

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
DEPARTAMENTO DE SALUD
Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico

Núm. 4132
28 de febrero de 1990 1:49 p.m.

Aprobado: Antonio J. Colorado
Secretario de Estado

Por: [Signature]
Secretario Auxiliar de Estado

REGLAMENTO PARA RECIBIR, TRAMITAR Y ATENDER QUEJAS Y SUGERENCIAS
DE PACIENTES, FAMILIARES Y VISITANTES



EXPOSICION DE MOTIVOS

La Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico, en adelante "la ASEM", es una instrumentalidad del Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico adscrita al Departamento de Salud, pero independiente y separada de cualquier otro organismo creado o que se cree en el futuro en el aludido Departamento. Tiene personalidad legal separada y distinta de todo otro funcionario y agencia oficial y sus poderes son ejercidos por el Secretario de Salud con el consejo y consentimiento de la Junta de Entidades Participantes.^{1/}

La misión esencial de la ASEM consiste en organizar y prestar a los habitantes de Puerto Rico servicios médicos de nivel terciario y supraterciario, así como servicios de nivel primario necesarios para proveer cuidado integral al paciente. Estos servicios deben prestarse bajo las más estrictas exigencias de calidad, eficiencia y profesionalismo para asegurar resultados de excelencia en la atención del paciente.

El paciente es la razón de ser de la ASEM; por ello reconoce sus derechos, los cuales, como es lógico, se disfrutan por el paciente dentro del marco de las responsabilidades que él debe asumir al recibir los servicios que aquella le presta. De ese reconocimiento y disfrute de sus derechos por un lado y del desempeño de sus responsabilidades por otro lado, surgen el grado y las causas de satisfacción o insatisfacción del paciente y de sus familiares y conciudadanos. La insatisfacción del paciente preocupa hondamente a la ASEM. Por ello, cuando la insatisfacción emerge, el paciente debe disponer de un marco reglamentario para darla a conocer a la ASEM. Así, cuando el paciente da a conocer su insatisfacción a través de una queja o de una sugerencia, no sólo se

procura para sí como individuo un mejor servicio, sino que contribuye a incrementar la capacidad, la disponibilidad y la eficiencia de servicio de la ASEM.

Este Reglamento contiene las disposiciones que permitirán que la ASEM conozca, atienda y resuelva en toda medida posible las insatisfacciones que sus pacientes exterioricen.

Artículo 1 - Título; título abreviado

1.1 - El título de este Reglamento es "Reglamento para Recibir, Tramitar y Atender Quejas y Sugerencias de Pacientes, Familiares y Visitantes".

1.2 - Este Reglamento podrá citarse como "Reglamento para Atender Quejas y Sugerencias".

Artículo 2 - Base Legal

Este Reglamento se promulga en virtud de las disposiciones de la Ley Núm. 66 de 22 de junio de 1978, según enmendada, conocida como "Ley de la Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico."

Artículo 3 - Objetivos:

Los objetivos que la promulgación de este Reglamento persigue son los siguientes:

3.1 - Crear e implantar un mecanismo de acción rápida y efectiva que brinde a los pacientes la oportunidad de exponer sus quejas y sugerencias para que las mismas se atiendan adecuadamente dentro de plazos razonables.

3.2 - Exponer en forma clara y específica las guías del proceso por el que se manejarán las quejas y sugerencias de los pacientes, de forma que éstas se canalicen debidamente para su pronta solución o consideración.

3.3 - Estimular la iniciativa individual de los pacientes, sus familiares y visitantes para que, a través de sugerencias, ayuden a la ASEM a mejorar continuamente sus servicios.

Artículo 4 - Definiciones de Términos

Los términos que siguen tendrán en este Reglamento el significado o significados que se expresa (n) a continuación para cada uno.

4.1 - Queja - Expresión oral o escrita mediante la cual un paciente, su familiar o cualquier otro ciudadano informa a la ASEM su insatisfacción por un servicio recibido o por un acto negativo realizado en su presencia por un empleado de la ASEM.

4.2 - Sugerencia - Curso de acción aconsejado u opinión ofrecida a la ASEM por un ciudadano en el ejercicio de su responsabilidad cívica sobre cómo pueden a su juicio mejorarse los servicios de la instrumentalidad y otros aspectos relacionados.

Artículo 5 - Aplicabilidad

Las disposiciones de este Reglamento serán aplicables a los pacientes que reciben servicios en las facilidades de la ASEM, así como también a sus familiares y a quienes les visitan o acompañan y a cualquier otro ciudadano que desee formular una queja o hacer una sugerencia.

