



Oficina del Procurador
del Paciente

2021-2022



Memorial Explicativo

Recomendaciones Presupuestarias

Presentado a:

Hon. Jesús Santa Rodríguez, Presidente
Comisión de Hacienda y Presupuesto
Camara de Representantes

Hon. Juan Zaragoza Gómez, Presidente
Comisión de Hacienda, Asuntos Federales y
Junta de Supervisión Fiscal
Senado de Puerto Rico

7 de junio de 2021

Tabla de contenido

Mensaje de la Procuradora	4
Introducción.....	5
I. Análisis de Presupuesto Año Fiscal 2021-2022 (Vigente).....	7
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.....	7
Fondo General incluyendo Asignaciones Especiales.....	7
Fondo de Ingresos Especiales.....	7
Fondos Federales.....	7
2. Gasto incurrido y obligado hasta el 31 de mayo de 2021	8
3. Proyección de gastos al 30 de junio de 2021	9
4. Detalle de deudas pendientes de pago.....	9
5. Gasto de Nómina y Cantidad de Puestos de la Agencia por origen de recurso.....	9
6. Cantidad de recursos para el Pareo de Fondos Federales utilizados en el año fiscal 2020-2021 y cantidad necesaria para el año fiscal 2021-2022.....	10
7. Detalle de los Fondos Federales recibidos como agencia receptora y que son transferidos a otros organismos públicos o entidades privadas, si alguno	10
8. Programa de Mejoras Permanentes para el Año Fiscal 2021-2021	10
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 2021, si alguno.....	10
II. Análisis de Presupuesto recomendado para el Año Fiscal 2021-2022 (Recomendado).....	11
1. Presupuesto Recomendado para el Año Fiscal 2021-2022	11
2. Gasto de Nómina y Cantidad de Puestos por Origen de Recursos.....	13
3. Balance de Fondos Provenientes de Asignaciones Legislativas que hayan cumplido 1 año o más de vigencia	13
4. Fondos Federales.....	13
5. Programa de Mejoras Permanentes para el Año Fiscal 2021-2022	13
6. Facilidades (Si aplica)	13
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.....	13

8.	Detalle de servicios que ofrece la agencia	14
	Identificación de servicios similares que ofrecen otras agencias con miras a validar y determinar justificación para incrementar presupuesto adicional para la consolidación de servicios.....	14
	Procuraduría Auxiliar de Asuntos Programáticos.....	15
	Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales	16
	Impacto de la Reducción de Presupuesto sobre la Operación.....	16
	Conclusión.....	21
	Anejo 1.....	23

Mensaje de la Procuradora

Buenos días, Hon. Jesús Santa Rodríguez, presidente de la Comisión de Hacienda, y demás miembros de la Comisión. Comparece ante ustedes, Edna I. Díaz de Jesús, Procuradora para someter 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 2021-2022.

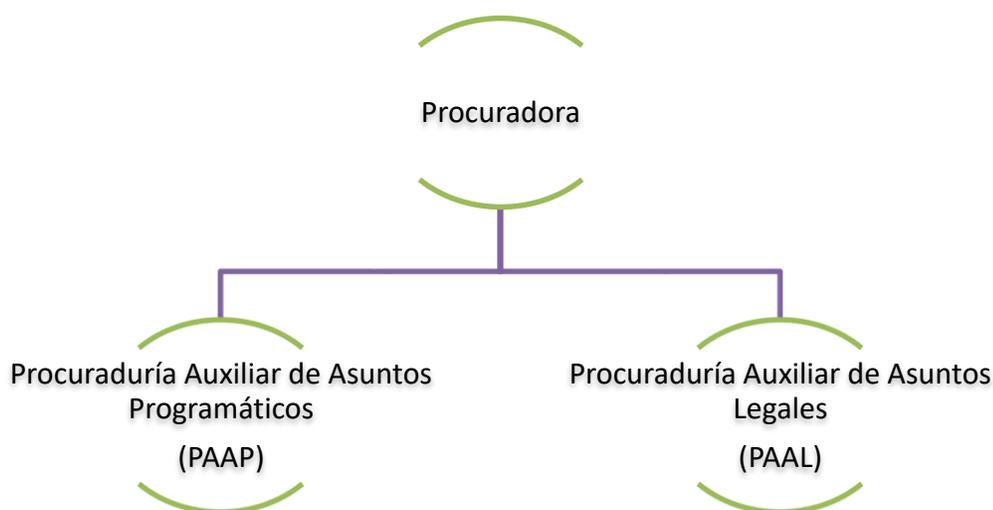
La Oficina del Procurador del Paciente, en adelante OPP, fue establecida mediante la Ley Núm. 77-2013, según enmendada, conocida como “Ley del Procurador del Paciente del Estado Libre Asociado de Puerto Rico”, tiene la responsabilidad de garantizarle a los pacientes en Puerto Rico el cumplimiento de 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, *supra*. Con tales fines, tiene como 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, sirve a todos los habitantes de Puerto Rico, alrededor de 3.2 millones.

