

**Memorial Explicativo
Recomendaciones Presupuestarias
Año Fiscal 2016-2017**



Oficina del Procurador del Paciente

Hon. José R. Nadal Power
Presidente
Comisión de Hacienda y Finanzas Públicas
Senado de Puerto Rico

Tabla de Contenido

Fondos Asignados por Origen de Recursos.....	4
Fondo General.....	4
Fondos por Leyes Especiales, Resoluciones Conjuntas y /o Fondos Federales	6
Ingresos Propios	6
Nómina	6
Desglose de Servicios Profesionales y Consultivos	9
Deudas por Cobrar y Pagar	12
Ahorros Generados	13
Áreas Programáticas	13
A continuación desglosamos los logros más relevantes durante el año natural 2015.....	18
Resumen de logros.....	18
Metas y Objetivos para el para Año fiscal 2016-2017.....	20
Conclusión	21

Buenos días, Hon. José R. Nadal Power, Presidente de la Comisión de Hacienda y Finanzas Públicas del Senado de Puerto Rico y demás miembros de la Comisión. Comparece ante ustedes, Lcda. Edna I. Díaz De Jesús, Procuradora del Paciente, para exponer el presupuesto recomendado por el Gobernador de Puerto Rico para el año fiscal 2016-2017.

La Oficina del Procurador del Paciente, en adelante OPP, fue establecida mediante la Ley Núm. 77 del 24 de julio de 2013, y tiene la responsabilidad de garantizarle a los pacientes del Plan de Seguro de Salud del Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico (PSG) el cumplimiento de la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente; Ley Núm. 194 del 25 de agosto del 2000, según enmendada.

La OPP es actualmente la agencia gubernamental a la cual se le delega el fiscalizar el cumplimiento de los derechos del paciente contenidos en la Ley 194-2000 según enmendada. Con tales fines, tiene como su norte atender los reclamos y necesidades de pacientes asegurados, usuarios y consumidores de los servicios de salud médico-hospitalarios en Puerto Rico. La OPP sirve a 1.6 millones suscriptores del PSG. Sin embargo, es importante destacar que la Agencia ofrece orientación a toda la población, no solamente a beneficiarios del PSG.

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

Áreas de Servicio



Fondos Asignados por Origen de Recursos

Fondo General

Para el año fiscal 2016-2017, la OPP realizó un análisis para cumplir con las economías en respuesta a la situación fiscal del país. Por tal motivo, luego de este examen de necesidades se petitionó \$2,792,000.00, lo cual representa \$87,000.00 menos que el presupuesto vigente. Sin embargo, la Oficina de Gerencia y Presupuesto (OGP) recomendó una reducción adicional de \$516,000.00¹.

La OPP se encuentra en un periodo de transición y reorganización para poder cumplir nuevamente con todas las tareas que le corresponden por Ley. En miras de cumplir cabalmente con estas funciones esenciales es necesario que la OPP adquiera el recurso humano capacitado y especializado para implementar lo que exige la Ley. El no disponer de este recurso humano interrumpe el cumplimiento del deber ministerial impuesto a la OPP de atender, coordinar y solucionar las necesidades y reclamos de los ciudadanos-

¹ Vease Tabla I

pacientes que estamos llamados a servir, poniendo así en peligro la salud, la vida y el bienestar de éstos. De igual forma, se afectarían adversamente los procesos de administración y de recursos humanos de la agencia. 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, éxodo de especialistas de la salud, accesibilidad y la pobre calidad en los servicios prestados. Finalmente, esto aumentaría el riesgo en la salud pública. A continuación se incluye, para su consideración, la Tabla 1 que refleja la distribución por partidas y el impacto en cada una de estos recortes.

Tabla 1
Informe de Asignación por Partidas

Descripción	Presupuesto Vigente 2016	Presupuesto Recomendado 2017	Sobrante o Insuficiencia	% Reducción	Proyección Año Fiscal 2017	Sobrante Insuficiencia
Nómina y costos Relacionados	\$2,135,000.00	\$1,632,000.00	(\$503,000.00)	-24%	\$2,000,000.00	(\$368,000.00)
Facilidades y pagos pervicios públicos	\$138,000.00	\$138,000.00	-	0%	\$90,000.00	\$48,000.00
Servicios comprados	\$242,000.00	\$242,000.00	-	0%	\$277,000.00	(\$35,000.00)
Gastos de transportación	\$25,000.00	\$25,000.00	-	0%	\$22,000.00	\$3,000.00
Servicios profesionales	\$135,000.00	\$122,000.00	(\$13,000.00)	-10%	\$183,000.00	(\$61,000.00)
Otros gastos	\$64,000.00	\$64,000.00	-	0%	\$76,000.00	(\$12,000.00)
Materiales y suministros	\$105,000.00	\$105,000.00	-	0%	\$104,000.00	\$1,000.00
Compra de equipo	\$35,000.00	\$35,000.00	-	0%	\$40,000.00	(\$5,000.00)
Anuncios y pautas en medios	-	-	-	-	-	-
Asignaciones englobadas	-	-	-	-	-	-
Pago deuda años anteriores	-	-	-	-	-	-
Total	\$2,879,000.00	\$2,363,000.00	(\$516,000.00)	18%	\$2,792,000.00	(\$429,000.00)

