



Secretaría

MANUEL A. TORRES NIEVES

Manuel A. Torres Nieves
SECRETARIO DEL SENADO

- Ver al dorso
- Para su información
- Notas
- Para mantenerle al día
- Expediente
- Dar Cuenta
- Registrar y Procesar

Senado
DE PUERTO RICO

EL CAPITOLIO
PO Box 9023431
San Juan, Puerto Rico
00902-3431

T: 787.722.3460
787.722.4012
F: 787.723.5413
E: mantorres@senadopr.us
W: www.senadopr.us

REFERIDO A:

COMISIONES PERMANENTES

- Hacienda
- Gobierno
- Seguridad Pública y Judicatura
- Salud
- Educación y Asuntos de la Familia
- Desarrollo Económico y Planificación
- Urbanismo e Infraestructura
- Jurídico Penal
- Jurídico Civil
- Agricultura
- Recursos Naturales y Ambientales
- Comercio y Cooperativismo
- Turismo y Cultura
- Trabajo, Asuntos del Veterano y Recursos Humanos
- Bienestar Social
- Asuntos Municipales
- Recreación y Deportes
- Banca, Asuntos del Consumidor y Corporaciones Públicas
- Desarrollo de la Región del Oeste
- Asuntos de la Mujer
- Asuntos Internos
- Reglas y Calendario
- Asuntos Federales
- De la Montaña
- Ética

COMISIONES ESPECIALES

- Puerto de las Américas
- Derecho de Autodeterminación del Pueblo de Puerto Rico
- Sobre Reforma Gubernamental

COMISIONES CONJUNTAS

- Informes Especiales del Contralor
- Donativos Legislativos de Puerto Rico
- Internado Córdova-Fernós
- Internado Pilar Barbosa
- Internado Ramos Comas
- Código Penal
- Revisión y Reforma del Código Civil
- Alianzas Público Privadas
- Auditoría Fiscal y Manejo Fondos Públicos
- Revisión Continua Código Penal y Reforma de las Leyes



**OFICINA del
PROCURADOR de la
SALUD**

Gobierno de Puerto Rico

RECIBIDO SECRETARIA
SENADO DE P.R.

2012 JAN 10 PM 3:32

15168

Hon. Luis G. Fortuño
Gobernador

Carlos R. Mellado López, MD
Procurador de la Salud

HOJA DE TRÁMITES

A: Secretaría del Senado de Puerto Rico

DE:  Carlos R. Mellado López, MD
Procurador de la Salud

**CERTIFICACIÓN ANUAL REQUERIDA POR EL ARTÍCULO 10 DE LA LEY NÚM. 103
DE 25 DE MAYO DE 2006, SEGÚN ENMENDADA**

3 de enero de 2012

Acción a seguir:

- | | |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Para su conocimiento | <input type="checkbox"/> Reunirnos |
| <input checked="" type="checkbox"/> Para su acción | <input type="checkbox"/> Recomendaciones |
| <input type="checkbox"/> Aprobación | <input type="checkbox"/> Discutir conmigo |
| <input type="checkbox"/> Firma | <input type="checkbox"/> Coordinar |
| <input type="checkbox"/> Investigación | <input type="checkbox"/> Para archivar |
| <input type="checkbox"/> Informar | <input type="checkbox"/> Estatus del documento |

ASUNTO: Se incluye información correspondiente al Año Fiscal 2010-11, relacionada con la Certificación Anual Requerida por el Artículo 10 de la Ley Núm. 103 de 25 de Mayo de 2006, según enmendada; cumplimentando las partes I al VIII del Formulario OC-G-134, según procede en ley.

