



Oficina del Procurador
del Paciente

2020-2021



Memorial Explicativo

Recomendaciones Presupuestarias

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

19 de junio de 2020

Tabla de contenido

Mensaje de la Procuradora	3
I. Análisis del Presupuesto Año Fiscal 2019-2020 (Vigente)	4
II. Análisis de Presupuesto recomendado para el Año Fiscal 2020-2021 (recomendado)	14
1. Presupuesto Recomendado para el Año Fiscal 2020-2021	14
2. Gasto de Nómina y Cantidad de Puestos por Origen de Recursos	14
3. Balance de Fondos Provenientes de Asignaciones Legislativas que hayan Cumplido 1 año o más de vigencia	14
4. Fondos Federales	14
5. Programa de Mejoras Permanentes para el Año Fiscal 2020-2021	14
6. Facilidades (Si aplica)	15
7. Detalle de cualquier reclamo pendiente con FEMA	15
Procuraduría Auxiliar de Asuntos Programáticos	16
Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales	18
Conclusión	19
Anejo 1: Justificación de Presupuesto por partidas 2020-2021	

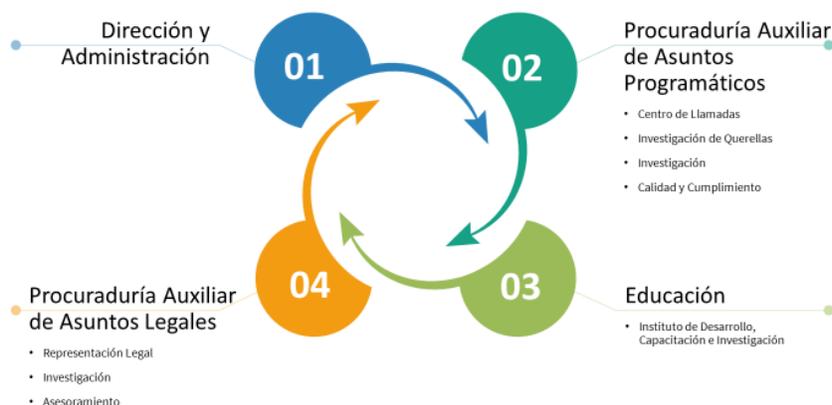
Mensaje de la Procuradora

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. Someto ante su consideración el presupuesto solicitado para la operación de la Oficina del Procurador del Paciente, el cual a nuestro mejor entender atiende las necesidades primarias de esta agencia para el Año Fiscal 2020-2021.

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 Núm. 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 autoridad nominadora de la OPP y en representación de los intereses de los pacientes, 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.

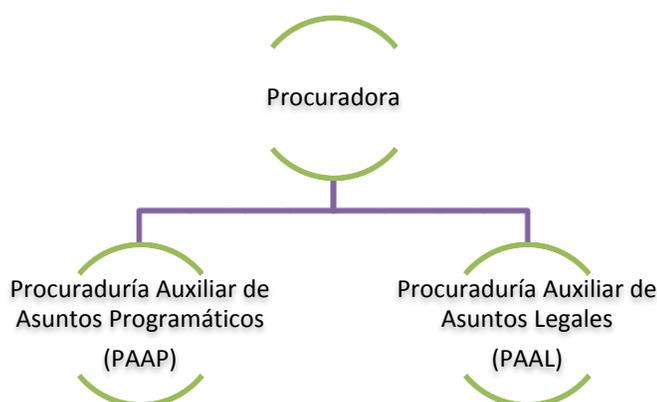
Áreas de Servicios



I. Análisis del Presupuesto Año Fiscal 2019-2020 (Vigente)

Introducción

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.



Entre las funciones y deberes de la OPP se encuentran:

- Garantizar la accesibilidad del cuidado médico.
- Servir de facilitador para que el servicio médico llegue a cada paciente usuario del sistema de salud de una forma más eficiente.
- 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.
- Identificar las vías más adecuadas para atender de una forma responsable y ágil los problemas y querellas de los pacientes beneficiarios del Plan de Salud del Gobierno (Plan Vital) y de los suscriptores de planes médicos privados.