Tabla II
Transferencias realizadas

Asignación	Título	Asignado	Reserva Presupuestaria (OGP)	Transferencias (OPP)	Asignación Ajustada
1	Nómina y Costos Relacionados	\$2135,000	(\$43,000)	\$0	\$2092,000
2	Facilidades y Pagos por Servicios Públicos	\$138,000	\$0	\$0	\$138,000
3	Servicios Comprados	\$242,000	(\$73,000)	\$101,500	\$270,500
5	Gastos de Traspotación y Subsistencia	\$25,000	\$0	(\$8,000)	\$17,000
6	Servicios Profesionales	\$135,000	\$0	\$26,000	\$161,000
7	Otros Gastos	\$64,000	\$0	(\$32,000)	\$32,000
10	Materiales y Suministros	\$105,000	\$0	(\$82,500)	\$22,500
11	Compra de Equipo	\$35,000	\$0	(\$5,000)	\$30,000

Fondos por Leyes Especiales, Resoluciones Conjuntas y /o Fondos Federales

La Oficina del Procurador del Paciente no recibe fondos provenientes de asignaciones legislativas para gastos de funcionamiento, tampoco recibe fondos federales ni recibe fondos especiales estatales para gastos de funcionamiento.

Ingresos Propios

Durante el Año Fiscal 2016 la OPP cobró la cantidad de \$19,200.00 por concepto de multas impuestas a organizaciones y proveedores de salud. Esta cantidad no se considera un ingreso propio ya que está dirigida a un fondo especial en el Departamento de Hacienda, creado en el año 2013, a la cual la OPP no tiene acceso para utilizar los mismos.

Nómina

En la actualidad la OPP sólo cuenta con un programa identificado como 0001. Para el año fiscal 2016-2017 la cantidad de nómina recomendada fue \$1,632,000.00. Esto representa un 70% del presupuesto. En comparación con los pasados tres años fiscales, en el año 2014 el presupuesto recomendado fue \$2,139,00.00, en el año 2015 fue \$2,012,000.00 y en el año 2016 fue \$2,135,000.00.

Al realizar un análisis de las cantidades asignadas durante los pasados 3 años encontramos que el promedio asignado en la partida de nómina es \$2,095,333.33. Cantidad que al comparar con la asignación propuesta para el presupuesto 2016-2017 es significativamente mayor. Basado en lo anterior, concluimos que los \$1,632,000.00 asignados a la partida de nómina y costos relacionados en el próximo presupuesto podría dejar a la Oficina sin la posibilidad de nombrar puestos de vital importancia para realizar sus funciones de manera eficiente, afectándose así los pacientes del Plan de Salud del Gobierno.

En la actualidad la OPP cuenta con 35 puestos ocupados, de los cuales 18 son regulares, 8 son transitorios y 9 son de confianza.

Tabla III
Costo total de la Nómina

Costo total de la nómina				
Categoría de puestos	Origen de recursos	30/sept./ 2015	31/mar/ 2016	30/junio/2016 (proyectado)
1110- Puestos regulares 1114- Puestos de confianza 1120- Puestos transitorios 1112- Liquidaciones de vacaciones 1410- Bono de Navidad regulares 1412- Bono de Navidad transitorio 1415- Bono de Navidad de Confianza 2810- Fondo del Seguro del Estado 2870- Planes Médicos 6410- Seguro Social 6610- Retiro 6650- Desempleo	111	\$355,460.16	\$1,071,979.49	\$1,570,200.00

Al realizar las comparaciones encontramos que la cantidad asignada para el AF 2016-2017 tiene una reducción de 24% o \$503,000.00.

Tabla IV
Costo total de la Nómina

Descripción	Fondo Presupuestado Año 2014	Fondo Presupuestado Año 2015	Fondo Presupuestado Año 2016	Fondo Recomendado por OGP Año 2017
Nómina y Costos relacionados	\$2,139,000.	\$2,012,000.	\$2,135,000.	\$1,632,000.

La cantidad de fondos recomendados para nómina y beneficios para el año fiscal 2016-2017 es de \$1,632,000.00. Esta cifra no cubre la totalidad de gastos proyectados para el próximo año fiscal. Dicho esto, es necesario señalar que la OPP necesita la cantidad de \$709,031.74 adicionales, correspondientes a puestos esenciales que atienden las necesidades de los pacientes que servimos.

A septiembre del 2015 había un total de 34 puestos ocupados, a marzo de 2016 había un total de 34 puestos ocupados y para el 30 de junio de 2016 se proyecta tener un total de 35 puestos ocupados. Es meritorio señalar, que actualmente tenemos 82 puestos vacantes de los cuales 12 son imprescindibles.

La asignación presupuestaria para la partida de nómina es de \$1,632,000.00, lo que representa una disminución de \$503,000.00 comparado con el presupuesto vigente. Entendemos que con esta disminución de recursos fiscales se limita en gran medida el alcance y operación de la agencia. La OPP ofrece servicio directo y la baja asignación presupuestaria de nómina, afectaría la demanda de servicios a la ciudadanía.

Los servicios profesionales y consultivos recibidos durante el año fiscal ascendieron a un total de \$148,022.00. Esto incluyó a: Médico Consultor Pediátrico, a los Consultores legales, al Programa de Ayuda al Empleado, al laboratorio y al Consultor en Contabilidad. A continuación se desglosa en detalles los servicios profesionales y su justificación.