Recibido por: _____

Fecha: _____

Hora: _____

"Proteger tu salud es nuestra misión"





Anejo 2
RECIBIDO SECRETARÍA
SENAPO DE P.R.
2012 JAN 10 PM 3:32

**CERTIFICACIÓN ANUAL REQUERIDA POR EL ARTÍCULO 10 DE LA LEY NÚM. 103
DEL 25 DE MAYO DE 2006, SEGÚN ENMENDADA¹**

Nosotros, Carmen Selgado Rodríguez, Ejecutivo Principal y
(nombre)
Carmen L. Cruz Matos, Director(a) de Finanzas de
(nombre)
Oficina Administración Procuraduría / Oficina Procurador de la Salud, certificamos que la información que
(nombre de la entidad gubernamental)

se incluye en las partes de la I a la VIII del *Formulario OC-G-134, Información Correspondiente al Año Fiscal 2010-11 Relacionada con la Certificación Requerida por el Artículo 10 de la Ley Núm. 103 del 25 de mayo de 2006*, según enmendada, en cumplimiento de la *Ley Núm. 103*, refleja la realidad de todos los ingresos, todos los gastos, todas las transacciones de contabilidad, y todas las deudas y las obligaciones de la referida entidad.

En San Juan, Puerto Rico, hoy 29 de diciembre de 2011.
(día) (mes) (año)

[Signature] Ejecutivo Principal
Oficina Administración de Procuraduría
Affidavit Núm. -14-
Carmen L. Cruz Matos Director(a) de Finanzas
Oficina Procurador de la Salud

Jurado y suscrito ante mí por Carmen Selgado Rodríguez, mayor de edad,
en calidad de Administradora de Procuraduría y vecino(a) de Guaynabo y por
Carmen L. Cruz Matos, mayor de edad, en calidad de Directora Finanzas Oficina Procurador de la Salud
y vecino(a) de Bayamón a quienes doy fe de conocer personalmente o haber
identificado mediante conocimiento personal.

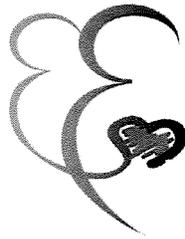
En San Juan, Puerto Rico, hoy 29 de diciembre de 2011.
(día) (mes) (año)



[Signature]
Notario Público

¹ Esta Certificación se debe remitir a esta Oficina con las partes de la I a la VIII del *Formulario OC-G-134*, no más tarde del 31 de diciembre de cada año.

Hon. Luis G. Fortuño
Gobernador



OFICINA del
PROCURADOR de la
SALUD

Gobierno de Puerto Rico

Carlos R. Mellado López, MD
Procurador de la Salud

28 de diciembre de 2011

Carmen Salgado Rodríguez
Administradora
Oficina de Administración de las Procuradurías
San Juan, Puerto Rico

Estimada señora Salgado:

Conforme al Artículo 10 de la Ley 103 del 25 de mayo de 2006, según enmendada conocida como Ley para la Reforma Fiscal del Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico del 2006, someto Certificación y juramentación requerida. La misma debe ser radicada en la Cámara de Representantes, Senado de Puerto Rico y la Oficina de Gerencia y Presupuesto.

La información está incluida en los formularios según establecido en la carta circular OC-12-04 del 14 de octubre de 2011 emitida por la Oficina de Contralor de Puerto Rico. Se acompañan los formularios I al VIII.

De acuerdo al Plan de Reorganización Número 1 de 2010, en el Artículo 6. Funciones y Facultades del Administrador en inciso (a) planificar, organizar y dirigir todos los asuntos y operacionales relacionados con los recursos humanos, contratación de servicios, asignación presupuestaria, adquisición, uso y control de equipo, medios de comunicación y tecnología, prensa materiales y propiedad, reproducción de documentos y otros materiales y demás asuntos y transacciones relacionados al manejo y gobierno interno de la OAP y de las Procuradurías.

Le someto el informe a los efectos de que el mismo sea debidamente juramentado y radicado en los organismos requeridos del 31 de diciembre de 2011.

Cordialmente,

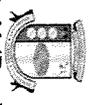

Carlos R. Mellado López, MD
Procurador

"Proteger tu salud es nuestra misión"

PO Box 11247, San Juan, Puerto Rico 00910-2347

T. (787) 977-0909 / F. (787) 977-0915

Servicios: (787) 977-1100 (Metro) / 1-800-981-0031 (Isla)



oct. 11 (Rev.)
 OC-12-04

Nombre de la entidad: [1]
 Número de unidad: [2]

Ofic del Procurador de la Salud antes Ofic del Procurador del Paciente
 2246

**Información Correspondiente al Año Fiscal 2010-11 Relacionada con la
 Certificación Requerida por el Artículo 10 de la Ley Núm. 103 del 25 de mayo de 2006, según enmendada**