La Oficina del Procurador del Paciente es regida por los preceptos de las siguientes leyes:

- Ley Núm. 77-2013, según enmendada, conocida como “Ley del Procurador del Paciente del Estado Libre Asociado de Puerto Rico”.
- Ley Núm. 194-2000, según enmendada, conocida como “Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente”.

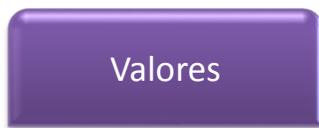
Su norte va enfocado dentro de su:



Ser el medio que garantiza que todo paciente en Puerto Rico; tenga acceso a un sistema de prestación de servicios de salud de alta calidad y sea tratado dignamente.



Hacer cumplir a cabalidad los preceptos contenidos en la “Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente”; para así atender e investigar los reclamos de los ciudadanos pacientes de Puerto Rico.



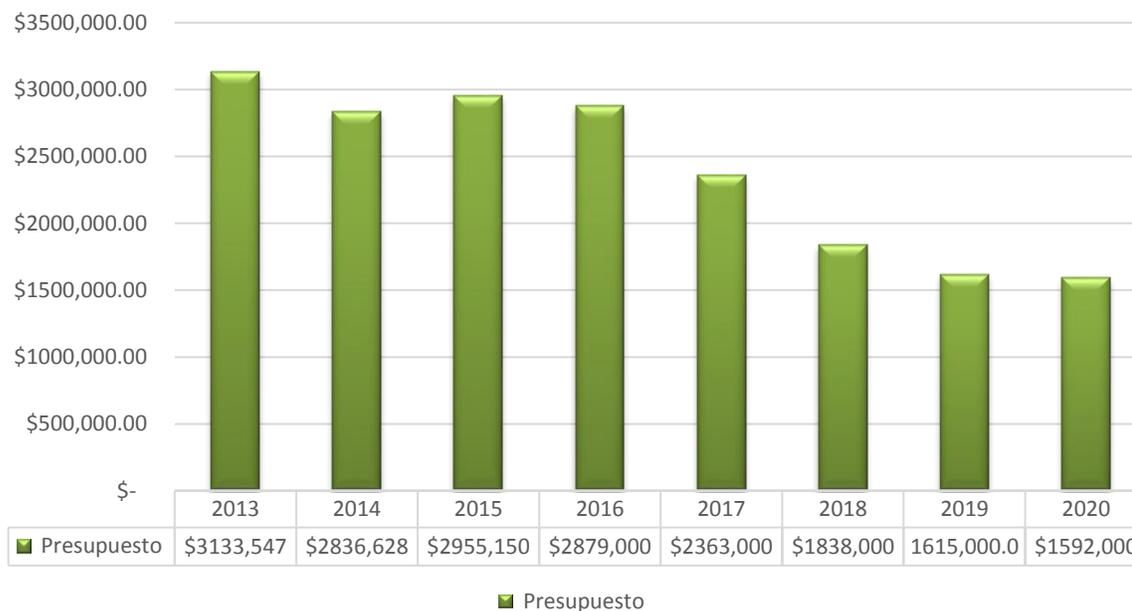
Respeto, Justicia, Bondad, Civismo, Confiabilidad, Responsabilidad

Al definir curso estratégico de la Oficina en los próximos años (2019-2023) se han establecido las metas estratégicas 2019-2023 de acuerdo con las necesidades de la población que utiliza nuestros servicios. Estas metas son:

- 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.
- Fomentar estudios en investigaciones sobre enfermedades y factores que afectan la calidad de vida de los pacientes de Puerto Rico.

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 el AF 2013 hasta el presente.

