



23 de junio de 2010

ORDEN ADMINISTRATIVA NUM: 10-03

Lcda. Zoimé Álvarez Rubio  
Administradora

### PARA ESTABLECER EL COMITÉ EVALUADOR DE QUERELLAS SOBRE SERVICIOS MÉDICOS

La Corporación del Fondo del Seguro del Estado tiene el deber legal y administrativo de adoptar aquella reglamentación necesaria que propicie un ambiente seguro a todos los lesionados/pacientes, visitantes y empleados que reciben los servicios médicos de calidad que en ella se ofrecen.

Esta Orden Administrativa se promulga en virtud de la Ley Núm. 45 de 18 de abril de 1935, según enmendada, conocida como la Ley de Sistema de Compensaciones por Accidentes del Trabajo. Su finalidad es establecer un proceso para cumplir con la Orden Núm. 172 que emitió el Secretario de Salud el 1 de abril de 2002. En ésta se establece que todas las facilidades de Servicios de Salud, implanten un mecanismo de protección para los lesionados/pacientes contra prácticas de abuso, negligencia y hostigamiento.

El artículo 12 de La ley Núm. 194 de 25 de agosto de 2000, conocida como la carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente dispone que los proveedores de servicios de salud médico hospitalarios deberán tener un mecanismo o procedimiento sencillo, justo o eficiente para resolver diferencias relacionadas con el cuidado de la salud. La Ley Núm. 408 de 2 de octubre del 2000, según enmendada, conocida como Ley de Salud Mental, en su capítulo III, Artículo 3.06 (K) impone la obligación a toda institución proveedora de servicios de salud establecer un sistema de manejo de quejas y querellas relativas al trato de los lesionados/pacientes y los servicios que se ofrecen.

A tales efectos, como Administradora de la Corporación del Fondo del Seguro del Estado, ordeno se constituya el Comité Evaluador de Querellas sobre Servicios Médicos, el cual será compuesto por el:

1. Director(a) Asociado(a) de Servicios Médicos quien lo presidirá
2. Director(a) del Área de Relaciones Laborales o su representante autorizado.
3. Médico Gerencial del Área Médica.
4. Director(a) u Oficial de Cumplimiento, Privacidad y Seguridad HIPAA.
5. Director(a) de Manejo de Riesgo o su representante autorizado.
6. Asesor(a) de Servicios de Salud.
7. Director(a) del Área de Operaciones o su representante autorizado.

Se establecerá “quórum” con cinco (5) miembros presentes en la reunión del Comité.

El Comité Evaluador de Querellas Médicas tendrá aquellos poderes ordinarios y necesarios para llevar a cabo esta encomienda, que por la presente orden se le asignan. Estos son los siguientes:

- A. Poder de convocatoria: Facultad para citar a todo funcionario(a) cuya presencia sea necesaria para aclarar o ayudar en el proceso de evaluación de las querellas médicas y procurar un remedio.
- B. Observar que en cada una de las facilidades de la Corporación del Fondo del Seguro del Estado se oriente y eduque a los empleados(as) en cuanto a la prevención contra el abuso, negligencia y hostigamiento a lesionados/pacientes, así como los derechos de éstos(as).
- C. Facultad para solicitar documentos y/o evidencia en los casos a ser investigados.
- D. Estar atentos en la implantación y cumplimiento de las normas y procedimiento establecidos para proteger los derechos de los lesionados/pacientes.
- E. Facultad para tomar determinaciones y acciones remediales en cuanto a abuso, negligencia y hostigamiento de lesionados/pacientes.
- F. Referir casos a la Oficina de Relaciones Laborales.

Esta Orden Administrativa será efectiva a la fecha de su aprobación.