Desglose de Servicios Profesionales y Consultivos

Tipo de servicio profesional y consultivo:	Médico Consultor Pediátrico
Cantidad de Contratados:	1
Costo por hora:	\$83.00
Total de meses:	10
Costo total:	\$33,200.00

Justificación del servicio:

Este personal es necesario para llevar a cabo las siguientes funciones:

- Asesorar y/o participar en vistas investigativas y/o administrativas citadas por la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales.
- Asesorar y/o realizar las investigaciones dirigidas a sustentar las posturas o planteamientos de la Oficina del Procurador del Paciente.
- Redactar informes de análisis clínico sobre los casos pediátricos asignados.
- Brindar asesoramiento clínico en todos aquellos casos que sea necesario como parte del proceso administrativo pertinente.
- Representar a la OPP en todos aquellos asuntos que le sean asignados.
- Redactar y emitir cualquier tipo de informe, orden, escrito o requerimiento a nombre de la OPP que le sea requerido como parte del proceso administrativo pertinente.
- Asesorar e intervenir para la solución de querellas radicadas por pacientes.
- Evaluar el mérito y la necesidad de cada caso y querella radicada para determinar la validez o relevancia de que se provea el servicio solicitado en contra del criterio que utilizarán para denegar cada caso las compañías aseguradoras contratadas por el PSG.
- Asesorar y/o realizar las investigaciones dirigidas a sustentar las posturas o planteamientos de la Oficina del Procurador del Paciente.
- Redactar informes de análisis clínico sobre los casos pediátricos asignados.
- Brindar asesoramiento clínico en todos aquellos casos que sea necesario como parte del proceso administrativo pertinente.
- Representar a la OPP en todos aquellos asuntos que le sean delegados.
- Redactar y emitir cualquier tipo de informe, orden, escrito o requerimiento a nombre de la OPP que le sea requerido como parte del proceso administrativo pertinente.
- Asesorar e intervenir para la solución de querellas radicadas por pacientes.
- Evaluar el curso de acción a tomar cuando una compañía aseguradora o un proveedor de servicio de salud se niega a proveer un servicio necesario para salvar la salud o la vida de un ciudadano y es necesario solicitar la intercesión de un tribunal de justicia. Sin esta persona no sería posible representar ante un tribunal a los ciudadanos que radican querellas en la OPP.

Tipo de servicio profesional y consultivo:	Consultor Legal
Cantidad de Contratados:	3
Costo por hora:	\$45.00
Total de meses por consultor:	2 por 9 meses - 1 por 4 meses
Costo total:	\$99,000.00

Justificación del servicio:

Este personal es necesario para llevar a cabo las siguientes funciones:

- Comparecer en representación de la OPP ante las vistas.
- Actuar como Oficial Examinador en las vistas administrativas que le deleguen.
- Revisar e investigar las querellas presentadas y que estén ante la consideración de la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales.
- Brindar consultoría legal al Procurador del Paciente en diversas áreas, según sea necesario.
- Preparar Ordenes Expéditas conforme a los reglamentos que rigen a la OPP.
- Ofrecer cursos y talleres al personal interno de la OPP, como a externos, sobre temas diversos en el área del derecho y la salud.
- Realizar estudios legales e investigaciones a solicitud de la OPP.
- Asesorar en la redacción, así como redactar escritos y/o documentos legales o administrativos necesarios para el cumplimiento de las funciones y deberes de la agencia.
- Evaluar el curso de acción a tomar cuando una compañía aseguradora o un proveedor de servicio de salud se niega a proveer un servicio necesario para salvar la salud o la vida de un ciudadano y es meritorio solicitar la intercesión de un tribunal de justicia. Sin este recurso sería imposible representar ante un tribunal a los ciudadanos que radican querellas en la OPP.
- Asesorar y/o participar en vistas administrativas.

Tipo de servicio profesional y consultivo:	Consultor Legal (Especializado)
Cantidad de Contratados:	1
Costo por hora:	\$200.00
Total de meses por consultor:	4 meses
Costo total:	\$4,000.00

Justificación del servicio:

Este personal es necesario para llevar a cabo las siguientes funciones:

- Ofrecer asesoría legal en asuntos relacionados o presentados ante el Tribunal Federal de Distrito de Puerto Rico.
- Responder a la OPP en cualquier reclamación y/o caso presentado al Tribunal Federal.
- Asumir la representación legal de la OPP en el caso núm. 14-223 (PG) instado por una Aseguradora.

Tipo de servicio profesional y consultivo: **Programa de Ayuda al Empleado**
Cantidad de Contratados: 1
Costo por hora: N/A
Total de meses por consultor: 12 meses
Costo total: \$1,722.00

Justificación del servicio:

Este personal es necesario para llevar a cabo las siguientes funciones:

- Asesorar a los gerenciales en el manejo de empleados que atraviesan por situaciones personales que afectan adversamente su desempeño laboral.
- Ofrecer servicios clínicos directos a los empleados, a saber: apoyo, orientación, consejería y terapia psicológica para manejar problemas personales.
- Ofrecer orientación familiar para el manejo de dificultades en el desarrollo psicológico y emocional de hijos pre-adolescentes y adolescentes del beneficiario, con el objetivo de propiciar un desempeño social y académico de excelencia.
- Ofrecer 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.

Tipo de servicio profesional y consultivo: **Laboratorio**
Cantidad de Contratados: 1
Costo por hora: N/A
Total de meses por consultor: 12 meses
Costo total: \$500.00

Justificación del servicio:

Este personal es necesario para llevar a cabo las siguientes funciones:

- La "OPP" requiere los servicios de pruebas de dopaje para detectar sustancias controladas al personal adscrito a sus facilidades y el análisis científico del Instituto de Ciencias Forenses.