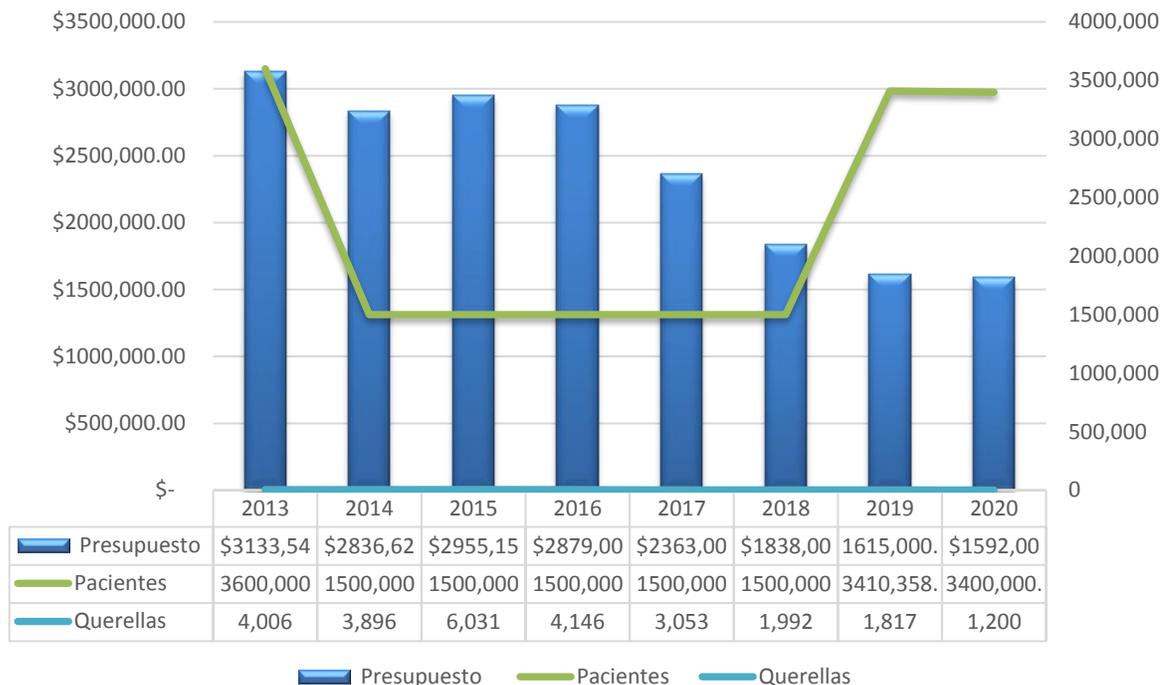
Gráfica I
 Asignaciones Presupuestarias
 Oficina del Procurador del Paciente
 AF 2013-2020



La OPP, reconociendo la crisis presupuestaria, ha reenforcado 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 Fiscal 2020-2021. Sin embargo, puede observar en la siguiente gráfica la relación que existe entre el presupuesto y el número de querellas.

