

“Ley del Procurador del Paciente del Estado Libre Asociado de Puerto Rico”

Ley Núm. 77 de 24 de julio de 2013, según enmendada

(Contiene enmiendas incorporadas por las siguientes leyes:

[Ley Núm. 5 de 3 de enero de 2014](#)

[Ley Núm. 47 de 23 de julio de 2017](#)

[Ley Núm. 82 de 30 de julio de 2019](#)

[Ley Núm. 78 de 30 de Diciembre de 2021](#))

Para crear la Ley del Procurador del Paciente del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, crear la Oficina del Procurador del Paciente del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, establecer sus deberes y funciones, crear el cargo de Procurador del Paciente, establecer sus facultades, deberes y responsabilidades, crear el Consejo Asesor de la Oficina del Procurador del Paciente del Estado Libre Asociado, establecer sus funciones, y para otros fines relacionados.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El [Plan de Reorganización Núm. 1-2011](#), creó la Oficina del Procurador del Paciente, la Oficina del Procurador(a) de las Personas Pensionadas y de la Tercera Edad, la Oficina del Procurador(a) de los Veteranos, la Oficina del Procurador(a) de las Personas con Impedimentos y la Oficina de Administración de las Procuradurías. Según el Plan, la Oficina de Administración de las Procuradurías es el organismo bajo el cual se consolidarían todas las facultades, funciones y deberes administrativos de las Procuradurías. Además, dicha Oficina tendría la responsabilidad de brindarle a las Procuradurías, servicios administrativos y la promoción de una estructura organizacional. Del mismo modo, a través de este Plan se crearon los Consejos Asesores de cada Procuraduría, los cuales tendrían la facultad y responsabilidad de asesorar a los respectivos Procuradores(as) y al Administrador(a) respecto al desarrollo de estrategias, planificación y adopción de políticas de protección de los diferentes sectores poblacionales a los que éstos representan, entre otros asuntos.

Según lo establecido por el [Plan de Reestructuración Núm. 1-2011](#), la creación de la OAP propiciaría la mejor utilización de los recursos gubernamentales y garantizaría una mejor coordinación, supervisión, coherencia y efectividad de los esfuerzos de cada Procurador(a). Este Plan, pretendía integrar los servicios de las oficinas destinadas a las finanzas, recursos humanos, compras, tecnología de informática, radicación de querellas, trámites y notificaciones y otras que rinden servicios similares en cada Procuraduría; salvaguardando la gestión particular de cada Procurador(a).

En la declaración de política pública del [Plan de Reestructuración Núm. 1-2011](#), se estableció que entre sus propósitos se encuentra el brindar servicios de forma eficiente, eficaz e integrada. Sin embargo, durante los procedimientos de aprobación de dicho Plan, no se ofreció ninguna información o datos que justificaran o evidenciaran que los servicios en las Procuradurías no estaban siendo brindados de forma eficiente y eficaz antes de la aprobación del Plan.

Indudablemente, el Plan de Reorganización se hizo de una forma atropellada y sin tomar las debidas atenciones que los Procuradores(as) anteriores habían expresado a la anterior Asamblea Legislativa. Se advirtió en aquel entonces, que separar las funciones programáticas de las administrativas, añadía un nivel adicional de burocracia en los procesos y toma de decisiones y por lo tanto, era incompatible con la pretensión de brindar servicios de forma eficiente, eficaz e integrada. Situación que hoy podemos observar.

Antes de la implementación del [Plan de Reestructuración Núm. 1-2011](#), las Procuradurías contaban con una estructura organizacional que garantizaba el cumplimiento de los estándares programáticos y fiscales establecidos por los gobiernos federal y estatal. Luego de casi dos años de aprobado dicho Plan, el mismo ha demostrado no ser efectivo al no lograr la mejor utilización de los recursos gubernamentales, creando procedimientos altamente burocráticos, arrebatándole a las Procuradurías su independencia y menospreciando su “*expertise*” en cada área de competencia y jurisdicción que tienen, trayendo como consecuencia la vulnerabilidad de los derechos de los ciudadanos a los que cada Procurador/a representa. Por esta razón, resulta indispensable crear la nueva Oficina y el cargo del Procurador del Paciente, independiente, con todos los deberes y facultades indispensables para así poder hacer cumplir los preceptos contenidos en la [Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente, establecidos mediante la Ley Núm. 194-2000](#).

