



ORDEN ADMINISTRATIVA NÚMERO 2014-11

ORDEN ADMINISTRATIVA PARA ESTABLECER EL PROCEDIMIENTO DE LA OFICINA DEL PROCURADOR DEL PACIENTE (OPP), EN CASOS DE TRATO INJUSTO E IRRESPETUOSO A CLIENTES(AS) EXTERNOS(AS) POR PARTE DE LOS(AS) FUNCIONARIOS(AS) O EMPLEADOS(AS) DE LA AGENCIA

I. INTRODUCCIÓN

La *Ley para la Administración de los Recursos Humanos* establece los deberes y obligaciones de los(as) empleados(as), dirigidos a lograr un buen gobierno y que propendan a conservar la honestidad e integridad; así como satisfacer los criterios de productividad, orden, respeto y disciplina que deben prevalecer en el servicio al cliente, para alcanzar como meta los más altos niveles de excelencia y eficiencia en la prestación de servicios.

Basado en este principio, la Oficina del Procurador del Paciente (OPP) tiene la responsabilidad de proveerle a nuestros(as) clientes(as) externos(as), las herramientas adecuadas para enfrentar y canalizar conductas inapropiadas de funcionarios(as) que pudiera generar frustración, molestia, desesperación y por ende, se pueda ver afectado el servicio que venimos obligados a brindar según estipula la Ley. Como medida preventiva, la OPP contará con el mecanismo que garantice a nuestros(as) ciudadanos(as), que se tomarán las medidas correctivas y acciones necesarias que aseguren un trato justo, sin que se vea lacerada la dignidad y respeto de nuestros(as) clientes(as) dentro de nuestra Organización.

Con ese propósito, se emite la Orden Administrativa que establecerá el **Procedimiento para Determinar las Guías y/o Pasos Recomendados en Casos de Trato Injusto e Irrespetuoso a Clientes(as) Externos(as) por parte de los(as) Funcionarios(as) y Empleados(as)**.

II. BASE LEGAL

Este procedimiento se adopta en virtud de la *Ley 77-2013, Ley del Procurador del Paciente del Estado Libre Asociado de Puerto Rico*, y la *Ley 184-2004, según enmendada, conocida como Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico*.

III. APLICABILIDAD


Este procedimiento será de aplicabilidad a todos(as) los(as) funcionarios(as) y empleados(as) de la Oficina del Procurador del Paciente (OPP).




IV. DEFINICIONES

1. Cliente externo: toda persona natural o jurídica que solicita algún servicio de los que ofrece la Oficina del Procurador del Paciente, independientemente del método para solicitar el servicio.
2. Falta de Respeto: no cumplir con el derecho que tienen nuestros(as) clientes(as) externos(as), a ser atendidos con consideración y reconocimiento de su valor, dignidad, necesidades y preferencias manifestadas; incluyendo el reconocimiento de las capacidades y opiniones del paciente; el reconocimiento de su derecho a expresar y sostener cierto/s punto/s de vista; a escoger y a preferir ciertos asuntos basándose en su conciencia, valores y creencias personales.
3. Queja: es la reclamación presentada personalmente, por correo, vía telefónica o a través de facsímil por un(a) cliente externo(a) (natural o jurídico), por conductas inapropiadas en el servicio brindado por funcionarios(as) y empleados(as) de la OPP.

V. PROCEDIMIENTO

- 
1. Cuando un(a) cliente externo(a) de la OPP, entienda que ha sido tratado de forma inadecuada por algún(a) funcionario(a) o empleado(a), tendrá la oportunidad de realizar una queja, por correo, vía telefónica o a través de facsímil ante la Oficina del Procurador del Paciente.
 - a. La queja del cliente externo será transferida al Supervisor(a) Inmediato(a).
 - b. El (La) Supervisor(a) Inmediato(a) completará el **Formulario de Quejas**, en el que haga constar, el nombre del cliente externo, fecha y hora de la llamada, dirección, teléfono, nombre del (de la) funcionario(a) o empleado(a) de la OPP contra quien se presenta la queja; y una exposición breve y concisa de los hechos constitutivos que motivan la queja.
 - c. En un término no mayor de cinco (5) días laborables a partir de la notificación de la queja, el (la) Supervisor(a) Inmediato(a) discutirá la situación con el (la) funcionario(a) o empleado(a) involucrado(a).
 - d. De entender que lo sucedido se debió a un mal entendido, el (la) Supervisor(a) Inmediato(a) determinará que la queja no tiene mérito. Una vez se discuta la queja con el (la) funcionario(a) o empleado(a), el (la) Supervisor(a) procederá a orientarle en el término de dos (2) días laborables. En este mismo término, el (la) Supervisor(a) notificará la determinación de no mérito al cliente. Luego, la acción tomada deberá ser informada a la Oficina de Recursos Humanos y al Sub Procurador.