Gráfica II

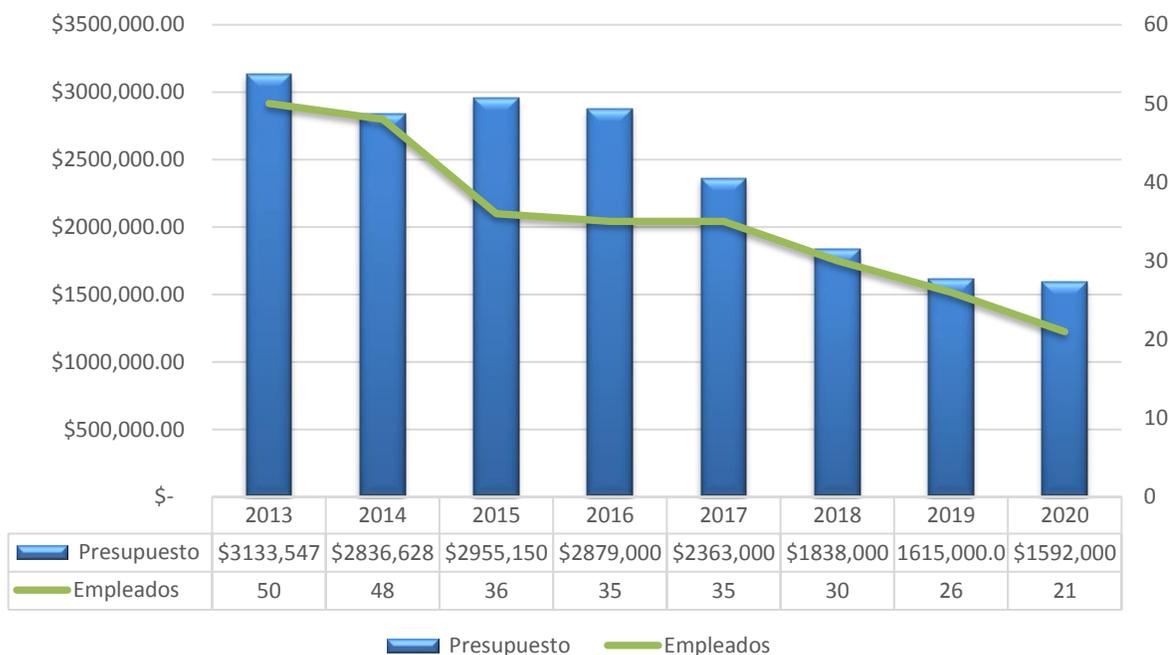
Relación de Jurisdicción vs. Asignaciones Presupuestarias y Número de Querellas Radicadas
 Oficina del Procurador del Paciente AF 2013-2020



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.

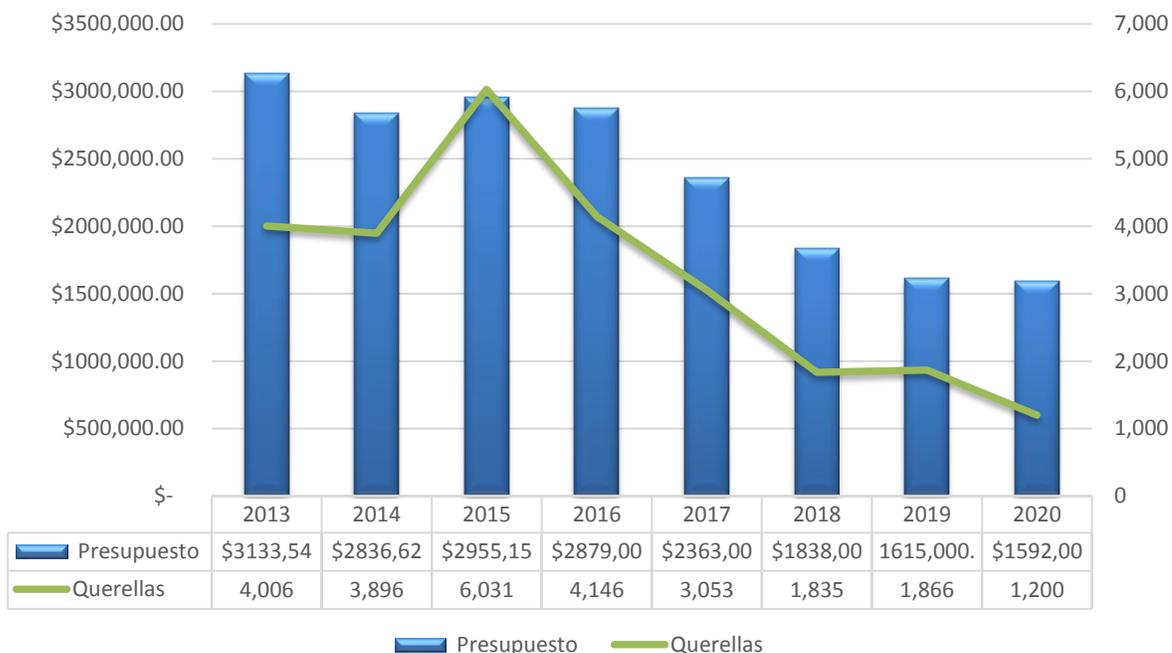
Gráfica III
 Relación de Asignación Presupuestaria y Número de Empleados de la OPP
 AF 2013-2020