Esta Asamblea Legislativa en el cumplimiento de su deber ministerial de proteger los derechos de todos los ciudadanos de nuestro país, entiende meritorio la aprobación de esta Ley.

Decrétase por la Asamblea Legislativa de Puerto Rico:

Artículo 1. — (1 L.P.R.A. § 741 nota)

Esta Ley se conocerá como “Ley del Procurador del Paciente del Estado Libre Asociado de Puerto Rico”.

Artículo 2. — (1 L.P.R.A. § 741)

Se crea la “Oficina del Procurador del Paciente del Estado Libre Asociado Puerto Rico”.

Artículo 3. — Definiciones. (1 L.P.R.A. § 742)

(a) “**Asegurador**”: significará cualquier persona o entidad que asume un riesgo en forma contractual en consideración o a cambio del pago de una prima, debidamente autorizada por el Comisionado de Seguros para hacer negocios como tal en Puerto Rico.

(b) “**Comisionado**”: se refiere al Comisionado de Seguros de Puerto Rico.

(c) “**Departamento**”: significará el Departamento de Salud del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

(d) “**Entidad Aseguradora**”: se refiere a una organización de servicios de salud autorizada de conformidad con el Capítulo XIX del [Código de Seguros de Puerto Rico](#), o un asegurador autorizado a contratar seguros de los definidos en el Artículo 4.030 de dicho Código, al igual que

cualquier sociedad o asociación de socorros o auxilios mutuos de fines no pecuniarios fundada en Puerto Rico con anterioridad al 11 de abril de 1899.

(e) **“Facilidades de Salud o Médico-hospitalarias”**: significará aquellas facilidades identificadas y definidas como tales en la [Ley Núm. 101 de 26 de junio de 1965, según enmendada, conocida como “Ley de Facilidades de Puerto Rico”](#), o lo dispuesto en cualquier legislación futura sobre dicha materia.

(f) **“Paciente”**: toda persona, que necesite, esté sujeto, solicite o reciba servicios de cuidado de salud o servicios básicos de cuidado de salud, para una condición física o mental, sea o no suscriptor de un Plan de Cuidado de Salud, Programa Federal Medicaid, o Medicare partes A, B, C (Medicare Advantage) y D, Medicare Platino, o de cualquier organización de servicios de salud autorizada para administrar poblaciones de pacientes Medicare y/o Medicare Platino o asumir funciones de tercera parte en conformidad con la [Ley Núm. 77 de 19 de junio de 1957, según enmendada, conocida como “Código de Seguros de Puerto Rico”](#).

(g) **“Prima”**: significará la remuneración que se le paga a un asegurador por asumir un riesgo mediante contrato de seguro.

(h) **“Procurador”**: significará Procurador de Pacientes Beneficiarios de la Reforma de Salud.

(i) **“Proveedor”**: significará cualquier persona o entidad autorizada por las leyes de Puerto Rico a prestar o proveer servicios de cuidado de salud médico-hospitalarios en el Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

(j) **“Secretario”**: significará el Secretario del Departamento de Salud de Puerto Rico.