Como autoridad nominadora de la Agencia y en representación de los intereses y derechos de los pacientes, presento ante su consideración varios asuntos donde el tema fiscal y la difícil situación económica de nuestra agencia incide directamente en los pacientes que representamos y en el cumplimiento de nuestro deber ministerial.

Introducción

El panorama para el Año Fiscal 2021-2022 es uno poco alentador para nuestra agencia, debido a que el presupuesto propuesto nuevamente no es cónsono con las necesidades operacionales de la Agencia para cumplir con nuestra responsabilidad ministerial de garantizar los derechos de todos los pacientes. Esta situación hace que Puerto Rico continúe el retroceso a pasos agigantados al dejar en ocasiones nulas las leyes vanguardistas de justicia social que propician la existencia de un sistema de servicios de salud centrado en el paciente.

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 Agencia 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.
- 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.

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 **Visión – Misión – Valores**

Visión

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.

Misión

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.

Valores

Respeto, Justicia, Bondad, Civismo, Confiabilidad, Responsabilidad

I. Análisis de Presupuesto Año Fiscal 2021-2022 (Vigente)

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	1,103,000
	2	Facilidades y Pagos Servicios Públicos	36,000
	3	Servicios Comprados	183,000
	5	Gastos Transportación y Subsistencia	5,000
	6	Servicios Profesionales	109,000
	7	Otros Gastos	57,000
	10	Materiales y Suministros	102,000
	12	Anuncios y Pautas	1,000
	30	Pay As You Go	1,000
	98	Reserva Presupuestaria	153,000
		Total	1,750,000

- **Fondo de Ingresos Especiales**

La Oficina del Procurador del Paciente no recibió fondos de ingresos especiales para el año fiscal 2020-2021.

- **Fondos Federales**

**Tabla II
Gasto Autorizado (Fondos CRF)**

Fondo	Partida	Descripción	Balance
245	888	Distribución Social y PPE	7,126
	893	Trabajo a Distancia Gobierno de PR	42,627
		Total	49,753

La Oficina del Procurador del Paciente no recibe fondos federales. No obstante, recibió una asignación de \$49,753 para satisfacer las necesidades de la agencia como consecuencia de la Pandemia del COVID-19. En estos tiempos inciertos de COVID-19 el teletrabajo se convirtió en una opción para continuar cumpliendo con nuestras responsabilidades ministeriales, reduciendo las posibilidades de contagio y protegiendo a nuestros empleados. Esta modalidad de trabajo hace indispensable que el personal cuente con el equipo adecuado para poder desempeñar efectivamente sus funciones.

2. Gasto incurrido y obligado hasta el 31 de mayo de 2021

Las economías implementadas en la agencia han permitido culminar el año fiscal sin sobregiro.