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 2013-2020



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 significativo señalar que hemos tenido años muy retantes ante las circunstancias que ha atrevesado el país de forma consecutiva. Una de las situaciones más impactante lo fue la emergencia provocada por el huracán María en donde 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 órdenes 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. Este patrón ha continuado en descenso paralelamente con la disminución de los presupuestos asignados anualmente. A esto se suma a principio del 2020 la situación de el terremoto y la más reciente situación por la pandemia por el COVID-19 desde el mes de marzo 2020 al presente, donde su efecto ha sido a nivel mundial.

1. Gasto autorizado por resolución de gastos ordinarios de funcionamiento por cada uno de los siguientes tres (3) orígenes de recursos y por concepto de gasto.

- **Fondo General incluyendo Asignaciones Especiales**

Tabla I. Gasto Autorizado por Resolución			
Fondo	Partida	Descripción	Balance
111	1	Nómina y Costos Relacionados	1103,000.00
	2	Facilidades y Pagos Servicios Públicos	35,000.00
	3	Servicios Comprados	193,000.00
	5	Gastos Transportación y Subsistencia	3,000.00
	6	Servicios Profesionales	129,000.00
	7	Otros Gastos	16,000.00
	10	Materiales y Suministros	1,000.00
	12	Anuncios y Pautas	1,000.00
	30	Pay As You Go	96,000.00
	98	Reserva Presupuestaria	-
Total			1577,000.00

- **Fondo de Ingresos Especiales**

La Oficina del Procurador del Paciente no recibió fondos de ingresos especiales para el año fiscal 2019-2021 ni contempla solicitar para el próximo año fiscal.

- **Fondos Federales**

La Oficina del Procurador del Paciente no recibe actualmente fondos federales.

2. Gasto incurrido y obligado hasta el 31 de mayo de 2020

Tabla II. Gasto Incurrido y Obligado al 31 de mayo de 2020								
Fondo	Programa	Concepto	Balance	Transferido	Ajustado	Gastado	Obligado	Balance
111	0001	Nómina y Costos Relacionados	1103,000.00	15,000.00	1118,000.00	784,477.66	-	333,522.34
		Gastos Operacionales	378,000.00	-	378,000.00	279,441.03	50,940.63	47,618.34
		Pay As You Go	96,000.00	-	96,000.00	-	-	96,000.00
		Total	1577,000.00	15,000.00	1592,000.00	1063,918.69	50,940.63	477,140.68

Tabla III. Oficina del Procurador del Paciente Transferencias Presupuestarias del Fondo General al 31 de mayo de 2020			
Número	Fecha	Descripción	Total
025TA231	26/11/2019	Aut JSF Nov 15 2019 Bono	15,000.00
231P15738	04/06/2020	PP2020-15738 Aut JSF 5-abril-20 (Transferencia de la 007 a la 002)	2,000.00
231P15738	04/06/2020	PP2020-15738 Aut JSF 5-abril-20 (Transferencia de la 007 a la 003)	9,000.00
231P15738B	04/06/2020	PP2020-15738 Aut JSF 5-abril-20 (Transferencia de la 007 a la 005)	975.00
231P15738	04/06/2020	PP2020-15738 Aut JSF 5-abril-20 (Transferencia de la 012 a la 006)	1,000.00

3. Proyección de gastos al 30 de junio de 2020

Tabla IV. Proyección al 30 de junio de 2020								
Fondo	Programa	Concepto	Balance	Transferido	Ajustado	Gastado	Obligado	Balance
111	0001	Nómina y Costos Relacionados	1,103,000.00	(57,000.00)	1,046,000.00	922,212.77	150.00	123,637.23
		Gastos Operacionales	378,000.00	27,000.00	405,000.00	313,503.53	71,814.03	19,682.44
		Pay As You Go	96,000.00	(96,000.00)	-	-	-	-
		Tota	1,577,000.00	(126,000.00)	1,451,000.00	1,235,716.30	71,964.03	143,319.67

4. Detalle de deudas pendientes de pago

La Oficina del Procurador del Paciente no tiene al momento deudas pendientes de pago.

