

DEPARTAMENTO DE ESTADO

Número: **7558**

Fecha: **19 de agosto de 2008**

Aprobado: **Hon. Fernando J. Bonilla**

Secretario de Estado

Por: 

Francisco José Martín Caso

Secretario Auxiliar de Servicios

**ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
OFICINA DEL (LA) PROCURADOR(A) DEL PACIENTE**

**REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
ANTE LA OFICINA DEL (LA) PROCURADOR(A) DEL PACIENTE**

Reglamento Núm. 5 de la Oficina del (la) Procurador(a) del Paciente

ÍNDICE

		Páginas
PARTE I	DISPOSICIONES GENERALES	
Artículo I	Aspectos Aplicables a todos los Procedimientos Administrativos ante La Oficina del(a) Procurador(a) del Paciente	3
Artículo II	Definiciones	5
Artículo III	Archivo del Caso	11
PARTE II	PROCESO DE MEDIACIÓN	
Artículo IV	Procedimiento de Atención, Procesamiento e Investigación de Querellas	12
Artículo V	Procedimiento Adjudicativo Formal	17
Artículo VI	Reconsideración	23
Artículo VII	Revisión Judicial	24
Artículo VIII	Procedimiento Adjudicativo de Acción Expedita	24
Artículo IX	Facultades Delegadas al Oficial Examinador o Juez Administrativo	26
Artículo X	Investigaciones	27
Artículo XI	Plan de Acción Correctiva	32
Artículo XII	Informes Especiales	34
Artículo XIII	Imposición de Multas	34
Artículo XIV	Relevo de Resoluciones y Correcciones de Errores	36
Artículo XV	Confidencialidad del Expediente	37
Artículo XVI	Emisión de Certificaciones de Cumplimiento De Conformidad a la Ley de Exenciones Contributivas a Hospitales, Ley Núm. 168 de 30 de junio de 1968, según enmendada	37
Artículo XVII	Disposiciones Misceláneas	38

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
OFICINA DEL (LA) PROCURADOR(A) DEL PACIENTE

REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
ANTE LA OFICINA DEL (LA) PROCURADOR(A) DEL PACIENTE

PARTE I. DISPOSICIONES GENERALES

**ARTÍCULO I ASPECTOS APLICABLES A TODOS LOS PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS ANTE LA OFICINA DEL(A) PROCURADOR(A) DEL
PACIENTE**

Sección 1.1- Título

Este Reglamento se conocerá y citará como el “Reglamento de Procedimientos Administrativos ante la Oficina del (la) Procurador(a) del Paciente”.

Sección 1.2- Base legal

Este Reglamento se adopta al amparo de la Ley Número 11 de 11 de abril de 2001, según enmendada, (Ley Núm. 11), la Ley Número 194 de 25 de agosto de 2000, según enmendada, (Ley Núm. 194), y la Ley Número 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada.

Sección 1.3- Propósito

1. La Oficina del (la) Procurador(a) del Paciente aprueba y adopta estas reglas con el propósito de regular y uniformar los procedimientos administrativos, según las disposiciones de ley antes citadas. De esta manera, todas las personas, sean naturales y/o jurídicas, sobre las cuales la Oficina del (la) Procurador(a) del Paciente ostente autoridad o jurisdicción, cuentan con un sistema establecido de normas que regulan y uniforman los procedimientos administrativos, de forma tal que garanticen sus derechos, así como los deberes aplicables a todas las partes. La experiencia obtenida a lo largo de los años de constituida la Oficina nos indica que se necesitan unos procesos más expeditos, flexibles y en algunos casos informales, que permitan atender los asuntos ante la Oficina de una manera más rápida, justa y económica. Específicamente, se contempla con el reglamento un distanciamiento del esquema tradicional adversativo y punitivo que caracteriza a varias agencias o tribunales, prefiriendo la solución expedita e informal de los asuntos recurriendo a los conceptos, métodos y procesos de aviso de infracción, reuniones de investigación y planes

de acción correctiva, que se traducen en una alternativa al proceso tradicional de investigación y procedimiento adjudicativo formal de una agencia.

Sección 1.4- Interpretación

1. Estas reglas se interpretarán liberalmente para garantizar el debido procedimiento de ley y para cumplir con los propósitos de la Ley Número 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada, y para cumplir los propósitos de cualquier otra ley que requiera una determinación inherente a la Oficina del (la) Procurador(a) del Paciente. Las disposiciones de este Reglamento quedarán complementadas por las disposiciones de cualquier otro reglamento, guías o manuales internos adoptados por la Oficina.

2. Las palabras y frases utilizadas en este reglamento se interpretarán según el contexto en que sean utilizadas y tendrán el significado aceptado por el uso común y corriente. En los casos aplicables, y si su uso así lo justifica, las palabras utilizadas en el género masculino incluyen el femenino y viceversa; el singular incluye el plural y el plural incluye el singular.

3. De resultar una inconsistencia entre las disposiciones de este Reglamento y el Reglamento de la Ley Núm. 194, prevalecerá el último en todo lo relacionado al aspecto sustantivo, es decir, los derechos y responsabilidades de los pacientes. Por otro lado, prevalecerá éste en lo relacionado al aspecto procesal no contemplado en el Reglamento de la Ley Núm. 194, salvo se disponga lo contrario.

Sección 1.5- Derogación

1. Se deroga el Reglamento Número 6648, conocido como Reglamento de Procedimientos ante la Oficina del (la) Procurador (a) del Paciente, según enmendado, aprobado el 20 de junio de 2003 y radicado el 27 de junio de 2003.

Sección 1.6- Aplicabilidad y alcance de los procedimientos

1. El presente Reglamento aplicará a aquellos procedimientos administrativos conducidos ante la Oficina relacionados con:

- a. solicitudes de investigación y querellas;
- b. celebración de vistas adjudicativas;
- c. ejercicio de las funciones investigativas y fiscalizadoras de la

Oficina;

- d. la emisión de Certificaciones de Cumplimiento de conformidad a la Ley de Exenciones Contributivas, Ley Número 168 de 30 de junio de 1968, según enmendada.
- e. cualquier otra función que requiera una determinación inherente a la Oficina del (la) Procurador(a) del Paciente, según los poderes otorgados a ésta bajo la Ley Núm. 11, y sobre la cual no exista señalamiento expreso en el presente Reglamento.

Sección 1.7- Obstrucción a los procesos

1. Cualquier incumplimiento u obstrucción a los procesos de la Oficina por parte de una persona natural o jurídica, incluyendo pero sin limitarse al querellado, conllevará la imposición de una multa y/o ser referido al Departamento de Justicia. Entiéndase obstrucción el no contestar o hacer caso omiso de los requerimientos de los funcionarios de la Oficina, o impedir que se lleve a cabo una inspección, reunión o cualquier otra gestión o método de investigación, entre otros.

ARTÍCULO II. Definiciones

1. Se adoptan por referencia las definiciones expuestas en el Artículo 1 de la Ley Número 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada. Por igual se adoptan por referencia las definiciones contenidas en el Artículo 2 de la Ley Núm. 194 y del Artículo 2 de la Ley Núm. 11, a los fines de interpretación de este Reglamento.

2. Los siguientes términos tendrán el significado que a continuación se expresa, salvo que del texto se desprenda claramente un significado distinto:

- a. **Adjudicación:** pronunciamiento mediante el cual se determinan los derechos y obligaciones que correspondan a las partes dentro del procedimiento adjudicativo.
- b. **Agencia:** cualquier junta, cuerpo, tribunal examinador, corporación pública, comisión, oficina independiente, división, administración, negociado, departamento, autoridad, funcionario, persona, entidad o cualquier instrumentalidad del Estado Libre Asociado de Puerto

Rico, o de sus municipios.

