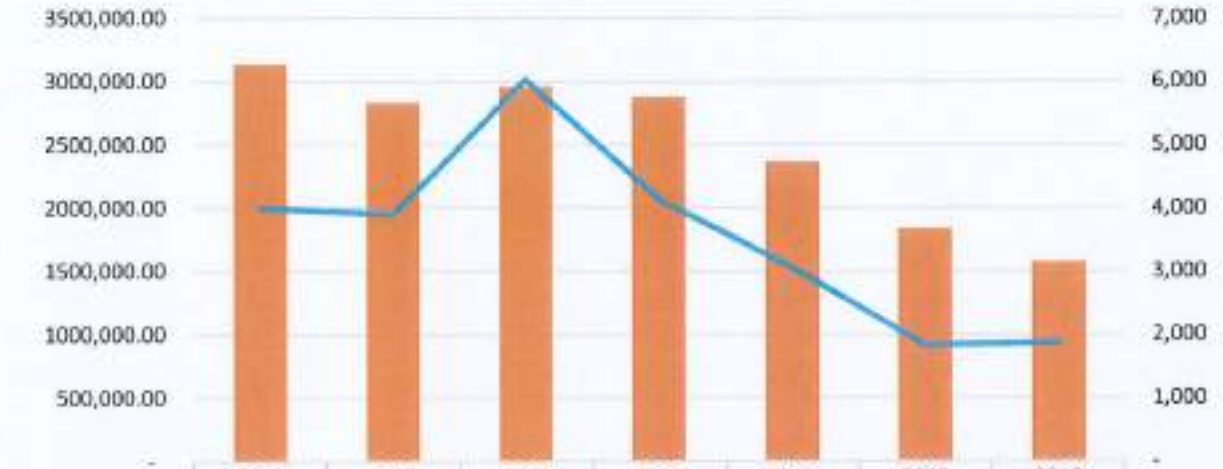
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Presupuesto	3133,547.09	2836,628.51	2955,150.00	2879,000.00	2363,205.00	1838,000.00	1576,000.00
Empleados	50	48	36	35	35	30	26

En la gráfica VII se presenta una comparación del número de empleados con respecto al presupuesto. Se observa que en el Año Fiscal 2017-2018 la OPP tuvo una reducción de su plantilla de empleados por el Programa de Transición Voluntaria. Al reducir el número de empleados esto tiene un impacto directo en la capacidad de servir a los ciudadanos que tiene la agencia. Sin embargo, 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 con los derechos de los pacientes.

Uno de los componentes principales de la operación, es la atención de las querellas. La gráfica, refleja una relación entre el presupuesto asignado y la cantidad de querellas radicadas en la OPP.

Gráfica VIII

Relación de Presupuesto Total y Número de Querellas Radicadas en la OPP
AF 2013-2019



	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Presupuesto	3133,547.0	2836,628.5	2955,150.0	2879,000.0	2363,205.0	1838,000.0	1576,000.0
Querellas	4,006	3,896	6,031	4,146	3,053	1,835	1,866

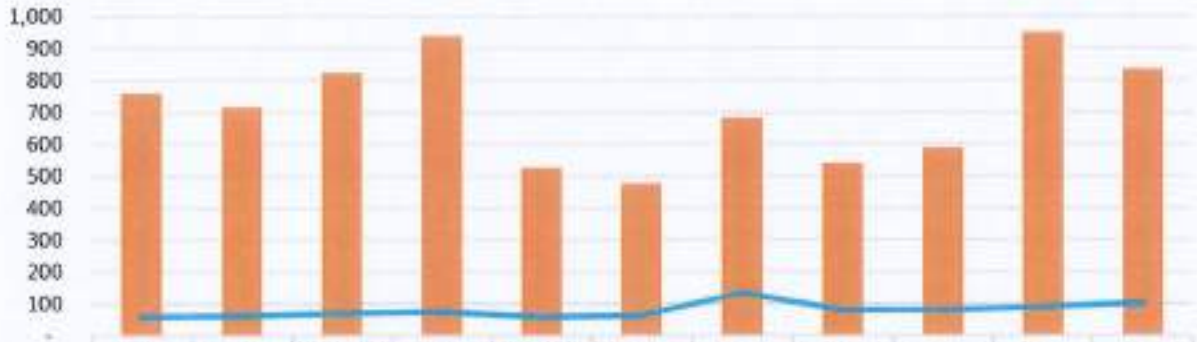
En la gráfica VIII se puede observar el número de querellas radicadas que la OPP ha manejado en los pasados años comparadas con el presupuesto asignado. La disminución en el presupuesto no solo afecta el número de empleados, afecta también recursos tales como: el rediseño del sistema de reporte de querellas, la transportación de personal para inspecciones a facilidades médico-hospitalarias y otros asuntos logísticos que apoyan el servicio directo. Es meritorio señalar que ante la emergencia provocada por el huracán María hubo un colapso en los servicios de comunicaciones en el país. La OPP sufrió daños significativos tanto en la estructura como en la operación. Además, a nivel estatal se emitió ordenes administrativas en beneficio de los pacientes donde se eliminaban restricciones administrativas para recibir servicios de salud. Como resultado se observa una disminución en la cantidad de llamadas y querellas radicadas durante ese periodo. No obstante, en el Año Fiscal 2018-2019 se ve un aumento en las llamadas y la radicación de querellas.

A pesar de los escasos recursos y la alta demanda de servicios nuestra dirección estratégica y sobre todo nuestro recurso humano nos ha permitido cumplir con los compromisos programáticos. 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 Orientación. 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 monitorias de los planes de acción correctiva solicitados, e informes especiales producto de investigaciones generales, entre otras actividades.

En la gráfica IX se refleja la demanda de servicios que ha tenido la Oficina del Procurador del Paciente en los pasados tres años fiscales en el Centro de Orientación. 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 IX

Comparación de llamadas recibidas y llamadas atendidas
Oficina del Procurador del Paciente
AF 2018-2019



	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Atendidas	760	716	823	938	526	478	683	541	588	951	836
Perdidas	59	62	70	74	59	64	134	80	80	89	102

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.

Es ante la responsabilidad en ley de garantizar los derechos de los pacientes que los empleados que intervienen con los pacientes deben poseer una preparación académica y experiencia mínima en un campo relacionado a la salud. 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: Oficiales de Orientación, Oficiales de Calidad, Investigadores y Abogados. Es meritorio señalar que la Oficina de Administración y Transformación de los Recursos Humanos (OATRH), nos indicó que de la plantilla gubernamental no pueden identificar los recursos humanos especializados que requiere nuestra agencia para cumplir con su deber ministerial.

La violación de derecho principal que alegan los pacientes que solicitan servicios de nuestra Agencia es la pobre calidad del servicio 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. Las acciones de la agencia requieren inmediatez.

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 preexistentes (cáncer, epilepsia, artritis reumatoide), entre otras.

En el año 2019 se realizaron un total de 65 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 una de las herramientas 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 esto, 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.

Por otra parte, la OPP tiene la responsabilidad de garantizar el cumplimiento de la Ley Núm. 194-2000, según enmendada, conocida como "Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente". Con tales fines, la OPP tiene a su haber atender los reclamos o querellas de toda persona, que necesite, solicite o reciba servicios para el cuidado de su salud física o mental, sea o no suscriptor

de un plan de cuidado de salud, programa federal Medicaid, o Medicare partes A, B, C (Medicare Advantage) y D, Medicare Platino, o de cualquier organización de servicios de salud autorizada para administrar poblaciones de pacientes Medicare y/o Medicare Platino.
Por tal razón, la OPP realizó una encuesta de satisfacción acerca de los Servicios ofrecido en la Oficina del Procurador del Paciente (ver anejo). Esta encuesta de satisfacción tiene el propósito de cumplir con la Ley Núm. 204-2010, conocida como "Ley de Programa Mi Cliente eres Tú", donde se establece un proceso para que los ciudadanos puedan presentar su opinión acerca de los servicios recibidos en la agencia.

En la encuesta de calidad se evaluó el servicio general brindado por la OPP en las áreas de la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Programáticos (PAAP) y la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales (PAAL). Además, se incluyen recomendaciones brindadas por los pacientes para el mejoramiento de la ejecución de sus deberes y funciones.

Alguno de la encuesta de satisfacción se recopila la siguiente información.

- El dieciocho (18) por ciento se comunicó con la OPP en el mes de enero de 2019. En el mes de marzo, se atendió un treinta y siete (37) por ciento del total de la muestra. En el mes de febrero un treinta y tres (33) por ciento. Mientras que en el mes de mayo los encuestadas fueron un trece por ciento (13%). Cabe destacar que este informe de calidad es para evaluar los servicios del primer trimestre del año 2019, no obstante, hubo pacientes atendidos en estos meses que también recibieron servicios en el mes de mayo y esa es la fecha más reciente que el paciente recuerda.
- La mayoría de las personas identificaron el municipio de San Juan para un quince (15) por ciento como el área donde ocurrieron la mayor cantidad de situaciones. Se puede inferir que la mayor cantidad de personas que llaman al Centro de Orientación e Información a Pacientes y Familiares reciben servicios de salud en el área metropolitana para un treinta y dos (32) por ciento. En el municipio de Ponce se reportó un siete por ciento (7%) de situaciones, mientras que en Arecibo y Aguada un cinco por ciento (5%) respectivamente. Estos tres municipios representan los lugares con mayor cantidad de situaciones fuera del área metropolitana.
- La mayoría de los encuestados para un sesenta y nueve (69) por ciento indica que fueron atendidos en menos de diez minutos. Mientras que solo un cuatro por ciento (4%) tuvo que esperar más de una hora. El trece por ciento (13%) de los encuestados esperó de diez a veinte minutos, restando un cuarenta por ciento (43%) que esperó de veinte (20) minutos a una hora.
- Dentro de las personas encuestadas se destaca que su mayoría fueron mujeres, éstas representan un sesenta y nueve por ciento (69%) de la muestra. El restante treinta y un por ciento (31%) fueron varones.
- La mayoría de las personas encuestadas se encuentran entre las edades de 50 a 54 años para un quince por ciento (15%) de la muestra. Le siguen las personas entre las edades de 45 a 49 años para un doce por ciento (12%) de la muestra. De los 55 a 60 años se encuentra un treinta y tres por ciento (34%) y se distribuyen de la siguiente forma: 55-59 (12%), 60-64

(10%) y 65-69 (12%).