5. Gasto de Nómina y Cantidad de Puestos de la Agencia por origen de recursos

Tabla V. Gastos de Nómina y Cantidad de Puestos					
Fondo	Descripción	AF 2017	AF 2018	AF 2019	AF 2020 (proyectado)
111	Gastos de Nómina	1,616,161	1,254,525	1,007,766	922,363
	Puestos Ocupados	34	29	26	22
	Puestos Vacantes	82	86	92	93

6. Cantidad de recursos para el Pareo de Fondos Federales utilizados en el año fiscal 2019-2020 y cantidad necesaria para el año fiscal 2020-2021.

La Oficina del Procurador del Paciente actualmente no recibe fondos federales por lo que no se incluye cantidad de recursos para el pareo de estos fondos.

7. Detalle de los Fondos Federales recibidos como agencia receptora y que son transferidos a otros organismos públicos o entidades privadas, si alguno.

La Oficina del Procurador del Paciente actualmente no recibe fondos federales por lo que no se incluye detalle de los fondos federales recibidos.

8. Programa de Mejoras Permanentes para el Año Fiscal 2020-2021.

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

9. Detalle de cualquier reclamo pendiente con FEMA a consecuencia de los huracanes Irma y María y daños reportados por los sismos de diciembre, enero y mayo 2020, si alguno.

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 como adelanto

totalizó \$12,200.00, de lo cual se recibió \$6,100.00, quedando aún pendiente el 50% de recibir por parte de FEMA. Al momento se han realizado las recomendaciones dadas por el PDMG asignado a la agencia para documentar el uso de los fondos tanto del seguro como de los fondos asignados por FEMA en el sistema de Grants Portal.

A raíz de los sismos de diciembre, enero y mayo de 2020 la Oficina del Procurador del Paciente no reportó daños o reclamaciones ante FEMA.

II. Análisis de Presupuesto recomendado para el Año Fiscal 2020-2021 (Recomendado)

1. Presupuesto Recomendado para el Año Fiscal 2020-2021

Tabla VI. Presupuesto Solicitado y Recomendado AF 2021					AF 2020 (Vigente)
Fondo	Programa	Descripción	Solicitado	Recomendado	
111	0001	Nómina y Costos Relacionados	1,761	1,103	1,118
		Gastos Operacionales	549	494	378
		Pay As You Go	-	153	96
Total			2,310	1,750	1,592

2. Gasto de Nómina y Cantidad de Puestos por Origen de Recursos

Tabla VII. Gastos de Nómina y Cantidad de Puestos por Origen de Recursos AF-2021		
Fondo	Descripción	AF 2020 (proyectado)
111	Gastos de Nómina	1,103
	Puestos Ocupados	26
	Puestos Vacantes	93

3. 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.

4. Fondos Federales

La Oficina del Procurador del Paciente no recibió fondos federales para el año fiscal 2019-2020.

5. Programa de Mejoras Permanentes para el Año Fiscal 2020-2021

La Oficina del Procurador del Paciente no cuenta con fondos para mejoras permanentes.

6. Facilidades (Si aplica)

Actualmente la Oficina del Procurador del Paciente no tiene contrato para el alquiler de sus facilidades con la Autoridad de Edificios Públicos. Desde el año 2012 la agencia está ubicada en el noveno piso del Edificio Mercantil Plaza, donde para el año fiscal 2019-2020 pagó un total de \$181,389.96 por 8,245 pies cuadrados, incluyendo los costos para utilidades y servicio de mantenimiento. La agencia no tiene instalaciones o espacios en desuso y las oficinas satélites que actualmente se mantienen en los pueblos de Comerío, Guayama, Mayagüez y Ponce se mantienen mediante acuerdos de colaboración con otras agencias gubernamentales y entidades minicipales por lo que no se paga alquiler.