- c. **Amonestación:** reprimenda escrita o verbal, mediante la cual se le advierte al infractor para que desista o modifique determinada conducta incurrida por éste. No obstante, de reincidir el infractor se le podrá imponer una multa administrativa.
- d. **Auditoría:** método de investigación para indagar sobre un posible incumplimiento con las leyes o reglamentos que administra la Oficina, o con las órdenes o resoluciones de la Oficina.
- e. **Aviso de infracción:** notificación preliminar expedida por la Oficina en la que se advierte la comisión de unos hechos que constituyen posibles irregularidades y/o violaciones a la Ley o reglamentos a cargos de la Oficina.
- f. **Categorización:** determinación de la prioridad de la querella que hace el funcionario de la Oficina que atiende la querella. Se entenderán como determinaciones de prioridad categorías tales como las siguientes: querellas de acción inmediata, acción intermedia, rutina y querellas por muerte, entre otras.
- g. **Clasificación de querellas:** proceso mediante el cual se ordenan las querellas que constituyan una violación a los derechos y responsabilidades de los pacientes que surjan de las leyes o reglamentos a cargo de la Oficina, y/o del uso y costumbre aceptado y establecido en la práctica de la medicina o en la industria de servicios de salud tomando en consideración la naturaleza de la violación alegada por el querellante. Entendiéndose por clasificaciones asuntos tales como pobre calidad del servicio, denegación de información, denegación de la continuidad de los servicios o tratamiento, denegación de acceso a servicios o tratamientos, falta de respeto o trato desigual, denegación a participar en la toma de decisiones sobre tratamiento, violación a la confidencialidad de la información de salud o denegación del expediente médico, cobro indebido, entre

otras circunstancias.

- h. **Día (u hora):** se referirá a días calendario, salvo que por ley, reglamento, orden o resolución, requerimiento o citación de la Oficina se exprese que son días u horas laborables o un término distinto.
- i. **Expediente:** conjunto de documentos y materiales que constituyen la base exclusiva para la acción de la Oficina; el mismo consta de todos los documentos y materiales relacionados con un asunto específico ante la consideración de la Oficina y que no hayan sido declarados como materia privilegiada o exenta de divulgación por ley o reglamento.
- j. **Interventor:** todas aquellas personas que no son parte original en un procedimiento adjudicativo ante la Oficina y quienes han demostrado su legitimación activa o interés en el procedimiento cumpliendo con los requisitos esbozados en la Sección 3.5 de la Ley Número 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada.
- k. **Investigación:** Procedimiento mediante el cual la Oficina se asegura y toma conocimiento sobre el cumplimiento de las leyes o reglamentos a su cargo, planes de acción correctiva, órdenes o resoluciones de la Oficina a través de inspecciones, auditorías, monitorías, requerimientos, estudios o revisión de información, entre otros mecanismos o medios disponibles.
- l. **Mediación:** procedimiento utilizado en la Oficina que permite la solución informal de las querellas sometidas ante su consideración de forma responsable y ágil, conforme a los métodos y técnicas de investigación y/o mediación establecidas en las normas, guías, manuales o reglamentos internos de la Oficina para esos fines. Es un procedimiento voluntario y no requiere u obliga a ninguna de las partes a someterse al mismo. La Oficina determinará cuales querellas se destinarán a este proceso conforme a los hechos planteados en las mismas y sus correspondientes categorías y

clasificaciones.

- m. **Mediador de Querellas:** funcionario designado por la Oficina con la responsabilidad de atender, procesar, investigar e interceder en las querellas asignadas con el fin de solucionarlas de forma responsable y ágil.
- n. **Monitoría:** método de investigación continuo por medio del cual la Oficina evalúa y se asegura del respeto a los derechos de los pacientes.
- o. **Oficial Examinador:** persona a quien se le ha delegado la autoridad para presidir los procedimientos adjudicativos y quien, a su vez, rinde un informe con recomendaciones de determinaciones de hecho y conclusiones de derecho a la autoridad adjudicativa correspondiente.
- p. **Oficina:** Oficina del (la) Procurador(a) del Paciente; organismo gubernamental creado por la Ley Número 11 de 11 de abril de 2001, mejor conocida como “Ley Orgánica de la Oficina del Procurador del Paciente Beneficiario de la Reforma de Salud”.
- q. **Orden o Resolución:** significa cualquier acción de aplicación particular que adjudique los derechos y obligaciones de personas específicas, o que imponga penalidades, sanciones, amonestaciones, planes de acción correctiva u otorgue remedios administrativos, por parte de la Oficina.
- r. **Orden o Resolución Interlocutoria:** aquella acción de la Oficina, dentro de un procedimiento adjudicativo, que disponga de controversias y/o asuntos de carácter procesal.
- s. **Orden o Resolución Parcial:** acción de la Oficina, dentro de un proceso adjudicativo, que disponga de algún derecho u obligación que no ponga fin a la controversia total, sino a un aspecto específico de la misma.
- t. **Parte:** toda persona a quien se dirija específicamente el procedimiento adjudicativo o que sea parte de dicho procedimiento,

o que se le permita intervenir o participar en el mismo, o que haya radicado una petición para la revisión o cumplimiento de una orden, o que sea designada como parte en dicho procedimiento, como un querellante, querellado, interventor, entre otros.

- u. **Patrón de infracciones o querellas:** se refiere a tres o más actos u omisiones de la misma clasificación ocurridos dentro del término de un año fiscal que evidencian una intención o descuido al cumplir y respetar los derechos de los pacientes, que a su vez, constituyen una infracción a las leyes o reglamentos que administra la Oficina.
- v. **Persona:** toda persona natural o jurídica de carácter privado o público, incluyendo, pero sin limitarse a, querellante, querellado, interventor, instrumentalidades gubernamentales, incluyendo municipios, individuos, sociedades, asociaciones, fideicomisos, corporaciones, entre otros.
- w. **Procedimiento de Acción Inmediata:** toda actuación de la Oficina, mediante la cual se emita una orden conforme la sección 3.17 de la Ley Número 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada.
- x. **Querella:** es la situación en la que un paciente o persona natural o jurídica presenta una reclamación para que se le ayude activamente a resolver un problema que es reconocido como un derecho o responsabilidad de acuerdo a las leyes y reglamentos a cargo de la Oficina, y solicita se le conceda un remedio, solución del problema, utilizando el procedimiento de mediación o adjudicación.
- y. **Querella formal:** reclamación legal contra una parte querellada que no fue resuelta por el procedimiento de mediación y donde existe una controversia real y efectiva. Con el referido de la querella ante el Oficial Examinador, o juez administrativo, comienza el procedimiento adjudicativo.
- z. **Querella de acción inmediata:** querella en la cual la violación del

derecho del(a) paciente presenta un peligro inminente a su salud o vida, si no se resuelve con prontitud.

- aa. **Querella de acción intermedia:** querella en que la violación del derecho del(a) paciente podría convertirse en una querella de acción inmediata sino se atiende en un término razonable establecido por la naturaleza de la condición del paciente.
- bb. **Querella de rutina:** querella en la cual la violación del derecho del(a) paciente no representa un posible riesgo a su vida si no se resuelve con prontitud.
- cc. **Querella con Mérito:** es aquella querella que tras evaluarla, de los hechos se desprende que, en efecto, hubo una violación de los derechos de los pacientes.
- dd. **Querella Infructuosa:** querella en la que se identificó una violación a la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente, cuya intervención mediante el proceso de mediación, no ha logrado su solución y se refiere a la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales
- ee. **Querella sin Mérito:** es aquella querella que una vez evaluada no amerita la concesión de un remedio de los que provee la Oficina del (la) Procurador(a) del Paciente.
- ff. **Querellado:** persona natural o jurídica que el querellante o la Oficina alega que incurrió en violación o incumplimiento de las leyes y reglamentos que administra la Oficina.
- gg. **Querellante:** toda persona, natural o jurídica, incluyendo una agencia gubernamental que promueva una acción ante la Oficina, por entender que se ha violado o infringido algún derecho reconocido bajo las leyes y reglamentos que administra la Oficina. Esto incluye pero no se limita a, paciente, padre, madre, tutor de hecho o derecho, custodio, encargado, cónyuge, hijo, pariente, representante legal, apoderado entre otros familiares o personas que se encargan de asistir y velar por los intereses del paciente al que se le ha infringido algún derecho reconocido bajo las leyes y

reglamentos que administra la Oficina.