Tipo de servicio profesional y consultivo: **Consultor de Contabilidad**
Cantidad de Contratados: 1
Costo por hora: \$10.00
Total de meses por consultor: 7 meses
Costo total: \$5,600.00

Justificación del servicio:

Este personal es necesario para llevar a cabo las siguientes funciones:

- Mantener actualizado el Libro de Contabilidad de la OPP.

- Registrar en el Libro de Contabilidad: transferencias de fondos, comprobantes de pagos, requisiciones de compras y servicios, ordenes de compras, presupuesto aprobado por la Oficina de Gerencia y Presupuesto, entre otros.
- Contabilizar de forma detallada los fondos asignados a la Oficina y por ende es pieza importante en la gerencia de estos recursos y el asesoramiento continuo de la Procuradora y el personal responsable por las finanzas de la Agencia.

* Nota: Este empleado actualizó el Mayor General de la Oficina luego de dos años sin entrar dato alguno de contabilidad.

En comparación con el presupuesto del año 2015 y 2016 se refleja una economía de \$993,132.52. De esta cantidad, un total de \$465,716.53 corresponde a nómina y costos relacionados.

Este sobrante se debe a la reducción de puestos previamente discutida. El dinero que se refleja cómo no utilizado, está relacionado con puestos necesarios que estuvieron vacantes en el corriente año fiscal. Por otro lado, parte de la “economía” se relaciona con la provisión de servicios legales que se realizan actualmente a través de contrataciones internas en vez de servicios de bufetes como se hacía anteriormente. Sin embargo, el sobrante que pertenece a la partida de nómina se requiere para el reclutamiento de empleados que realizan funciones esenciales en la OPP.

Al 31 de marzo de 2016, la Oficina de Gerencia y Presupuesto realizó de la partida de nómina, una reserva presupuestaria de un total de \$43,000.00 y de la partida de servicios comprados se realizó otra reserva presupuestaria de \$73,000.00 para un total de \$116,000.00. La Oficina tuvo que realizar transferencias internas de otras partidas para cubrir otras necesidades, en especial para cubrir la partida de servicios comprados debido a que en ésta se encuentra el pago de las facilidades.

Deudas por Cobrar y Pagar

La Oficina del Procurador del Paciente (OPP) no identifica ninguna deuda pendiente a pagarse al terminar el Año Fiscal 2015-2016. De igual manera, no se identifican deudas de años anteriores ni planes de pagos existentes al cierre del presente año fiscal.

La OPP no tiene al corriente deuda alguna para incluirse en el presupuesto solicitado para el 2016-2017. Al 30 de junio de 2016, la OPP tendrá unos gastos, hoy proyectados, por la cantidad estimada de \$156,461.73 en obligaciones para comprar material y equipo esencial para la operación de la Agencia.

Ahorros Generados

Dentro de las medidas de reducción de gastos que ha implementado la agencia conforme a la Ley 66-2014, “Ley Especial de Sostenibilidad Fiscal y Operacional del Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico” hay una reducción de contratación de servicios profesionales y el establecer controles para la ocupación de puestos vacantes. Anteriormente, los servicios legales eran ofrecidos por firmas externas de abogados. No obstante, actualmente los servicios legales no son corporativos.

La OPP logró una reducción de \$7,742.00 en la partida de servicios profesionales y comprados al comparar al Año Fiscal 2015-2016 con el AF 2013-2014. Aun así, con las economías generadas se ha reflejado un aumento en el servicio a la ciudadanía.