7. Detalle de cualquier reclamo pendiente con FEMA a consecuencia de los huracanes Irma y María y daños reportados por los sismos de diciembre, enero y mayo 2020, si alguno.

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 como adelanto totalizó \$12,200.00, de lo cual se recibió \$6,100.00, quedando aún pendiente el 50% de recibir por parte de FEMA. Al momento se han realizado las recomendaciones dadas por el PDMG asignado a la agencia para documentar el uso de los fondos tanto del seguro como de los fondos asignados por FEMA en el sistema de Grants Portal.

A raíz de los sismos de diciembre, enero y mayo de 2020 la Oficina del Procurador del Paciente no reportó daños o reclamaciones ante FEMA.

8. Detalle de servicios que ofrece la agencia

- **Identificación de servicios similares que ofrecen otras agencias con miras a validar y determinar justificación para incrementar presupuesto adicional para la consolidación de servicios.**

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 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, ley que amplía la jurisdicción de la OPP para atender querellas de pacientes con planes médicos privados.

Sin embargo, 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 ha limitado nuestras operaciones.**

Procuraduría Auxiliar de Asuntos Programáticos

Centro de Llamadas

El paciente es eje central y razón de ser de nuestra agencia. Este tiene su espacio de reconocimiento activo por medio de la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Programáticos. Para ello, la oficina dispone de varios canales de atención al público con el propósito de garantizar medios efectivos de interacción con la población a la cual servimos y de esta forma resolver efectivamente sus inquietudes y requerimientos. Los componentes a través del cual se canalizan dichos servicios ocurren a través del Centro de Orientación e Información a Pacientes y Familiares (COIPFAM), Oficinas Satélites (San Juan, Ponce, Mayagüez, Guayama y Comerío), comunicaciones escritas, la red social Facebook y el correo electrónico info@opp.pr.gov.

Investigación de Querellas

Por medio de las investigaciones de querellas la OPP interviene en nombre del paciente para resolver cualquier situación o dificultad que este experimenta al momento de necesitar un servicio de salud, máxime cuando el mismo entiende que sus derechos han sido violentados. La OPP establece prioridades en la atención de querellas. La primera prioridad son las querellas categorizadas como acción inmediata. Este tipo de querella debe resolverse en o antes de 72 horas, debido a que la salud o la vida del paciente se encuentran en riesgo. Un ejemplo de estas querellas es la denegación de medicamentos cubiertos.

La segunda prioridad son las querellas categorizadas como acción intermedia. Este tipo de querella debe resolverse en o antes de 30 días para que no se conviertan en una querella de acción inmediata. Algunos ejemplos de estas querellas son la denegación de referidos para pruebas diagnósticas o estudios especializados y para visitar algún médico subespecialista dentro de la red de la aseguradora.

La tercera prioridad, son las querellas categorizadas como rutina. Este tipo de querella no está relacionada directamente con el servicio de salud que un paciente necesita al momento de radicar la querella, las cuales deben resolverse dentro de 90 días. Algunos ejemplos de estas son las querellas por falta de respeto o trato desigual, manejo clínico inadecuado cuando el paciente ya recibió el servicio y entiende no fue adecuado y cobro indebido.

Educación

A ella se integra el Instituto de Capacitación y Desarrollo, el cual obedece a un compromiso genuino de promover sobre una base continua el estudio y el análisis de temas y asuntos pertinentes al ámbito de las actividades propias de la OPP. Hace realidad, además, la aspiración de formar un cuerpo de servidores públicos comprometidos con la justicia y el interés comunitario, dotados con el conocimiento, técnica y las destrezas indispensables para ejercer un desempeño profesional idóneo. Esta área desarrolla las diversas estrategias para 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. Por medio de diversas estrategias educativas se desarrollan diversas actividades de capacitación para la comunidad en general y la comunidad de profesionales de la salud. Dentro de las que se encuentran, pero no se limita a actividades educativas, actividades de promoción en comunidades y ferias de salud y actividades de comunicación en salud en los medios de comunicación.