- El sesenta y dos por ciento (62%) de las personas encuestadas consideran que el trato que recibieron de la persona que atendió su llamada y/o Solicitud de Información fue excelente. Mientras que otro veinte por ciento (20%) de los encuestados verbalizaron que el trato que recibieron fue bueno.
- La mayoría de las personas para un cuarenta y un por ciento (41%) de los encuestados indicaron que se habían enterado de la OPP y sus servicios a través de otras fuentes variadas que no se especifican. Mientras que un veintiocho por ciento (28%) se enteró a través de otras personas o entidades, entre las que se destacan algún funcionario del plan médico, línea 311, farmacia u hospital/institución médica. Es importante destacar que los medios de comunicación (radio, TV, periódico y hojas sueltas) y la Internet/Facebook representan un veintinueve por ciento (29%). Los encuestados fueron referidos también a la OPP por la clase médica para un trece por ciento (13%) de las personas.
- La mayoría de las personas que se comunicaron a la OPP estaban en busca de una orientación para un sesenta y ocho por ciento (68%) de los encuestados. Un treinta por ciento (30%) de los encuestados radicó una querella con algún oficial de los que fue orientado. Mientras que solo un dos por ciento (2%) se comunicó para alguna situación legal o administrativa.
- A preguntas de la encuestadora si la situación para la que habían llamado se había resuelto, un cincuenta por ciento (50%) indicó que sí se había solucionado. Mientras que solo un dieciocho por ciento (18%) indicó que no se había solucionado. Solo dos encuestados, un por ciento (1%) indicó que había sido resuelta de forma parcial. Es importante aclarar que un treinta un por ciento (31%) no respondió a la pregunta.
- Los participantes en su mayoría están satisfechos con los servicios recibidos en la OPP, estos representan un setenta y nueve por ciento (79%), siendo más de la mitad las personas que se expresaron favorablemente con la atención recibida.
- La mayoría de las personas encuestadas con un ochenta y un por ciento (81%), verbalizaron que recomendarían los servicios de OPP a otra persona. Este resultado es bien significativo, ya que es mayor al porciento de personas que se mostró satisfecha con la OPP.
- Se realizó una pregunta abierta para que los encuestados expresaran como la OPP puede mejorar la calidad de los servicios. En su mayoría los encuestados se expresaron favorablemente con relación a los servicios recibidos y no tener recomendaciones para mejorar el mismo, ya que se encontraban satisfechos. Se realizaron varias categorías para resumir algunas de las respuestas que más se destacaron entre los participantes.
    - Un doce por ciento (12%) de los encuestados comunicó que le gustaría que se mejorará el proceso de responder llamadas en general.
    - Un treinta y nueve por ciento (39%) indicó no tener recomendaciones, ya que el servicio que recibieron fue excelente o bueno, por lo que no le encontraron ninguna falta o área a mejorar de la OPP.
    - El once por ciento (11%) de los encuestados considera que la OPP debería dar más seguimiento a los casos.

Logros de la OPP

Año 2018[2]

- Se completó el proceso de elaboración del Plan Estratégico, denominado "Ruta Estratégica 2023".
- Colaboración que permitió proveer escenario de experiencia laboral y académica a cinco (5) estudiantes vocacionales, universitarios y del programa de empleo de la Administración de Rehabilitación Vocacional.
- Se completó la redacción del nuevo reglamento mandatorio por la Ley 47-2017, la cual amplia la jurisdicción de la OPP.
- Colaboración con el IEPR, la OGP, la Autoridad de Desperdicios Sólidos, el Consejo Renal de Puerto Rico, Vieques Love, Fresenius, la Coalición de San Juan y Comité de Organizaciones Comunitarias LGBTT- Alianzas para la salud y CCC.
- Se realizaron dos mesas de diálogos, una para pacientes renales de la Isla municipio de Vieques y otra para la comunidad trans.
- Los empleados participaron de 19 adiestramientos.
- En el área tecnológica se renovó las licencias de Office 365, se renovó el certificado digital de seguridad del dominio de opp.pr.gov y se creó el nuevo récord de DNS.
- Se tienen 15 acuerdos colaborativos y otras 8 dependencias aliadas.
- Se atendieron 7,605 llamadas en el Centro de Orientacion.
- Se recibieron 2,060 querellas.
- Se resolvieron atendieron 1,767 querellas.
- Se recibieron 1,194 pacientes atendidos en las oficinas satélites.
- Se llevaron a cabo 75 Intervenciones por la Unidad de Investigación, Calidad y Cumplimiento
- 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.
- Se realizaron diversas actividades educativas impactando a 5,799 personas.
- Se realizaron 63 ponencias a cuerpos legislativos para fomentar politica pública en salud.
- Se realizaron 1,000 asesoramientos legales.
- Hubo exposición en medios de comunicación prensa y televisión. Además, desde el 9 de agosto, la OPP mantiene de manera gratuita, por invitación de la emisora Victoria 840am el segmento OPP Contigo
- Se alcanzó un total de 778 seguidores en la red social Facebook y se atendieron 123 situaciones en mensajes recibidos al buzón privado.
- Se revisó y actualizó el Plan de Manejo de Emergencias de la agencia dando especial atención a la incorporación de acciones especificas en el desalojo de las facilidades de

personas con impedimentos.

[2] Los logros presentados corresponden al periodo de año natural.

11. Cantidad de recursos para el Pareo de Fondos Federales utilizados y necesidad de estos para el Año Fiscal 2019-2020

La OPP no recibe fondos federales y por tanto no asigna fondos para pareo.

12. Programa de Mejoras Permanentes

La OPP no recibe fondos destinados para la realización de mejoras permanentes.

13. Daños reportados causados por los huracanes Irma y María a facilidades de las agencias y estatus de las reparaciones.

La Oficina del Procurador del Paciente completó el trámite de reclamación de seguro a través de la compañía Triple S Propiedad a raíz del paso del huracán María en septiembre de 2017. El total reclamado ascendió $167,542.99 y le fue reembolsado un total de $127,689.99. La cantidad asignada durante la emergencia de fondos FEMA totalizó $12,200.00, de lo cual se recibió $6,100.00, quedando el 50% pendiente de recibir por parte de FEMA.

La oficina central de la OPP y de la región de San Juan están ubicadas en el Edificio Mercantil Plaza en San Juan en un espacio arrendado. Durante el huracán Irma las facilidades no se vieron afectadas más allá de tres filtraciones de agua que no ocasionaron daño a materiales o equipo. Por otra parte, el huracán María destruyó cuatro paneles de cristal que forman las paredes del edificio permitiendo la entrada de viento y agua. Dado que las facilidades son arrendadas, la administración del edificio fue responsable por corregir estos daños. Luego de dos meses fuera de las facilidades, el 1 de diciembre de 2017, la agencia reanudó la provisión de servicios en el Edificio Mercantil Plaza.

Por otra parte, la OPP tiene otras cinco oficinas satélites. De las cinco, dos ubican en facilidades municipales en Comerío y Guayama, mientras que las otras tres se ubican en facilidades de la Defensoría de la Persona con Impedimentos en Humacao, Ponce y Mayagüez. Aparte de la oficina de Comerío, ninguna de las otras oficinas satélites sufrió daños significativos y al poco tiempo de la emergencia el personal pudo regresar a las facilidades. Las facilidades de la oficina satélite de Comerío resultaron muy afectadas por inundaciones. Gran parte del equipo se perdió por daño por agua. El Municipio de Comerío le asignó a la OPP facilidades temporeras en la Oficina Municipal de Manejo de Emergencias en lo que se puede regresar a las facilidades anteriores, lo cual debe ocurrir antes del cierre de este Año Fiscal.

II. Análisis de Presupuesto recomendado para el Año Fiscal 2019-2020

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 y anuncios y pautas en medios. se presenta el detalle bajo el Programa 0001 con el Presupuesto recomendado.

2. Resolución Conjunta del Presupuesto General (Comparación con el Año Fiscal 2018-2019 y 2019-2020)

Tabla IX
Analisis del Presupuesto Recomendado a la OPP
AF 2019 2020

Fondo	Programa	Partida	Descripción	AF 2019	AF 2020
111	0001	001	Nómina y Costos Relacionados	1,135	1,102
		002	Facilidades y Pagos por Servicios Públicos	39	35
		003	Servicios Comprados	211	198
		005	Gastos de Transportación	9	7
		006	Servicios Profesionales	156	135
		007	Otros Gastos Operacionales	28	4
		010	Materiales y Suministros	4	1
		012	Anuncios y Pautas	4	1
		030	Pago de Pensiones	87	96
		098	Reserva Presupuestaria	84	0
Gran Total				**1,747**	**1,575**

3. Asignaciones Especiales para Gastos de Funcionamiento

La OPP no recibe asignaciones especiales por gastos de funcionamientos.

4. Nóminas y Costos Relacionados

Justificación del Presupuesto Total Recomendado 2019-2020 y concepto de gastos
A continuación, se desglosan las acciones que tomará la Oficina del Procurador del Paciente para operar dentro de los límites establecidos en el Presupuesto Total Recomendado.

A esta partida se le asignó $1,102,000 en el Presupuesto Total Recomendado. La partida refleja una disminución de $33,000 comparada con el Año Fiscal 2018-2019. La nómina de la OPP para el Año Fiscal 2019 reflejará un gasto de $1,008,494.35 aproximadamente. 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. No obstante, se solicitaron puestos transitorios los cuales nunca fueron aprobados, teniendo los recursos para estos.

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.

La OPP va a mantener la reducción de sueldo que se hiciera vigente en el 2016. 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.

Facilidades y Pagos por Servicios Públicos
A esta partida se le asignó la cantidad de $35,000. Esto es, una reducción de $4,000 con el pasado Año Fiscal. Los fondos en esta partida se usan para el pago de telefonía, voz y data, combustible y lubricante. Estos son gastos primordiales para la operación de la agencia dada la importancia de la comunicación con la ciudadanía, los trámites electrónicos que llevamos a cabo y las visitas que se hacer a facilidades medico- hospitalarias en la isla. La Oficina depende grandemente de los medios electrónicos pues ellos a su vez representan un ahorro en papel, copias, sellos y otros.

Servicios Comprados
A esta partida se le asignó la cantidad de $198,000. Esto es, una reducción de $13,000 comparada con el pasado Año Fiscal Los fondos en esta partida se usan para pagar el arrendamiento de facilidades, arrendamiento de equipo de oficina, mantenimiento del cuadro, franqueo, Impresos y encuadernación, adiestramiento conservación de equipo automotriz y el motro postal. La Agencia ha tomado previsiones para reducir los arrendamientos, ha aumentado

el uso de la comunicación electrónica y ha identificado recursos de capacitación del personal internos y libres de costo para maximizar el uso de estos fondos.

Gastos de Transportación y Subsistencia
A esta partida se le asignó $3,000 en el Presupuesto Total Recomendado. La partida se redujo $6,000. 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 $135,000 en el Presupuesto Total Recomendado. La partida refleja una disminución de $21,000 comparada con el Año Fiscal 2018-2019. Esta disminución dificultará la contratación de los proveedores de servicios críticos para la agencia como lo son la revisión de querellas por personal médico o las intervenciones legales a favor de los pacientes.

Otros Gastos
A esta partida se le asignó $4,000 en el Presupuesto Total Recomendado. La partida tuvo una disminución de $14,000 en comparación con Año Fiscal anterior. A esta partida se asignan gastos relacionados con la reparación de vehículos y la compra de equipo no capitalizable.

Materiales y Suministros
A esta partida se le asignó $1,000 en el Presupuesto Total Recomendado. La partida refleja una disminución de $3,000 al compararse con el año anterior. 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.

Compra de Equipo
A esta partida no se le asignaron fondos. La partida refleja una marcada reducción al compararse con el Año Fiscal 2017-2018 cuando se nos asignaron $14,000. La Oficina no podrá hacer compra de equipo durante el nuevo Año Fiscal. Durante este periodo buscaremos reusar equipos que pudieran estar en alguna facilidad en la cual no se le esté dando uso. Todo el equipo existente se verificará como parte de las actividades relacionadas con el inventario de equipo y materiales y se determinará el mejor uso y ubicación posible.

Anuncios y Pautas en Medios
Para el Año Fiscal 2019-20, el Presupuesto Total Recomendado refleja una asignación de $1,000. La OPP no contempla la compra de anuncios o pautas comerciales durante este periodo. Esta asignación se solicitó para cubrir la compra de edictos relacionados con la implantación del reglamento requerido por la Ley 47-2017. La compra de este edicto se logró durante el Año Fiscal 2017-2018 por lo que solicitamos que se considere la reasignación de estos fondos. Se utilizará el portal 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 2019-20, 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.