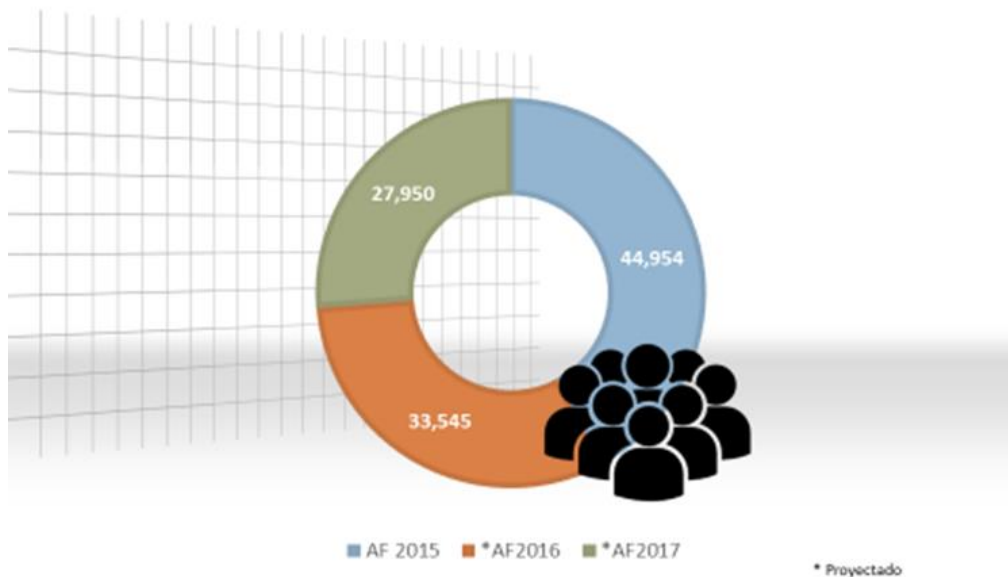
Áreas Programáticas

Para medir la eficiencia y efectividad de los Programas y Servicios que ofrece la agencia la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Programáticos está compuesta por la División de Investigación de Querellas y Cumplimiento y sus seis Oficinas Regionales y Satélites. Además, cuenta con un Centro de Llamadas el cual se divide en el Centro para la Radicación de Querellas (CPRQ) y el Centro de Orientación e Información a Pacientes y Familiares (COIPFAM). Es a través del área programática que se atienden, procesan e investigan las querellas y situaciones presentadas por los pacientes para ser solucionadas y se refieren las querellas con mérito no resueltas al área legal para iniciar el proceso adversativo y adjudicativo; se orientan a los pacientes, se identifican e intervienen 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 las gráficas I y II se refleja que para el año fiscal 2017, se proyecta una demanda de servicio cerca de 27,950 llamadas. Sin embargo, con el recurso disponible, la OPP tendrá la capacidad de atender alrededor de 21,425 (77%) del total de las llamadas recibidas. O sea, el 23% de la población se quedaría desprovista de nuestros servicios. Para atender el 100% de la demanda de servicios es necesario contar con un Oficial de Orientación y un Representante de Servicios adicional.

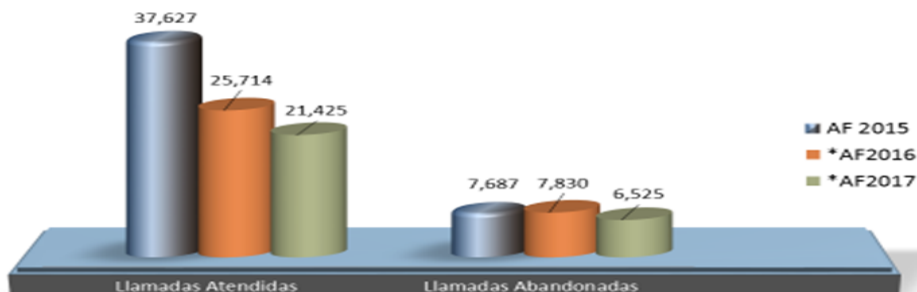
Gráfica I

Total de llamadas recibidas por año AF 2015-2017
Oficina del Procurador del Paciente



Gráfica II

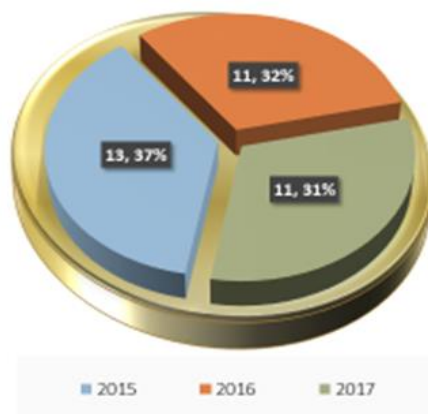
Llamadas Atendidas y Abandonadas en el
Centro de Llamadas AF 2015-2017
Oficina del Procurador del Paciente



La gráfica III y la gráfica IV comparan la cantidad de empleados disponibles en la OPP con la cantidad de querellas resueltas durante los años fiscales 2015 al 2017. Las gráficas indican

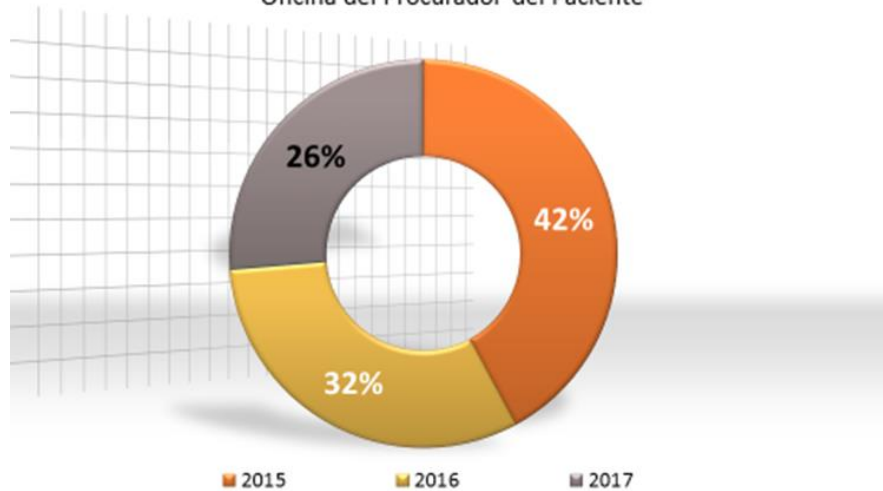
el momento histórico de difícil situación fiscal. La OPP ha desarrollado y utilizado estrategias dirigidas a satisfacer la alta demanda de servicio de parte de los ciudadanos/pacientes. Más aún, la gráfica V ilustra que en el año fiscal en curso cerca del 89% de los ciudadanos/pacientes que han acudido en auxilio a la OPP, se le ha resuelto su situación a través de la gestión fiscalizadora con las entidades aseguradoras y proveedores de servicios de salud. El resto de las querellas (11%), se encuentran en el proceso de atención para ser solucionadas.