Tabla III.
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	1,103,000	13,000	1,116,000	834,072	-	281,928
		Gastos Operacionales	494,000	-	494,000	268,695	143,190	82,115
		Pay As You Go	153,000	-	153,000	-	-	153,000
Total			1,750,000	13,000	1,763,000	1,102,767	143,190	517,044

Tabla IV.
Gasto Incurrido y Obligado CFR al 31 de mayo de 2021

Fondo	Partida	Concepto	Balance	Gastado	Obligado	Balance
245	888	Distribución Social y PPE	7,126	7,125	-	1
	893	Trabajo a Distancia Gobierno de PE	42,627	28,855	-	13,772
Total			49,753	32,980	-	13,773

3. Proyección de gastos al 30 de junio de 2021

Tabla V.
Proyección al 30 de junio de 2021

Fondo	Programa	Concepto	Balance	Transferido	Ajustado	Gastado	Obligado	Balance
111	0001	Nómina y Costos Relacionados	1,103,000	(50,000)	1,053,000	987,364	2,600	63,036
		Gastos Operacionales	494,000	63,000	557,000	445,055	111,945	--
		Pay As You Go	153,000	--	153,000	153,000	--	--
Total			1,750,000	13,000	1,763,000	1,585,419	114,545	63,036

Nota: El balance está sujeto a transferencias que se sometieron a la JSF en marzo de 2021 y están pendientes de aprobación.

Tabla VI.
Proyección al 30 junio de 2021 (Fondos CRF)

Fondo	Concepto	Balance	Gastado	Obligado	Balance
245	Coronavirus Relief Fund	49,753	42,160	-	7,593

4. Detalle de deudas pendientes de pago

Acerca de la existencia de las deudas por pagar, destacamos que actualmente, la agencia tiene una deuda pendiente con relación a la aportación patronal del plan médico de una empleada por la cantidad de \$525. Para ello, se le solicitó a la Junta de Supervisión Fiscal una transferencia.

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

Tabla VII.
Gastos de Nómina y Cantidad de Puestos

Fondo	Descripción	AF 2017-18	AF 2018-19	AF 2019-20	AF 2020-21 (proyectado)
111	Gastos de Nómina	1,254,525	1,007,765	920,961	989,964
	Puestos Ocupados	29	26 (incluye 3 puestos transitorios)	22	27 (incluye 6 puestos transitorios)
	Puestos Vacantes	86	92	93	94

6. Cantidad de recursos para el Pareo de Fondos Federales utilizados en el año fiscal 2020-2021 y cantidad necesaria para el año fiscal 2021-2022

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 2021-2021

Tabla VIII
Inversión en Mejoras Permanentes

Descripción	Balance Inicial (años anteriores)	Cantidad Aprobada (año corriente)	Gastado	Obligado	Balance
Sistema Electrónico (SEEP)	-	102,000	-	86,070	15,930

Este gasto está asociado con el análisis, diseño y desarrollo del Sistema Electrónico de la Oficina del Procurador del Paciente (SEEP). Este sistema es vital para maximizar nuestra eficiencia en el manejo y solución de las querellas. La implementación de este sistema permitirá mecanizar los procesos manuales para recopilar información detallada del perfil de querellas por proveedor, aseguradora, razones de las querellas, características sociodemográficas y condiciones de salud por la cual los pacientes se querellan y lugar de residencia del querellante, entre otras. Esta implementación responde a un colapso del sistema anterior el cual ocurrió en mayo del 2016. Debido al retraso en la aprobación de fondos para cubrir este gasto, el proyecto sufrió atrasos en el calendario de implementación por lo que se solicitó una extensión a la Junta de Supervisión Fiscal hasta el 31 de diciembre del 2021 para utilizar el balance.

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 2021, si alguno.

Actualmente la Oficina del Procurador del Paciente no tiene reclamos pendientes con FEMA.

II. Análisis de Presupuesto recomendado para el Año Fiscal 2021-2022 (Recomendado)

1. Presupuesto Recomendado para el Año Fiscal 2021-2022

**Tabla IX.
Presupuesto Solicitado y Recomendado AF 2022**

Fondo	Programa	Descripción	Solicitado	Recomendado	AF 2021 (Vigente)
111	0001	Nómina y Costos Relacionados	1,825,000	1,000,000	1,116,000
		Gastos Operacionales	637,000	359,000	494,000
		Pay As You Go	153,000	176,000	153,000
Total			2,615,000	1,535,000	1,763,000

El Presupuesto recomendado del Fondo General para el año fiscal 2021-2022 no es suficiente para cubrir la totalidad de las responsabilidades fiscales proyectadas por la agencia. Al comparar el detalle de las asignaciones por partidas del presupuesto recomendado con el presupuesto aprobado vigente, observamos que la OPP tendrá una disminución de fondos en las partidas de asignación de Nómina y Costos Relacionados.

