

OFICINA DEL PROCURADOR DEL PACIENTE

BASE LEGAL

La [Ley 77-2013](#) , según enmendada, conocida como "Ley del Procurador del Paciente del Gobierno de Puerto Rico", crea la 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

Puestos Ocupados y Propuestos	2015	2016	2017		2018
	Sept./14	Sept./15	Sept./16	Feb./17	Proy.
Cantidad total de puestos	45	34	35	35	33

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 2017-2018 es proyectado durante el proceso presupuestario.

PRESUPUESTO RECOMENDADO PARA EL AÑO FISCAL 2017-2018

El presupuesto recomendado para el Año Fiscal 2017-2018 está basado en la metodología de Presupuesto Base Cero (PBC) conforme a la Política Pública establecida en el Boletín Administrativo Núm. OE-2017-05. El PBC es una estrategia presupuestaria y de política fiscal cuyo objetivo fundamental es lograr que un gobierno no pueda gastar más de lo que recauda, limitando así el incremento de la deuda pública y garantizando la sostenibilidad de las finanzas públicas tanto a corto como a largo plazo. Como parte de este proceso, se contempla evaluar y justificar anualmente todos los programas y gastos de los departamentos, agencias o instrumentalidades del gobierno partiendo de cero, sin tomar en consideración las asignaciones presupuestarias de años anteriores. Esto facilita la búsqueda de nuevas formas de ofrecer servicios más eficientes y efectivos que permitan una mejora en la calidad de los servicios, la eliminación de duplicidad en los ofrecimientos de servicios y una reducción en los gastos.

El presupuesto recomendado está acorde al Plan Fiscal aprobado por la Junta de Supervisión y Administración Financiera, según establece la Sección 201 de 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).

El presupuesto consolidado recomendado asciende a \$2,046,000 provenientes de la Resolución Conjunta del Presupuesto General.

OFICINA DEL PROCURADOR DEL PACIENTE

Los gastos de funcionamiento permitirán el cumplimiento con los deberes ministeriales cónsono con la aplicación de la política pública establecida en los Boletines Administrativos Núm. OE-2017-01, OE-2017-09 y el Plan Fiscal aprobado por la Junta de Supervisión y Administración Financiera creada bajo el PROMESA.

RESUMEN DE LOS RECURSOS CONSOLIDADOS DE LA AGENCIA

Presupuesto Consolidado (en miles de dólares)	2015	2016	2017	2018
Servicio Directo				
Programa				
Gastos de Funcionamiento	Gasto	Gasto	Asig.	Recom.
Dirección y Administración General	2,635	2,164	2,363	2,046
Subtotal, Gastos de Funcionamiento, Servicio Directo	2,635	2,164	2,363	2,046
Total, Servicio Directo	2,635	2,164	2,363	2,046
Total, Programa	2,635	2,164	2,363	2,046
Origen de Recursos				
Gastos de Funcionamiento				
Resolución Conjunta del Presupuesto General	2,635	2,161	2,363	2,046
Asignaciones Especiales	0	3	0	0
Subtotal, Gastos de Funcionamiento	2,635	2,164	2,363	2,046
Total, Origen de Recursos	2,635	2,164	2,363	2,046
Concepto				
Gastos de Funcionamiento de la RC del Fondo General				
Nómina y Costos Relacionados	2,012	1,637	1,632	1,540
Facilidades y Pagos por Servicios Públicos	44	47	138	46
Servicios Comprados	264	256	242	260
Gastos de Transportación	7	5	25	9
Servicios Profesionales	274	146	122	158
Otros Gastos Operacionales	25	25	64	15

OFICINA DEL PROCURADOR DEL PACIENTE

Pago de Deuda de Años Anteriores	1	3	0	0
Compra de Equipo	0	35	35	14
Materiales y Suministros	8	7	105	4
Subtotal, Gastos de Funcionamiento de la RC del Fondo General	<u>2,635</u>	<u>2,161</u>	<u>2,363</u>	<u>2,046</u>
Total de la RC del Fondo General	<u>2,635</u>	<u>2,161</u>	<u>2,363</u>	<u>2,046</u>
Gastos de Funcionamiento de la AE del Fondo General				
Servicios Comprados	0	3	0	0
Subtotal, Gastos de Funcionamiento de la AE del Fondo General	<u>0</u>	<u>3</u>	<u>0</u>	<u>0</u>
Total de la AE del Fondo General	<u>0</u>	<u>3</u>	<u>0</u>	<u>0</u>
Total del Fondo General	<u>2,635</u>	<u>2,164</u>	<u>2,363</u>	<u>2,046</u>
Total, Concepto	<u>2,635</u>	<u>2,164</u>	<u>2,363</u>	<u>2,046</u>

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.

OFICINA DEL PROCURADOR DEL PACIENTE

Datos Estadísticos	2016	2017	2018
Casos atendidos en Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales	647	683	720
Llamadas atendidas (Centro de Llamadas)	33,939	30,000	37,000
Orientaciones ofrecidas (Centro de Llamadas)	26,131	23,000	28,000
Querellas resueltas	3,771	2,354	3,000

Los datos estadísticos son información provista por la Agencia durante el proceso presupuestario del Año Fiscal 2017-2018.