Gráfica III
Cantidad de Oficiales que atienden querellas
Año Fiscal 2015-2017
Oficina del Procurador del Paciente



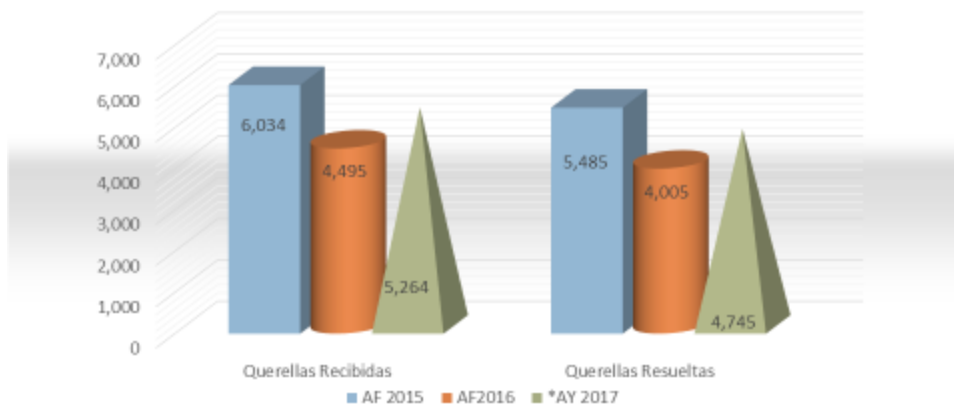
Gráfica IV

Cantidad Representantes / Orientadores que atienden querellas Año Fiscal 2015-2017
 Oficina del Procurador del Paciente



Gráfica V

Querellas Recibidas y Resueltas durante el periodo Año Fiscal 2015-2017
 Oficina del Procurador del Paciente



*2016 y 2017 Proyectado
 * Actualmente se cuenta con 11 Oficiales de Querellas

La violación de derecho principal que alegan los pacientes que acuden a nuestra Agencia es la Pobre Calidad del Servicio de Salud. Entre las más comunes están las querellas de medicamentos no despachados y denegación de referidos médicamente necesarios.

Estas querellas, en especial por razón de medicamento no despachado o denegado, es el principal tipo de querellas que la OPP requiere de su inmediata intervención (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. Este equipo especializado, asesora los empleados de la OPP autorizados a investigar las querellas o intervienen con los médicos asesores y/o abogados de las entidades aseguradoras, para garantizar al ciudadano/paciente el acceso a los medicamentos o referidos médicamente necesarios. Es por ello, que para continuar con la defensa de los pacientes, es imperativo se pueda contar con tan necesarios e importantes recursos.

Entre los casos complejos que hemos recibido en nuestra Agencia y que ameritan intervención oportuna, como ejemplo se encuentran:

La impotencia frecuente de los pacientes que en momento pudiese atentar contra su vida, la denegación de medicamentos con historial de uso para condiciones neurológicas y la continuidad de tratamiento para condiciones pre existentes (cáncer, epilepsia, artritis reumatoidea, entre otras).

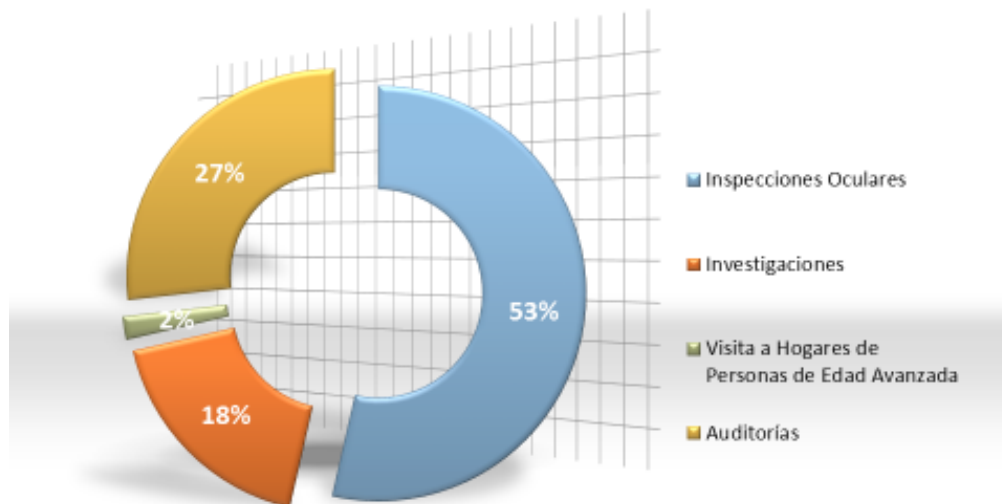
Así mismo, la Oficina ha trabajado intensamente para continuar proveyendo la herramienta del conocimiento en derecho a un mayor número de pacientes, proveedores y aseguradoras y servir de facilitadores para lograr que el sistema de prestación de servicios de salud responda a las necesidades mínimas y necesarias, preferencias y expectativas de su principal cliente.

La gráfica VI presenta el total de inspecciones oculares, investigaciones, visitas a Hogares de Personas de Edad Avanzada y auditorías realizadas en el año fiscal en curso. 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 Quiebras, 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 Quiebras. El informe sometido por la OPP al Tribunal de Quiebra, es la principal herramienta que utiliza el Síndico del Tribunal de Quiebras 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 de Quiebras, si la facilidad o proveedor de servicios está cumpliendo con el requisito de ofrecer un servicio de alta calidad para ser autorizada la quiebra.

Gráfica VI

Total de Inspecciones Oculares y Auditorías
realizadas para el Año Fiscal 2016
Oficina del Procurador del Paciente



Desde el año natural 2015 hasta el mes de marzo de 2016, se han impactado un total de 10,373 personas en actividades educativas.

A continuación desglosamos los logros más relevantes durante el año natural 2015.