(k) **“Manejador de Servicios de Farmacia”** también conocidos como “Pharmacy Benefit Managers o PBMs” - se refiere a una persona, persona jurídica, ente u organización dedicada a proveer servicios de manejo, administración, revisión, asesoría de beneficios de medicamentos recetados para auspiciadores (“plan sponsors”) como los patronos, patronos autoasegurados, organizaciones de servicios de salud, planes de salud, administradores de terceros, grupos sindicales y otras personas que contratan dichos servicios para realizar alguna o varias de las siguientes actividades, entre otras: administrar servicios o cubierta de farmacia del auspiciador, procesamiento de recetas y reclamaciones, manejo de beneficios de servicios de medicamentos, programas de adhesión al uso de medicamentos (“*drug adherence management*”), programa de interacción de medicamentos, programa de utilización de medicamentos, formulario de medicamentos, comité y asesoría de formularios de medicamentos y su manejo, programas de utilización de genéricos e incentivos; análisis de datos médicos y de medicamentos, servicios de revisión de la utilización de medicamentos (“*drug utilization review*”), servicios de pre-autorización de medicamentos, manejo de programas de repeticiones de medicamentos, manejo de terapia médica (“*medical therapy management o MTM*”), manejo de bienestar, contratación de red de proveedores de servicios de farmacia, centros de servicio al cliente y de llamadas, manejo de servicios de farmacia por correo, contrataciones con manufactureros de medicamentos y terceros relacionados a sus servicios, informes, servicios actuariales, servicios de informática y procesamiento, manejo de la terapia de medicamentos de enfermedades y asesoría y utilización de farmacéuticos clínicos. Se podrá hacer referencia en esta Ley como PBMs e incluyen entidades afines que no se hagan llamar o se identifiquen como PBMs. La definición también incluye a cualquier persona o entidad ofreciendo los servicios y productos que el PBM contrató con la farmacia.

Artículo 4. — Deberes y Funciones. (1 L.P.R.A. § 743)

A fin de cumplir con lo dispuesto en esta Ley, la Oficina del Procurador del Paciente del Estado Libre Asociado de Puerto Rico tendrá los siguientes deberes y funciones:

- (a) Garantizar la accesibilidad del cuidado médico.
- (b) Servir de facilitador para que el servicio médico llegue a cada paciente beneficiario del Sistema de Salud de una forma más eficiente.
- (c) Velar que el servicio médico ofrecido sea de calidad y esté basado en las necesidades del paciente, así como garantizar que se brinde de una forma digna, justa y con respeto por la vida humana.
- (d) Identificar las vías más adecuadas para atender de una forma responsable y ágil, conforme al reglamento dispuesto en el Artículo 10 de esta Ley, los problemas y querellas de los pacientes beneficiarios del sistema de Salud. Todas estas funciones estarán enlazadas y comprometidas a realizarse dentro de un plan que garantice el uso responsable de los servicios de salud, tanto de parte del paciente, como de todos los proveedores de servicios y las compañías aseguradoras.

Artículo 5. — Creación del Cargo de Procurador. (1 L.P.R.A. § 744)

Se crea el cargo de Procurador del Paciente, en adelante denominado “El Procurador”, quien será nombrado por el Gobernador(a), con el consejo y consentimiento del Senado, y desempeñará su cargo por un término de diez (10) años. El Gobernador(a) le fijará el sueldo o remuneración de acuerdo a las normas acostumbradas en el Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, para cargos de igual o similar naturaleza. Podrá ser un médico licenciado para la práctica de la medicina en Puerto Rico o un miembro debidamente acreditado de una profesión relacionada a la salud con una visión salubrista, preferiblemente con entrenamiento formal en Salud Pública. Además, será una persona de probidad moral y conocimiento de los asuntos relacionados con los servicios de salud que reciben los pacientes. Dicho profesional no atenderá pacientes de ningún tipo y cuales estén cobijados en esta Ley y ejercerá su cargo a tiempo completo.

El Procurador, por su condición de médico de profesión deberá mantener su licencia vigente y sus conocimientos académicos y profesionales actualizados disponiendo de tiempo para educación médica continuada, actividades académicas, investigaciones médicas y clínicas que no estén relacionadas con las funciones y deberes que le encomienda esta Ley.

Artículo 6. — Facultades y Deberes del Procurador. (1 L.P.R.A. § 745)

Además de la responsabilidad de cumplir con las funciones que le impone esta Ley, se confieren al Procurador las siguientes facultades y deberes:

- (1) Mantener actualizado los postulados de la [Carta de Derechos del Paciente](#), mediante enmiendas que someterá como proyectos de ley a la Legislatura, de manera que siempre responda a las necesidades de los pacientes.
- (2) Establecer comunicación con los grupos médicos, proveedores de servicios y aseguradoras para mejorar y agilizar el acceso a los servicios de salud.