Por otro lado, el presupuesto propuesto por la Junta de Supervision Fiscal (JSF) y el de la Resolución de Presupuesto para el año fiscal 2021-22 (R.C.144) le asigna a la OPP un presupuesto de \$1,535,000. Sin embargo, entendemos que la distribución por partidas que debe ser considerada de acuerdo con las necesidades de la Agencia, es la distribución recomendada por la JSF. Es pertinente mencionar, que la Resolución de Presupuesto R.C. 144 recomienda en la partida de anuncios y pautas \$20,000 para una Campaña Educativa para las Personas con Impedimentos, sin embargo, dicha responsabilidad corresponde a la Defensoría de Personas con Impedimentos. Por tal razón, solicitamos que esos fondos puedan ser distribuidos en las otras partidas según recomendación de la JSF.

Tabla X.
Comparativa de Presupuesto Solicitado y Recomendado AF 2022

Fondo	Partida	Descripción	Solicitado	Presupuesto 2022 (JSF)	Presupuesto 2022 (RC 144)
111	1	Nómina y Costos Relacionados	1,825,000	1,000,000	1,000,000
	2	Facilidades y Pagos Servicios Públicos	37,000	37,000	67,000
	3	Servicios Comprados	205,000	186,000	191,000
	5	Gastos Transportación y Subsistencia	9,000	3,000	7,000
	6	Servicios Profesionales	201,000	108,000	49,000
	7	Otros Gastos	6,000	3,000	3,000
	10	Materiales y Suministros	3,000	1,000	1,000
	11	Compra de Equipo	173,000	18,000	18,000
	12	Anuncios y Pautas	3,000	3,000	23,000
	30	Pay As You Go	153,000	176,000	176,000
Total			2,615,000	1,535,000	1,535,000

Cabe destacar que, para el año fiscal 2021-2022, la OPP proyecta que necesitará \$ 1,080,000 adicionales al presupuesto recomendado en la partida de nómina y costos relacionados para cubrir de forma transitoria puestos esenciales y especializados en el área de la salud según requerimientos en ley. Además, eso implica un incremento en gastos operacionales de \$278,000.

Por otro lado, el presupuesto aún no contempla el gasto de empleados de la Autoridad de Energía Eléctrica acogidos al plan de movilidad. La Agencia está en espera de información oficial sobre el presupuesto y gastos relacionados a la asignación de estos empleados. Se estima que el mismo podría ascender a \$1,500,000.

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

Tabla XI.
Gastos de Nómina y Cantidad de Puestos por Origen de Recursos AF-2022

Fondo	Descripción	AF 2022 (proyectado)
111	Gastos de Nómina	1,000,000
	Puestos Ocupados	23
	Puestos Vacantes	92

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 tiene disponible para el AF 2021-2022, la cantidad de \$7,593 del Coronavirus Relief Fund.

5. Programa de Mejoras Permanentes para el Año Fiscal 2021-2022

En este renglón, se solicitó una extensión para el término de uso de los fondos equivalentes a \$15,930 al 31 de diciembre de 2021, para la culminación del rediseño del Sistema Electrónico del Procurador del Paciente.

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.

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.

Al presente, la Oficina del Procurador del Paciente no tiene reclamos pendientes con 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 (OPP) es la agencia gubernamental creada en virtud de la Ley Núm. 77-2013, según enmendada, conocida como “Ley del Procurador del Paciente del Estado Libre Asociado de Puerto Rico” para ser el ente fiscalizador en todo lo concerniente a la provisión de los servicios de salud en Puerto Rico. La Ley Núm. 77-2013, asigna a la OPP las funciones de garantizar la accesibilidad del cuidado médico, servir de facilitador para que los pacientes reciban el servicio médico de forma más eficiente y velar que el servicio médico ofrecido sea de calidad y esté basado en las necesidades del paciente. De igual manera, esta ley le da herramientas a la Agencia para garantizar que los servicios se brinden de forma digna, justa y con respeto hacia la vida humana. Del mismo modo, tiene como misión hacer cumplir a cabalidad los preceptos contenidos en la Ley Núm. 194-2000, según enmendada, conocida como la “Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente”.