Resumen de logros

El resumen de logros de la Oficina del Procurador del Paciente para el año natural 2015:

- Economías de gastos del año 2015 comparado con año 2014: \$62,136.57
- Nombramiento del Procurador del Paciente y Sub Procurador
- Constitución del Consejo Asesor de la OPP
- Extensión de ocho puestos transitorios para servicio directo a la ciudadanía.
- Se realizó la primera reunión del Consejo Asesor.
- Los empleados participaron de 19 adiestramientos.
- Participación de empleados en simulacro de preparación a emergencias.
- Reanudación de reuniones de empleados con la Unión General de Trabajadores.
- Tres nuevas alianzas para fortalecer el recurso humano con el fin de proveer mejor servicio.
- Colaboraciones con otras entidades para prevenir querellas, optimizar los procesos de recopilación de datos y la educación a la comunidad.
- Iniciativa de colaboración con otras entidades y la comunidad para presentación de necesidades y discusión de estrategias para resolución de querellas.
- Optimización de la tecnología a través del remplazo de equipo y actualización de sistemas.
- 85% de los pacientes (5,510) con querellas resueltas en el año 2015
- 141 intervenciones de Investigación, Calidad y Cumplimiento
- 378 intervenciones de PAAL; de las cuales 217 fueron querellas
- 9,953 personas impactadas en actividades educativas
- Mejor manejo de situaciones que se exponen en medios de comunicación.
- Esfuerzos para aumentar la exposición de la OPP para incrementar disponibilidad a la población que se provee servicios.

De igual manera y como parte de la nueva administración implantada por la actual Procuradora los datos correspondientes a logros y métricas de la Oficina se han comenzado a recopilar trimestralmente. De esta manera se podrá informar a cualquier rama o agencia gubernamental sobre esta valiosa información de manera más precisa y a conveniencia de quien la solicite. Por tal razón pasamos a detallar los logros de la OPP de enero a marzo del 2016:

- Economías de gastos del año 2016 comparado con año 2015: \$413,000.00.
- Una reunión del Consejo Asesor
- Los empleados participaron de 2 adiestramientos.
- 1 reunión de empleados con la Unión General de Trabajadores.

- 2 nuevos acuerdos colaborativos con otras entidades.
- Colaboraciones con otras entidades para prevenir querellas, optimizar los procesos de recopilación de datos y la educación a la comunidad.
- Optimización de la tecnología a través del remplazo de equipo y actualización de sistemas.
- 84% de los pacientes (844) con querellas resueltas en este periodo
- 110 casos cerrados en PAAL de enero a marzo.
- \$7,700 dólares en multas cobradas de enero a marzo.
- 420 personas impactadas en actividades educativas.
- Esfuerzos para aumentar la exposición de la OPP para aumentar la disponibilidad de los servicios y educar a la población sobre sus derechos y responsabilidades.

Metas y Objetivos para el para Año fiscal 2016-2017

1. Ofrecer un servicio de calidad en el manejo de reclamos de pacientes, investigaciones de calidad del servicio y la representación legal de pacientes.
 - a. Recopilar la información precisa del querellante.
 - b. Fortalecer las destrezas del personal que maneja las querellas.
 - c. Reestructurar los procesos de la OPP en el manejo y solución de querellas.
 - d. Fomentar la investigación académica para evaluar la satisfacción del paciente con los servicios que se le proveen.
 - e. Confirmar la adecuación de los servicios prestados a ciertos pacientes identificados con una necesidad especial. Ejemplos de necesidades especiales serían pacientes con obesidad y/u obesidad mórbida, embarazadas, personas sin hogar, niños, pacientes víctimas de fraude, entre otros.
2. Aumentar el conocimiento de la población de Puerto Rico acerca de los requisitos, procedimientos, derechos y responsabilidades relacionadas con el acceso y utilización de los servicios cubiertos por el Plan de Salud del Gobierno (PSG).
 - a. Identificar las necesidades de los pacientes que reciben servicios en OPP.
 - b. Diseminar información a la población general sobre sus derechos y responsabilidades como paciente.
 - c. Capacitar a proveedores sobre los requisitos y procedimientos al ofrecer servicios al paciente del PSG y sobre los derechos y responsabilidades de dicho paciente.
 - d. Reducir las barreras en la provisión de información de salud al paciente.

3. Aumentar el acceso y disponibilidad de los servicios que ofrece la OPP.
 - a. Asegurar la continuidad de servicios en periodos no laborables.
 - b. Aumentar el alcance de la OPP en toda la isla para atender los reclamos de los pacientes.
 - c. Informar a la Administración de Seguros de Salud (ASES) y a las aseguradoras acerca de las querellas y barreras reportadas por los pacientes al requerir un servicio para garantizar los derechos de los pacientes.
 - d. Fomentar la creación de política pública en beneficio del paciente.
 - e. Aumentar el acceso a servicios mediante el desarrollo de nuevos proyectos.
 - f. Aumentar las exposiciones de la OPP a la comunidad.
 - g. Fortalecer la provisión de servicios y el recurso humano de la OPP mediante la colaboración con instituciones educativas.

Conclusión

La OPP culminará el presente Año Fiscal 2015-2016 con un presupuesto que refleja una cantidad de dinero no gastada.

Luego de examinar el patrón de gastos y asignación del presupuesto para el corriente año fiscal, se observan varias razones principales por las cuales las mencionadas partidas contienen sobrantes.

