

**Misión**

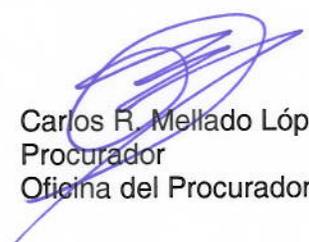
Hacer cumplir a cabalidad los preceptos contenidos en la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente, para así atender e investigar los reclamos de los ciudadanos pacientes de Puerto Rico.

Visión

Ser el medio que garantiza que todo ciudadano paciente en Puerto Rico tenga acceso a un sistema de prestación de servicios de salud de alta calidad y sea tratado dignamente.

Base Legal:

En virtud de la aprobación del Plan de Reorganización Número 1 de 22 de junio de 2011, se crea la Oficina del Procurador de la Salud, como el organismo en la Rama Ejecutiva, que tendrá, entre otras funciones dispuestas en este Plan, atender e investigar los reclamos de pacientes sobre los servicios médico-hospitalarios y sus derechos en las áreas de la educación, salud, seguridad, empleo, derechos civiles y políticos, legislación social, laboral y contributiva, vivienda, transportación, recreación, cultura y otras que le sean referidas por la OAP. Asimismo, tendrá la responsabilidad de establecer e implementar un programa de asistencia, educación, orientación y asesoramiento para la protección de los derechos de los pacientes; fiscalizar el cumplimiento de la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente, establecida en la Ley Núm. 194 de 25 de agosto de 2000, según enmendada; y la coordinación con las entidades correspondientes para que se provean los servicios necesarios para los pacientes asegurados, usuarios y consumidores de servicios de salud médico-hospitalarios en Puerto Rico.



Carlos R. Mellado López, MD
Procurador
Oficina del Procurador de la Salud

13 de febrero de 2012

Plan Estratégico Años 2011-2018

Agencia: Oficina del Procurador de la Salud

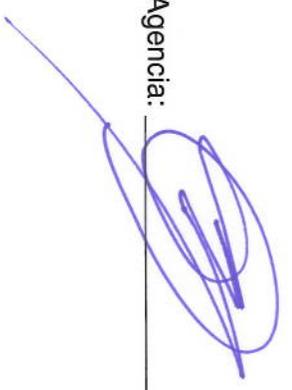
Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Análisis Estratégico				Breve resumen de cómo los objetivos identificados para la meta podrán asegurar su cumplimiento	Factores externos que pueden afectar la consecución del objetivo
		Legislación Vigente	Tecnología Requerida	Recursos Humanos	Presupuesto Asignado		
Optimizar la eficiencia y productividad de nuestros servicios, garantizando el cumplimiento de los estándares establecidos	<p>1.1 Para junio 2012. Lograr la articulación efectiva y ágil de los procesos administrativos para el manejo y solución de las querrelas.</p> <p>1.2 Para cada Año Fiscal. Operar un servicio de calidad maximizando el potencial y capacidad de la fuerza trabajadora y la optimización de la infraestructura tecnológica y administrativa.</p>	Plan de Reorganización Núm. 1 de 2011	<p>Computadoras</p> <p>Software</p> <p>Teléfonos</p> <p>Cuadro Telefónico y extensiones</p> <p>Impresoras</p>	53 empleados	2.540.000	Alcanzamos o excedimos nuestro estándar de servicio al cliente.	Presupuesto Pérdida de Recurso Humano

Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Análisis Estratégico				Breve resumen de cómo los objetivos identificados para la meta podrán asegurar su cumplimiento	Factores externos que pueden afectar la consecución del objetivo
		Legislación Vigente	Tecnología Requerida	Recursos Humanos	Presupuesto Asignado		
Educar y orientar a todos los pacientes y proveedores de servicios de salud de Puerto Rico enfocados a que todos conozcan la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente	2.1 Para cada Año Fiscal. Incrementar la diseminación, el acceso y la disponibilidad de información, fundamentada en la protección de los derechos del paciente. 2.3 Para cada Año Fiscal. Establecer iniciativas de colaboración entre los profesionales de la salud, facilidades médico hospitalarias, las aseguradoras, agencias gubernamentales y privadas, para viabilizar el desarrollo de procesos de mejoramiento continuo, en el ámbito educativo, conducentes a garantizar los derechos de los pacientes.	Plan de Reorganización Núm. 1 de 2011	Cuadro Telefónico y extensiones	Oficiales de Orientación Personal de apoyo		Cantidad de individuos que han recibido educación (orientación, información) sobre sus derechos y defensoría del paciente	
		Ley 194 de 25 de agosto de 2000					
		Plan de Reorganización Núm. 1 de 2011 Ley 194 de 25 de agosto de 2000		Procuraduría Auxiliar Asuntos Programáticos Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales Investigador			

Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Análisis Estratégico					Breve resumen de cómo los objetivos identificados para la meta podrán asegurar su cumplimiento	Factores externos que pueden afectar la consecución del objetivo
		Legislación Vigente	Tecnología Requerida	Recursos Humanos Investigador Personal de Apoyo	Presupuesto Asignado			
Fiscalizar el cumplimiento de la política pública establecida y velar que el servicio médico ofrecido sea de calidad y basado en las necesidades del paciente	3.1 Para Junio 2012. Fortalecer los procesos de fiscalización mediante el desarrollo de acciones dirigidas a la solución de las querrelas, las realizaciones de investigaciones y auditorías de calidad de todos los proveedores de servicios de salud y aseguradoras dentro de la jurisdicción de la OPS. 3.2 Para cada Año Fiscal. Establecer iniciativas de colaboración entre todos los componentes del sistema de salud, para viabilizar el cumplimiento voluntario de la política pública establecida en protección de los derechos del paciente.	Plan de Reorganización Núm. 1 de 2011 Ley 194 de 25 de agosto de 2000	Computadoras Software Teléfonos	Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales			Resultados de nuestras acciones (investigaciones, inspecciones oculares, auditorías de calidad y atención de querrelas).	
Fomentar estudios e investigaciones sobre	4.1 Para junio 2013. Establecer un sistema de recopilación de información sobre las características y necesidades	Plan de Reorganización Núm. 1 de 2011	Computadoras Software	Procurador Sub Procurador			Recomendación acogidas por diferentes componentes de sistema	

Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Análisis Estratégico				Breve resumen de cómo los objetivos identificados para la meta podrán asegurar su cumplimiento	Factores externos que pueden afectar la consecución del objetivo
		Legislación Vigente	Tecnología Requerida	Recursos Humanos	Presupuesto Asignado		
enfermedades que afectan la calidad de vida de los pacientes de Puerto Rico.	de los pacientes.	Ley 194 de 25 de agosto de 2000	Teléfonos	Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales		de prestación de servicios de salud.	

Firma Director(a) de Agencia: _____



Firma de Empleado(a) de Agencia: _____