- (3) Establecer oficinas y nombrar al personal necesario que esté en contacto directo con los centros de cuidado médico en toda la Isla para conocer los problemas, recibir las querellas de los pacientes y facilitar la calidad y el rápido acceso a los servicios.
- (4) Orientar e informar al paciente de los derechos y responsabilidades que le impone la [Carta de Derechos del Paciente](#) y asegurar el compromiso del uso responsable de los servicios de salud y de las facilidades médico-hospitalarias.
- (5) Identificar el personal del Departamento de Salud y la Administración de Seguros de Salud cualificado para colaborar en el cumplimiento de las encomiendas de la Oficina y evaluar sus funciones con el propósito de seleccionar aquellos recursos que sean necesarios para cumplir con los propósitos de esta Ley de manera que puedan transferirse a la Oficina mediante asignación, cesión, traslado o destaque.
- (6) Promover y colaborar en la obtención de fondos y otros recursos provenientes de otras agencias estatales, de gobiernos y entidades municipales, del Gobierno Federal, así como del sector privado para el diseño, implantación de proyectos y programas a ser ejecutados por la Oficina que por esta Ley se crea, por las organizaciones no gubernamentales de salud, por la sociedad civil u otras entidades gubernamentales.
- (7) Solicitar y recibir la cooperación y colaboración del Departamento de Salud, de la Administración de Seguros de Salud y de cualquier otra entidad pública o privada relacionada con la prestación de servicios a los pacientes o con cualquier otra agencia que tenga que ver con la evaluación de la calidad de estos servicios y trámite de quejas y querellas de los pacientes, ya fuere mediante la donación, cesión o destaque de recursos fiscales, de personal, informes, expedientes, datos, equipo o cualquier otro recurso o propiedad que sean necesarios para los fines de esta Ley.

Artículo 7. — Responsabilidad del Procurador. (1 L.P.R.A. § 746)

El Procurador será responsable de la organización y funcionamiento de la Oficina, para lo cual tendrá las siguientes facultades y deberes:

- (a) Determinar la organización interna de la Oficina y establecer los sistemas que sean menester para su adecuado funcionamiento y operación, así como llevar a cabo las acciones administrativas y gerenciales necesarias para la implantación de esta Ley y de cualesquiera otras leyes locales o federales y de los reglamentos adoptados en virtud de las mismas.
- (b) Nombrar el personal que fuere necesario para llevar a cabo los propósitos de esta Ley, el cual estará comprendido dentro del Sistema de Mérito y podrá acogerse a los beneficios del Sistema de Retiro de los Empleados Públicos. A esos fines se dispone que a la Oficina del Procurador le cobijará la [Ley Núm. 184-2004, según enmendada, conocida como la “Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico”](#) [Nota: Derogada y sustituida por la [Ley 8-2017](#)]. Además podrá contratar los servicios técnicos y profesionales que entendiere necesarios para llevar a cabo los propósitos de esta Ley, con sujeción a las normas y reglamentos del Departamento de Hacienda y obtener el traslado o cesión del personal que labore en otras dependencias gubernamentales. Asimismo, le aplicará la [Ley de Compras del Gobierno](#), administrada por la Administración de Servicios Generales (ASG); la [Ley de Contabilidad Central](#), administrada por el Departamento de Hacienda; y la [Ley de la Oficina de Gerencia y Presupuesto](#), para efectos de someter el presupuesto anual de gastos de funcionamiento.

(c) Delegar en cualquier funcionario, que al efecto designe, cualesquiera de las funciones, deberes y responsabilidades que le confiere esta Ley o cualesquiera otras leyes bajo su administración o jurisdicción, excepto la facultad de nombrar o despedir personal. Tampoco podrá delegar la aprobación de reglamentación,

(d) Adquirir, con sujeción a las disposiciones aplicables, los materiales, suministros, equipo y propiedad necesarios para el funcionamiento de la Oficina y para llevar a cabo los propósitos de esta Ley.

(e) Preparar y administrar el presupuesto de la Oficina y los fondos que en virtud de cualesquiera leyes locales o federales o de cualquier otra fuente le sean asignados o se le encomiende administrar. Deberá establecer un sistema de contabilidad basado en las disposiciones de ley que rigen la contabilización, administración y desembolso de fondos públicos.