"Pay-As-You-Go"
Para el Año Fiscal 2019-2020 el Presupuesto Total Recomendado refleja una asignación de $96,000 para el pago de los pensionados de la Oficina.

Asignaciones Especiales para Gastos de Funcionamiento (Compare con lo asignado en el Año Fiscal 2019-2020)
La Oficina del Procurador del Paciente no está solicitando asignaciones especiales para cubrir gastos de funcionamiento para el Año Fiscal 2019-2020.

Nómina y costos relacionados
A continuación, se presenta la distribución de fondos para sufragar la nómina durante el Año Fiscal 2019-20.

Tabla X

Nómina sufragada del Fondo General
AF 2019-2020

Origen de Recursos	Número de Empleados	Sueldos Devengados			Aportación Patronal			Liquidaciones	Pago Ley 70	Total
		Regular	Confianza	Otro	Ben. Marg.	Pl. Méd	Bono			
		$	$	$	$	$	$	$	$	$
R. C. Presupuesto General	25	488	417	-	102	42	-	8	45	1,102
Asignaciones Especiales	0	-			-	-	-			
Total, Fondo General	25	488	417	-	102	42	-	8	45	1,102
Fondos Federales	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Fondos Especiales Estatales	0	-	-					-		-
Ingresos Propios	0			-	-	-	-		-	
Otros Recursos	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTALES	25	488	417	-	102	42		-	45	1,102

5. Puestos certificados

Tabla XI
Comparación de Puestos Oficina del Procurador del Paciente
AF 2018-2019 y AF 2019-2020

AF 2018-2019

Fondo	Programa	Categoría	Puestos		Total
111	0001		Ocupados	Vacantes	
		Confianza	6	10	16
		Regulares	17	82	99
		Transitorios	3	0	3
		Total	**26**	**92**	**118**

AF 2019-2020

Fondo	Programa	Categoría	Puestos		Total
111	0001		Ocupados	Vacantes	
		Confianza	8	8	16
		Regulares	17	82	99
		Transitorios	0	0	0
		Total	**25**	**90**	**115**

6. Balance de Fondos provenientes de Asignaciones Legislativas que hayan cumplido 1 año 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 OPP no tiene asignación recomendada para el pago de deuda de años anteriores en el presupuesto del AF 2019-20.

11. Otros Gastos y Asignaciones Englobadas

    Durante el AF 2018 la agencia recibió dentro del fondo 174 la cantidad de $126,889.99 por concepto del reembolso del seguro de propiedad como compensación por los daños y pérdidas por el huracán María. Por otra parte, la agencia recibió dentro del fondo 222 la cantidad de $6,100.00 por concepto de asignación de emergencia por FEMA igualmente por razón de pérdidas de equipos relacionada con el mismo fenómeno atmosférico. De estos fondos nos quedan $52,614.04 para utilizarlos en el AF 2020. Estos fondos se estarán utilizando durante el AF 2019 para llevar a cabo compras de equipo de reemplazo del equipo perdido. A continuación, se desglosan estas asignaciones en la Tabla XII. Estas compras ya fueron sometidas a la Administración de Servicios Generales (ASG) el 8 de mayo de 2019.

Tabla XII

AF 2018-2019

Balance al 30 de junio de 2018

Fondo	Partida	Descripción	Balance	Transferido	Ajustado	Gastado	Obligado	Balance
174	81	Asignaciones Englobadas[1]	-	126,889.99	126,889.99	350.00	50.00	126,489.99
222	81	Asignaciones Englobadas[2]	-	6,100.00	6,100.00	540.00	-	5,560.00
		Gran Total	-	132,989.99	132,989.99	890.00	50.00	132,049.99

[1] Dinero obtenido por el seguro

[2] Dinero obtenido por FEMA

AF 2018-2019

Balance proyectado al 30 de junio de 2019

Fondo	Partida	Descripción	Balance	Transferido	Ajustado	Gastado	Obligado	Balance
174	81	Asignaciones Englobadas[1]	126,489.99	-	126,489.99	64,960.15	8,915.80	52,614.04
222	81	Asignaciones Englobadas[2]	5,560.00	-	5,560.00	5,558.19	-	1.81
		Gran Total	132,049.99	-	132,049.99	70,518.34	8,915.80	52,615.85

[1] Dinero obtenido por el seguro

[2] Dinero obtenido por FEMA

12. Programas de Mejoras Permanentes, inversiones en mejoras y asignaciones aprobadas.

Actualmente la Oficina del Procurador del Paciente no tiene programas de mejoras permanentes, ni inversiones en mejoras.

13. Facilidades

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

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

GOBIERNO DE PUERTO RICO
Oficina de Gerencia y Presupuesto

OFICINA DE GERENCIA Y PRESUPUESTO
Nómina de Confianza
Cumplimiento Ley 3-2017

PARTE I

Código	Concepto de Gasto	Asignación AF 2018: Fondo General R1	Fondo General R2	Ingresos Propios	Fondos Especiales Estatales	Otros Ingresos	Total Asignación AF 2018	20% Reducción Requerida	Asignación Ajustada AF 2018	Gasto Acumulado AF2018	Balance Disponible AF2018
[illegible]	Nómina de Confianza	515	-	-	-	-	515	103	412	238	174

Código Agencia	Nombre de Agencia										
231	Oficina del Procurador del Paciente	515	-	-	-	-	515	103	412	238	174

Información Requerida - Cumplimiento Ley 3-2017

PARTE II

1. Cantidad de Puestos de Confianza ocupados al 30 de junio de 2018 [illegible]
2. Cantidad de Puestos de Confianza ocupados al [illegible] de 2019 [illegible]

PARTE III

Certifico que la información suministrada en este documento es [illegible], correcta y completa.

Preparado por: [illegible]
[illegible]
Fecha: [illegible]

Certifico correcto: [illegible]
Jefe de Agencia
Fecha: [illegible]

GOBIERNO DE PUERTO RICO

OFICINA DE GERENCIA Y PRESUPUESTO
Gastos Operacionales
Cumplimiento Ley 3-2017

PARTE I

Código	Concepto de Gasto	Fondo General RG	Fondo General AE	Ingresos Propios	Fondos Especiales	Otros Ingresos	Total Asignación AF 2018	SIN Reducción Requerida	Asignación Ajustada	Gasto Acumulado	Balance Disponible
202	Facilidades y Pagos por Servicios Públicos	51	-	-	-	-	51	4	37	11	21
205	Gastos de Transportación y Subsistencia	5	-	-	-	-	7	1	8	1	7
207	Otros Gastos	13	-	-	-	-	14	3	17	1	11
211	Compra de Equipo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
212	Anuncios y Pautas en Medios	4	-	-	-	-	4	0	4	-	4
281	Asignaciones Englobadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Nota: [illegible]

Código Agencia	Nombre de Agencia										
218	Oficina del Procurador del Paciente	73	-	-	-	-	73	8	66	18	51

Información Requerida - Cumplimiento Ley 3-2017

PARTE II
Certifico que la información suministrada en este documento es cierta, correcta y completa.

Preparado por: Sandra Román Maya, Oficial Administrativo — Nombre y Título de Funcionario — Fecha: [illegible]

Certifico correcto: [illegible] — Jefe de Agencia — Fecha: [illegible]

GOBIERNO DE PUERTO RICO

OFICINA DE GERENCIA Y PRESUPUESTO
Servicios Comprados y Servicios Profesionales
Cumplimiento Ley 3-2017

PARTE I

Código	Concepto de Gasto	Gasto AF 18	Fondo General RG	Fondo General AE	Ingresos Propios	Fondos Especiales	Otros Ingresos	Total Asignación AF 2019	SIN Reducción Requerida	Asignación Ajustada	Gasto Acumulado	Balance Disponible
[illegible]	Servicios Comprados	211	211	-	-	-	-	211	22	174	158	54
[illegible]	Servicios Profesionales	144	164	-	-	-	-	164	15	148	55	85

Código Agencia	Nombre de Agencia											
218	Oficina del Procurador del Paciente	355		-	-	-	-	376	37	342	336	137

Información Requerida - Cumplimiento Ley 3-2017

PARTE II
Certifico que la información suministrada en este documento es cierta, correcta y completa.

Preparado por: Sandra Román Maya, Oficial Administrativo — Nombre y Título de Funcionario — Fecha: [illegible]

Certifico correcto: [illegible] — Jefe de Agencia — Fecha: [illegible]

GOBIERNO DE PUERTO RICO

OFICINA DE GERENCIA Y PRESUPUESTO
Materiales y Suministros
Cumplimiento Ley 3-2017

PARTE I

Código	Concepto de Gasto	Fondo General RC	Fondo General AS	Ingresos Propios	Fondos Especiales Estatales	Otros Ingresos	Total Asignación AF 2019	% Reducción Requerida	Asignación Ajustada AF 2020	Gasto Acumulado AF2019	Balance Disponible AF2019
[illegible]	Materiales y Suministros	[illegible]	-	-	-	-	[illegible]	[illegible]	[illegible]	-	[illegible]

Código Agencia	Nombre de Agencia										
[illegible]	Oficina del Procurador del Paciente	[illegible]	-	-	-	-	[illegible]	[illegible]	[illegible]	-	[illegible]

Asignación Requerida - Cumplimiento Ley 3-2017

PARTE II
[illegible]

Preparado por: [illegible]
[illegible]
Fecha: [illegible]

Certificado por: [illegible]
Jefe de Agencia
Fecha: [illegible]

15. Detalle de todos los ahorros adicionales proyectados en la agencia para 2019-2020, por origen de recursos, incluyendo la Ley a la cual obedece dicho ahorro y conforme a la Ley 26-2017, según enmendada, conocida como "Ley de Cumplimiento con el Plan Fiscal"

La OPP no proyecta ahorros adicionales a los que contempla la Ley Núm. 26-2017, debido a los recortes presupuestarios significativos que ha tenido la agencia.

III. Información nueva solicitada para el Año Fiscal vigente 2018-19 y el presupuesto recomendado 2019-2020

1. Detalle de todos los programas, subprogramas y respectivas actividades, divisiones y subdivisiones, servicios en línea e iniciativas adicionales ofrecidas, actividades programáticas, actividades de patrocinio, incluyendo aquellas subvencionadas con fondos federales u otros orígenes de recursos.

La Oficina del Procurador del Paciente (OPP) es una agencia fiscalizadora establecida mediante la Ley Núm. 77-2013, segun enmendada, tiene la responsabilidad de garantizar el cumplimiento de la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente; Ley Núm. 194-2000, según enmendada. Con tales fines, la OPP tiene a su haber atender los reclamos o querellas de toda persona, que necesite, solicite o reciba servicios para el cuidado de su salud física o mental, sea o no suscriptor de un plan de cuidado de salud, programa federal Medicaid, o Medicare partes A, B, C (Medicare Advantage) y D, Medicare Platino, o de cualquier organización de servicios de salud autorizada para administrar poblaciones de pacientes Medicare y/o Medicare Platino. Esto según fue establecido en la Ley Núm. 47-2017. El fondo para la subvención de las gestiones de la OPP proviene en su totalidad del fondo general, del cual la totalidad de los fondos son utilizados.

