

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
CORPORACION DEL CENTRO CARDIOVASCULAR
DE PUERTO RICO Y EL CARIBE

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

OCTUBRE DE 1992

EXPOSICION DE MOTIVOS

La Corporación del Centro Cardiovascular de Puerto Rico y del Caribe, en adelante "la CCCPRC", es una instrumentalidad del Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico. Es independiente y separada de cualquier otra Corporación u organismo creado o que se cree en el futuro. Posee autonomía operacional, legal e institucional y realiza esfuerzos coordinados con el Departamento de Salud, el Recinto de Ciencias Médicas de la Universidad de Puerto Rico, la Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico, y los sectores envueltos en la prestación de servicios cardiovasculares en Puerto Rico.

Tiene como misión dotar a Puerto Rico y a los países hermanos del Caribe de los adelantos más significativos logrados en el tratamiento y atención de las enfermedades cardiovasculares, enfatizando la función investigativa y fomentando la enseñanza, el estudio, y el desarrollo interactivo de los profesionales de la salud en esta área altamente especializada de la medicina.

El paciente debe ser la razón de ser de toda institución médico-hospitalaria; por ello la CCCPRC reconoce sus derechos e igualmente establece sus responsabilidades. 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. La insatisfacción del paciente es motivo de preocupación para la CCCPRC, por ello ha querido proveerle de un marco reglamentario para darla a conocer. De este modo, cuando el paciente da a conocer su insatisfacción, se procura brindar un mejor servicio e incrementar la capacidad, la disponibilidad y la eficiencia del mismo.

Este reglamento contiene las disposiciones que permitirán que la CCCPRC conozca, atienda y resuelva en toda medida posible las insatisfacciones que sus pacientes den a conocer.

ARTICULO I TITULO

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

El mismo podrá citarse como "Reglamento Para Atender Quejas y Sugerencias".

ARTICULO II BASE LEGAL

Este Reglamento se promulga en virtud de la Ley número 51 del 30 de junio de 1986, según enmendada por la Ley número 2 del 21 de agosto de 1990 la cual crea la Corporación del Centro Cardiovascular de Puerto Rico y del Caribe.

ARTICULO III OBJETIVOS:

- 3.1-Crear e implantar un mecanismo rápido y efectivo que brinde a los pacientes la oportunidad de exponer sus quejas y sugerencias para que las mismas sean entendidas adecuadamente dentro de un plazo razonable.
- 3.2-Exponer en forma clara y específica el proceso por el que se manejarán las quejas y sugerencias de los pacientes, de forma que estas puedan ser canalizadas debidamente para su pronta solución.
- 3.3-Estimular la iniciativa de los pacientes, sus familiares y visitantes para que através de sus sugerencias ayuden a la CCCPRC a mejorar sus servicios.

ARTICULO IV DEFINICIONES DE TERMINOS:

Los siguientes terminos tendrán en este Reglamento el significado que se expresa a continuación.

- 4.1-Queja-Expresión oral e escrita que utiliza el paciente, su familiar o cualquier otro ciudadano para dar a conocer su insatisfacción por un servicio recibido o por mal trato de parte de un empleado de la CCCPRC.

4.2-Sugerencia-Opinión o curso de acción aconsejado por un ciudadano sobre cómo pueden mejorarse los servicios de la CCCPRC y otros aspectos relacionados.

ARTICULO V APLICABILIDAD

Las disposiciones de este Reglamento aplicarán a todos los pacientes que reciben servicios de la CCCPRC, así como a sus familiares y de quienes les visitan, y a cualquier otro ciudadano que desee formular una queja o hacer una sugerencia.

ARTICULO VI DERECHOS DEL PACIENTE

La CCCPRC le reconoce al paciente los siguientes derechos

- 6.1-Recibir tratamiento médico adecuado no importa su raza, sexo, credo político o religioso, nacionalidad o condición social y económica.
- 6.2-Recibir cuidado considerado y respetuoso en todo momento y bajo cualquier circunstancia.
- 6.3-Ser respetado en su privacidad personal e informacional. En este sentido podrá negarse a hablar con alguna persona que no esté directamente relacionada con el hospital o con su cuidado.
- 6.4-Vestir con ropa personal y utilizar objetos religiosos simbólicos siempre y cuando no interfieran con su tratamiento.
- 6.5-Ser provisto de medidas de seguridad para su protección personal.
- 6.6-Ser entrevistado o examinado en un ambiente que le asegure privacidad auditiva y visual. Esto incluye el derecho de tener a una persona de su propio sexo presente durante el proceso de examen físico y otros procedimientos y tratamientos si los mismos son realizados por un profesional de la salud del sexo opuesto.
- 6.7-Solicitar que no se le mantenga desvestido mas tiempo del necesario en el proceso de evaluación.