Con tales fines, tiene como 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 los 3.2 millones de habitantes de Puerto Rico. Sin embargo, la situación fiscal que ha atravesado el país en los pasados años ha tenido efectos adversos en nuestra Agencia, ya que hemos experimentado una **constante reducción presupuestaria que ha limitado nuestras operaciones.**

De otra parte, al definir el 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.

- **Procuraduría Auxiliar de Asuntos Programáticos**

La Procuraduría Auxiliar de Asuntos Programáticos está compuesta por el Centro de Llamadas, la División de Investigación de Querellas y Cumplimiento y sus 5 Oficinas Satélites. El área programática que se atiende, procesa e investiga las querellas y situaciones presentadas por los pacientes para ser solucionadas y refiere las querellas con mérito no resueltas al área legal para iniciar el proceso adversativo y adjudicativo; se orienta a los pacientes, se identifica e interviene con 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.

El paciente, eje central y razón de ser de nuestra agencia, 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. Estos servicios se canalizan 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.

Además, por medio de la investigación 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. Nuestra Oficina establece prioridades en la atención de querellas, teniendo prioridad 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 convierta en una querella de acción inmediata. Algunos ejemplos de estas querellas son la denegación de referidos para pruebas diagnósticas o estudios especializados ó 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, estas 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 apropiado y el cobro indebido por servicios prestados.

Por su parte, el área de Educación desarrolla 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 iniciativas educativas se desarrollan actividades de capacitación para la comunidad en general y la comunidad de profesionales de la salud. Dentro de las mismas se encuentran, pero no se limita a actividades educativas, actividades de promoción en comunidades, ferias de salud y actividades de promoción de la salud en los medios de comunicación. A estas actividades 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. Estas iniciativas contribuyen al desarrollo y capacitación 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.

A su vez, la Unidad de Cumplimiento es 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**

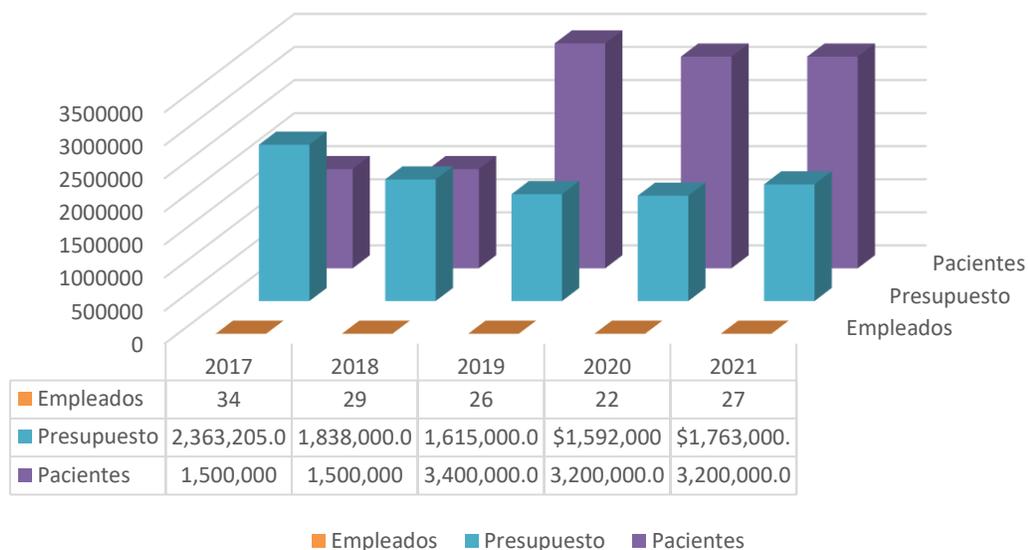
La Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales (PAAL) es responsable de proveer servicio directo mediante la representación legal de los pacientes en los procesos adjudicativos de la agencia, tribunales de justicia, la emisión de órdenes e investigaciones de situaciones que aparentan violentar los derechos 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. De identificar el mérito en la querella, se refiere al área de Vistas Administrativas para completar el debido proceso de ley.