La OPP tiene como metas estratégicas: Optimizar la eficiencia y productividad de nuestros servicios, garantizando el cumplimiento de los estándares establecidos; Educar y orientar a todos los pacientes y proveedores de servicios de salud de Puerto Rico enfocados a que todos conozcan la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente; Fiscalizar el cumplimiento de la política pública establecida y velar que el servicio médico ofrecido sea de calidad y basado en las necesidades del paciente; y Fomentar estudios en investigaciones sobre enfermedades y factores que afectan la calidad de vida de los pacientes de Puerto Rico. Todas las acciones y servicios de la OPP son subvencionadas mediante los recursos asignados del Fondo General del Gobierno de Puerto Rico.

Estas acciones y servicios son canalizados para todo paciente a través de las Procuradurías Auxiliares de Asuntos Programáticos y de Asuntos Legales, respectivamente. La Procuraduría Auxiliar de Asuntos Programáticos (PAAP) cuenta con un Centro de Orientación e Información el cual provee acceso gratuito a través de una línea libre de costos. Entre los servicios que

ofrecemos sobresale el de Radicación y Solución de Querellas mediante el cual nuestra Agencia interviene para resolver cualquier situación o dificultad que el paciente experimenta al momento de necesitar un servicio de salud, máxime cuando el mismo entiende que sus derechos han sido violados. Para canalizar este servicio contamos con el Centro para la Radicación de Querellas y su línea libre de costos para el paciente, en adición de las cinco oficinas satélites. Además, tenemos el servicio de querellas en línea, para facilitarles a los pacientes la radicación de querellas veinticuatro horas al día los siete días a la semana, eliminando la espera de un Oficial para la radicación de su querella vía teléfono.

Es a través del área programática que se atienden, procesan e investigan las querellas y situaciones presentadas por los pacientes. Además, se realizan las inspecciones oculares, auditorías de cumplimiento y monitorías de los planes de acción correctiva solicitados producto de investigaciones generales, entre otras actividades.

También, en el Centro de Llamadas se brindan las orientaciones al paciente y familiares para apoderarlos del conocimiento de sus derechos y responsabilidades según la Ley Núm. 194-2000, según enmendada, y en algunos casos se coordinan servicios que estos necesitan. Por otro lado, se cuenta con la Unidad de Cumplimiento, la cual es la unidad responsable de identificar y analizar los patrones de querellas de proveedores directos o entidades aseguradoras/OSM, realizar auditorías de cumplimiento y monitorías, inspecciones oculares respondiendo a los patrones de querellas o cualquier otra situación que la OPP identifique en el sistema de prestación de servicios de salud que vulnere los derechos de los pacientes a nivel individual y colectivo. La Unidad de Cumplimiento tiene como estrategia desarrollar y emitir planteamientos a entidades gubernamentales como la ASES, Departamento de Salud, ASSMCA, Oficina del Comisionado de Seguros, entidades aseguradoras, Organizaciones de Salud Mental y proveedores, entre otras. Esto con el propósito de intervenir a nivel colectivo para garantizar los derechos de los pacientes. Los planteamientos tienen como objetivo específico, promover cambios en las políticas de servicios de salud, en beneficio del paciente garantizando el cumplimiento de los derechos de los pacientes. Por ejemplo, se le presentó planteamiento a ASES en relación a las continuas denegaciones de medicamentos anticonvulsivos para los pacientes de epilepsia, así como la limitación de acceso a especialistas. Asimismo, se le presentó situación confrontada por los pacientes de Hepatitis C para poder obtener su tratamiento. El Departamento de Salud ya no estaba cubriendo los medicamentos para la condición. Por otro lado, se le presentó planteamiento a la Oficina de Asistencia Médica sobre la dificultad que están confrontando los pacientes de cáncer para su elegibilidad al Plan de Salud Vital.

En términos educativos, la PAAP, conduce los esfuerzos para empoderar a las comunidades e individuos sobre la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente a través de charlas educativas, talleres y mesas educativas por medio de la División de Educación y Servicios a la Comunidad.

La Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales (PAAL) La Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales es responsable de proveer servicio directo mediante la representación legal de los pacientes en

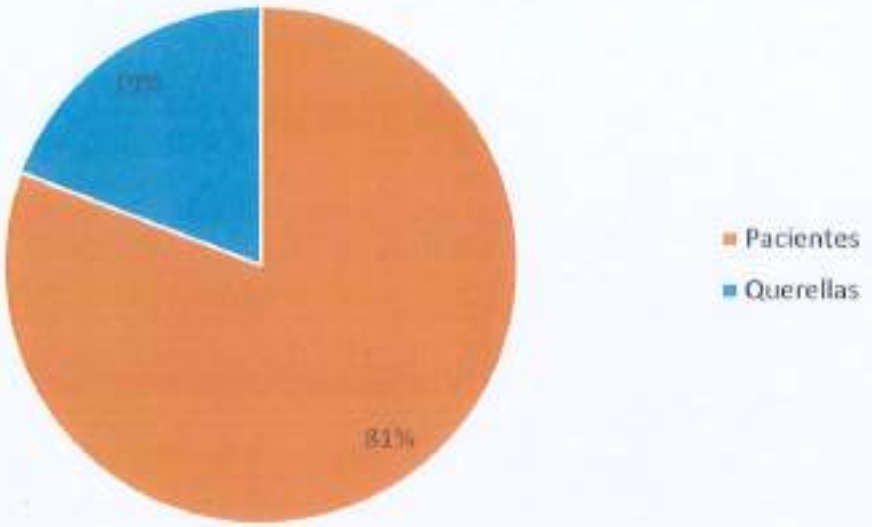
los procesos adjudicativos de la agencia, tribunales de justicia, la emisión de órdenes e investigaciones de situaciones que aparentan violentar los derechos de los pacientes. Además, evalúa las querellas que son referidas de la PAAP para luego de la debida investigación, determinar si las mismas tienen mérito. De estas tener mérito serán referidas al Oficial Examinador para que se lleve a cabo la vista administrativa según el ordenamiento jurídico vigente. Por otro lado, la PAAL ofrece asesoría y apoyo a la Procuradora y a la PAAP.

La PAAL actualmente cuenta con una Procuradora Auxiliar de Asuntos Legales, un abogado contratado por servicios profesionales y una Administradora de Sistemas de Oficina. En el contexto de los servicios ofrecidos a los beneficiarios del PSG de Puerto Rico, a continuación, se detallan los logros más significativos. Es preciso exponer cuáles son las funciones del Procurador Auxiliar de Asuntos para el cumplimiento con los Planes de Trabajo de la Procuraduría, las cuales incluyen: proveer servicio directo mediante la representación legal de los pacientes en los procesos adjudicativos de la agencia, otros foros, así como los tribunales de justiciar, entre otros; emisión de órdenes e investigaciones de situaciones que aparentan violentar los derechos de los pacientes; asesoramiento sobre asuntos legales relacionados con la OPP; prepara la defensa legal de todas las querellas que le sean referidas a través de sus abogados e investigadores; hacer referidos a vistas administrativas; notifica las querellas de muerte, calidad de servicios, trato desigual, discrimen y confidencialidad, según establecido en el Reglamento; y velar porque se cumpla el ordenamiento jurídico del Estado, ofrecer asesoramiento a los empleados en cuanto a los reglamentos de la agencia. La PAAL refiere los casos a los médicos revisores para su evaluación; dirige las reuniones de investigación cuando así la situación lo amerita; realiza las ponencias sobre los Proyectos de Ley y Resoluciones enviadas por los Cuerpos Legislativos o el Gobernador. Depone en vistas públicas, de ser necesario; emite órdenes de cese y desista; envía las notificaciones de no mérito del paciente y atiende las reconsideraciones, tiene a su cargo el área de investigación

Emite documentos como pliegos de interrogatorios, requerimiento de documentos, inspecciones, entre otros; representa al Procurador en los asuntos legislativos. Prepara los contratos y los registra en la Oficina del Contralor; hace informes trimestrales y otros informes, según le sean solicitados; ante la diversa gama de situaciones que se trabajan en la Procuraduría del Paciente, la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales tiene a su cargo realizar todo lo concerniente a aspectos legales.

Para el Año Fiscal 2018-2019, la OPP atendió un total de 7,840 llamadas de pacientes, ya sea para solicitar orientación o presentar algún reclamo relacionado con algún servicio de salud solicitado. Por otro lado, fueron presentadas un total de 1,856 querellas

Gráfica X
Pacientes atendidos vs querellas realizadas
AF 2019-2020



IV. Descripción en detalla por concepto de gasto

Describa al detalle por concepto de gasto de qué forma el funcionamiento y los servicios que ofrece su agencia se verían afectados si tomamos como base el Presupuesto Funcional y de Asignación Especial recomendado por la Junta de Supervisión Fiscal para el 2020.

La Junta de Supervisión y Administración Financiera para Puerto Rico recomienda un presupuesto total para la OPP de $1,575,000.00 mientras el Ejecutivo hizo la recomendación de un presupuesto de $1,643,000.00. No obstante, la OPP, reconociendo los retos fiscales que enfrentamos todos en el Gobierno, recomendamos que para garantizar mínimamente la continuidad de las operaciones en las partidas que entendemos que deben permanecer con la asignación de fondos solicitada por la Agencia por la cantidad de $1,742,000. En el anejo 2 se presenta el presupuesto recomendado por la Oficina del Procurador del Paciente para el Año Fiscal 2019-2020, en conjunto con las justificaciones de las partidas señaladas como imperiosas para el funcionamiento de la agencia. Se incluye, además, la descripción en detalle de los conceptos de gastos Cada una de estas partidas son necesarias para el cumplimiento de las disposiciones establecidas en las leyes que rigen la Oficina del Procurador del Paciente, entiéndase Ley Núm. 77-2013, según enmendada y Ley Núm. 194-2000, según enmendada. De no atenderse estas partidas con el presupuesto solicitado por la agencia, la atención de las necesidades de los pacientes se verá afectada, más aún cuando a partir de la

aprobación de la Ley 47-2017, la OPP tiene la responsabilidad de atender los reclamos y querellas de suscriptores de planes médicos privados y hacer valer el Reglamento Núm. 9063 para implantar el Procedimiento Adjudicativo Sumario al Amparo de la mencionada ley en casos de pacientes hospitalizados que se le haya denegado algún servicio. De estas partidas sufrir cambios nos pondría en el riesgo de provocar un desfase para el cumplimiento de nuestro deber ministerial, lo cual conllevaría excluir empleados que llevan a cabo funciones esenciales en protección de la salud, la vida y bienestar de los ciudadanos pacientes, causando un impacto negativo en los servicios que reciben los ciudadanos que acuden a nuestra agencia, así como el que se provea un servicio cada vez más limitado a la población.

Tabla XIII
Comparación de Presupuesto
AF 2019-2020

Fondo	Programa	Partida	Descripción	AF 2020	
				JCF	Gobernador
111	0001	001	Nómina y Costos Relacionados	1,102	1,147
		002	Facilidades y Pagos por Servicios Públicos	35	36
		003	Servicios Comprados	198	206
		005	Gastos de Transportación	3	2
		006	Servicios Profesionales	135	140
		007	Otros Gastos Operacionales	4	8
		010	Materiales y Suministros	1	1
		012	Anuncios y Pautas	1	1
		030	Pago de Pensiones	96	96
		098	Reserva Presupuestaria		
			Gran Total	**1,575**	1,643

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 los pacientes atendiendo sus quejas y que dicho sistema debe estar centrado en el paciente. 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. De esto no ser atendido con un presupuesto adecuado impactará severamente a los pacientes que quedarán desprovistos de nuestros servicios. Por lo que es apremiante para el Estado que esta Agencia continúe desarrollando las estrategias contempladas para el próximo año.