Investigación, Calidad y Cumplimiento

Es la unidad responsable de identificar y analizar los patrones de querellas de proveedores directos o entidades aseguradoras/OSM y realizar auditorías de cumplimiento y monitorias. Además, está a cargo de inspeccionar instalaciones físicas de las agencias públicas o entidades privadas y entidades aseguradoras, sujeto a las disposiciones de las leyes bajo nuestra administración y jurisdicción, que sean pertinentes a una investigación o querella ante nuestra consideración.

Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales

La Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales (PAAL) 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 y del asesoramiento sobre asuntos legales relacionados con la OPP. Además, prepara la defensa legal de todas las querellas que le son referidas, a través de sus abogados e investigadores.

Es meritorio señalar, que la creación de la OPP responde a una legislación vanguardista, la Ley Número 194-2000, *supra*. Para garantizar el cumplimiento de tan importante legislación es que se crea un mecanismo de exigibilidad llamado, Oficina del Procurador del Paciente con una misión clara y definida de hacer cumplir los derechos contenidos en la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente, Ley Núm. 194-2000, *supra* y la responsabilidad en ley de garantizar dichos derechos. Esta responsabilidad nos convierte en la única agencia con los poderes en ley para defender los intereses de los pacientes cuando están en contraposición con los intereses de alguno de los componentes de la industria de la salud en donde no siempre el paciente va a ocupar el primer lugar. Más aún, cuando nos enfrentamos a un sistema de prestación de servicios de salud compuesto por entes que tienen intereses encontrados y que requieren de una figura como el Procurador, para dilucidar las controversias en beneficio de los mejores intereses de los pacientes.

Conclusión

La Oficina del Procurador del Paciente ha cumplido cabalmente con la política de reducción de gastos, en la medida que los recursos asignados así lo han permitido. El desafío fiscal que ha estado enfrentando el país se ha convertido en una norma permanente para mantener la continuidad de los programas de servicio para los pacientes que provee la agencia. 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. Lo cual ha quedado una vez más demostrado ante el paso de los huracanes Irma y María, los sismos del año 2020 y más recientemente con la pandemia por el COVID-19. Estos desafíos nos deben recordar a cada uno de los que promulgamos y establecemos política pública que la calidad del servicio no puede perderse de perspectiva, máxime cuando de este pende la vida y la salud de los ciudadanos de un país. El derecho a la salud, junto a la calidad del servicio va de la mano con el fin de lograr y mantener la calidad de vida, reducir los altos costos de servicios de salud y a contribuir a un desarrollo económico sostenible del país con actuales y futuras generaciones saludables. 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 de manera autónoma.

Entre las limitaciones confrontadas para ofrecer nuestros servicios durante este periodo anual se encuentran las siguientes:

- La continua disminución en la asignación presupuestaria de la OPP no propicia la atención y manejo adecuado de las necesidades de la población de Puerto Rico, la cual se compone de 3.4 millones de habitantes que requieren nuestros servicios.
- Disminución en la plantilla laboral, debido a renuncias por programas de retiro y de procedimientos gubernamentales.
- Retraso en la aprobación de contratos y nombramientos en áreas claves de administración y asuntos legales, orientación e investigación de querellas.
- El enfrentar las emergencias recientes a causa de los terremotos y la actual pandemia por el COVID-19.

Ante la consideración de esta Honorable Comisión queda la petición presupuestaria para el Año Fiscal 2020-2021 de la Oficina del Procurador del Paciente, para lo cual en el Anejo I se incluye la solicitud de fondos originales presentada ante la Oficina de Gerencia y Presupuesto. Aunque esta petición no fue considerada, la misma se presenta para su evaluación y consideración al analizar la asignación presupuestaria para 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 2020-2021 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

