

# OFICINA DEL PROCURADOR DEL PACIENTE

## BASE LEGAL

La [Ley 77-2013](#), según enmendada, conocida como "Ley del Procurador del Paciente del Estado Libre Asociado de Puerto Rico", crea esta Oficina responsable de garantizar la accesibilidad del cuidado médico y velar que el servicio médico ofrecido sea de calidad y esté basado en las necesidades del paciente. Esta entidad además, tiene a su cargo orientar a los pacientes sobre los derechos y responsabilidades impuestos en la [Ley 194-2000](#), según enmendada, conocida como "Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente".

## 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 en Puerto Rico.

## RECURSOS HUMANOS

	2020	2021	2022	2023
	Sep	Mar	Sep	Proy.
Cantidad total de puestos	21	25	31	31

Los datos provienen del Informe de Puestos Ocupados certificado por la Agencia al 30 de septiembre de cada año fiscal. El número correspondiente al año fiscal 2022-2023 es proyectado durante el proceso presupuestario.

## PRESUPUESTO APROBADO PARA EL AÑO FISCAL 2022-2023

El Presupuesto Aprobado para el Año Fiscal 2022-2023 responde a las necesidades, retos sociales y fiscales que enfrenta el Gobierno de Puerto Rico. De igual modo, asegura el funcionamiento de cada una de sus instrumentalidades y a su vez considera los requerimientos presupuestarios establecidos por la Junta de Supervisión y Administración Financiera (la Junta), creada bajo la Ley de Supervisión, Administración, y Estabilidad Económica de Puerto Rico (Puerto Rico Oversight, Management and Economic Stability Act of 2016, en adelante "PROMESA", por sus siglas en inglés), Pub. L. No. 114-187,130 Stat. 2183 (2016). En particular, establece una base sólida para continuar elaborando y administrando presupuestos fiscalmente responsables y balanceados, con los lineamientos necesarios para un gobierno "post-PROMESA".

Este presupuesto armoniza con el Plan Fiscal Certificado por la Junta, mediante la asignación de recursos en áreas prioritarias como salud, educación, seguridad, entre otras como el pago de pensiones, la justicia salarial y el pago del bono de navidad a los empleados públicos. Además, permite proveer los recursos necesarios a las agencias anticorrupción, para combatir la violencia de género, para atender intereses sociales, fortalecer las iniciativas de

mitigación del cambio climático, entre otros. Gracias a que tenemos mayor actividad y desarrollo económico permitirá mantener un presupuesto balanceado sin aumentar impuestos, entre otras iniciativas programáticas.

## RESUMEN DE LOS RECURSOS CONSOLIDADOS DE LA AGENCIA

(en miles de dólares)	2020	2021	2022	2023
	Gasto	Gasto	Aprobado	Aprobado
<b>Servicio de Apoyo</b>				
<b>Gastos de Funcionamiento</b>				
Dirección y Administración General	1,290	1,366	1,359	1,805
<b>Subtotal, Gastos de Funcionamiento, Servicio de Apoyo</b>	<b>1,290</b>	<b>1,366</b>	<b>1,359</b>	<b>1,805</b>
<b>Pago de Pensiones (Pay As You Go)</b>				
Dirección y Administración General	-	-	176	187
<b>Subtotal, Pago de Pensiones (Pay As You Go), Servicio de Apoyo</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>176</b>	<b>187</b>
<b>Mejoras Permanentes</b>				
Dirección y Administración General	-	-	-	295
<b>Subtotal, Mejoras Permanentes, Servicio de Apoyo</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>295</b>
<b>Total, Servicio de Apoyo</b>	<b>1,290</b>	<b>1,366</b>	<b>1,535</b>	<b>2,287</b>
<b>Total, Programa</b>	<b>1,290</b>	<b>1,366</b>	<b>1,535</b>	<b>2,287</b>

(en miles de dólares)	2020	2021	2022	2023
	Gasto	Gasto	Aprobado	Aprobado
<b>Origen de Recursos</b>				
<b>Gastos de Funcionamiento</b>				
Resolución Conjunta del Presupuesto General	1,290	1,366	1,359	1,805
<b>Subtotal, Gastos de Funcionamiento</b>	<b>1,290</b>	<b>1,366</b>	<b>1,359</b>	<b>1,805</b>

**Pago de Pensiones (Pay As You Go)**

Resolución Conjunta del Presupuesto General	-	-	176	187
<b>Subtotal, Pago de Pensiones (Pay As You Go)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>176</b>	<b>187</b>

**Mejoras Permanentes**

Resolución Conjunta del Presupuesto General	-	-	-	295
<b>Subtotal, Mejoras Permanentes</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>295</b>

<b>Total, Origen de Recursos</b>	<b>1,290</b>	<b>1,366</b>	<b>1,535</b>	<b>2,287</b>
----------------------------------	--------------	--------------	--------------	--------------

(en miles de dólares)

	2020	2021	2022	2023
	Gasto	Gasto	Aprobado	Aprobado
<b>Concepto</b>				
<b>Gastos de Funcionamiento de la RC del Fondo General</b>				
Nómina y Costos Relacionados	921	951	1,000	1,282
Facilidades y Pagos por Servicios Públicos	29	30	67	34
Servicios Comprados	196	184	191	213
Gastos de Transportación y Subsistencia	2	-	7	4
Servicios Profesionales	92	101	49	263
Otros Gastos	2	9	3	3
Materiales y Suministros	2	5	1	2
Compra de Equipo	46	84	18	1
Anuncios y Pautas en Medios	-	1	23	3
Pago de Deudas Contraídas en Años Anteriores	-	1	-	-
<b>Subtotal, Gastos de Funcionamiento de la RC del Fondo General</b>	<b>1,290</b>	<b>1,366</b>	<b>1,359</b>	<b>1,805</b>
<b>Pago de Pensiones (Pay As You Go) de la RC del Fondo General</b>				
Pago de Pensiones (Pay as You Go)	-	-	176	187
<b>Subtotal, Gastos de Funcionamiento de la RC del Fondo General</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>176</b>	<b>187</b>
<b>Mejoras Permanentes de la RC del Fondo General</b>				
Mejoras Permanentes	-	-	-	295
<b>Subtotal, Mejoras Permanentes de la RC del Fondo General</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>295</b>

<b>Total de la RC del Fondo General</b>	<b>1,290</b>	<b>1,366</b>	<b>1,535</b>	<b>2,287</b>
<b>Total del Fondo General</b>	<b>1,290</b>	<b>1,366</b>	<b>1,535</b>	<b>2,287</b>
<b>Total, Concepto</b>	<b>1,290</b>	<b>1,366</b>	<b>1,535</b>	<b>2,287</b>

## **PROGRAMA DE SERVICIO DIRECTO**

### **Dirección y Administración General**

#### **Descripción del Programa**

Integra las funciones y tareas relacionadas con los servicios administrativos, de asistencia, investigación y protección al paciente. Esto con el propósito de diseñar, desarrollar y dirigir los planes programáticos de los servicios ofrecidos a los pacientes para la radicación y solución de sus querellas. Además, ofrece servicios de orientación y diseño de estrategias educativas para incrementar el conocimiento de la población de pacientes y proveedores de servicios de salud sobre los derechos y responsabilidades contenidos en la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente. Asimismo, realiza inspecciones oculares, auditorías de cumplimiento y prepara informes especiales para elevar planteamientos a los foros correspondientes basados en los hallazgos de nuestras intervenciones.

#### **Clientela**

Pacientes que acuden al sistema de prestación de servicios de salud que no posean un plan de cuidado de salud.