(f) Rendir, no más tarde del 31 de enero de cada año, al Gobernador(a) del Estado Libre Asociado de Puerto Rico y a la Asamblea Legislativa, un informe completo y detallado sobre las actividades de la Oficina, sus logros, programas, asuntos atendidos, querellas presentadas, procesadas, los fondos de distintas fuentes asignados o administrados por la Oficina durante el año a que corresponda dicho informe, los desembolsos efectuados y los fondos sobrantes, si alguno. Dicho informe también será rendido antes del 31 de diciembre, en aquel año en el cual se celebren elecciones generales en la Isla.

(g) Procesar, evaluar y adjudicar querellas presentadas por los pacientes, sus padres o tutores, farmacéuticos o médicos en protección de los intereses de sus pacientes relacionadas con las entidades privadas y agencias públicas que son proveedores y que prestan servicios de salud, así como contra las entidades aseguradoras a quienes se les ha pagado la prima correspondiente a dichos pacientes, incluyendo aquellas relacionadas al acceso del paciente a sus medicamentos y los Manejadores de Beneficios de Farmacia, según se define en esta Ley. Aquellos casos que se refieran a querellas contra médicos en el ejercicio de su profesión, el Procurador referirá las mismas a la Junta de Licenciamiento y Disciplina Médica. Para ello se autoriza al amparo de esta Ley a emitir órdenes para la comparecencia y declaración de testigos, requerir la presentación o reproducción de cualesquiera papeles, libros, documentos, expedientes u otra evidencia pertinente a una investigación o querella ante su consideración, emitir órdenes y determinaciones dirigidas a estas entidades públicas o privadas, así como imponer cualquier sanción por incumplimiento con las mismas. En el caso de las querellas relacionadas con el Plan de Salud del Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, será deber del Procurador desarrollar con la Administración de Seguros de Salud cómo se conformará el sistema de quejas, querellas y apelaciones requerido dentro del Plan de Salud del Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, en conformidad con el [42 CFR 438, Subpartes E y F](#), o ley o reglamentación federal posterior que sustituya las mismas; y la participación activa de la Oficina del Procurador en la resolución de querellas de pacientes del Programa Federal Medicaid dentro de dicho sistema.

(h) Solicitar informes sobre quejas y querellas, tanto de las aseguradoras como de la Administración de Seguros de Salud, para identificar posibles patrones de infracción a los derechos de los pacientes.

(i) Celebrar vistas administrativas e inspecciones oculares conforme a la [Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Estado Libre Asociado de Puerto Rico](#) [Nota: Derogada y sustituida por la [Ley 38-2017](#)]. Las vistas ante el Procurador serán públicas, pero podrán ser privadas cuando por razón del interés público así se justifique.

(j) Tomar juramento y declaraciones por sí o por sus representantes autorizados.

(k) Inspeccionar instalaciones físicas de las agencias públicas o entidades privadas y entidades aseguradoras, sujeto a las disposiciones de esta Ley y otras Leyes bajo su administración y jurisdicción, que sean pertinentes a una investigación o querrela ante su consideración. La información obtenida en el transcurso de la investigación estará sujeta a todas las garantías de confidencialidad y protecciones constitucionales sin perjudicar el derecho a la intimidad de los pacientes y proveedores, así como tomando en consideración la naturaleza de los expedientes médicos y la importancia de que los mismos se mantengan confidenciales y libres de divulgación alguna. Los proveedores de servicios de salud no tendrán la obligación de suministrar documentos o información que sea privilegiada por disposición de otras leyes del Estado Libre Asociado de Puerto Rico o leyes federales.

(l) Emitir órdenes para la comparecencia y declaración de testigos, requerir la presentación o reproducción de cualesquiera papeles, libros, documentos, expedientes u otra evidencia pertinente a una investigación o querrela ante su consideración. La información obtenida en el transcurso de la investigación estará sujeta a todas las garantías de confidencialidad y protecciones constitucionales sin perjudicar el derecho a la intimidad de los pacientes y proveedores, así como tomando en consideración la naturaleza de los expedientes médicos y la importancia de que los mismos se mantengan confidenciales y libres de divulgación alguna. Los proveedores de servicios de salud no tendrán la obligación de suministrar documentos o información que sea privilegiada por disposición de otras leyes del Estado Libre Asociado de Puerto Rico o leyes federales. En el caso que se trate de un expediente médico, el paciente que presente la querrela gestionará la disponibilidad del mismo.