- hh. Regla o reglamento: Significa cualquier norma o conjunto de normas de la Oficina que sea de aplicación general que ejecute o interprete la política pública o la ley, o que regule los requisitos de los procedimientos o prácticas de la Oficina. El término incluye la enmienda, revocación o suspensión de una regla o reglamento existente. Quedan excluidos de esta definición las reglas relacionadas con la administración interna de la agencia que no afectan directa y sustancialmente los derechos, procedimientos o prácticas disponibles para las partes y el público en general y los manuales, formas e instrucciones, declaraciones interpretativas y declaraciones de política general, que son meramente explicativas y no tienen ningún efecto legal.
- ii. **Validación:** momento en el cual el mediador corrobora la identidad del querellante, paciente, alegaciones, identidad de los querellados, entre otros hechos necesarios para procesar la querrela e intervenir en la misma.
- jj. **Vista administrativa:** reunión dentro del procedimiento adjudicativo formal en el cual se ventilan las alegaciones de las partes, la cual es presidida por un Oficial Examinador o Juez Administrativo y sobre la cual se emitirá una Orden o Resolución.

Artículo III. Archivo del caso

- 1. La Oficina no iniciará o continuará un procedimiento administrativo que a su juicio:
 - a. se refiera a algún asunto fuera del ámbito de su jurisdicción;
 - b. sea frívolo, académico, prematuro o se haya presentado de mala fe;
 - c. el querellante desista voluntariamente, por lo cual se procederá con el cierre y archivo de la querrela sin perjuicio;
 - d. de los hechos alegados no se justifica la concesión de un remedio o no surge una violación a las leyes y reglamentos que administra

- la Oficina;
- e. el querellante no tenga capacidad para instar la petición;
 - f. la querrela está siendo investigada por otra agencia y a juicio del funcionario a cargo representa una duplicidad de esfuerzo actuar sobre la misma;
 - g. por falta de interés o cooperación del querellante;
 - h. la controversia o asunto alegado se haya resuelto;
 - i. el asunto pueda ser referido a otra agencia para la solución del mismo;
 - j. por cualquier otra razón legalmente válida.
2. De ser un asunto relacionado con la salud, fuera del ámbito de la jurisdicción de la Oficina, que pueda ser referido a otra agencia o entidad para su solución, el funcionario de la Oficina a quien corresponda referirá el asunto para el trámite correspondiente. Para referir la situación presentada el funcionario a quien corresponda (1) identificará la agencia con jurisdicción según la situación o alegaciones presentadas y (2) procederá a hacer el referido a la agencia concernida conforme al procedimiento que se establezca a esos efectos.
3. De ser un asunto relacionado a las disposiciones de la Ley Núm. 194, el funcionario de la Oficina a quien corresponda, vigilará por la resolución del asunto referido.

PARTE II PROCESO DE MEDIACIÓN

ARTÍCULO IV. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN, PROCESAMIENTO E INVESTIGACIÓN DE QUERELLAS

Sección 4.1-Atención de las querellas

1. Toda querrela por incumplimiento o violación de las leyes o reglamentos que administra la Oficina, se deberá presentar ante la Oficina dentro del término de un (1) año desde que el acto u omisión ocurriera.
2. La Oficina, una vez presentada la querrela, investigará la misma sin perjuicio de que proceda su desestimación o el correspondiente referido a la agencia o entidad pertinente con jurisdicción.

3. La presentación de la querella tendrá el efecto de interrumpir el término prescriptivo tanto para el o los querellados alegados en la querella como para los que se identifiquen durante los procedimientos.
4. La querella ante la Oficina podrá presentarse personalmente, por correo, vía telefónica, electrónica o a través de facsímil.
5. Toda querella presentada deberá contener lo siguiente:
 - a. Nombre completo de las partes, incluyendo ambos apellidos si se tratare de una persona natural, y en su defecto, cualquier dato que permita su identificación.
 - b. Si fuere una corporación, sociedad o fideicomiso, deberá incluir el nombre, dirección y número telefónico de su principal oficial, socio administrador o fiduciario.
 - c. Dirección física y postal y el número telefónico del querellante y del querellado.
 - d. Exposición breve y concisa de los hechos constitutivos de la infracción que motivan su reclamación.
 - e. Fecha de los hechos.
 - f. Referencia a las disposiciones legales o reglamentarias aplicables, si se conocen.
 - g. Gestiones realizadas, si alguna, por el querellante con el querellado disponible para la solución de la reclamación.
 - h. Una relación o descripción detallada de los documentos disponibles para sostener sus alegaciones.
 - i. Una descripción del remedio que se solicita.
 - j. Firma del querellante o representante legal autorizado.

No se permitirá la presentación de querellas que no cumplan sustancialmente con lo dispuesto en la sección anterior, según sea el caso.

6. Al recibo de la querella, el Mediador de Querellas o funcionario a quien corresponda, categorizará la misma como una de rutina, acción inmediata, intermedia o muerte, de acuerdo a la naturaleza de la querella, conforme a los reglamentos, guías o manuales de la Oficina.

- a. Si de la faz de la querella no se justificara la concesión de un remedio de los que la Oficina está facultada a conceder, el Mediador o funcionario a cargo, procederá con el cierre o archivo del caso.
- b. Si procede tal cierre y archivo del caso, se le notificará por escrito al querellante los fundamentos para tal determinación y el proceso de reconsideración disponible, no más tarde de los quince (15) días siguientes a la fecha de presentación de la querella; concediéndole al querellante a su vez un término de quince (15) días a partir de la notificación para que solicite reconsideración, por escrito, de la determinación de la Oficina. Transcurrido dicho término sin que el querellante haya comparecido a exponer sus alegaciones, se procederá al cierre y archivo de la querella.

Sección 4.2- Procesamiento de la querella

1. Una vez atendida la querella, el Mediador de Querellas o funcionario de la Oficina a quien corresponda, se asegurará de que:
 - a. la Oficina tiene jurisdicción
 - b. la querella sea validada
 - c. conforme a los hechos alegados en la querella, se justifique la concesión de un remedio de los que la Oficina está facultada a conceder
 - d. se categorice y clasifique la querella
2. Si la Oficina decide investigar una querella, el mediador o funcionario a su cargo notificará al querellante y al querellado su decisión de investigar los hechos no más tarde de quince (15) siguientes a la fecha en que la querella se haya radicado, con expresión de los hechos alegados y cita de la Ley que confiere autoridad para realizar tal investigación.
3. Si la Oficina decide no investigar una querella, el mediador o funcionario a su cargo notificará al querellante su decisión de no investigar la querella no más tarde de los quince (15) días siguientes a la fecha en que la querella se haya radicado, expresando los fundamentos de tal determinación y el proceso de

reconsideración disponible.

Sección 4.3- Trámite de investigación y mediación de la querella

1. De proceder la intervención de la Oficina, el Mediador de Querellas o funcionario a quien corresponda iniciará la investigación de la querella. El Mediador de querellas o funcionario a quien corresponda tramitará la querella conforme a las normas y procedimientos de investigación y/o mediación establecidos en las guías, manuales o reglamentos internos de la Oficina para esos fines.

2. Si en el trámite de investigación y mediación de la querella, el Mediador de Querellas o funcionario a quien corresponda, solicita una acción, respuesta, información o documento a una persona natural o jurídica, incluyendo pero sin limitarse al querellado, el mismo deberá proveer la respuesta, información o documento en el término dispuesto por el Mediador de Querellas o funcionario a quien corresponda.

- a. El no cumplir, el no contestar o hacer caso omiso de los requerimientos del Mediador o funcionario a cargo del proceso de investigación y mediación, o impedir que se lleve a cabo una inspección, reunión o cualquier otra gestión o método de investigación, entre otros, por una o más personas a quienes se les haya requerido, se considerará una obstrucción a los procesos.

3. Si en el transcurso de la investigación se determina que, conforme a la información obtenida, no se justifica la concesión de un remedio se procederá con el cierre y archivo de la querella y se le notificará al querellante con expresión de los fundamentos para tal determinación y el proceso de reconsideración disponible.

4. Resuelta la querella en el proceso de mediación, se procederá con el cierre y archivo de la querella. Ello será impedimento para que los mismos hechos investigados en dicha querella se consideren en un procedimiento adjudicativo. Lo dispuesto en este inciso no aplicará en caso de que:

- a. La parte querellada o responsable de proveer el remedio no cumpla con algún acuerdo logrado durante la investigación de la

querella;

- b. la causa del incumplimiento del querellado o del responsable de proveer el remedio, sea imputable al querellante;
- c. exista un patrón de infracciones o querellas.
- d. si alguna persona natural o jurídica, incluyendo pero sin limitarse al querellado, obstruye las funciones del Mediador o funcionario de la Oficina a cargo del proceso de investigación y mediación.