Parte I. Criterio a): Informe de Puestos Ocupados y Gastos de Nómina y Costos Relacionados a Principio y a Final del Año Fiscal 2010-11

Categoría	Puestos Ocupados [3]		Diferencia [13] ([12] - [11])
	1 Jul. 2010 [14]	30 Jun. 2011 [12]	
Carrera : [4]	0		
Regular [4a]	23	24	1
Probatorio [4b]	0	0	0
Total carrera: [4c]	23	24	1
Transitorio: [5]	0	17	17
Irregular: [6]	0		
Confianza: [7]			
Con derecho a reinstalación: [7a]		4	3
Sin derecho a reinstalación: [7b]		2	1
Total de confianza: [7c]		9	7
Otros: [8]		0	0
Total de Puestos: [9]		32	48
Gastos de Nóminas y Costos Relacionados: [10]	Gastos Presupuestados Año Fiscal 2010-11	Gastos Incurredos Año Fiscal 2010-11	Diferencia
	1,577,581.00	1,577,272.00	309

Preparado por:

Certifico Correcto:

Lisandra Otero Nieves
 Nombre de la persona que preparó el documento

Stella M. González
 Nombre del supervisor/funcionario a cargo del área

Firma

Firma

Consultora de Capital Humano

Ayudante Especial

Puesto /8/-9// -0909
 Fecha /8/-9// -0909
 Teléfono

Puesto /8/-9// -0909
 Fecha /8/-9// -0909
 Teléfono

Nombre de la entidad: [1]
 Número de unidad: [2]

Oficina del Procurador de la salud
 Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales

Información Correspondiente al Año Fiscal 2010-11 Relacionada con la
 Certificación Requerida por el Artículo 10 de la Ley Núm. 103 del 25 de mayo de 2006, según enmendada

Parte II:

Criterio b): Relación de los Servicios Profesionales y Consultivos Recibidos Durante el Año Fiscal 2010-11

Persona o Entidad Contratada	Número de Contrato	Tipo de Contrato [5]		Tipo de Servicio [6]	Vigencia [7]			Fecha de Orçamento [8]	Cuantía [9]	Origen de los Fondos [10]	Observaciones [11]
		Nuevo [5a]	Emmendada [5b]		Fecha de Inicio [7a]	Fecha de Terminación [7b]	Fecha de [7c]				
Ldo. Cesar R. Diaz Vaz	2011-000001	X		Servicios Legales	28-jul	31-oct-10	28-jun-10	\$ 12,240.00	Presup. General		
Dra. Rosnilda Adorno To	2011-000002	X		Asesoram. Medico	28-jul	31-oct-10	28-jun-10	\$ 12,000.00	Presup. General		
Shella Gonzalez	2011-000003	X		Contab/Auditoria	14-ago-10	30-jun-11	14-ago-10	\$ 30,600.00	Presup. General		
Sharlene Serrano	2011-000004	X		Serv. Rel. con Salu	13-sep-10	30-jun-11	13-sep-10	\$ 21,600.00	Presup. General		
Dra. Rosnilda Adorno To	2011-000005	X		Serv. Rel. con Salu	15-nov-10	30-jun-11	15-nov-10	\$ 24,000.00	Presup. General		
Lisandra Otero Nieves	2011-000006	X		Serv. Consult. Adm	01-nov-10	30-jun-11	01-nov-10	\$ 29,274.00	Presup. General		
Ldo. Cesar R. Diaz Vaz	2011-000007	X		Servicios Legales	06-dic-10	30-jun-11	06-dic-10	\$ 18,207.00	Presup. General		
Ada Iris Pérez	2011-000008	X		Serv. Consult. Adm	21-dic-10	30-jun-11	21-dic-10	\$ 10,710.00	Presup. General		
Ldo. Rey Izquierdo	2011-000009	X		Servicios Legales	29-dic-10	30-jun-11	29-dic-10	\$ 21,420.00	Presup. General		
Ldo. Deplo. Justicia	2011-000010	X		Servicios Legales	02-may-11	30-jun-11	02-may-11	\$ 26,000.00	Presup. General		