- 6.8-Solicitar que cualquier discusión o consulta que envuelva su caso sea conducido discretamente y que solo participen en el mismo profesionales que estén envueltos directamente con él.
- 6.9-Solicitar que su expediente médico sea leído y analizado sólo por las personas a quienes ello corresponda.
- 6.10-Solicitar que todos los documentos de su caso, incluyendo los relacionados con costos, sean tratados en forma confidencial.
- 6.11-Solicitar un traslado a otra habitación si otro paciente o visitante en el cuarto le está ocasionando molestias, ya sea por fumar, hablar, etc.
- 6.12-Conocer el nombre de identidad del médico y las demás personas que le brinden servicio.
- 6.13-No ser sometidos a trabajos de investigación o adiestramiento clínico sin que medie su voluntad para ello.
- 6.14-Obtener información de su médico acerca de su diagnóstico y tratamiento cuando ello fuera recomendable. Cuando no fuera medicamento recomendable, esa información deberá ofrecerse a un representante legalmente autorizado del paciente.
- 6.15-Recibir visitas permisibles.
- 6.16-Recibir o emitir comunicaciones verbales o escritas.
- 6.17-Ser provisto de 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.
- 6.18-Participar, en forma razonable, en las decisiones que envuelva su cuidado de salud. Esto incluye ser informado de los procedimientos a los que será sometido, riesgo de mortalidad o efecto secundario, problemas en la recuperación, probabilidades de éxito y alternativas de otros tratamientos.

- 6.19-Consultar con un especialista, en su propio requerimiento y costo.
- 6.20-Negarse a recibir tratamiento hasta donde la ley y el poder legal del Estado se lo permitan.
- 6.21-Ser informado de las consecuencias médicas que tendrá el rechazo del tratamiento.
- 6.22-Conocer cualquier información referente a otros hospitales o facilidades de salud, o institución educativa que sea pertinente al cuidado de su salud.
- 6.23-No ser transferido a otro hospital o institución de servicio de salud sin antes recibir información al respecto.
- 6.24-Recibir toda la información referente a los costos de su tratamiento y las opciones existentes para el pago de estos costos.
- 6.25-Recibir información sobre las reglas y regulaciones del hospital aplicables a su condición como paciente.

ARTICULO VII Responsabilidades del Paciente

El paciente tiene las siguientes responsabilidades:

- 7.1-Proveer, hasta donde 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 conceden y dar notificación previa cuando le fuere imposible asistir a las mismas.
- 7.4-Asumir las consecuencias de sus acciones cuando se niegue a recibir tratamiento, o viole sus reglas e incumpla instrucciones del médico.
- 7.5-Pagar a tiempo los costos de su tratamiento.
- 7.6-Cumplir con las reglas y regularidades del hospital.

7.7-Ser considerado y respetar los derechos de los otros pacientes así como del personal médico, paramédico, de enfermería o ancilar que le presta servicios.

7.8-Respetar la propiedad y la integridad física de toda persona y la propiedad y las facilidades del hospital.

ARTICULO VIII NORMAS GENERALES

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

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 CCCPRC 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 atiendan pacientes designará un empleado que servirá de enlace ara agilizar las gestiones necesarias para resolver toda queja de inmediato o lo más pronto posible.

8.7-La CCCPRC 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 Directores podrá revisar cualquier decisión o recomendación que se genere.

ARTICULO VIII VIGENCIA

Este reglamento entrará en vigencia inmediatamente después que el Director Ejecutivo de la Corporación del Centro Cardiovascular de Puerto Rico y del Caribe la imparta su aprobación.

Aprobado:

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'I. Colón', written over a horizontal line.

Iván E. Colón, M.H.S.A.
Director Ejecutivo
CCCPRC

Fecha *Octubre* de 1992.