

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

	2019	2020	2021	2022
	Sep	Sep	Mar	Proy.
Cantidad total de puestos	26	21	25	46

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 2021-2022 es proyectado durante el proceso presupuestario.

PRESUPUESTO PROPUESTO PARA EL AÑO FISCAL 2021-2022

El Presupuesto Propuesto responde a las necesidades y retos sociales más apremiantes para el Gobierno de Puerto Rico y, a su vez, asegura el funcionamiento continuo de cada una de sus instrumentalidades. También, responde a los requerimientos presupuestarios para el Año Fiscal 2021-2022 establecidos por la Junta de Supervisión y Administración Financiera, 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).

Con este Presupuesto, logramos la armonía entre la política pública del Gobierno y la política financiera de la JSAF, permitiéndonos tomar las medidas necesarias para el éxito futuro de Puerto Rico. Además, este Presupuesto Propuesto mantiene la política pública de esta Administración de no bajar las pensiones de nuestros jubilados, de proveer los recursos necesarios para atender la pandemia provocada por el COVID-19, proveer los recursos necesarios a nuestras agencias anticorrupción, de proporcionar los recursos para combatir la violencia de género, de

fortalecer las iniciativas de mitigación del cambio climático y mantener un presupuesto balanceado sin aumentar impuestos, entre otras iniciativas.

RESUMEN DE LOS RECURSOS CONSOLIDADOS DE LA AGENCIA

(en miles de dólares)	2019	2020	2021	2022
	Gasto	Gasto	Asig.	Asig.
Servicio de Apoyo				
Gastos de Funcionamiento				
Dirección y Administración General	1,405	1,290	1,597	1,359
Subtotal, Gastos de Funcionamiento, Servicio de Apoyo	1,405	1,290	1,597	1,359
Pago de Pensiones (Pay As You Go)				
Dirección y Administración General	-	-	153	176
Subtotal, Pago de Pensiones (Pay As You Go), Servicio de Apoyo	-	-	153	176
Total, Servicio de Apoyo	1,405	1,290	1,750	1,535
Total, Programa	1,405	1,290	1,750	1,535
(en miles de dólares)	2019	2020	2021	2022
	Gasto	Gasto	Asig.	Asig.
Origen de Recursos				
Gastos de Funcionamiento				
Fondos Federales	5	-	-	-
Resolución Conjunta del Presupuesto General	1,400	1,290	1,597	1,359
Subtotal, Gastos de Funcionamiento	1,405	1,290	1,597	1,359
Pago de Pensiones (Pay As You Go)				
Resolución Conjunta del Presupuesto General	-	-	153	176
Subtotal, Pago de Pensiones (Pay As You Go)	-	-	153	176
Total, Origen de Recursos	1,405	1,290	1,750	1,535

(en miles de dólares)	2019	2020	2021	2022
	Gasto	Gasto	Asig.	Asig.
Concepto				
Gastos de Funcionamiento de la RC del Fondo General				
Nómina y Costos Relacionados	1,008	921	1,103	1,000
Facilidades y Pagos por Servicios Públicos	34	29	36	67
Servicios Comprados	209	196	183	191
Gastos de Transportación y Subsistencia	4	2	5	7
Servicios Profesionales	132	92	109	49
Otros Gastos	9	2	57	3
Materiales y Suministros	4	2	1	1
Compra de Equipo	-	46	102	18
Anuncios y Pautas en Medios	-	-	1	23
Subtotal, Gastos de Funcionamiento de la RC del Fondo General	1,400	1,290	1,597	1,359
Pago de Pensiones (Pay As You Go) de la RC del Fondo General				
Pago de Pensiones (Pay as You Go)	-	-	153	176
Subtotal, Gastos de Funcionamiento de la RC del Fondo General	-	-	153	176
Total de la RC del Fondo General	1,400	1,290	1,750	1,535
Total del Fondo General	1,400	1,290	1,750	1,535
Gasto de Funcionamiento de otros recursos				
Otros Gastos	5	-	-	-
Subtotal, Gastos de Funcionamiento de otros recursos	5	-	-	-
Total, Concepto	1,405	1,290	1,750	1,535

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.

Datos Estadísticos	2020	2021	2022
Casos atendidos en Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales	65	91	150
Clientela atendida	19,669	24,219	33,100
Llamadas atendidas (Centro de Llamadas)	9,468	9,461	13,500
Orientaciones ofrecidas (Centro de Llamadas)	5,909	8,188	12,282
Querellas resueltas	1,150	1,650	1,900
Cantidad de contratos de servicios profesionales	11	18	10
Puestos Regulares de Carrera	16	14	14
Puestos Transitorios	-	8	24

Los datos estadísticos son información provista por la Agencia durante el proceso presupuestario del año fiscal 2021-2022