Preparado por:

Luz N. Esquillin Garcia

Nombre de la persona que preparó el documento

Firma

Administradora de Sistemas de Oficina

Puesto

20-dic-11

Fecha

787-977-0809/ ext 4230

Teléfono

Certifico Correcto:

Ldo. José A. García García

Nombre del supervisor o funcionario a cargo del área

Firma

Procurador Auxiliar Asuntos Legales

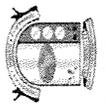
Puesto

20-dic-11

Fecha

787-977-0909/ ext 4230

Teléfono



OFICINA DEL CONTRALOR
San Juan, Puerto Rico

oct. 11 (Rev.)
OC-12-04

Nombre de la entidad: [1]
Número de unidad: [2]

Ofic. Proc. Del Procurador de la Salud Ante Ofic. Del Procurador del Paciente
2246

**Información Correspondiente al Año Fiscal 2010-11 Relacionada con la
Certificación Requerida por el Artículo 10 de la Ley Núm. 103 del 25 de mayo de 2006, según enmendada**

Parte III. Criterio c): Análisis de las Economías Alcanzadas o el Incremento en los Gastos Incurridos Durante el Año Fiscal 2010-11 1/2

Concepto [3]	Presupuesto Autorizado [4]	Gasto Incurrido [5]	Diferencia		Observaciones [7]
			Economía o Exceso del Gasto Incurrido versus lo Presupuestado [6]		
			([4] - [5])		
Nominasy Costo relacionado	1577,581.00	1577,272.00	309.00		
Facilidades y pago por Serv. Publ	210,000.00	171,651.00	38,349.00		
Servicios Comprados	260,500	247,601.59	12,898.41		
Gastos de Transportación	6000	5,762.66	237.34		
Servicios Profesionales	195,000.00	139,626.00	55,374.00		
Otros Gastos	0	0	0.00		
Materiales y Suministro	2,827.00	2,826.00	1.00		
Compra de equipo	0	0	0.00		
Anuncios Pautas en Medios	0	0	0.00		
Asignación Englobada	354,972.00	352,494.00	2,478.00		
Pago de deudas de años anterior	14875	12722	2,153.00		
Total Presupuesto	2621,755.00	2509,955.25	111,799.75		

Preparado por: Sheila M. González Figueroa
Nombre de la persona que preparó el documento

Certifico Correcto:

Carmen L. Cruz Matos

Firma
Ayudante Especial
Puesto

Nombre del supervisor o funcionario a cargo del área
Firma
Directora de Servicios Administrativos
Puesto

Fecha
Teléfono

Fecha
Teléfono

Incremento en gastos se refiere al exceso de los gastos incurridos versus los gastos presupuestados.
De no tener economías o incrementos en los gastos incurridos durante el año fiscal 2010-11, agradeceremos que lo indique en la columna de observaciones.



Oct. 11 (Rev.)
OC-12-04

Nombre de la entidad: [1] Oficina del Procurador de la salud antes Oficina del Procurador del Paciente
Número de unidad: [2] 2246

Parte IV.

Información Correspondiente al Año Fiscal 2010-11 Relacionada con la
Certificación Requerida por el Artículo 10 de la Ley Núm. 103 del 25 de mayo de 2006, según enmendada
Criterio d): Recomendaciones para Realizar Economías Adicionales, Incluido un Análisis de Duplicidad
de Funciones Dentro del Organismo Durante el Año Fiscal 2010-11 1/

Concepto [3]	Recomendaciones [4]	Observaciones [5]
1		
2		
3		
4		
5		
6		

Preparado por:

Shella W. Gonzalez-Figueroa
Shella W. Gonzalez-Figueroa
Nombre de la persona que preparó el documento

Firma

Ayudante Especial

Puesto

Fecha

787-977-0909

Teléfono

Certifico Correcto:

Carmen L. Cruz Matos

Nombre del supervisor o funcionario a cargo del área

Firma

Directora de Servicios Administrativos

Puesto

Fecha

787-977-0909

Teléfono

1/ De no tener recomendaciones para realizar las economías adicionales, agradeceremos que lo indique en la columna de observaciones.