Cabe destacar que la OPP para el Año Fiscal 2018-2019 refleja un excedente de fondos no utilizados de su presupuesto. No obstante, este sobrante es debido a la liberación de la reserva que realiza la Oficina de Gerencia y Presupuesto (OGP) cada Año Fiscal, el cual fue liberado y autorizado hace dos meses. Asimismo, la OPP hizo todo lo posible por utilizar esta reserva, pero para esto se necesitó la autorización de la OARTH, OGP, entre otras agencias. Esta autorización se vio interrumpida por los procesos administrativos de la mismas, teniendo como consecuencia que la OPP se viera seriamente afectada para poder ser efectiva y eficaz en procesos administrativos. Así las cosas, este sobrante en el presupuesto no significa que no exista una necesidad en un presupuesto mayor para la agencia. Además, de la reserva, la agencia recibió instrucciones de no utilizar un veinte (20) porciento de la partida de empleados de confianza y un diez (10) porciento de la partida de servicios profesionales. Esta retención hace que se perciba un exceso aún más elevado en fondos no utilizados. No obstante, de no acogerse nuestro presupuesto solicitado (anejo 2), reconocemos que el presupuesto sometido por el Gobernador se pudiese considerar más favorable, si se compara con el propuesto por la Junta de Supervisión Fiscal.

Ante la consideración de esta Honorable Comisión queda la petición presupuestaria para el Año Fiscal 2019-2020 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 2019-2020 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

GOBIERNO DE PUERTO RICO
Oficina del Procurador del Paciente

2019

Encuesta de Calidad de los Servicios de la Oficina del Procurado del Paciente

La Ley Núm. 204-2010

- La Ley Núm. 204-2010 de Programa "Mi Cliente eres Tú", donde se establece un proceso para que los ciudadanos puedan presentar su opinión acerca de los servicios recibidos en la agencia.

Encuesta de Calidad

- Se evalúa el servicio general brindado por la OPP en las áreas de la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Programáticos (PAAP) y la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales (PAAL)

Estructura Organizacional

- Oficina del Procurador
  - Oficina del Subprocurador
  - Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales
  - Procuraduría Auxiliar de Asuntos Programáticos

Metodología

1. El diseño consistió de un estudio descriptivo para lograr obtener la información deseada y los objetivos propuestos.
2. La estrategia para la recopilación de datos fue una encuesta telefónica.
3. La muestra representó un 20% de pacientes atendidos en el 1er trimestre del 2019, un total de 199 pacientes.
4. La encuesta tiene un total de diez (10) preguntas para recopilar la información.
5. Se utilizó como guía un libreto para dirigirse al paciente al momento de la entrevista.
6. La participación en la evaluación fue voluntaria y confidencial.

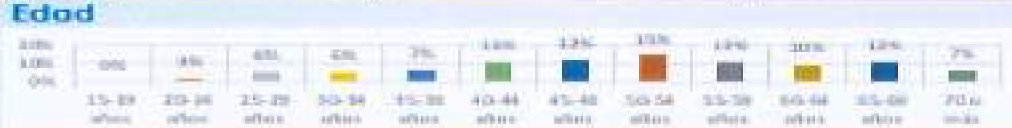
Hallazgos Significativos

Datos Sociodemográficos

Género

Femenino	137	69%
Masculino	62	31%

Edad



Calidad Servicio

Tiempo de espera

0-10 minutos	138	30 minutos - 1 hora	14
10-20 minutos	26	Más de 1 hora	7
20-30 minutos	14		

Trato Recibido

Servicio Solicitado

Orientación	135	Investigación	2
Radicación de Querella	60	Legal	2

Satisfacción con el Servicio

Sí	158	79%	No respondió	6	3%
No	35	18%			

1-800-981-0031 info@opp.pr.gov

Oficina del Procurador del Paciente

Anejo 2

JUSTIFICACIÓN PRESUPUESTARIA POR PARTIDA
AF 2019-2020

Partida 1 – Nómina y Gastos Relacionados

Justificación:

La Oficina de la Procuradora del Paciente (OPP) actualmente cuenta con 23 puestos

- 17 Regulares
- 6 Confianza (Incluyendo el Jefe de Agencia)

La OPP fue creada en virtud de la Ley Núm. 77-2013, según enmendada conocida como "Ley Habilitadora del Procurador del Paciente", en adelante Ley 77, con la responsabilidad de garantizarle a los pacientes los derechos contenidos en la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente, y cónsono con la Ley Núm. 194-2000, según enmendada, en adelante Ley 194, así también coordinar, atender y solucionar los problemas, necesidades y reclamos de los pacientes consumidores de servicios médico- hospitalarios en Puerto Rico. La OPP es la única agencia que cuenta con el peritaje en derechos de pacientes, y el pleno conocimiento de las necesidades de los pacientes y sus experiencias cuando acceden al sistema de prestación de servicios de salud.

Es ante la responsabilidad en ley de garantizar los derechos de los pacientes para el acceso a servicios de salud, que los empleados que intervienen con los pacientes tienen que poseer una preparación académica y experiencia mínima en un campo relacionado con la salud o directamente como profesionales de la salud.

A fin de cumplir con lo dispuesto en las Leyes antes citadas, la Oficina del Procurador del Paciente del Estado Libre Asociado de Puerto Rico tiene los siguientes deberes y funciones:

a) Garantizar la accesibilidad del cuidado médico.
b) Servir de facilitador para que el servicio médico llegue a cada paciente beneficiario del Sistema de Salud de una forma más eficiente.
c) Velar que el servicio médico ofrecido sea de calidad y esté basado en las necesidades del paciente, así como garantizar que se brinde de una forma digna, justa y con respeto por la vida humana.

Asimismo, la Ley 77, le otorga la facultad al Procurador del Paciente de nombrar el personal que fuere necesario para llevar a cabo los propósitos de esta ley. A tales fines, se presenta la siguiente proyección de capital humano, no sin antes destacar que la OPP cuenta con 75 puestos regulares no contemplados en la proyección presupuestaria. Luego de la aprobación del Reglamento 9003 por la Junta de Control Fiscal, se hace meritorio destacar que se estará peticionando una asignación especial, que no se ha incluido en la petición presupuestaria, para cubrir los puestos necesarios en cumplimiento de la Ley 47-2017 que enmendó la Ley 77

TOTAL: $1,264,000.00

Comentario:

De esta partida sufrir cambios puede provocar un desfase de nuestro deber ministerial. Lo que conllevaría excluir empleados que llevan a cabo funciones esenciales en protección de la salud, la vida y bienestar de los ciudadanos pacientes, causando un impacto negativo en los servicios que reciben los ciudadanos que acuden a nuestra agencia

Para este año se proyecta atender un total de:

2,169 Querellas
27,017 Llamadas
525 Casos Legales

Por tal razón, es meritorio establecer que las funciones que desempeña la OPP son unas de necesidad pública y vital con repercusiones sociales significativas.

OBJETO	DESCRIPCIÓN	JUSTIFICACIÓN
1110	**SUELDOS PUESTOS REGULARES** **$534,857.00**	Es indispensable contar con estos 17 puestos regulares para garantizar el cumplimiento de nuestra misión de hacer cumplir los preceptos contenidos en la "Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente". Este personal es el principal responsable de ejecutar todas las acciones dirigidas a proteger y garantizar los derechos de los pacientes
1112	**LIQUIDACIÓN VACACIONES** **$4,000.00**	La Oficina de Gerencia y Presupuesto (OGP) desglosa la asignación presupuestaria en el formulario OGP4. A este objeto no se le asignan fondos definidos. De acuerdo con la necesidad de pago, la OGP aprueba este pago de los fondos asignados a otros objetos. En cumplimiento con la Ley Núm. 3-2017 se requiere que al personal regular se le liquiden las vacaciones acumuladas hasta un máximo de 60 días al momento de cesar funciones.
1114	**SUELDOS PUESTOS DE CONFIANZA** **$463,000.00**	La Agencia cuenta con un total de **15** puestos de confianza autorizados. Como una medida de ahorro, al presente se encuentran ocupados solamente seis puestos dentro de esta categoría. Cabe destacar, que actualmente personal del servicio de carrera ocupa uno de los puestos del servicio de confianza logrando así una economía en ellos. La Oficina de Gerencia y Presupuesto (OGP) desglosa la asignación presupuestaria en el formulario OGP4. A este objeto no se le asignan fondos definidos. El pago de los sueldos de este personal proviene del objeto 1114. El personal de confianza realiza tareas complejas asignadas por la Procuradora que requieren de análisis de datos e información para el desarrollo de política pública o la implementación de proyectos especiales de la Agencia. Por su preparación académica y por la flexibilidad que demandan estos puestos, este personal puede cubrir cualquier área de necesidad que se presente en la Agencia.

1120	**SUELDOS PUESTOS TRANSITORIOS** **$81,000.00**	Al inicio del Año Fiscal 2019, la Agencia tendrá la necesidad de ocupar 3 puestos transitorios de difícil reclutamiento y perfil académico especializado. Estos son: • **Oficial de Calidad:** tiene la responsabilidad de evaluar la calidad de los servicios que se ofrecen a los pacientes entre los que se encuentran: la identificación de patrones y tendencias de querellas, investigaciones especiales, auditorías dirigidas a proveedores de servicio aplicando normas e indicadores de calidad, revisa vistas a proveedores de servicios de salud y redacta informes de hallazgos. • **Oficial de Orientación e Información:** Entre sus funciones se encuentran orientar a familiares o pacientes que no se atreven a querellarse o no están seguros de que le han violado sus derechos como paciente o servicio en el sistema de prestación de servicios de salud. En la orientación se puede identificar violaciones a los derechos del paciente, por lo que se le recomienda o persuade al paciente a que presente una querella para poderle solucionar el problema. Otro de sus funciones es identificar querella que deben ser intervenidas lo antes posible según urgencia clínica o situación del paciente. • **Oficial de Querellas:** Están a cargo de evaluar y determinar si de los hechos de la querella presentada se desprende alguna violación a los derechos del paciente, incluyendo violación que atenta contra la salud y vida del paciente como lo es, la denegación de

		servicio de salud médicamente necesario. Así también, evalúan y determinan la jurisdicción de la OPP en la querella o si existe algún remedio en la OPP para resolver la situación que está presentando el paciente. Determinan el mérito de la querella a través de la evaluación y análisis de información provista por el paciente e información provista por el proveedor de servicios de salud, entidad aseguradora u organización de salud mental que no esta proveyendo al paciente de los servicios de los cuales tiene derecho. Por último, tienen entre su haber identificar la urgencia clínica del paciente para determinar el tiempo en que se debe resolver la querella para prevenir daños a la salud o proteger la vida del paciente, requerir soluciones de la querella con mérito al proveedor de servicios de salud, entidad aseguradora u organización de salud mental.
1410	**BONO NAVIDAD REGULAR** **$10,000.00**	Este es un pago requerido por la Ley Núm 34 del 12 de junio de 1969, según enmendada, conocida como "Ley de Bono de Empleados Públicos", por lo que se incluye en el presupuesto de la Agencia.
1412	**BONO NAVIDAD TRANSITORIOS** **$2,000.00**	Este es un pago requerido por la Ley Núm. 34 del 12 de junio de 1969, según enmendada conocida, como "Ley de Bono de Empleados Públicos", por lo que se incluye en el presupuesto de la Agencia.
1415	**BONO NAVIDAD CONFIANZA** **$5,000.00**	Este es un pago requerido por la Ley Núm 34 del 12 de junio de 1969, según enmendada, conocida como "Ley de Bono de Empleados Públicos", por lo que se incluye en el presupuesto de la Agencia.

