



GOBIERNO DE PUERTO RICO

Oficina del Procurador del Paciente

7 de septiembre de 2021

CARTA A TODOS LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS DE SALUD EN PUERTO RICO

RE: DERECHOS DE LOS PACIENTES EN CUANTO AL ACCESO Y CONTINUIDAD DE SERVICIOS MEDICOS ANTE EL COVID-19

Reciban un cordial saludo de todos los que laboramos en la Oficina del Procurador del Paciente (OPP). Como es de su conocimiento, nuestra Oficina dirige sus esfuerzos hacia garantizarle a los pacientes que tengan acceso a servicios de salud de alta calidad, basado en los estándares de la práctica de la medicina y centrado en las necesidades del paciente. Asimismo, tiene la responsabilidad legal de garantizar los derechos y responsabilidades contenidos en la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente (Ley Núm. 194 del 25 agosto de 2000, según enmendada) y de coordinar, atender y solucionar los reclamos de todos los pacientes.

Es por ello por lo que, ante la emergencia sin precedentes de salud pública que enfrentamos por el COVID-19 y cumpliendo con nuestro deber ministerial otorgado por ley, se hace necesario enfatizar los siguientes postulados relacionados a los derechos y responsabilidades de los pacientes.

El Artículo 4, de la Ley Núm. 194-2000, *supra* dispone sobre **los derechos del paciente a una alta calidad de servicios de salud:**

“Todo paciente tendrá derecho a recibir servicios de salud de la más alta calidad, consistente con los principios generalmente aceptados de la práctica de la medicina”.

Por su parte, el Reglamento 7617 “Reglamento para Implantar las Disposiciones de la Ley Núm.194 del 25 de agosto de 2000, según enmendada, Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente” dispone en su Artículo 8, sección 3;

“El derecho del paciente, beneficiario, o consumidor de servicios de salud, suscriptor o asegurado a recibir servicios de salud de la más alta calidad aplicará tanto a los servicios de salud directos como indirectos, irrespectivamente de su naturaleza pública o privada y de cualquier consideración racial, de género, edad, religión, origen, condición de salud, identificación étnica o nacional, ideología política, Incapacidad física o mental, condición social, orientación sexual, información médica o genética, capacidad o forma de pago.



1501 Ave. Ponce de León, Edificio Mercantil Plaza Piso 9 Hato Rey, P.R. 00917 PO Box 11247, San Juan, P.R. 00910-2347

1 800.981.0031

787.977.0915

info@opp.pr.gov

www.opp.pr.gov

El Artículo 7, inciso (a) de la Ley Núm. 194-2000, *supra* dispone sobre **los derechos del paciente a la continuación de servicios de cuidado de salud que;**

“Todo paciente, usuario o consumidor de servicios de salud médico-hospitalarios en Puerto Rico tiene derecho a:

- (a) Todo plan de cuidado de salud deberá contener una disposición a los efectos de que en caso en que se termine un plan de cuidado de salud o se cancele el mismo, o de la terminación o cancelación de un proveedor, la entidad aseguradora deberá notificarle dicha terminación o cancelación al paciente, con treinta (30) días calendarios de anticipación a la fecha de terminación o cancelación”.

Asimismo, el Reglamento 7617, Artículo 11. Derecho del Paciente a la Continuación de Cuidado de Salud dispone en su sección 1, inciso 11.2. Proveedores de Servicios de Salud que;

“Todo proveedor de servicios de salud debe asegurar a todo paciente, beneficiario, suscriptor, asegurado o consumidor de servicios de salud en Puerto Rico la continuación de servicios de cuidado de salud”.

De otra parte, tomando en consideración el repunte de casos de COVID-19 y el alza en las hospitalizaciones en nuestra Isla, todos debemos dirigir nuestros esfuerzos en contribuir a contener la propagación del virus y por ende mitigar su impacto. Reconocemos que la vacunación frente al COVID se plantea actualmente como la mejor herramienta para evitar la carga de enfermedad y salvar vidas, al aumentar los niveles de inmunidad de la población. Por tal razón, continuamos orientando y exhortando a todos nuestros pacientes a seguir las recomendaciones de sus proveedores.

Sin embargo, es pertinente aclarar que este momento requiere de parte de todos los ajustes necesarios para brindarle los servicios médicamente necesarios a todos los pacientes. Por tanto, negarle atención médica a un paciente por no contar con la vacuna contra el COVID puede constituir una violación de derechos y no debe considerarse como una alternativa. Los proveedores de servicios de salud están llamados a atender las necesidades de salud que presenten los pacientes, más aún, cuando están en una situación de vulnerabilidad. Los pacientes que no puedan ser vacunados por alguna de las excepciones indicadas por el Estado podrán recibir los servicios de salud utilizando las medidas de seguridad correspondientes, lo que incluye el uso de mascarilla, distanciamiento social y deberá presentar mientras dure la emergencia, un resultado negativo de COVID-19 proveniente de una prueba viral cualificada SARS-CoV2 (prueba de amplificación del ácido nucleico (“NAAT”) o prueba de antígeno) realizada dentro de un término máximo de setenta y dos (72) horas antes. Estamos conscientes de la cargada agenda que supone el reto diario para todos los proveedores y sobre todo reconocemos su compromiso e incansable vocación. Es por ello por lo que, agradecemos que tome conocimiento de lo aquí comunicado.

Se apercibe a todos los proveedores de servicios de salud médico hospitalarios que el incumplimiento con lo antes expuesto puede conllevar sanciones. El Artículo 14 de la Ley Núm. 77-2013, supra, faculta al Procurador del Paciente a imponer multas administrativas conforme y hasta las cantidades dispuestas en la Ley Núm. 38-2017, según enmendada, conocida como “Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico”. Conforme a la Sección 7.1, se autoriza a las agencias administrativas, en este caso la OPP, a imponer multas administrativas de hasta \$5,000.00 por violación a las leyes y reglamentos que administran. Sin embargo, si la ley especial de que se trate dispone una penalidad administrativa mayor a la que se establece en dicha sección, la agencia podrá imponer la penalidad mayor. Por tanto, conforme al Artículo 19 de la Ley Núm. 194-2000, supra la multa administrativa puede ser de hasta \$10,000.00 por cada incidente o violación de ley.

Reiteramos nuestro compromiso de ofrecer un servicio de excelencia y servir de facilitador para garantizar el cumplimiento de los derechos de la población a la que servimos.

Cordialmente,



Edna I. Díaz De Jesús, BHE, MPA
Procuradora del Paciente