Nombre de la entidad: [1] Oficina del Procurador de la Salud antes Oficina del Procurador del Paciente
 Número de unidad: [2] 2246

Información Correspondiente al Año Fiscal 2011-11 Relacionada con la
 Certificación Requerida por el Artículo 10 de la Ley Núm. 103 del 25 de mayo de 2006, según enmendada

Parte VI.

Criterio f): Ingresos Mensuales Recibidos Comparados con los Ingresos Presupuestados (Proyectados) para el Año Fiscal 2010-11 1/

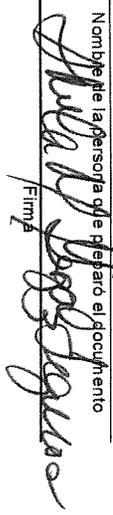
Mes	Ingreso Presupuestado (Proyectado)	Ingreso Recibido	Diferencia	Observaciones
			[5] ([3] - [4])	
1 Julio 2010	[3] 2621754	[4] 2621754	0	[6]
2 agosto 2010				
3 septiembre 2010				
4 octubre 2010				
5 noviembre 2010				
6 diciembre 2010				
7 enero 2011				
8 febrero 2011				
9 marzo 2011				
10 abril 2011				
11 mayo 2011				
12 junio 2011				
Total	2621754	2621754	0	

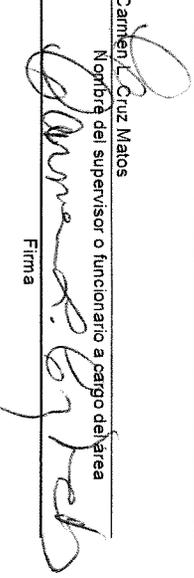
Preparado por:

Sheila M. González Figueroa

Certifico Correcto:

Carmen Cruz Matos

Nombre de la persona que preparó el documento

 Firma

Nombre del supervisor o funcionario a cargo del área

 Firma

Ayudante Especial
 Puesto

Directora de Servicios Administrativos
 Puesto

Fecha 28/12/2011 Teléfono 787-977-0909

Fecha 28/12/2011 Teléfono 787-977-0909

1/ El formato se debe seguir para informar los ingresos proyectados comparados con los ingresos recibidos por cada mes que comprende el año fiscal 2010-11. Ello, para cada uno de los fondos de donde provino el ingreso de la entidad gubernamental. Esto incluye los ingresos propios, la asignación presupuestaria, las asignaciones especiales, los fondos federales y los recursos presupuestados de cualquier otro fondo. Se debe completar esta Parte para cada uno de los fondos. La información relacionada con la asignación presupuestaria se debe suministrar en términos mensuales, por lo que se debe prorratear el importe recibido entre doce meses. En la columna de observaciones se debe indicar que se prorrateó el importe recibido mediante la asignación presupuestaria para cumplir con el requerimiento de establecer el mismo en términos mensuales.

oct. 11 (Rev.)
 OC-12-04

Nombre de la entidad Oficina del Procurador de la Salud antes Oficina del Procurador del Paciente
 Número de unidad: 2246

Información Correspondiente al Año Fiscal 2010-11 Relacionada con la
 Certificación Requerida por el Artículo 10 de la Ley Núm. 103 del 25 de mayo de 2006, según enmendada ^{1/}

Parte VII. **Criterio g): Gastos Mensuales Incurridos Comparados con los Gastos Presupuestados (Proyectados) para el Año Fiscal 2010-11**

Mes	Gastos Presupuestados (Proyectados) [3]	Gastos Incurridos [4]	Diferencia [5]		Observaciones [6]
			(3) - (4)		
Julio 2010	168,800.00	126,879.00	41,921.00		
agosto 2010	194,863.00	175,997.00	18,866.00		
septiembre 2010	223,400.00	364,476.00	-141,076.00		Liquidación de empleada por jubilación por años de servicios
octubre 2010	278,100.00	160,747.00	117,353.00		
noviembre 2010	231,400.00	260,776.00	-29,376.00		
diciembre 2010	268,000.00	179,004.00	88,996.00		
enero 2011	212,600.00	184,341.00	28,259.00		
febrero 2011	208,900.00	131,168.00	77,732.00		
marzo 2011	205,400.00	188,166.00	17,234.00		
abril 2011	215,500.00	187,352.00	28,148.00		
mayo 2011	209,400.00	147,488.00	61,912.00		
junio 2011	205,391.00	403,561.00	-198,170.00		Incluye pago de Sentencia por restituir a empleada cesantada
Total	2621,754.00	2509,955.00	111,799.00		