- **Impacto de la Reducción de Presupuesto sobre la Operación**

Las reducciones anuales de presupuesto han impactado negativamente la plantilla de empedados. En el AF 2017-18 contábamos con 48 empleados, mientras que en el AF-2020-21 se redujo la plantilla a 27 empleados lo que representa una disminución de 44%. Cabe señalar que, de los veintisiete (27) empleados, seis (6) son nombramientos transitorios que culminan su término al 30 de junio de 2021. Es menester mencionar, que el presupuesto recomendado solo contempla dos (2) de los seis (6) puestos transitorios.

Gráfica I

Relación de Presupuesto Total, Número de Empleados y Cantidad de Pacientes
 Oficina del Procurador del Paciente AF 2017 - 2021



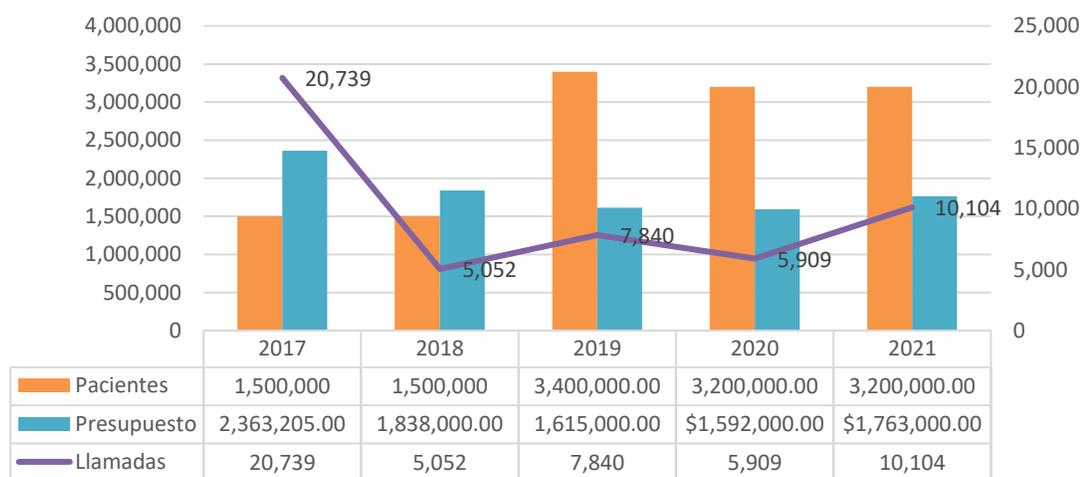
En los pasados años, hemos enfatizado que nuestra agencia carece de empleados en áreas esenciales de servicio directo lo que pone en riesgo el cumplimiento del deber ministerial impuesto a la OPP de atender, coordinar y solucionar las necesidades y reclamos de los pacientes que venimos llamados a servir. Más aún, aumenta la vulnerabilidad de los pacientes debido a continuas amenazas en el sistema de prestación de servicios de salud, como lo son la reducción de servicios, el éxodo de especialistas de la salud en Puerto Rico, accesibilidad y la pobre calidad en los servicios prestados. El capital humano de una organización es trascendental para añadir valor a los resultados esperados por la agencia en su planificación estratégica.

Reconociendo la crisis presupuestaria, hemos reenfocado nuestras prioridades fomentando el buen uso de nuestros recursos limitados. Sin embargo, se puede observar en la gráfica II la relación que existe entre el presupuesto, el número de llamadas atendidas y la cantidad de empleados (ver gráfica I) en el Centro de Llamadas. Ciertamente, la gráfica refleja una reducción marcada en la cantidad de llamadas atendidas entre el AF 2017-18 y AF 2018-19. De igual forma, del AF 2019-20 al AF 2020-21, evidenciando el impacto adverso ocasionado por la situación del Huracán María, COVID-19 y la reducción de personal. La reducción en la plantilla laboral tiene un impacto directo en la capacidad de servir a los ciudadanos que acuden a nuestra agencia. El capital humano de una organización es trascendental para añadir valor a los resultados esperados por la agencia en su planificación estratégica basados en la demanda de servicio y las necesidades de la población.