- 
- e. Si la queja tiene mérito, en un término no mayor de dos (2) días laborales después de la discusión de la situación entre el (la) funcionario(a) o el (la) empleado(a) y el cliente externo, el (la) Supervisor(a) Inmediato(a) notificará a la Oficina de Recursos Humanos. Si el (la) Supervisor(a) Inmediato(a) entiende que el (la) funcionario(a) o empleado(a) incurrió en la conducta manifestada por el (la) cliente externo(a), en coordinación con la Oficina de Recursos Humanos y la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales, aplicará las sanciones establecidas en el **Reglamento de Normas y Procedimientos sobre Medidas Correctivas de la OPP**, de acuerdo a la naturaleza de la conducta incurrida.
 - f. En un término no mayor de dos (2) días laborales después de la discusión de la queja entre el (la) funcionario(a) o empleado(a) y el (la) cliente externo(a), el (la) Supervisor(a) Inmediato(a) deberá notificar al (a la) funcionario(a) o empleado(a), la acción o medida disciplinaria que aplica en ese caso. Una vez notificada la acción tomada al (a la) funcionario(a) o empleado(a), deberá ser informada a la Oficina de Recursos Humanos.
 - g. En el término de dos (2) días laborables, luego de la notificación al (a la) funcionario(a) o empleado(a) de las acciones o medidas disciplinarias, el (la) Supervisor(a) Inmediato(a) informará por escrito al (a la) cliente, que su queja ha sido atendida y resuelta. El (La) Supervisor(a) Inmediato(a) someterá a la Oficina de Recursos Humanos, copia de la comunicación escrita notificada al (a la) cliente externo(a).
 - h. Los términos establecidos en los incisos anteriores no podrán ser prorrogables; excepto si existe justa causa autorizada por el Procurador o Representante Autorizado(a).

2. Queja Formal

- a. Se utilizará el **Formulario de Queja Formal en el Servicio - (Anejo 1)**
- b. El (La) cliente externo(a) interesado(a) en presentar la queja formal, deberá solicitar el referido **Formulario** en el Área de Administración de la Agencia.
- c. No más tarde de quince (15) días de haber ocurrido los hechos, el (la) cliente externo(a) deberá completar el **Formulario** y entregarlo personalmente o por correo postal, en la Oficina de Recursos Humanos.
- d. La Oficina de Recursos Humanos realizará una investigación sobre los hechos ocurridos y lo someterá al (a la) Supervisor(a) Inmediato(a) del funcionario(a) o empleado(a). La investigación se realizará en un término de 30 días; tiempo que podrá ser prorrogable, de mediar justa causa autorizada por el Procurador, de acuerdo a la naturaleza y circunstancias de la queja.

VI. **NORMAS GENERALES**

A. Mediante la presentación de una queja formal o informal:

1. El (La) Supervisor(a) discutirá el asunto con el (la) funcionario(a) o empleado(a) involucrado(a). Será responsabilidad de cada Supervisor(a), orientar a los empleados(as) sobre sus deberes y responsabilidades; así como las medidas correctivas y acciones disciplinarias aplicables, en casos de incumplimiento con las normativas.
2. Se utilizará el procedimiento establecido en el **Reglamento de Normas y Procedimientos sobre Medidas Correctivas de la OPP.**
3. Una vez culminada la investigación, en un término no mayor de diez (10) días laborables, será obligación del (de la) Supervisor(a) informar al (a la) cliente(a) y a la Oficina de Recursos Humanos. Este término puede ser prorrogables por causas ajenas al (a la) Supervisor(a); ya sea por razones fuera del control de la Agencia o fuerza mayor; y deberá ser autorizado por el Procurador o Representante Autorizado(a).

a. La respuesta al (a la) cliente(a) en la queja informal será mediante llamada telefónica; y en la formal será mediante carta.

VII. **MEDIDAS CORRECTIVAS Y ACCIONES DISCIPLINARIAS**

Los(as) funcionarios(as) y empleados(as) que no cumplan con el procedimiento establecido, estarán sujetos a medidas correctivas y acciones disciplinarias.

VIII. **VIGENCIA**

Esta Orden Administrativa para Establecer el Procedimiento de la Oficina del Procurador del Paciente, en Casos de Trato Injusto e Irrespetuoso a Clientes(as) Externos(as) por parte de los(as) Funcionarios(as) o Empleados(as) de la Agencia tendrá vigencia inmediata.

PARA ASÍ CONSTE, firmo la presente Orden Administrativa, hoy 4 de marzo de 2014, en San Juan, Puerto Rico.



Carlos R. Mellado López, MD
Procurador del Paciente