Preparado por: [Firma] Certifico Correcto: Carmen L. Cruz Matos

Nombre de la persona que preparó el documento [Firma] Nombre del supervisor o funcionario a cargo del área [Firma]

Firma [Firma] Firma [Firma]
 Ayudante Especial Puesto Directora de Servicios Administrativos
 Fecha 28/12/2011 Fecha 28/12/2011
 Teléfono 787-977-0909 Teléfono 787-977-0909

^{1/} El formato se debe seguir para informar los gastos presupuestados comparados con los gastos incurridos por cada mes que comprende el año fiscal 2010-11. Esto, para cada uno de los fondos contra el cual se incurrió el gasto de la entidad gubernamental.

oct. 11 (Rev.)
 OC-12-04

Nombre de la entidad: [1] Oficina del Procurador de la Salud antes Oficina del Procurador del Paciente
 Número de unidad: [2] 2246

**Información Correspondiente al Año Fiscal 2010-11 Relacionada con la
 Certificación Requerida por el Artículo 10 de la Ley Núm. 103 del 25 de mayo de 2006, según enmendada**

Parte VIII.

Criterio h): Detalles de los Instrumentos Financieros (Inversiones) que la Entidad Gubernamental tenía al 30 de junio de 2011' [3]

	Nombre Institución Bancaria o Procedencia [4]	Fecha		Valor Nominal [7]	Tipo de Interés [8]	Fondo [9]	Observaciones [10]
		Origen [5]	Vencimiento [6]				
1							Oficina del Procurador de la Salud no posee
2							Instrumentos financieros ya que nuestro
3							Presupuesto proviene de asignaciones
4							del Fondo General
5							
6							
7							
8							

Preparado por:

Certifico Correcto:

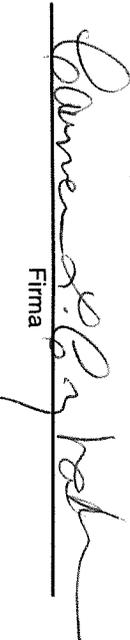
Sheila M. González Figueroa

Carmen L. Cruz Matos

Nombre de la persona que preparó el documento

Nombre del supervisor o funcionario a cargo del área


 Firma


 Firma

Ayudante Especial
 Puesto

Directora de Servicios Administrativos
 Puesto

787-977-0909
 Teléfono

28/2/2011
 Fecha

787-977-0909
 Teléfono

1/ De no tener instrumentos financieros al 30 de junio de 2011, agradeceremos que lo indique en la columna de observaciones.



Nombre de la entidad: [1] Oficina del Procurador de la Salud antes Oficina del Procurador del Paciente

Número de unidad: [2] 2246

**Información Correspondiente al Año Fiscal 2010-11 Relacionada con la
Certificación Requerida por el Artículo 10 de la Ley Núm. 103 del 25 de mayo de 2006, según enmendada**

Parte V.

**Criterio e): Medidas Objetivas para Determinar la Eficiencia y Efectividad en Cumplir
con sus Objetivos y Responsabilidades, según lo Dispuesto en su Ley Orgánica ^{1/}**