- a. Nómina y costos relacionados: \$546,000.00

En la nómina se proyecta que existirá un dinero no utilizado por la cantidad de 546 mil dólares. Esta suma no guarda relación con las necesidades y recursos que necesita para operar la Oficina del Procurador del Paciente. El dinero está reservado para el reclutamiento del personal necesario, sin embargo, la Oficina de Gerencia y Presupuesto ha denegado en múltiples ocasiones la gestión realizada por la Oficina. Esta demora en nombramientos limita la provisión de servicios. No obstante, continuamos realizando las gestiones para lograr el reclutamiento de este personal.

A esto se le debe añadir, que durante el corriente año fiscal ocurrieron las renunciaciones de varias personas que ocupaban posiciones esenciales y a su vez, ostentaban los sueldos más considerables de la agencia.

b. Facilidades y pagos por servicios: \$91,000.00

En esta partida el sobrante que se refleja es relativamente alto. Es por esta razón, que la OPP en la petición presupuestaria del 2017 redujo significativamente la cantidad solicitada. No obstante, somos conscientes de que la cantidad peticionada podría ser mayor que lo utilizado en el año vigente y esto tiene su razón de ser. Es imperante que la OPP adquiera un contrato de apoyo técnico, seguridad y respaldo (“backup”) para los servidores que guardan y protegen la información privilegiada y confidencial que la agencia maneja de los pacientes. Lo anterior se hace en respuesta a los requerimientos estatales y federales sobre la protección de la información de los pacientes.

c. Servicios comprados: \$0

d. Gastos de Transportación y Subsistencia: \$13,000.00

La asignación en esta partida fue de 25 mil dólares. Nuestra proyección es que existirá un sobrante de 13 mil dólares. La razón para la existencia de esta cantidad significativa tiene directa relación con el sobrante mencionado en la partida número uno (1). En este caso los investigadores no pudieron realizar las visitas correspondientes a los hospitales y centros de servicios médicos que hubieran sido naturales a sus tareas por varias razones. Entre estas razones existen dos fundamentales; la primera fue la ausencia de un plan con propósito preventivo por la falta del nombramiento de un Procurador que lo implementara y la segunda es que la Oficina contaba solo con un investigador para toda la Isla reduciendo el gasto en este renglón. La ausencia de fondos asignados a esta partida se reflejaría en la incapacidad del personal de poder realizar investigaciones necesarias para reclamar servicios denegados a suscribientes del PSG traduciéndose en riesgos a la salud y la vida de estas personas.

e. Servicios Profesionales: \$8,000.00

Esta partida refleja un sobrante de 8 mil dólares. El mismo está enmarcado y relacionado con la falta de aprobación por parte de la Oficina de Gerencia y Presupuesto (OGP) de ciertos puestos esenciales para el buen y responsable funcionamiento de la Oficina. Es por tal razón que la Oficina se ha visto en la necesidad de realizar las funciones mediante la contratación de servicios profesionales y no creando los puestos que deben estar asignados a la Oficina. El dinero para los mencionados puestos estaba disponible y así se documentó en la primera partida.

La OPP está atravesando por un proceso judicial muy complejo en la Corte Federal en el cual se acordó realizar la contratación de un Juez Examinador por mutuo acuerdo para así evitar un posible conflicto de interés. El caso mencionado es el Núm. 14-1223 (PG) en el cual la OPP impuso multas administrativas ascendentes a 1.7 billones a una compañía aseguradora y ante lo que dicha aseguradora presentó una demanda ante el Tribunal Federal. El juez asignado al caso señaló graves violaciones al debido proceso de ley por parte de la pasada administración en OPP por lo que es necesario que se revise la determinación de la Agencia y se seleccione un Juez Examinador que sea una persona con experiencia y de gran respeto en el campo del derecho para brindar confiabilidad al proceso que se realice. Al realizar el ejercicio de posibles candidatos que estén disponibles y cumplan con los requisitos mencionados encontramos que sus tarifas por hora fluctúan entre los 175 y los 200 dólares por hora.

f. Otros Gastos: \$3,000.00

Esta partida es dirigida a gastos relacionados a la compra del programa “software” legal Micro Juris, la reparación de vehículos y compra de equipo no capitalizable.

g. Materiales y Suministros: \$15,000.00

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 de mantenimiento de documentación requerida para el funcionamiento de la OPP.

h. Compra de equipo: \$0

La Oficina del Procurador del Paciente ha cumplido cabalmente con la política de reducción de gastos, cuando le estamos solicitando a esta Honorable Comisión una reducción de presupuesto al compararlo con el presupuesto vigente. 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, que el sistema de servicios de salud debe responder a las necesidades de las pacientes atendiendo sus quejas y que dicho sistema debe estar centrado en el paciente. Por otro lado, a esta Procuraduría se le ha reducido el 18% de su presupuesto, lo que impactará severamente a los pacientes que quedarán desprovistos de nuestros servicios. Servicios dirigidos a proteger el derecho más importante para el ser humano, el derecho a la salud. Ante este desafío, queremos recordarles que la calidad del servicio, además de ser un derecho, mejora la calidad de vida, reduce los altos costos de servicios de salud y contribuye al desarrollo económico de un país. Por lo que es apremiante para el Estado que esta Agencia continúe desarrollando las estrategias contempladas para el próximo año, tomando en consideración el presupuesto solicitado ascendente a **\$2,792,000.00**. Ante la consideración de esta Honorable Comisión queda la petición presupuestaria para el Año Fiscal 2017 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 AF2016-2017 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