0439	**VACACIONES REGULARES PTV** **$2,000.00**	Este es un pago requerido por la Ley, lo que hace necesario incluirlo en el presupuesto de la Agencia.
2810	**FONDO DEL SEGURO DEL ESTADO** **$35,000.00**	Este es un pago requerido por la Ley Núm. 45 del 18 de abril de 1935, según enmendada lo que hace necesario incluirlo en el presupuesto de la Agencia.
2870	**PLANES MÉDICOS** **$49,000.00**	Este es un pago requerido por la Ley Núm 95 del 29 de junio de 1963, según enmendada y la Ley 4 Núm. 9-1998, lo que hace necesario incluirlo en el presupuesto de la Agencia
6021	**ANUALIDAD – EMPLEADOS LEY 70** **$45,000.00**	Este es un pago requerido por la Ley Núm 70-2010, que es el pago de empleados retirados bajo esta ley, lo que hace necesario incluirlo en el presupuesto de la Agencia.
6410	**SEGURO SOCIAL** **$80,000.00**	Este es un pago requerido por la Ley Núm. 17 del 17 de abril de 1931, según enmendada, lo que hace necesario incluirlo en el presupuesto de la Agencia.
6430	**SEGURO SOCIAL CHOFERIL** **$0**	Este es un pago requerido por la Ley Núm. 428 del 15 de mayo de 1950, según enmendada, lo que hace necesario incluirlo en el presupuesto de la Agencia
6650	**DESEMPLEO** **$3,000.00**	Este es un pago requerido por la Ley Núm 74 del 21 de junio de 1956, según enmendada, lo que hace necesario incluirlo en el presupuesto de la Agencia.

Partida 2 – Servicios Públicos

Justificación:

La OPP fue creada en virtud de la Ley Núm. 77 con la responsabilidad de garantizarle a los pacientes los derechos contenidos en la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente, y cónsona con la Ley Núm. 194-2000, según enmendada, y coordinar, atender y solucionar los problemas, necesidades y reclamos de los pacientes consumidores de servicios médico- hospitalarios en Puerto Rico. La Oficina por tanto necesita mantener vías efectivas de comunicación y contacto con la ciudadanía que en algún momento pudieran necesitar comunicarle las dificultades que enfrentan en recibir los servicios de salud que necesitan. La asignación de fondos de esta partida se utilizará para subvencionar líneas de teléfono, internet y otros gastos que se relacionan directamente con la provisión de acceso a los pacientes. Se incluye además un objeto de fondos para el pago de combustible relacionado al uso de vehículos oficiales, los cuales se utilizan para visitas a proveedores y facilidades médico-hospitalarias durante procesos investigativos.

TOTAL: $50,000.00

Comentario:

Esta asignación permite subvencionar partidas básicas de medios primarios de comunicación tales como: internet y telefonía. Se incluye una partida para un teléfono celular, el cual serviría para expandir el servicio más allá de horas laborables, que es precisamente cuando los casos más complejos utilizan los sistemas de servicios al ciudadano de La Fortaleza, Emergencias Sociales o Emergencias Médicas, quienes a su vez no pueden tomar acción alguna hasta el siguiente día laborable. La comunicación rápida para el pronto manejo de los casos que recibimos preserva salud y vidas, y en muchas ocasiones le ahorran al Estado el manejo futuro de personas con mayores complicaciones de salud.

OBJETO	DESCRIPCIÓN	JUSTIFICACIÓN
2180	LINEAS TEL A EQUIPO COMPUTADORAS **$21,000.00**	La Oficina del Procurador del Paciente requiere para su funcionamiento óptimo de un servicio de internet para el mantenimiento de las operaciones modernas, rápidas y eficientes en la agencia, para facilitar la comunicación entre los pacientes, proveedores, aseguradoras y el personal de la agencia, así como entre otras agencias y organizaciones en la comunidad. Luego del huracán María el sistema con el que contaba la oficina colapsó al grado de afectar las vías de comunicación principales para que este grupo a quienes servimos pudieran acceder a nuestros servicios. Esto ha persistido al día de hoy a pesar de las múltiples gestiones realizadas para atender esta situación. El contar con un sistema con las características antes mencionadas ahorra tiempo y recursos propiciando una respuesta

OBJETO	DESCRIPCIÓN	JUSTIFICACIÓN
		rápida y documentada de las actividades realizadas en la atención y resolución de querellas, así como de los trabajos administrativos asignados Es función administrativa de la agencia velar por el buen uso, mantenimiento y protección de los vehículos oficiales asignados a la agencia. La asignación será dirigida a lograr el mantenimiento óptimo de la flota vehicular redundará en la extensión de la vida de los vehículos, lo cual facilitará el traslado de personal autorizado a visitas a oficinas satélites, mensajería, tribunales y facilidades médico hospitalarias. De igual modo, para asistir a reuniones o actividades de capacitación requeridas por la agencia, relacionadas y/o requeridas para el cumplimiento de tareas asignadas.
2503	**PAGO DE CELULAR** **$0**	Se gestiona nuevamente visto bueno del Secretario de la Gobernación y autorización al Director de la OGP para la solicitud de una línea de teléfono para ser activada durante fines de semana y emergencias de salud pública, así como desastres naturales para mantener la continuidad de las operaciones de la agencia en la coordinación y canalización de servicios a pacientes, proveedores y movilización de personal. Además, brindará protección al personal de nuestra oficina, de las facilidades hospitalarias y seguridad a los pacientes al manejar situaciones de manera confidencial. Consistirá en una sola unidad de teléfono celular la cual será asignada a personal de liderato ejecutivo en la agencia siguiendo un protocolo dentro del plan de manejo de crisis establecido en la agencia. Esto funcionará a modo de guardias administrativas programadas. El personal que tenga la unidad asignada tendrá que completar una bitácora de las llamadas, su origen, situación recibida y resolución de la situación atendida.
2505	**SERVICIOS TELÉFONOS** **$21,000.00**	Al personal de la OPP se les da acceso a líneas de teléfono para maximizar la comunicación entre el personal y la población. La

OBJETO	DESCRIPCIÓN	JUSTIFICACIÓN
		asignación irá dirigida al mantenimiento de la principal vía de comunicación para coordinar y canalizar servicios para los pacientes, proveedores, aseguradoras, personal de la agencia y otras organizaciones en la comunidad, según se establece en nuestra Ley Habilitadora.
2510	**AEE** **$0**	Esto es un ahorro, ya que este gasto está contemplado en el contrato de arrendamiento de *Union Holding*, en el objeto 2632 de la partida 3.
2520	**AAA** **$0**	Esto es un ahorro, ya que este gasto está contemplado en el contrato de arrendamiento de *Union Holding*, en el objeto 2632 de la partida 3
2590	**SERVICIOS PUBLICOS N.C.** **$3,000.00**	El mantenimiento de los servicios públicos es esencial para mantener las operaciones de la agencia de modo que el ciudadano reciba la atención y el servicio que merece. Este objeto está destinado para cubrir los gastos relacionados con traslados o instalación de líneas telefónicas necesarias para mantener las operaciones de la agencia por reubicaciones de líneas o arreglos necesarios
2593	**COMBUSTIBLE Y LUBRICANTES ASG** **$5,000.00**	Es función administrativa de la agencia velar por el buen uso, mantenimiento y protección de los vehículos oficiales asignados a la agencia. La asignación irá dirigida a lograr el mantenimiento óptimo de la flota vehicular redundará en la extensión de la vida de los vehículos, lo cual facilitará el traslado de personal autorizado a visitas a oficinas satélites, mensajería, tribunales y facilidades médico-hospitalarias. De igual modo, para asistir a reuniones o actividades de capacitación requeridas por la agencia, relacionadas y/o requeridas para el cumplimiento de tareas asignadas.
2596	**COMPRAS CEAT** **$0**	Actualmente no se vislumbra gastos en este objeto.

Partida 3 – Servicios Comprados

Justificación:

La asignacion de fondos a esta partida cubre diversos objetos que apoyan las tareas de la OPP. Estos fondos incluyen el franqueo de correspondencia como parte de los trámites administrativos regulares de nuestra Agencia, arrendamiento de equipo de oficina natural en facilidades donde se recibe pública, arrendamiento de las facilidades donde ubica la OPP, reparación de equipo de oficina y vehiculos, seguros y adiestramientos, entre otros. Estos fondos apoyan objetos de infraestructura sin los cuales no sería posible conducir los trabajos cotidianos de la Oficina del Procurador del Paciente. Sin esta partida, gran parte de la operación de la Agencia se detendría al punto de poner en riesgo la integridad del servicio y por ello la salud y la vida de los pacientes a los que servimos.

TOTAL: $206,000.00

Comentario:

Los objetos cubiertos dentro de esta partida sostienen la infraestructura de la OPP. La propuesta presentada contiene los gastos mínimos posibles que sostendrán las tareas de la Oficina durante el próximo Año Fiscal. Ante la ausencia de este financiamiento, la Oficina no podría ejecutar las actividades administrativas que apoyan el resto de las gestiones de servicio al ciudadano y los cuales son requeridos por reglamento.

OBJETO	DESCRIPCIÓN	JUSTIFICACIÓN
2030	**IMPRESOS Y ENCUADERNACIÓN** **$1,000.00**	La preparación de material educativo es tarea medular de la agencia, dado el mandato de la Ley Núm. 77. Esta nos requiere ser instrumento de educación de la comunidad, en cuanto a los derechos y responsabilidades del paciente. Estos fondos se utilizarán para el desarrollo e impresión de material educativo conforme a la mencionada ley. Aparte de esto, la formación de alianzas con agencias gubernamentales, no gubernamentales y entidades comunitarias es esencial para la promoción de la Ley Núm. 194. Esto es un proyecto esencial de la agencia para maximizar los esfuerzos para que más personas conozcan sus derechos y responsabilidades como pacientes y aumenten su acceso a los servicios de salud que necesitan con dignidad y respeto. Las actividades desarrolladas por medio de las alianzas y el impacto comunitario que se realiza mediante nuestro deber ministerial para promover la Ley Núm. 194 y así garantizar que se cumpla con los preceptos

OBJETO	DESCRIPCIÓN	JUSTIFICACIÓN
		contenidos en dicha ley. Se incluirán sesiones de capacitación dirigidas a la comunidad y profesionales de la salud y de diversos campos sobre las leyes que cobijan al paciente, manejo de la información protegida de la salud del paciente, ética en el manejo del paciente, entre otros, requerirán la impresión y encuadernación de materiales didácticos dirigidos a los participantes. Estos materiales servirán de apoyo para que de este modo puedan servir de referencia o consulta en la aplicación de actividades de capacitación. Además, se incluye la impresión de los afiches sobre la Ley 194, opusculos educativos, reglamentos, formularios de investigación, formularios de querellas, entre otros, según la necesidad y la población a impactar
2112	**FRANQUEO** **$1,000.00**	El pago de franqueo es necesario para el trámite de las comunicaciones oficiales de la agencia en sus operaciones diarias. El mismo es para el envio de comunicaciones escritas, tales como las cartas, cartas certificadas, resoluciones, citaciones, materiales educativos, entre otros. De igual forma, estos envíos son necesarios para cumplir con lo establecido en la Ley 38-2012, según enmendada, conocida como "Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme".
2181	**CONS Y REP EQ COMPUTADORAS** **$1,000.00**	Las computadoras son una herramienta eficaz porque sirve como el almacenamiento y manejo de datos, tanto del paciente como del funcionamiento y la operación diaria de la agencia. Los servicios de bases de datos y redes informáticas permiten acceder a una gran variedad de fuentes de información necesarios dentro de nuestra operación. Se destino asignación dirigida a la reparación de computadoras para mantener las labores de la agencia con el uso de la tecnologia más avanzada disponible. Este equipo es una de las tecnologias más utilizadas en el sector salud, así como en otros sectores.
2632	**ARRENDAMIENTO POR CONTRATO**	La OPP tiene que mantener unas facilidades para proveer el servicio a la población