Desde el año fiscal 2018, la OPP vio reducida su plantilla de empleados en el Centro de Llamadas y no fue hasta el mes de agosto del año fiscal en curso, que pudimos reclutar 2 recursos adicionales para atender la demanda de servicios en nuestro Centro. Sin embargo, para poder recibir y atender la demanda de servicios es necesario contar con el recurso mínimo necesario, por ello nuestra petición de presupuesto adicional para mantener estos 4 puestos transitorios de los cuales nos vemos obligados a prescindir el 30 de junio del año fiscal vigente. De los 6 puestos transitorios, 2 son Oficiales de Orientación. La gráfica I también refleja el aumento en llamadas atendidas al contar con el recurso humano necesario. Es pertinente señalar, que la cancelación de los puestos transitorios nos deja con solo 2 Oficiales de Orientación para atender la demanda de llamadas a nivel isla. Se hace imperativa la unión de esfuerzos para que el Sistema de Salud de Puerto Rico sea responsivo a las necesidades de los pacientes.

Gráfica II

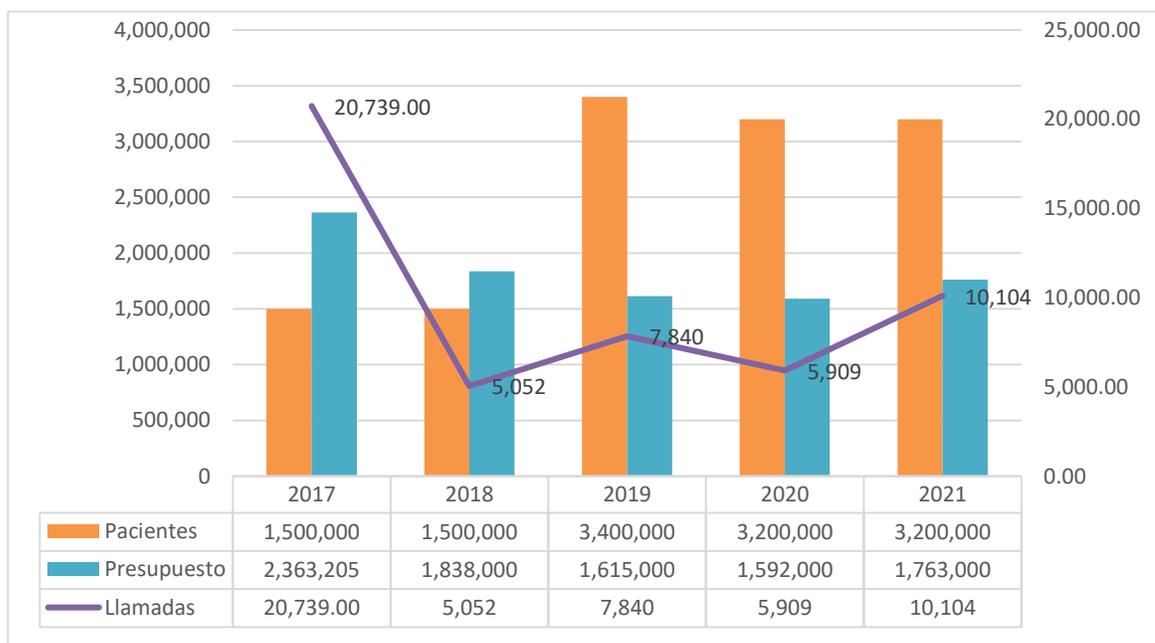
Relación de Presupuesto, Llamadas Atendidas y Jurisdicción
 Oficina del Procurador del Paciente AF 2017 - 2021



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

Gráfica III

Relación de Jurisdicción vs. Asignaciones Presupuestarias y Número de Querellas Radicadas
 Oficina del Procurador del Paciente AF 2017-2021