Año Fiscal 2010-11

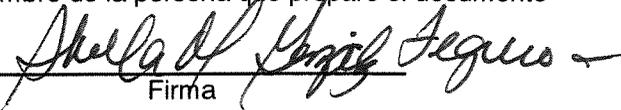
Concepto [3]	Medidas Objetivas [4]	Observaciones [5]
Servicios del Paciente	Promedio de llamadas atendidas por representantes de Servicios a través de nuestra línea libre de costo	
	Tiempo Promedio de espera para contestar una llamada a través de nuestra línea libre de costo	
	Por cientos de llamadas abonadas por servicios de OPS a través de nuestra línea libre de costo	
	Número de querellas resueltas por mes del empleado	
	Por cientos de querellas resueltas que cumplen con los Parámetros de calidad	
	Tiempo promedio para la solución de querellas de acción inmediata y de rutina	
	Por cientos de clientes satisfechos de los Servicios ofrecido por la OPS	
	Número de vías de accesos para hacer disponible los servicios de la Ops y utilización por los clientes	
	Número de investigaciones realizadas por orden del Procurador y por cientos de investigaciones por mérito	
	Número de investigaciones que cumplieron con los parámetros establecidos por el abogado	
	Por cientos de investigaciones o querellas contra médicos en el ejercicio de su profesión que se refieren al TEM	
	Números de plantamientos sometidos por la OPS a los organismos concernidos que ha ocasionado respuestas positivas para garantizar los derechos de los pacientes.	
	Número de casos adjudicados a favor de los derechos del paciente en los foros correspondientes	
	Por cientos de proyectos de ley radicados conforme a las necesidades a identificar en el proceso de intervención con las querellas e investigaciones, a fin de hacer cumplir los preceptos contenidos en la carta de derechos y responsabilidades del paciente	
	Por cientos de reglamentos aprobados en comparación a los reglamentos que deben estar vigentes conforme a lo dispuesto en la ley habilitadora	
	Tiempo promedio que toma el proceso de vista adjudicativa	
	Número de visitas sorpresa e inspecciones oculares realizadas por el año, que sean pertinentes a una investigación o querella antes nuestra consideración	

Número de iniciativa realizadas por OPS con las aseguradoras y proveedores para mejorar y agilizar el acceso y los servicios de salud	
Número de orientaciones telefónicas ofrecidas por el orientador	
Porcentaje de clientes que resolvieron su situación como resultado de las orientaciones ofrecidas vía teléfonos	
Porcentaje de facilidades médico-hospitalarias en cumplimiento con la exhibición del afiche de la carta de derechos y responsabilidades del paciente	
Número de facilitadores capacitados y certificados como asistentes de defensoría del derecho por organización	
Porcentaje de proveedores que reflejan patrones de querrelas con méritos, a través de nuestro sistema mecanizado de readicación de querrelas y Radicación de solución de querrelas	
Porcentaje de pacientes impactados que reclamaron sus derechos, como resultado de las campañas educativas sobre derechos aplicados a la condición de salud	
Número de reconocimientos públicos otorgados a proveedores y asegurados que cumplen con los criterios establecidos por la OPS para garantizar los derechos de los pacientes	
Cantidad de fondos o otros recursos recibidos por la OPS, proveniente de otras agencias estatales, de gobierno y entidades municipales, del Gobierno Federal, así como del sector privado para el diseño implementación de proyectos y programas hechos ejecutados por la Oficina que por ley se crea, por las organizaciones no gubernamentales de salud, por la sociedad civil u otras entidades gubernamentales	
Tiempo promedio en se procesan las requisiciones	
Presupuesto balanceado al cierre del año fiscal a la luz de los recursos provistos	
Número de peticiones realizadas por la OPS a las agencias concernidas relacionados con destagues / Cesión de empleados para que colaboren en la evaluación de servicios a los pacientes y trámites de querrelas	
Porcentaje de puestos ocupados a base de total de puestos necesarios para atender las necesidades de nuestra clientela con efectividad y eficiencia	
Número de adiestramientos por empleados por año	
Número de veces en que el sistema electrónico está fuera de servicios	
Cambios al sistema mecanizados dirigidos a agilizar nuestras transacciones relacionados con los servicios directos a la clientela interna y externa	
Período de tiempo en que se radica el informe de logros programáticos y administrativos al Gobernador y a los cuerpos legislativos	

Preparado por:

Sheila M. González Figueroa

Nombre de la persona que preparó el documento


Firma

Ayudante Especial

Puesto

Fecha

787-977-0909 ext 4390

Teléfono

Certifico Correcto:


Carmen L. Cruz Matos

Nombre del supervisor o funcionario a cargo del área

Firma

Directora de Servicios Administrativos

Puesto

28/12/2011

Fecha

787-977-0909 ext 4090

Teléfono