OBJETO	DESCRIPCIÓN	JUSTIFICACIÓN
	$181,000.00	brindando espacios seguros y cómodos en cumplimiento con las disposiciones de OSHA y el Departamento del Trabajo y Recursos de modo que se promueva la eficiencia y la efectividad del personal y se garantice un buen servicio a la población. El pago de arrendamiento de nuestra oficina central incluye el pago de las utilidades, lo que representa un ahorro.
2650	**ARRENDAMIENTO EQUIPO OFICINA** **$15,000.00**	El arrendamiento de las multifuncionales reduce costos a la Agencia. Este equipo es necesario para la operación de la Agencia, ya que se caracteriza por incorporar varias tecnologías en una sola unidad para maximizar su funcionamiento. Las tecnologías más frecuentes en estos terminales son: impresión, digitalización, copiadora y facsimil. El arrendamiento de las multifuncionales en sustitución a la compra de las impresoras ofrece las siguientes ventajas: 1. Control de costos y volumen de impresión de páginas más simplificado. 2. No es necesario el almacenamiento y control de consumibles, entiéndase; *toners, drum cartidges, fusers, etc.* Estos serán proporcionados cuando se necesiten. 3. Se simplifica la contabilidad al tratarse de un gasto que no incluye amortizaciones del equipo.
2690	**ARRENDAMIENTO NC** **$0**	Este servicio necesario, consiste en proveer una Dirección Postal de uso privado en calidad de arrendamiento anual, diseñada para el recibo, envío y seguridad de la correspondencia oficial de la Oficina del Procurador del Paciente.
2760	**CONS Y REPARACIÓN OFICINA** **$0**	Actualmente no se vislumbran gastos en este objeto.
2772	**CONS EQ AUTOMOTRIZ** **$2,000.00**	Es función administrativa de la agencia velar por el buen uso, mantenimiento y protección de los vehículos oficiales asignados a la agencia. La reparación de los vehículos oficiales de la agencia que se encuentren

OBJETO	DESCRIPCIÓN	JUSTIFICACIÓN
		defectuosos garantizará la utilidad de estos en el mayor tiempo posible. De la misión de la agencia se desprende su rol fiscalizador, el cual cumplimos mediante diversas actividades en las que se utilizan dichos vehículos. Algunas de las actividades son: las investigaciones de las querellas radicadas, investigaciones ordenadas por la Procuradora, incluyendo informes especiales, inspecciones oculares, reuniones de investigación para dar solución a los problemas que impactan al colectivo de pacientes, órdenes expeditas, sanciones, adjudicaciones y representación legal gratuita en los foros administrativos y judiciales.
2780	**CONS Y REPARACIÓN OTROS EQUIPOS** **$0**	Actualmente no se vislumbra gastos en este objeto.
2820	**SEGURO DE AUTOMÓVILES** **$0**	Actualmente no se vislumbra gastos en este objeto.
2880	**FIANZAS DE FIDELIDAD** **$0**	Actualmente no se vislumbra gastos en este objeto.
2890	**SEGUROS NC** **$0**	Actualmente no se vislumbra gastos en este objeto.
2960	**ADIESTRAMIENTOS** **$1,000.00**	El adiestramiento constituye parte esencial del principio de mérito. Es indispensable atemperar la política pública en materia de adiestramientos a las realidades de la Administración Pública, esto con propósito de profesionalizar la carrera del servidor público, de manera que éstos estén preparados para enfrentar los retos organizacionales y ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía. Esto redunda en un servicio eficaz y eficiente a la población.
2980	**SERVICIOS COMPRADOS NC** **$4,000.00**	Este es un gasto no recurrente.

OBJETO	DESCRIPCIÓN	JUSTIFICACIÓN
		asignación irá dirigida al mantenimiento de la principal vía de comunicación para coordinar y canalizar servicios para los pacientes, proveedores, aseguradoras, personal de la agencia y otras organizaciones en la comunidad, según se establece en nuestra Ley Habilitadora.
2510	**AEE** **$0**	Esto es un ahorro, ya que este gasto está contemplado en el contrato de arrendamiento de *Union Holding*, en el objeto 2632 de la partida 3.
2520	**AAA** **$0**	Esto es un ahorro, ya que este gasto está contemplado en el contrato de arrendamiento de *Union Holding*, en el objeto 2632 de la partida 3.
2590	**SERVICIOS PUBLICOS N.C.** **$3,000.00**	El mantenimiento de los servicios públicos es esencial para mantener las operaciones de la agencia de modo que el ciudadano reciba la atención y el servicio que merece. Este objeto está destinado para cubrir los gastos relacionados con traslados o instalación de líneas telefónicas necesarias para mantener las operaciones de la agencia por reubicaciones de líneas o arreglos necesarios.
2593	**COMBUSTIBLE Y LUBRICANTES ASG** **$5,000.00**	Es función administrativa de la agencia velar por el buen uso, mantenimiento y protección de los vehículos oficiales asignados a la agencia. La asignación irá dirigida a lograr el mantenimiento óptimo de la flota vehicular redundará en la extensión de la vida de los vehículos, lo cual facilitará el traslado de personal autorizado a visitas a oficinas satélites, mensajería, tribunales y facilidades médico-hospitalarias. De igual modo, para asistir a reuniones o actividades de capacitación requeridas por la agencia, relacionadas y/o requeridas para el cumplimiento de tareas asignadas.
2596	**COMPRAS CEAT** **$0**	Actualmente no se vislumbra gastos en este objeto.

Partida 5 – Gastos de Transportación y Subsistencia

Justificación:
Una de las responsabilidades y deberes del Procurador, establecidos en la Ley 77, es inspeccionar instalaciones físicas de las agencias públicas, entidades privadas y entidades aseguradoras. Para cumplir con esta responsabilidad los empleados de la OPP incurren en gastos para llevar a cabo dichos asuntos oficiales. En esta asignación se pagarán mediante reembolso los gastos de viaje a base de la reglamentación existente. Debido a la situación fiscal presente, esta partida se ha ajustado a lo extremadamente necesario

TOTAL: $4,000.00

Comentario:
Ante la necesidad de que los investigadores y otro personal visite facilidades médico-hospitalarias y proveedores de servicios médicos, la Oficina necesita asignar una cantidad mínima de fondos para cumplir con el Reglamento Número 37, Reglamento de Gastos de Viaje del Departamento de Hacienda que requiere pagar al empleado cuando utiliza su vehículo, lo cual es necesario en las oficinas satélites en las que no hay vehículos oficiales asignados. No es económicamente viable utilizar un vehículo oficial para transportar al personal pues resultaría en un gasto mayor, debido a la distancia de estas oficinas con el nivel central.

OBJETO	DESCRIPCIÓN	JUSTIFICACIÓN
E2320	**GASTOS DE SUBSISTENCIA** **$1,000.00**	Se pagará la parte de la dieta que corresponda al desayuno, almuerzo y comida, de acuerdo a la hora de salida y regreso a su residencia oficial o privada, conforme a los importes establecidos. Como medida cautelar se tratará de realizar los viajes oficiales en horario de servicio para no exceder en gastos. Para esta partida se dejó sin asignación presupuestaria, lo cual entra en incumplimiento con la reglamentación vigente para el pago de este beneficio establecido en la ley. Cabe destacar que nuestro personal se desplaza en gestiones oficiales para realizar investigaciones, inspecciones, visitas a facilidades médico-hospitalarias. Así como a ofrecer orientaciones y actividades de educación a la comunidad.
E2350	**BONIFICACIONES POR MILLA** **$2,000.00**	Se pagará el millaje recorrido en el asunto oficial siempre y cuando utilice su automóvil privado. Para determinar el importe a pagar se utilizará el Cuadro Indicando Distancia Entre Pueblos que emite la Autoridad de Carreteras. Para maximizar los recursos, la primera alternativa que se utilizara será los vehículos oficiales de la Agencia.

OBJETO	DESCRIPCIÓN	JUSTIFICACIÓN
02380	**GASTOS DE VIAJE** **$1,000.00**	Se pagarán los gastos de estacionamiento y peajes incurridos en el asunto oficial. Además, se incluye en este objeto el gasto de peaje de los vehículos oficiales de la Agencia.

Partida 6 - Servicios Profesionales

Justificación:
Es imperioso contar con los recursos legales, médicos, y profesionales especializados para que la OPP pueda cumplir a cabalidad con la función cuasi judicial y fiscalizadora que nos impone la ley. Así con peritos científicos para la investigación de los casos y su apoyo con evidencia científica y legal en cualquier foro donde se presenten los casos remitidos a la agencia
La OPP lleva a cabo actividades de capacitación por un especialista en currículo, así como investigaciones como parte de su estructura cuasi-judicial. Se levantan datos, se analizan por peritos en diversas materias, se preparan informes los cuales se evalúan por un juez administrativo y se otorgan penalidades que pueden incluir multas. Para ello se realizan diversos contratos por servicios profesionales, los cuales proveen servicios especializados como investigadores y analistas de expedientes médicos, jueces administrativos, abogados que representan a los pacientes querellados en nuestro foro cuasi-judicial o en los tribunales del país en búsqueda de remedios judiciales para acceder servicios que les han sido negados, o para el desarrollo de política pública a estos efectos. Ante la ausencia del financiamiento para estos objetos se arriesgaría la provisión de los servicios más complejos que defienden usualmente casos de denegación de servicios y que pudieran representar la diferencia entre sobrevivir o no ante una enfermedad seria.

TOTAL: $208,000.00

Comentario:
Por la complejidad de tareas asignadas a la OPP por su ley orgánica, existen procedimientos para los cuales no es económicamente eficiente reclutar empleados regulares. Es por ello por lo que en la Oficina se opta por contratar personal por servicios profesionales por un número menor de horas y por tanto, un gasto menor. Si se fuera a reclutar este mismo personal en puestos regulares o transitorios el gasto sería 27.25% más alto y ocuparían facilidades en la Agencia que incrementa otros gastos tales como; equipo de oficina, equipo de computadoras, y otros.