En la gráfica III se puede apreciar las disminuciones en las asignaciones presupuestarias desde un máximo de \$2.4 millones en el Año Fiscal 2017, cuando solo servíamos a los pacientes del Plan de Salud del Gobierno, hasta el presupuesto vigente equivalente a \$1.8 millones sirviendo a toda la población de ciudadanos-pacientes. Hoy, la Oficina enfrenta el reto de servir aproximadamente a 3.2 millones de personas con recursos aún más limitados, con una reducción de un 13% según el presupuesto recomendado. Esta es claramente el mayor reto 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. Eso lo podemos ver reflejado en la fluctuación de las querellas. Se hace inminente la unión de esfuerzos para que el Sistema de Salud de Puerto Rico sea responsivo a las necesidades de los pacientes. Del mismo modo, en aras de cumplir cabalmente con nuestras funciones esenciales es necesario que la OPP adquiera el recurso humano capacitado y especializado para implementar lo que exige la Ley.

Asimismo, en la gráfica anterior se puede observar el número de querellas radicadas que la OPP ha manejado en los pasados años comparadas con el presupuesto asignado. La mayor cantidad de querellas se reflejó en el AF 2017-18, mientras que la menor se observó en el AF 2020-21, año donde fue declarada la Pandemia del COVID-19. En los pasados años hemos resaltado que 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 atraviesa el país de forma consecutiva. No obstante, a pesar de los escasos recursos y la alta demanda de servicios según desmejora la salud de los pacientes, hemos logrado mantener nuestra dirección estratégica maximizando los recursos permitiendo así la continuidad de operaciones.

Conclusión

Como hemos puntualizado a través de este Memorial, a pesar de que nuestra Oficina ha tenido una constante reducción en la asignación presupuestaria, nos hemos esforzado para cumplir con nuestro deber ministerial. De igual forma, reconocemos la difícil situación fiscal que atraviesa el país y por ello estamos identificando y realizando los ajustes pertinentes. No obstante, debemos señalar que los recursos asignados a la Oficina del Procurador del Paciente no son suficientes, lo que dificulta operar de manera eficiente atentado contra la vida y la salud de la población que servimos.

El presupuesto recomendado para el AF 2021-2022, es sustancialmente menor al recibido en años previos, el mismo es de \$1,535,000. Sin embargo, para suplir las necesidades de servicio a la ciudadanía y en cumplimiento con las leyes de las que emana nuestra política pública, es necesario contar con un presupuesto no menor de \$2,615,000. O sea, \$1,080,000. adicionales al presupuesto recomendado. Debemos recordar que el acceso a la salud debe ser una prioridad para el Estado.

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 quedó 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 depende la vida y la salud de los ciudadanos de un país. El derecho a la salud y la calidad del servicio van de la mano con el fin de lograr y mantener la calidad de vida, reducir los altos costos de servicios de salud y contribuir a un desarrollo económico sostenible del país con actuales y futuras generaciones saludables. De esto no ser atendido con la asignación de un presupuesto adecuado impactará severamente a los pacientes que quedarán desprovistos de nuestros servicios. Por tanto es apremiante para el Estado que esta Agencia continúe desarrollando las estrategias contempladas para el próximo año de manera autónoma.

Nos mantenemos comprometidos con la agenda de unir los esfuerzos entre los sectores gubernamentales y privados para fomentar el desarrollo de alianzas que promuevan proyectos de impacto para los pacientes. Continuaremos incrementando las vías de acceso para llegar a todas aquellas personas que necesitan de nuestros servicios y mejorar los servicios que ofrecemos manteniendo la excelencia que nos ha caracterizado durante los pasados 20 años. De igual forma,

propiciar que el sistema de prestación de servicios de salud sea responsivo a las necesidades de los pacientes manteniendo políticas que se dirijan a mejorar la calidad de los servicios de salud.

Finalmente, 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 cada caso, examinando los puntos de vista y prueba recopilada de todas las partes involucradas de manera diligente, responsable, confidencial, objetiva con el peritaje de recursos humanos y con un alto compromiso de defender la vida y proteger los derechos y responsabilidades de los pacientes.

Ante la consideración de esta Honorable Comisión queda la petición presupuestaria para el Año Fiscal 2021-2022 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 nuestra Oficina.

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 2021-2022 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