5. Cuando el proceso de mediación resulte infructuoso, o las partes se nieguen a participar del proceso, o una o más personas no respondan a los requerimientos del Mediador o funcionario de la Oficina a cargo del proceso de investigación o mediación en el tiempo provisto, o se trate de un patrón de infracción o querellas, se referirá el caso a la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales para que sea evaluado y considerado para un procedimiento adjudicativo o para cualquier otro proceso o acción que en derecho corresponda.

- a. En aquellos casos en los que el proceso de investigación y mediación haya resultado infructuoso debido a que una o más personas no respondan a los requerimientos del Mediador o funcionario de la Oficina a cargo, la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales evaluará y considerará el caso para un procedimiento adjudicativo y/o determinará si la(s) persona(s) incurrió(eron) en una obstrucción a la labor del funcionario de la Oficina. De determinar que hubo una obstrucción, se referirá el caso al Departamento de Justicia y/o se impondrá una multa a la(s) persona(s) por violación a las disposiciones del Ley Núm. 11, conforme al Artículo 1 Sección 1.7 de este Reglamento.

6. De ser necesario y conveniente, previo a ser referida una querella por un mediador o funcionario a cargo de la querella a la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales el mediador o funcionario podrá solicitar a la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales que se cite a las partes a una reunión de investigación en la cual también estará presente el mediador o funcionario a

cargo de la querella y cualquier otro funcionario de la Oficina que sea necesario para dilucidar la misma.

ARTÍCULO V. PROCEDIMIENTO ADJUDICATIVO FORMAL

5.1: Alcance del procedimiento

1. Cuando la Oficina deba adjudicar formalmente una controversia, los procedimientos deberán regirse por las disposiciones de este Artículo. Toda querella referida a un procedimiento adjudicativo deberá ser resuelta dentro de un término de seis (6) meses, desde la radicación de la querella formal, salvo en circunstancias excepcionales.

Sección 5.2: Referido a la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales

1. Toda querella referida a la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales, ya sea directamente o luego de resultar infructuosa la mediación, será evaluada para determinar si se iniciará o no procedimiento adjudicativo formal.

2. Serán referidas directamente a la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales, sin requerirse la tramitación de la querella durante el procesamiento e investigación de la querella, las querellas clasificadas como:

- a. Toda querella sobre la calidad de los servicios de salud en la cual el cuidado ofrecido provocó algún daño a la salud del paciente, según las alegaciones del querellante.
- b. Toda querella motivada por la muerte del paciente durante la prestación de servicios de salud.
- c. Toda querella por falta de respeto, trato desigual y discrimen o por represalias.
- d. Toda querella por no mantener la confidencialidad del expediente e información de salud del paciente.

3. Si la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales concluye o decide iniciar un procedimiento adjudicativo, referirá la querella al Oficial Examinador o Juez Administrativo. Además, solicitará el consentimiento escrito al querellante y/o paciente previo a referirlo al Oficial Examinador o Juez Administrativo.

- a) De resultar infructuoso el obtener el consentimiento escrito del querellante y/o paciente, se procederá con el cierre y archivo de la

querella según lo dispuesto en el Artículo 3 (1) (g) del presente Reglamento.

4. Si la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales concluye o decide no iniciar o continuar un procedimiento adjudicativo en un caso en particular, conforme establece el Artículo III de este Reglamento, terminará el procedimiento y notificará por correo certificado con acuse de recibo a las partes su determinación, los fundamentos para la misma y el recurso de reconsideración y de revisión judicial disponible, incluyendo las advertencias dispuestas en la 3.14 de la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme, Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada.

Sección 5.3: Trámite del procedimiento adjudicativo

1. El procedimiento adjudicativo formal comenzará con el referido de la querella a la Oficial Examinadora o Juez Administrativo por parte de la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales. La querella podrá estar acompañada de un informe que especifique los asuntos alegados en la querella.

2. Una vez es referida la querella, la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales deberá notificar la querella con el informe, si alguno, a todas las partes. Al notificar el mismo deberá advertir que si alguna de las partes no estuviere conforme con los hallazgos y conclusiones del informe que acompañare a la querella, si alguno, deberá presentar sus objeciones al informe, por escrito, en forma precisa y específica, con los fundamentos en los cuales se sustente su objeción e indicar si desea la presencia en la vista del funcionario que preparó el informe, dentro del término no prorrogable de quince (15) días a partir de la notificación de la querella, y que no será suficiente la mera inconformidad del mismo. Si no se presentaran objeciones al informe, dentro del término de quince (15) días se presumirá la corrección del informe.

3. Tras serle referida la querella, el Oficial Examinador o funcionario a cargo deberá notificar la fecha de la vista administrativa a las partes, indicando que habrá una sola vista administrativa en la cual se dilucidarán los asuntos alegados. La vista administrativa deberá celebrarse en un término no mayor de treinta (30) días contados a partir de la fecha de referido de la querella. La

notificación se deberá notificar con no menos de quince (15) días de anticipación a la vista. La vista no podrá ser suspendida, salvo que medie justa causa por vía de moción presentada cinco (5) días antes de la fecha de la vista. De ser suspendida o no poder celebrarse la misma por justa causa, se notificará una nueva fecha para su celebración.

4. El señalamiento de vista administrativa será notificado a todas las partes, incluyendo al querellante, querellado y los funcionarios o representación legal de la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales. La notificación a todas las partes, incluyendo al querellante, querellado y los funcionarios o representación legal de la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales deberá contener, pero sin limitarse a, las siguientes advertencias:

- a. Que la vista no será suspendida salvo justa causa por medio de escrito o moción a esos efectos notificada con no menos de cinco días de anticipación a la fecha de la vista.
- b. Que la vista será pública a menos que una parte someta una solicitud por escrito y debidamente fundamentada para que la vista sea privada y así lo autorice el Oficial Examinador que presida dicha vista, si entiende que puede causar daño irreparable a la parte peticionaria.
- c. Que de ser el querellante y no comparecer, podrá decretarse el cierre y archivo de la querrela por falta de interés, y de ser el querellado, que su incomparecencia podrá constituir una renuncia a su derecho a comparecer, anotándosele la rebeldía y celebrándose la vista administrativa.
- d. Que la parte querellada podrá hacer su alegación responsiva en o antes de la celebración de la vista administrativa, incluyendo las defensas afirmativas que le asistan o aceptando los hechos imputados, advirtiéndosele que de no contestar o comparecer dentro del término y/o fecha de la vista, se le anotará la rebeldía a solicitud de parte o motu proprio del Oficial Examinador o Juez Administrativo, pudiendo celebrarse la vista y dictarse resolución

sin más citarle ni oírle.

- e. Que todo escrito, alegación o moción a ser presentada, deberá presentarse en la Oficina dentro del horario de 8:30 a.m. a 4:30 p.m. dirigida al Oficial de Vistas Administrativas, en original, certificando haber notificado copia del mismo a todas las partes, incluyendo a la representación legal de la Oficina.

5. En todo procedimiento adjudicativo ante la Oficina se salvaguardarán los siguientes derechos:

- a. Derecho a notificación oportuna y adecuada de los cargos o querellas o reclamos en contra de una parte.
- b. Derecho a una adjudicación imparcial.
- c. Derecho a que la decisión sea basada en el expediente.
- d. El derecho a la concesión de vista previa y oportuna.
- e. Confrontarse con los testigos y conocer la prueba en su contra.
- f. Presentar prueba oral y escrita en su favor.
- g. Comparecer representado por abogado.

6. Contenido de la querella o del referido de la querella.

(1) Querellas originadas por la Oficina. - La Oficina podrá radicar querellas ante su foro administrativo por infracciones a las leyes o reglamentos que administra.

La querella deberá contener:

- (a) El nombre y dirección postal del querellado.
- (b) Los hechos constitutivos de la infracción.
- (c) Las disposiciones legales o reglamentarias por las cuales se le imputa la violación. Podrá contener, sin embargo, una propuesta de multa o sanción a la que el querellado puede allanarse e informar su cumplimiento o pago, según sea el caso.