OBJETO	DESCRIPCIÓN	JUSTIFICACIÓN
1210	**SERVICIOS LEGALES** **$58,000.00**	Estos fondos pagan dos contratos por servicios profesionales, un Asesor Legal y un Oficial Examinador, ambos realizan tareas relacionadas con la fiscalización y el desarrollo de política pública que son mandato de Ley

OBJETO	DESCRIPCIÓN	JUSTIFICACIÓN
		Nuestra agencia es una cuasi-judicial lo que implica que el Asesor Legal represente a los pacientes en foros judiciales y cuasi-judiciales una vez los casos se convierten en adversativos. Además, participa en el asesoramiento legal de los procesos investigativos de las querellas e investigaciones ordenadas por la Procuradora, evalúan los asuntos legales relacionados con la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente. Asesora a empleados. evalúa legislación referida por la Asamblea Legislativa Prepara citaciones al tribunal y vistas investigativas en la OPP. Además, participa en la formulación de política pública. El Oficial Examinador es la persona designada por el Procurador para presidir audiencias o vistas administrativas y recibir evidencia testifical y documental. Realiza las determinaciones de hechos y conclusiones de derecho que sean necesarios de acuerdo al proceso efectuado en las vistas administrativas. Prepara informes detallados con determinaciones de hechos, conclusiones de derecho y recomendaciones para la consideración y aprobación de la Procuradora También redactará órdenes, resoluciones, memorandos. citaciones. notificaciones y todo tipo de escrito pertinente al manejo de los procedimientos o vistas administrativas que presida. Sin este personal especializado la Agencia no podría cumplir con su mandato de Ley de velar por el

OBJETO	DESCRIPCIÓN	JUSTIFICACIÓN
		cumplimiento con la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente.
1220	**SERVICIOS MÉDICOS** **$96,000.00**	Al inicio del Año Fiscal 2019 se pagará de este objeto tres contratos de servicios profesionales: dos asesores médicos y un asesor médico pediatrico. En general, ambos profesionales serán responsables de revisar documentación médica que obra en los expedientes de pacientes que han presentados querellas ante la Agencia. Les corresponde a estos profesionales de la medicina examinar esta documentación para determinar si las querellas presentadas tienen mérito clinico y si ha ocurrido una violación a los derechos y responsabilidades del paciente en función a la interpretación que se haga de esta información. La OPP cuenta con un medico revisor pediátrico debido a los múltiples casos en este sector poblacional. El Asesor Médico Pediátrico brinda su peritaje clinico a la Procuraduria Auxiliar de Asuntos Legales en todos aquellos casos que sean necesarios como parte del proceso de investigación. Funge como asesor médico pediátrico de la Procuradora del Paciente y la represente en todos aquellos comités o reuniones que le sean delegados y provee asesoria clinica pediátrica en procedimientos de acción inmediata para la emisión de órdenes expeditas. De acuerdo con los hallazgos, redacta y emite cualquier tipo de informe que le sea requerido. Sin este personal especializado la Agencia no podria cumplir con su mandato de Ley de velar por el cumplimiento de los derechos y responsabilidades del

OBJETO	DESCRIPCIÓN	JUSTIFICACIÓN
		paciente. Más aún, la asignación de este personal a tiempo parcial resulta en un ahorro para la Agencia quien no tiene que reclutar personal a tiempo completo para realizar estas tareas. Además, con los fondos de este objeto se realizan los pagos por pruebas de dopaje a candidatos a empleo a través del Instituto de Ciencias Forenses, según lo establece la Ley Núm. 78-1997, según enmendada, conocida como "Ley para reglamentar las pruebas para la detección de sustancias controladas en el empleo en el sector público". Estas pruebas son parte de los procedimientos de reclutamiento requeridos por Ley.
1240	**SERVICIOS CONTABILIDAD** **$9,000.00**	Estos fondos pagan un contrato por servicios profesionales de contabilidad. Es necesario para cumplir con reglamentaciones del Departamento de Hacienda, OGP y para efectos de controles internos administrativos. Mantiene actualizado el Libro de Contabilidad de la OPP. Registra en el Libro de Contabilidad: transferencias de fondos, comprobantes de pagos, requisiciones de compras y servicios, órdenes de compras, presupuesto aprobado por la Oficina de Gerencia y Presupuesto, entre otros.
1290	**SERVICIOS PROFESIONALES Y CONSULTIVOS** **$45,000.00**	(a) Estos fondos pagan un contrato por servicios profesionales de un especialista en currículo quien realiza tareas especializadas que requieren menos tiempo que la de un puesto ahorrando así fondos y compromisos económicos a largo plazo para la agencia. Las tareas incluyen la preparación de material educativo de capacitación, desarrollo de

OBJETO	DESCRIPCIÓN	JUSTIFICACIÓN
		currículos y formularios para adiestramientos especializados siguiendo el modelo de Adiestramiento de Adiestradores, específicamente para el Proyecto Alianza. Este proyecto es una iniciativa trascendental de la Agencia dirigida a aumentar el número de profesionales en diversas dependencias gubernamentales, municipios y organizaciones comunitarias que pueden hacer referidos a la OPP y ofrecer orientaciones al universo de pacientes que enfrentan dificultades en acceder servicios de salud. Sin este personal especializado la Agencia no podría cumplir con su mandato de Ley de velar por los derechos y responsabilidades del paciente. Más aún, la asignación de este personal a tiempo parcial resulta en un ahorro para la Agencia quien no tiene que reclutar personal a tiempo completo para realizar estas tareas
	(b)	El investigador es uno de los servicios que son altamente necesarios, dado que la persona a contratar realiza funciones de investigación, pre intervención de las querellas de pacientes, entrevistas, referidos, requerimientos de información, entre otros; que en la cadena de trabajo de todas las reclamaciones de los pacientes sirve de análisis exhaustivo para determinar el referido a la adjudicación final.

OBJETO	DESCRIPCIÓN		JUSTIFICACIÓN
		(c)	El contrato de Inspira - Programa de Ayuda al Empleado (PAE) es esencial, ya que brinda apoyo gerencial dirigido a ofrecer orientación y asesoramiento a gerentes y supervisores en el manejo de empleados que atraviesan por situaciones personales que afectan adversamente su desempeño laboral. Ofrece servicios clínicos directos a los empleados, a saber: apoyo, orientación, consejería y terapia psicológica para manejar problemas personales. Además, brinda orientación al familiar para el manejo de dificultades en el desarrollo psicológico y emocional de hijos preadolescentes y adolescentes del beneficiario, con el objetivo de propiciar un desempeño social y académico de excelencia. Ofrece tratamiento estructurado e intensivo con enfoque de rehabilitación en el manejo de casos de dependencia a drogas y alcoholismo, a través del Programa de Ayuda al Empleado.

Partida 7 – Otros Gastos

Justificación:
Dentro de esta partida se agrupan gastos misceláneos relacionados mayormente con el funcionamiento interno de la Oficina. En esta partida se encuentran los fondos designados para una suscripción a la Revista Electronica Microjuris, la cual se utiliza para identificar leyes y otra información legal que puede afectar las acciones legales de la Oficina. Esta es una de las principales herramientas para la investigación de casos y leyes de casos de Puerto Rico y de los Estados Unidos Además, se incluyen fondos para el pago de inspección de vehículos, marbetes y la compra de algunos objetos de valor menor a $500.
TOTAL: $8,000.00

Comentario:
Este es un gasto mínimo el cual representa menos del 0.4% del total del presupuesto sin embargo incluye gastos recurrentes que resultan en beneficio de la operación de la Oficina (marbetes e inspección) que son importantes.

OBJETO	DESCRIPCIÓN	JUSTIFICACIÓN
2910	**Cuotas y subscripciones** **$2,000.00**	Microjuris nos brinda consultoría legal e información jurídica a través de la navegación en la internet. Los servicios contenidos en estos contratos son necesarios porque tendremos acceso ilimitado a las colecciones de información jurídica, legislativa y administrativas. Acceso al servicio Sherlawck, sobre actualizaciones de leyes, reglamentos y decisiones del Tribunal Supremo de Puerto Rico. Acceso a adiestramientos, asistencia de navegación, "webinars" y servicios al cliente. De esta forma podremos estar más actualizados y brindarles a nuestros pacientes una mejor orientación sobre sus derechos y responsabilidades
2970	**Otros gastos NC** **$3,000.00**	Este objeto se utilizará en gastos de emergencias imprevistos.
2990	**Servicios Misceláneos** **$3,000.00**	Conforme con lo establecido en los reglamentos de la Administración de Servicios Generales para cumplir con la inspección, marbetes para el uso y disposición de los vehículos oficiales de la agencia.

Partida 10 – Materiales y Suministros

Justificación:
En esta partida se incluyen materiales de oficina que se utilizan para completar tareas de oficina en general. Se incluyen, además, fondos para compras imprevistas que pudieran resultar en una alteración de los servicios de la Oficina. Esta es una partida pequeña que tiene un impacto mínimo en la totalidad del presupuesto, sin embargo, representa la capacidad de poder hacer compras urgentes de artículos inesperados.

TOTAL: $1,000.00

Comentario:
Los fondos asignados a esta partida son para el uso exclusivo de materiales y efectos de oficina los cuales son necesarios para la operación diaria de la Oficina.

OBJETO	DESCRIPCIÓN	JUSTIFICACIÓN
4012	**MATERIALES Y EFECTOS DE OFICINA** **$1,000.00**	Este objeto incluye la compra de materiales de oficina, tales como: papel, lápices, bolígrafos, grapadoras y otros materiales de acuerdo a la necesidad que surja. El fondo asignado a este objeto de material de oficina es crítico para el funcionamiento cotidiano de la oficina. Permite hacer comunicaciones internas y externas, archivo, preparación de manuales y otros productos comunes al trabajo de oficina.
4101	**MATERIALES Y EFECTOS SANITARIOS** **$0**	Actualmente no se vislumbra gastos en este objeto.
4410	**PIEZAS PARA OTROS EQUIPOS** **$0**	Actualmente no se vislumbra gastos en este objeto.
4992	**MATERIALES SUMINISTROS Y PIEZAS** **$0**	Actualmente no se vislumbra gastos en este objeto

Partida 11 – Compra de Equipo

Justificación:
En esta partida se contemplan los fondos para objetos relacionados con la compra de equipo de oficina, de computadora y equipo no clasificado. Actualmente no se vislumbra gastos en este objeto.

TOTAL: $0.

Comentario:
Este equipo es necesario para el funcionamiento de la Agencia. Solamente se asignaron fondos para la compra de equipo de computadoras, licencia de programados, equipo de oficina, entre otros equipos para el funcionamiento de la Agencia.

OBJETO	DESCRIPCIÓN	JUSTIFICACIÓN
5050	**EQUIPO DE OFICINA** **$0**	Actualmente no se vislumbra gastos en este objeto.
5090	**EQUIPO DE COMPUTADORAS** **$0**	Actualmente no se vislumbra gastos en este objeto.
5092	**PAGO DE LICENCIAS DE COMPUTADORAS** **$0**	Actualmente no se vislumbra gastos en este objeto.
5200	**EQ AIRE ACONDICIONADO, OTROS** **$0**	Actualmente no se vislumbra gastos en este objeto.
5490	**EQUIPO NO CLASIFICADO** **$0**	Actualmente no se vislumbra gastos en este objeto.

Partida 12 – Anuncios y Pautas

Justificación:
Nuestra ley habilitadora nos otorga el poder de reglamentación por lo que es necesario crear, enmendar y revisar los reglamentos de la agencia conforme lo establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme.

TOTAL: $1,000.00

Comentario:
La Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme nos requiere de la publicación de edictos y manuales de reglamentos por lo que se asignan fondos a esta partida para este propósito. La cantidad asignada es la mínima necesaria para cumplir con esta tarea que nos requiere la ley.

OBJETO	DESCRIPCIÓN		JUSTIFICACIÓN
2810	**ANUNCIOS Y AVISOS PÚBLICOS**	**$1,000.00**	Se establece mediante la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme la publicación de edictos en diferentes medios.