Artículo 6 - Derechos del Paciente

La ASEM le reconoce al paciente los siguientes derechos:

6.1 - Recibir tratamiento médico adecuado, no importa su raza, sexo, edad, credo religioso, origen nacional, creencias políticas o condición social y económica.

6.2 - Recibir cuidado considerado y respetuoso en cualquier circunstancia.

6.3 - Ser respetado en el disfrute de su derecho a la privacidad. En este sentido, no se permitirá que personas no relacionadas con su tratamiento lo entrevisten interroguen, fotografíen u observen sin adecuado consentimiento.

6.4 - Ser provisto de medidas de seguridad para su protección personal, tanto en las áreas internas como externas, bajo la jurisdicción de la ASEM.

6.5 - Conocer el nombre o identidad del médico y de las demás personas que le brindan servicio.

6.6 - Conocer cualquier información referente a otro hospital o facilidad de salud o institución educativa que sea pertinente al cuidado de su salud.

6.7 - No ser sujeto de trabajos de investigación o adiestramiento clínico sin que medie su voluntad para ello.

6.8 - Obtener información de su médico acerca de su diagnóstico y tratamiento cuando ello fuere recomendable. Si no fuere recomendable informar al paciente sobre los aspectos indicados, esa información deberá ofrecérsele a un representante legalmente autorizado del paciente.

6.9 - Rehusar tratamiento hasta donde la ley y el poder legal del Estado se lo permitan.

6.10 - Ser informado de las consecuencias médicas que tendrá el rechazo de tratamiento.

6.11 - No ser transferido a otro hospital o institución de servicios de salud sin antes recibir información al respecto.

6.12 - Recibir toda la información referente a los costos de su tratamiento y las opciones existentes para el pago de estos costos.

6.13 - Recibir información sobre las normas y reglas institucionales y en particular sobre la existencia y disponibilidad de este Reglamento.

6.14 - Ser provisto del servicio de intérprete para facilitar la comunicación médico-paciente cuando tal servicio sea necesario o cuando el lenguaje constituya una barrera que obstaculice en forma alguna esa comunicación.

6.15 - Recibir de su médico la información necesaria para poder dar su consentimiento de iniciar cualquier tratamiento y/o procedimiento. En caso de extrema urgencia o de peligro para la vida del paciente, se podrá prescindir de dicho consentimiento.

6.16 - Solicitar que no se divulgue información sobre su condición médica, diagnóstico o tratamiento.

6.17 - Usar ropa apropiada así como cualquier símbolo religioso o de otra índole siempre que con ello no se interfiera con su diagnóstico y tratamiento.

6.18 - Ser examinado y entrevistado en un ambiente que le asegure privacidad auditiva y visual. La protección de este derecho incluye requerir, si el paciente lo desea, la presencia de un miembro de su propio sexo durante el proceso de examen, evaluación y entrevista cuando el médico sea del sexo opuesto al del paciente.

6.19 - Solicitar que no se le mantenga desvestido más tiempo del necesario en el proceso de evaluación.

6.20 - Requerir que la discusión de su caso se efectúe en privado y sin que haya personas ajenas al caso participando en o escuchando la discusión.

6.21 - Solicitar que su expediente médico sea leído y analizado sólo por las personas a quienes ello corresponda.

6.22 - Solicitar que todos los documentos de su caso, incluyendo los relacionados con costos, sean tratados en forma confidencial.

6.23 - Solicitar, si está hospitalizado, que se le transfiera a otro cuarto cuando siente que se le están ocasionando molestias por otras personas al fumar, hablar, etc.

6.24 - Solicitar que se le ubique en lugar seguro.

6.25 - Ser provisto por la ASEM de mecanismos adecuados que le permitan expresar su opinión sobre los servicios recibidos.

6.26 - Recibir visitas permisibles.

6.27 - Recibir y emitir información verbal y escrita.

6.28 - Requerir al Procurador del Ciudadano (Ombudsman) la investigación de una queja suya no resuelta, a tenor con las disposiciones de la Ley Núm. 134, del 30 de junio de 1977.

6.29 - A consultar con un especialista, a su propio requerimiento y costo.

6.30 - A requerir asesoramiento llamando al teléfono 1-800-638-0742 del Departamento de Salud, Educación y Bienestar de los Estados Unidos, Servicio de Salud Pública.

Artículo 7 - Responsabilidades del Paciente

El paciente tiene las siguientes responsabilidades:

7.1 - Proveer, hasta donde le sea posible, información veraz y completa sobre su estado de salud, pasadas enfermedades, hospitalizaciones anteriores, medicamentos que ha usado o está usando, condiciones alérgicas y cualquier otra información relacionada o pertinente.