(2) Querellas radicadas por una persona ajena a la Oficina. - La Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales deberá incluir la siguiente información al referir una querella al Oficial Examinador o Juez Administrativo:

- (a) Nombre y direcciones postales de todas las partes.
- (b) Hechos constitutivos del reclamo o infracción o copia de la querella radicada.
- (c) Referencia a las disposiciones legales aplicables si se conocen.
- (d) Remedio que se solicita.

Sección 5.4- Vista Administrativa

1. Las Reglas de Procedimiento Civil y de Evidencia no serán aplicables a los procedimientos, pero los principios fundamentales de ambas Reglas se podrán utilizar de manera flexible si ello aportara a la solución rápida, justa y económica del proceso.
2. El orden de los asuntos se regulará de la siguiente manera:
 - a. Las partes presentarán sus respectivas alegaciones y argumentos con la evidencia que sustente las mismas, comenzando con la representación legal de la Oficina, luego la parte querellante, seguido por la parte querellada y cualquier otra parte en el caso.
 - b. Cada parte podrá optar por presentar sus alegaciones y argumentos como un informe oral haciendo referencia a la prueba. El Oficial Examinador o el Juez Administrativo, concederá un breve turno para rectificar cualquier asunto.
 - c. Toda objeción deberá hacerse de manera oportuna y fundamentada.
3. Concluida la vista administrativa, el Oficial Examinador advertirá a las partes que la Oficina se reserva el derecho de emitir resolución del caso dentro del término de noventa (90) días a partir de la celebración de la vista.
4. El Oficial Examinador podrá conceder un término no mayor de quince (15) días a partir de la celebración de la vista a los fines de que las partes presenten argumentos adicionales sobre las controversias o asuntos ante la consideración del Oficial Examinador.
 - a. Los argumentos adicionales no podrán acompañarse con prueba que no fue presentada durante la vista o hacerse referencia a prueba que no fue presentada durante la vista o que no forma

parte del expediente administrativo.

5. El Oficial Examinador podrá requerir la presentación de proyectos de resolución u orden a las partes cuando así lo estime necesario y conveniente.

Sección 5.4- Disposiciones adicionales sobre el proceso adjudicativo

1. De presentarse un escrito, alegación o moción que solicite algún remedio o determinación, ya fuere solicitando enmienda a las alegaciones, la desestimación de la querella, sustitución o intervención de parte, resolución en rebeldía o resolución sumaria, entre otras, la parte interesada o afectada por la misma deberá presentar su oposición a la misma dentro del término de quince (15) días contados a partir de la notificación de la misma, salvo solicite dentro de dicho término una prórroga para contestar.

2. La Oficina podrá a petición de parte o a iniciativa propia, desestimar una querella para la cual no se justifique la concesión de un remedio, por falta de jurisdicción sobre la materia o la persona, por no haberse cumplido con criterios o requisitos estatutarios o reglamentarios o por cualquier otro fundamento que proceda en Derecho. Podrá de igual forma ordenar, que se muestre causa por la cual no se deba desestimar la querella o reservarse el fallo sobre una moción en desestimación o de resolución sumaria hasta el final del proceso adjudicativo. Dicha determinación podrá ser revisable siguiendo el procedimiento establecido en este Reglamento sobre reconsideración y revisión judicial. Para la presentación y consideración de estas alegaciones o mociones se podrá recurrir a las Reglas de Procedimiento Civil de modo supletorio conforme a la jurisprudencia aplicable, siempre que ello no sea contraria a la ley y aporte a la solución justa, rápida y económica de los asuntos.

3. (Rebeldía): Si una parte debidamente notificada y/o citada no contestara la querella, no compareciese a la vista, conferencia con antelación a la vista o a cualquier otra etapa durante el procedimiento adjudicativo, el funcionario que presida la misma podrá declararla en rebeldía y continuar el procedimiento sin su participación, pero notificará por escrito a dicha parte su determinación, los fundamentos para la misma, así como el recurso de reconsideración y de revisión judicial disponible.

4. (Transacciones): Durante cualquier etapa de los procedimientos, las partes podrán llegar a una transacción, la cual deberá constar por escrito y estar debidamente firmada por ambas partes y sus representaciones legales, de haberlos. El incumplimiento a tal acuerdo, conllevará el que la Oficina, presente una solicitud en auxilio de jurisdicción en el Tribunal de Primera Instancia con competencia y éste podrá emitir una orden judicial en la cual ordene el cumplimiento de la persona en cuestión bajo el apercibimiento de que incurrirá en desacato si no cumple con dicha orden. Ninguna oferta de transacción se considerará como prueba o admisión de culpa, negligencia o ilegalidad del querellado de no concretarse la misma

5. Los mecanismos de descubrimiento de prueba no serán de aplicación al procedimiento adjudicativo, a menos que el procedimiento de adjudicación sea promovido a iniciativa de la agencia.

ARTÍCULO VI. RECONSIDERACIÓN

1. La parte adversamente afectada por una determinación, resolución u orden final de la Oficina, podrá dentro del término de veinte (20) días, desde la fecha del archivo en autos de la copia de la notificación de la determinación, resolución u orden, presentar una moción en reconsideración.

2. La reconsideración deberá radicarse en la Oficina de Vistas Administrativas.

3. La parte que solicita la reconsideración vendrá obligada a notificar a todas las partes con copia de la moción presentada.

4. La Oficina dentro de los quince (15) días de haberse presentado dicha moción deberá considerarla.

5. Si la rechazare de plano o no actuare dentro de los quince (15) días, el término para solicitar revisión judicial comenzará a correr nuevamente desde que se notifique dicha denegatoria o desde que expiren esos quince (15) días, según sea el caso.

6. Si se tomare alguna determinación en su consideración, el término para solicitar revisión judicial empezará a contarse desde la fecha en que se archive en autos una copia de la notificación de la resolución de la Oficina resolviendo

definitivamente la moción de reconsideración. Tal resolución deberá ser emitida y archivada en autos dentro de los noventa (90) días siguientes a la radicación de la moción de reconsideración.

7. Si la agencia acoge la moción de reconsideración pero deja de tomar alguna acción con relación a la moción dentro de los noventa (90) días de ésta haber sido radicada, perderá jurisdicción sobre la misma y el término para solicitar la revisión judicial empezará a contarse a partir de la expiración de dicho término de noventa (90) días salvo que la Oficina, por justa causa y dentro de esos noventa (90) días, prorrogue el término para resolver por un período que no excederá de treinta (30) días adicionales.

ARTÍCULO VII. REVISIÓN JUDICIAL

1. Una parte adversamente afectada por una orden o resolución final de la Oficina y que haya agotado todos los remedios provistos por la Oficina podrá presentar un recurso de revisión ante el Tribunal de Apelaciones, dentro de un término de treinta (30) días contados a partir de la fecha del archivo en autos de la copia de la notificación de la orden o resolución final de la Oficina o a partir de la fecha aplicable de las dispuestas en el Artículo VI de este Reglamento, cuando el término para instar el recurso de revisión judicial haya sido interrumpido mediante la presentación oportuna de una moción de reconsideración.

2. La parte notificará la presentación del recurso de revisión a la Oficina y a todas las partes dentro del término para instar el recurso de revisión. La notificación podrá hacerse por correo.

ARTÍCULO VIII. PROCEDIMIENTO ADJUDICATIVO DE ACCIÓN EXPEDITA

1. La Oficina podrá usar procedimientos adjudicativos de emergencia en una situación en que exista un peligro inminente para la salud, vida, seguridad y bienestar público o que requiera acción inmediata de la Oficina. Este procedimiento estará disponible también para la tramitación de querellas de acción inmediata y de acción intermedia.

2. La Oficina emitirá una orden o resolución que incluya:

- a. una concisa declaración de las determinaciones de hecho

- b. conclusiones de derecho
 - c. las razones de política pública que justifican la decisión de la Oficina de tomar acción específica.
 - d. El señalamiento de vista administrativa, la cual deberá celebrarse dentro de los cinco (5) días posteriores a la emisión de dicha orden.
 - e. Advertencia a la parte contra la cual se emite la orden de que podrá hacer su alegación responsiva dentro de los cinco (5) días posteriores a la emisión de dicha orden.
 - f. Advertencia a todas las partes que la vista no será suspendida salvo justa causa por medio de escrito o moción a esos efectos notificado con no menos de dos (2) días de anticipación a la fecha de la vista.
 - g. Advertencia que de ser la parte contra la cual se emite la Orden y no comparezca a la vista, esto podrá constituir una renuncia a su derecho a comparecer, anotándosele la rebeldía y celebrándose la vista administrativa y pudiéndose dictar resolución en rebeldía.
3. La orden podrá requerir el cese y desista de cualquier acto u omisión, exigir que se realice o se permita realizar determinada actividad, requerir la producción de documentos, información, entre otros remedios, dentro de determinado tiempo o de forma inmediata. La orden podrá ir dirigida contra cualquier proveedor, profesional, facilidad, aseguradora de servicios de salud o contra cualquier persona sujeta a la jurisdicción de la Oficina. La orden o resolución será efectiva al emitirse.
4. La Oficina deberá dar aquella notificación que considere más conveniente, a las personas que sean requeridas a cumplir con la orden o resolución. La Oficina podrá notificar la orden por medio de facsímil, correo electrónico, correo ordinario o con acuse de recibo o mediante entrega personal.
5. Las Reglas de Procedimiento Civil y de Evidencia no serán aplicables a los procedimientos, pero los principios fundamentales de ambas Reglas se podrán utilizar de manera flexible si ello aportara a la solución rápida, justa y

económica del proceso. El orden de la prueba se regulará de la siguiente manera:

- a. Las partes presentarán sus respectivas alegaciones con la evidencia que sustente las mismas.
6. En este procedimiento se salvaguardarán los siguientes derechos:
- a. Derecho a notificación oportuna y adecuada de los cargos o querellas o reclamos en contra de una parte.
 - b. Derecho a una adjudicación imparcial.
 - c. Derecho a que la decisión sea basada en el expediente.
 - d. El derecho a la concesión de vista previa y oportuna
 - e. Confrontarse con los testigos y conocer la prueba en su contra
 - f. Presentar prueba oral y escrita en su favor
 - g. Comparecer representado por abogado
7. Una vez terminada la vista, la Oficial Examinadora podrá dejar sin efecto la orden o resolución, modificarla o reiterarse en la adjudicación del asunto, continuando el proceso por la vía ordinaria.

ARTÍCULO IX.- FACULTADES DELEGADAS AL OFICIAL EXAMINADOR O JUEZ ADMINISTRATIVO

1. Conforme a la Sección 3.3 de la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme, Ley Número 170 del 12 de agosto de 1988, según enmendada, la Oficina podrá designar oficiales examinadores para presidir los procedimientos de adjudicación que se celebren en ella, los cuales no tendrán que ser necesariamente abogados, particularmente cuando el procedimiento en cuestión es uno informal.
2. El (la) Procurador(a) podrá delegar la autoridad de adjudicar a uno o más funcionarios o empleados de la Oficina. A estos funcionarios o empleados se les designará con el título de jueces administrativos.
3. El Oficial Examinador tendrá autoridad para:
 - a. Tomar juramentos y declaraciones.
 - b. Expedir órdenes o resoluciones interlocutorias, citaciones, notificaciones para la comparecencia de testigos o la entrega de

prueba documental o información.

- c. Recibir evidencia pertinente y dictaminar sobre su admisibilidad.
- d. Dirigir el curso de los procedimientos y de la vista administrativa.
- e. Resolver incidentes, mociones procesales o sobre aspectos interlocutorios que no pongan fin a la controversia total o parcial, entre otras similares.
- f. Recomendar, por medio de un informe, la expedición de órdenes o resoluciones parciales o finales, al (la) Procurador(a).
- g. Imponer sanciones administrativas y el pago de costas y honorarios de abogado.
- h. Podrá requerir la presentación de proyectos de orden o resolución a las partes cuando así lo estime necesario y conveniente.
- i. Determinar el cierre y archivo de una querrela por desistimiento del querellante.

4. El juez administrativo tendrá la facultad de emitir órdenes o resoluciones finales, parciales y cualesquiera otras facultades y autoridad para adjudicar que el ordenamiento jurídico le reconoce a los funcionarios con autoridad para adjudicar un caso o controversia. Tendrá además las facultades del Oficial Examinador.

ARTÍCULO X.- INVESTIGACIONES

1. Las disposiciones de este Artículo aplicarán y estarán disponibles tanto para una investigación ordenada por el(la) Procurador(a), como para cualquier otro asunto en el que se estime necesario y conveniente emplear las mismas.

2. La Oficina podrá realizar visitas sorpresas o inspecciones oculares de documentos, objetos, propiedades o facilidades para asegurarse del cumplimiento de las leyes o reglamentos que administra y de las órdenes y resoluciones que expidan, sin notificación previa en los siguientes casos:

- a. En casos de emergencia o que afecten la seguridad o salud pública;
- b. En casos en que la información es obtenible a simple vista o en sitios públicos u otros similares.

Sección 10.1- Aspectos Generales

1. El (La) Procurador(a) del Paciente, a través de sus representantes autorizados, tendrá facultad para ordenar y realizar cualquier investigación con el fin de asegurarse o tomar conocimiento sobre el cumplimiento de las leyes y reglamentos que administra; así como de las resoluciones y órdenes que expida, planes de acción correctiva, querellas, entre otros asuntos que puedan ser objeto de una investigación por la Oficina, incluyendo la investigación de la muerte de cualquier paciente en Puerto Rico.

2. Las investigaciones se podrán llevar a cabo por medio de:

- a. entrevistas
- b. declaraciones juradas
- c. citación de testigos
- d. pliego de interrogatorios
- e. inspecciones oculares
- f. inspección de documentos, objetos, propiedades o facilidades
- g. examen físico o mental
- h. requerimientos de admisiones
- i. requerimientos de información o documentos
- j. auditorías
- k. monitorías
- l. estudios
- m. vistas o reuniones de investigación
- n. cualquier otro mecanismo o medio disponible que sea necesario para tomar un completo conocimiento del asunto bajo investigación.

3. En aquellos casos en que la Oficina determine necesario realizar un pliego de interrogatorios, examen físico o mental o requerimiento de admisiones podrá recurrir a las Reglas de Procedimiento Civil, pudiendo establecer términos distintos a los que se establecen en las Reglas.

- a. Cuando la Oficina solicite o expida un requerimiento de información, admisiones o pliego de interrogatorios, la información,

datos, documentos o respuesta solicitada, podrá exigirse que sea provista por correo regular, facsímil o correo o formato electrónico, entrega personal o por cualquier otro medio de entrega, según estime conveniente el funcionario de la Oficina a cargo del mismo para así lograr una tramitación rápida, justa y económica de los asuntos.

4. En aquellos casos que, por discreción del funcionario, la Oficina determine necesario realizar una reunión de investigación se citarán a las partes concernidas, con por lo menos tres (3) días laborables de anticipación. Los criterios para determinar cuándo resultará conveniente recurrir a una reunión de investigación podrán establecerse en los manuales o guías internas de la Oficina.

5. Celebrada la reunión de investigación el funcionario a cargo levantará una minuta. La minuta deberá incluir, pero no limitarse a, lo siguiente:

- a. Nombre completo de las partes;
- b. Número del caso, querella o investigación;
- c. Asuntos discutidos;
- d. Acuerdos y términos dentro de los cuales se cumplirán con los mismos, si alguno;
- e. Nombre y firma de los presentes, la parte que representa o calidad en la que participaron en la reunión.

6. En casos extraordinarios, de ser necesario, el funcionario podrá celebrar una segunda reunión de investigación.

7. Llegado a un acuerdo entre las partes en la reunión de investigación, que haga innecesario continuar con el trámite de la querella, se procederá con el cierre y archivo de la misma. Ello será impedimento para que los mismos hechos alegados en la querella, y objeto de la reunión, se consideren en un procedimiento adjudicativo formal.