7.2 - Seguir el tratamiento ordenado por el médico u otro profesional de la salud.

7.3 - Acudir a las citas que se le concedan y dar notificación previa en los casos en que no le fuere posible asistir a esas citas, conforme a las normas establecidas..

7.4 - Asumir las consecuencias de sus acciones cuando rehusa el tratamiento o viola sus reglas o incumple instrucciones del médico.

7.5 - Pagar a tiempo los costos de su tratamiento.

7.6 - Cumplir con las reglas, normas y reglamentos institucionales de la ASEM que le sean aplicables, incluyendo las relativas a asepsia y orden público.

7.8 - Ser considerado con otros pacientes y respetar sus derechos.

7.9 - Ser considerado y respetuoso en su trato para con el personal médico, paramédico, de enfermería o ancilar que le presta servicios.

7.10 - Respetar la propiedad y la integridad física de toda persona y la propiedad y facilidades de tratamiento, consulta y evaluación médica de la ASEM.

7.11 - No circular por el exterior de las estructuras del Centro Médico vistiendo ropa no apropiada particularmente si está hospitalizado.

Artículo 8 - Normas Generales

8.1 - Toda queja o sugerencia se comunicará por el interesado solamente al funcionario y/o lugar designado para ello por la ASEM.

8.2 - Deberá darse o tenerse constancia escrita de toda queja en el formulario que disponga el procedimiento que se establezca a tenor con este Reglamento.

8.3 - Se hará todo esfuerzo posible por resolver toda queja planteada en el momento y por la vía más rápida posible.

8.4 - La ASEM instalará buzones provistos de candado en lugares accesibles para que las personas que deseen presentar una queja o hacer una sugerencia puedan hacerlo.

8.5 - Siempre se informará al interesado sobre el tratamiento o atención dada a su queja o sugerencia.

8.6 - Cada uno de los servicios que atienden pacientes designará un empleado que servirá de enlace para agilizar las gestiones necesarias para resolver toda queja de inmediato o lo más pronto posible.

8.7 - La ASEM dará a conocer a sus pacientes el presente Reglamento y el procedimiento que se establecerá para instrumentarlo fijando copias de los mismos en lugares apropiados y por cualquier otro medio que se entienda aconsejable.

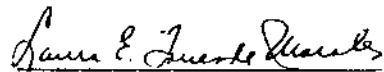
8.8 - La Junta de Entidades Participantes podrá revisar cualquier decisión o recomendación que se genere.



Artículo 9 - Vigencia

Este Reglamento entrará en vigencia inmediatamente después que el Hon. Secretario de Salud del Estado Libre Asociado de Puerto Rico le imparta su aprobación.

Sometido:



Laura E. Torres de Morales
Directora Ejecutiva, ASEM

Aprobado:



Luis Izquierdo Mora, M.D.
Secretario de Salud

Fecha - 10 de mayo de 1988

Departamento de Salud del E.L.A.
Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico

VOLANTE SUPLETORIO

Reglamento para Recibir, Tramitar y Atender
Quejas y Sugerencias de Pacientes, Familiares y Visitantes

Propósito : Proveer un mecanismo para que los pacientes,
familiares y visitantes que acuden a la
Administración de Servicios Médicos de
Puerto Rico puedan canalizar sus quejas y
sugerencias.

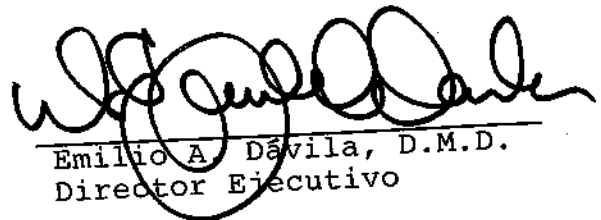
Autoridad
Estatutaria: Inciso (b) del Artículo 8 de la Ley
Núm. 66 de junio de 1978, según enmendada

Fecha de
Aprobación: 10 de mayo de 1988

Fecha de
Vigencia : 10 de mayo de 1988

Fecha de Radicación: 27 de febrero de 1990 1:49 P.M.
Número de Reglamento: 4132
Certifico que el Reglamento cuyo título se menciona
anteriormente fue debidamente aprobado por autoridad
competente de esta agencia en la fecha que se expresa
anteriormente, y que el mismo está vigente a esta fecha.

En San Juan, Puerto Rico, a 28 de febrero de 1990.


Emilio A. Dávila, D.M.D.
Director Ejecutivo