- a. Lo dispuesto en este inciso no aplicará en caso de que:

1. parte querellada o responsable de proveer el remedio no cumpla con algún acuerdo logrado durante la reunión de

investigación o se niegue a cumplir con algún requerimiento del funcionario de la Oficina;

2. la causa del incumplimiento del querellado o del responsable de proveer el remedio, sea imputable al querellante;

3. se trate de un patrón de infracciones o querellas.

8. Las investigaciones se podrán realizar a solicitud de parte, mediante la radicación de una querrela, o por iniciativa propia de la Oficina, siempre y cuando a juicio del/la Procurador/a existan razones suficientes para llevar a cabo ésta, conforme a sus deberes y responsabilidades.

Sección 10.2- Informes de investigación

1. Como producto de una investigación ordenada por el(la) Procurador(a), y conforme a los propósitos para la cual se realiza, la Oficina emitirá un Informe de Investigación Preliminar.

2. El Informe Preliminar incluirá, pero sin limitarse a, lo siguiente:

1. Propósito o alcance del Informe
2. Metodología (relación del proceso investigativo y evidencia recopilada)
3. Hallazgos (determinaciones de hechos)
4. Disposiciones legales o reglamentarias aplicables
5. Análisis
6. Conclusión
7. Anejos de evidencia utilizada
8. Firma del funcionario que preparó el informe

3. El Informe Preliminar que se emita como resultado de la Investigación se remitirá a las partes objeto de la investigación, con el propósito de que tengan la oportunidad de emitir sus comentarios, objeciones, reacciones o cualquier otra información que se le requiera o entiendan pertinente. Para ello, se le concederá un término de diez (10) días contados a partir de la notificación del Informe.

- a. El término concedido podrá ser objeto de prórroga por diez (10) días adicionales, siempre y cuando medie justa causa y la prórroga se solicite dentro del término originalmente señalado. No obstante,

la suma del término original y la prórroga nunca excederá de veinte (20) días.

- b. En la notificación del Informe, se incluirá una advertencia a los fines de que si alguna de las partes no estuviere conforme con los hallazgos y conclusiones del informe, deberá presentar sus objeciones por escrito, en forma precisa y específica, con la evidencia en la cual se sustente su objeción dentro del término de diez (10) días a partir de la notificación, y que no será suficiente la mera inconformidad del mismo. Si no se presentaran objeciones al informe dentro del término de diez (10) días, se considerará estipulado por las partes.

4. De la Oficina no recibir la información solicitada, dentro del término señalado, la información contenida en el Informe Preliminar se presumirá correcta y dicho informe pasará a considerarse como uno final, en cuanto a lo que incluye dicho informe.

5. Recibidos los comentarios, objeciones, reacciones o cualquier otra información que se le requiera o entiendan pertinente, la Oficina evaluará los mismos.

- a. Será discrecional de la Oficina considerar o acoger los comentarios, objeciones, o reacciones sometidas.

6. Evaluados los comentarios, objeciones, reacciones o cualquier otra información que se le requiera o entiendan pertinente, se presentará un informe final.

7. El Informe final será sometido al (la) Procurador(a), quien una vez evalúe, emitirá una Orden o Resolución. La Orden o Resolución deberá contener:

- a. hallazgos
- b. violaciones encontradas
- c. la determinación a tomarse por la Oficina

1. Dicha determinación podrá contener, pero sin limitarse a, imposición de sanciones económicas, propuesta de multa o medidas correctivas de acuerdo a los hallazgos

encontrados, así como el archivo de la investigación por no haberse encontrado deficiencias o violaciones.

- d. apercebir a la parte afectada de su derecho a solicitar por escrito una vista administrativa dentro de los próximos quince (15) días contados a partir del archivo en autos de la copia de la notificación, o en su lugar, enviar por escrito dentro del término, sus alegaciones y pruebas para sostener el que no se le ordenen las medidas correctivas o se le impongan las sanciones económicas propuestas.

Sección 10.3- La vista

1. La vista será presidida por un Oficial Examinador o Juez Administrativo, quien contará con las mismas facultades de un proceso adjudicativo formal para querellas, conforme se dispone en este Reglamento.
2. Además de lo antes establecido, de acuerdo con los resultados de la investigación, se podrá proceder con cualquier otro procedimiento contenido en este Reglamento.

ARTÍCULO XI.- PLAN DE ACCIÓN CORRECTIVA

1. Los planes de acción correctiva aplicarán tanto para una investigación ordenada por el (la) Procurador(a) o llevada a cabo por la unidad de cumplimiento, o como resultado del procedimiento adjudicativo formal de una querella y para cualquier otro asunto en el que se estime necesario y conveniente establecer un plan.
 - a. Las medidas correctivas tienen como fin asegurar por parte del querellado o investigado que las violaciones o deficiencias encontradas serán corregidas, no volverán a repetirse o a ocurrir una situación similar y que el querellado o investigado tiene la manera de solucionar la misma, previniéndose así una violación a las leyes y reglamentos que administra la Oficina.
 - b. Dicho plan de acción correctiva no se considerará como una adjudicación final adversa por incumplimiento con las leyes aplicables relativas a los derechos de los pacientes, pero la Oficina

podrá investigar el cumplimiento del plan de acción correctiva notificado e imponer una multa por incumplimiento del mismo, incluyendo el recurrir al auxilio de jurisdicción de los tribunales en casos apropiados.

- c. La parte querellada o investigada presentará el plan de acción correctiva a la Oficina en el término de treinta (30) días a partir de la notificación de la Orden o Resolución o como resultado de cualquier tipo de investigación realizada. Dicho término podrá ser prorrogado por diez (10) días adicionales siempre y cuando medie justa causa y la prórroga se solicite dentro del término originalmente señalado. No obstante, la suma del término original y la prórroga nunca excederá de cuarenta (40) días.
 1. El plan de acción correctiva deberá contener una acción correctiva específica por cada violación o deficiencia. Además, deberá contener la fecha límite para la corrección de cada violación o deficiencia señalada.
 2. De no contener lo dispuesto en el inciso anterior, el plan no será aceptado por la Oficina y el querellado o investigado deberá someter un nuevo plan en el término de cinco (5) días contados a partir de la notificación.
 3. De volver a someter un plan que no contemple lo dispuesto en este inciso, la Oficina notificará la imposición de multa por cada violación, conforme a las violaciones señaladas en la Orden o Resolución.
 - a. En este caso, los procedimientos se regirán conforme a las disposiciones de la sección 10.3 del Artículo X de este Reglamento.
- d. Una vez sometido el plan, la Oficina evaluará el mismo y de ser acogido, se decretará el cierre y archivo sin perjuicio del asunto, investigación o querrela, advirtiéndole a la parte querellada o investigada que el incumplimiento de dicho plan de acción

correctiva podrá conllevar la imposición de sanciones económicas por cada violación, conforme a las violaciones señaladas en la Orden o Resolución.

1. La Oficina podrá investigar el cumplimiento del plan de acción correctiva sometido dentro del término de dos (2) años a partir de acogido el mismo.

ARTÍCULO XII. INFORMES ESPECIALES

1. La Oficina podrá emitir Informes Especiales como parte de una investigación llevada a cabo por los funcionarios de la Unidad de Cumplimiento o por cualquier otro funcionario de la Oficina a quien se le encargue dicha encomienda.

2. Los Informes Especiales son el resultado de una investigación que identifica situaciones que atentan contra los derechos de los pacientes a nivel colectivo, del sistema de prestación de servicios de salud o de algún componente de dicho sistema o área particular, que podrían mejorar la calidad, acceso y disponibilidad de los servicios de salud, a través de planteamientos que se notifican a las agencias públicas, aseguradoras y proveedores de servicios de salud, entre otras personas relacionadas al (los) asunto(s) del cual trata dicho informe para que tomen conocimiento y acción sobre lo planteado, sin estar sujetos a la imposición de una multa.

3. A esos fines, los funcionarios a cargo podrán emplear cualquier método de investigación necesario y conveniente, como inspecciones oculares, auditorías, monitorías, requerimiento de información, revisión de políticas de salud, entre otros métodos y medios de investigación.

4. Una vez rendido el Informe Especial, el mismo advendrá final y será notificado a las agencias públicas, entidades o personas correspondientes para que tomen conocimiento y acción sobre lo planteado.

ARTÍCULO XIII. IMPOSICIÓN DE MULTAS

Sección 13.1- Disposiciones generales

1. Toda violación a las leyes que administre la Oficina o a los reglamentos emitidos al amparo de las mismas, podrá ser penalizada con multas administrativas que no excederán de cinco mil (\$5,000.00) dólares por cada

violación o incidente.

2. Todo asegurador, plan de cuidado de salud, profesional de la salud o proveedor de servicios de salud médico-hospitalarios o persona o entidad que incumpla con cualquiera de las responsabilidades u obligaciones que le impone la Ley Número 194 de 25 de agosto de 2000, según enmendada, incurrirá en una falta administrativa y podrá ser sancionada con pena de multa no menor de quinientos (500) dólares ni mayor de cinco mil (5,000) dólares por cada incidente o violación de ley.

3. En todos los casos la Oficina podrá recurrir al Tribunal de Primera Instancia con competencia para que se emita una orden bajo apercibimiento de desacato, o para entablar cualquier otro recurso que proceda en Derecho.

Sección 13.2- Procedimiento para el cobro de las multas

1. En todo caso en que se emita una Resolución u Orden en la que se imponga una multa, posterior a la celebración de la vista de adjudicación, y dicha Resolución u Orden sea final y firme, el personal designado le enviará, a la persona o entidad responsable de pagar la multa, un aviso de cobro de multa vía correo certificado.

2. En dicho aviso el personal designado informará lo siguiente:

a. El procedimiento para pagar la multa conforme a lo establecido en el presente reglamento y lo acompañará con copia de la Resolución u Orden que impone la multa.

b. El término para pagar la multa, el cual deberá ser en o antes de treinta (30) días contados a partir del recibo del aviso de cobro de multa.

c. Que el pago de la multa se efectuará mediante cheque de gerente, giro bancario o giro postal a nombre del Secretario de Hacienda del Estado Libre Asociado de Puerto Rico; y que dicho pago se efectuará ante el Administrador de la Oficina del(la) Procurador(a) del Paciente o personal designado por éste.

3. De no recibirse el pago correspondiente en el término señalado, el personal designado le enviará vía correo certificado un segundo aviso de cobro

de multa a la persona o entidad responsable de pagar la misma.

4. En el segundo aviso, el personal designado le informará lo dispuesto en el inciso número dos (2) de la presente sección, con la diferencia de que deberá pagar la multa, en o antes de quince (15) días contados a partir del recibo del segundo aviso, y le advertirá que de no cumplir con el pago la Oficina recurrirá a los recursos legales disponibles, incluyendo el acudir al Tribunal General de Justicia.

5. De no recibirse el pago correspondiente en el término señalado, la Oficina recurrirá al Tribunal de Primera Instancia con competencia para que se emita una orden, bajo apercibimiento de desacato, o para entablar cualquier otro recurso que en Derecho proceda.

Sección 13.3- Otros remedios

1. Como alternativa a la multa o complemento de ésta, la Oficina podrá emitir una amonestación cerrando sin perjuicio la querrela, o emitir un aviso de infracción o multa a los fines de dar oportunidad al querrellado o infractor de que cese o desista de la acción, requerir un plan de acción correctiva, determinar el cierre y archivo por transacción, haber mediado una indemnización o reparación del daño o perjuicio o incluso la combinación de las anteriores.

ARTÍCULO XIV. RELEVO DE RESOLUCIONES Y CORRECCIONES DE ERRORES

1. La Oficina podrá conceder la celebración de una vista administrativa a todas o cualquiera de las partes, sobre todas o parte de las cuestiones litigiosas, sin limitarse a, por cualquiera de los siguientes fundamentos:

- a. Cuando se descubriese evidencia sustancial, la cual a pesar de la diligencia razonable no pudo descubrirse ni presentarse en la vista.
- b. Cuando la justicia así lo requiera.

2. Los errores de forma en las resoluciones o documentos del expediente, podrán corregirse por la Oficina en cualquier momento, a iniciativa propia, o a moción de parte.

- a. Durante la tramitación de una revisión podrán corregirse dichos errores antes de elevar el expediente al Tribunal competente. Esas

correcciones serán notificadas a las partes.

3. La Oficina podrá relevar a una parte de los efectos de una resolución, orden o procedimiento por las razones señaladas en la Regla 49.2 de las Reglas de Procedimiento Civil.

ARTÍCULO XV. CONFIDENCIALIDAD DEL EXPEDIENTE

1. Los expedientes de esta Oficina están protegidos por las normas de confidencialidad dispuestas en las leyes que protegen los expedientes médicos y a los pacientes.

2. Cualquiera de las partes podrá, por sí o a través de su representante autorizado, examinar o copiar el expediente o expedientes que se mantengan en la Oficina sobre la querrela; como también mediante orden expresa de cualquier Tribunal competente.

3. En el caso de que una parte quisiese examinar o copiar un expediente o cierto documento en particular, deberá notificarlo por escrito y con antelación. Además, deberá suscribir un acuerdo de confidencialidad sobre la información a ser obtenida del expediente.

ARTÍCULO XVI- EMISIÓN DE CERTIFICACIONES DE CUMPLIMIENTO DE CONFORMIDAD A LA LEY DE EXENCIONES CONTRIBUTIVAS A HOSPITALES, LEY NÚMERO 168 DE 30 DE JUNIO DE 1968, SEGÚN ENMENDADA

Sección 16.1 Solicitud

1. La entidad interesada en la certificación de cumplimiento radicará ante la Oficina una petición, por escrito, en la que incluirá los siguientes datos de la entidad:

- a. Nombre (del hospital o unidad hospitalaria) corporativo, comercial y bajo el cual presta servicios salud y nombre bajo el cual solicita exención contributiva ante el Secretario de Hacienda;
- b. Dirección física y postal de la entidad solicitante;
- c. Números Telefónicos y de facsímil.

2. De proceder la certificación, la Oficina del (la) Procurador(a) del Paciente la emitirá dentro de los siguientes quince (15) días laborables a la fecha en que

se recibió la petición conforme lo dispuesto en el presente Artículo. Dicho término podrá extenderse por justa causa.

3. Sólo podrá denegarse la certificación si hubiere una adjudicación final adversa contra la entidad solicitante. La Oficina emitirá un documento a los fines de notificarle a la parte interesada el hecho de la denegación por haber una adjudicación final adversa.

ARTÍCULO XVII- DISPOSICIONES MISCELÁNEAS

Sección 17.1- Trámite o solución informal de los asuntos; inaplicabilidad de la Reglas de Procedimiento Civil y Evidencia

1. La Oficina podrá emplear los procesos antes descritos de manera informal a los fines de lograr la tramitación justa, rápida y económica de los asuntos sometidos ante su consideración sin menoscabar los derechos garantizados por las leyes o reglamentos aplicables. A esos fines podrá recurrir a solicitudes informales de cese y desista, requerimiento de información o documentos, avisos de multa o infracción, reuniones, entre otros.

2. Las disposiciones de las Reglas de Procedimiento Civil o de Evidencia no serán aplicables a los procesos, salvo cuando por ley o reglamento se especifique lo contrario o cuando las mismas aporten a una solución rápida, justa y económica del proceso.

Sección 17.2- Cláusula de Separabilidad

Si cualquier disposición o tópico de este reglamento fuera impugnado por cualquier razón ante un tribunal y declarada inconstitucional o nula, tal sentencia no afectará, menoscabará o invalidará las restantes disposiciones de este reglamento, sino que su efecto se limitará a la disposición o tópico, así declarada inconstitucional o nula. La nulidad o invalidez de cualquier disposición o tópico, en algún caso específico, no afectará o perjudicará en sentido alguno su aplicación o validez en cualquier otro caso, excepto cuando específica y expresamente se invalide para todos los casos.

Sección 17.3- Vigencia

El presente Reglamento comenzará a regir a los treinta (30) días después de su radicación en el Departamento de Estado.

Sección 17.4- Enmiendas

El presente Reglamento podrá ser enmendado, según dispuesto por ley de acuerdo con las disposiciones de la Ley Número 170 del 12 de agosto de 1988, según enmendada.

En San Juan de Puerto Rico, hoy **15** de agosto de 2008.

(Firmado)

Luz T. Amador Castro, MD, MPH
Procuradora del Paciente