(m) Interponer cualquier recurso o remedio legal por y en representación de las personas beneficiarias del Sistema de Salud del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, que para beneficio y protección de las mismas contemplan las leyes estatales o federales, contra cualquier agencia pública o entidad privada y entidad aseguradora para defender, proteger y salvaguardar los intereses, derechos y prerrogativas de estas personas.

(n) Mantener comunicación de forma continua, cooperar e interactuar con el Departamento de Salud, la Administración de Seguros de Salud, el Comisionado de Seguros, la Administración de Servicios Médicos, y los Gobiernos Municipales, según sea necesario, de manera que se asegure el que se atiendan las querellas bajo su jurisdicción. Canalizará aquellas querellas que sean de la jurisdicción de otras entidades y vigilará por su resolución, en cumplimiento con lo dispuesto en la [Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente](#), la [Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico](#) y cualesquiera otras leyes aplicables.

(ñ) Los deberes y obligaciones de los Aseguradores, Facilidades Médico Hospitalarias y Proveedores, según se definen dichos términos en esta Ley, así como los derechos de los pacientes, cuyo incumplimiento o violación, respectivamente, daría base a la presentación de una querrela o investigación al amparo de las disposiciones de esta Ley, serán detallados expresamente en cillios Reglamento(s) que se le ordenan aprobar al Procurador, conforme a lo dispuesto en el Artículo 10 de esta Ley.

(o) Tendrá jurisdicción para atender querellas relacionadas con la negación de autorización para los procesos de hospitalización de un paciente, incluyendo el largo del periodo de dicha hospitalización y los pagos por servicios facturados tanto por el tratamiento, medicamentos y la debida prestación de servicios de salud al mismo, por parte de cualquier compañía de seguros de

salud, organización de servicios de salud u otro proveedor de planes de salud autorizado en Puerto Rico, por sí o por medio de sus agentes, empleados o contratistas; cuando haya mediado una recomendación médica a estos fines, basada en la premisa de necesidad médica, según se define en la [Ley Núm. 194-2011, según enmendada, conocida como el “Código de Seguros de Salud de Puerto Rico”](#), en los casos en que estos servicios sean parte de la cubierta del plan médico del asegurado, el servicio sea prestado mientras la póliza se encuentre vigente y el servicio se encuentre dentro de las categorías de servicios cubiertos por dicha póliza. En casos de negaciones de autorizaciones, determinaciones adversas o denegaciones de servicios de salud relacionadas a la hospitalización, prolongación de hospitalización y asuntos de emergencia de un paciente, se paralizará esta, hasta que el Procurador del Paciente adjudique sumariamente en un término no mayor de setenta y dos (72) horas dicha querrela para evitar daños al paciente. El Procurador determinará mediante reglamento los criterios para definir las situaciones que requerirán procedimiento sumario. Lo anteriormente descrito no dará base a que se pueda responsabilizar a la Oficina del Procurador del Paciente, sus funcionarios o agentes del Estado por daños y perjuicios causados por tardanza alguna en atender estas negociaciones de autorizaciones, determinaciones adversas o denegaciones de servicios de salud de emergencia.

i. Además del paciente, familiar, tutor legal o cualquier otra persona reconocida por Ley para entablar la reclamación bajo el inciso (o) de este Artículo, se le reconoce a la facilidad de salud y al proveedor de servicios de salud que realiza la recomendación, legitimación para que discrecionalmente tenga la facultad de presentar la querrela o entablar la reclamación cuando éste entienda que el paciente no está apto física o mentalmente para presentar una querrela ante el foro pertinente y no proveerle el servicio a este pudiese perjudicar su salud o en aquellos casos en que el paciente preste su consentimiento expreso para que la facilidad de salud o el proveedor presente la querrela o entable la reclamación a su nombre. Dicho consentimiento podrá demostrarse con prueba fehaciente. Asimismo, se prohíbe a cualquier compañía de seguros de salud, organización de servicios de salud u otro proveedor de planes de salud autorizado en Puerto Rico, por sí o por medio de sus agentes, empleados o contratistas llevar a cabo actos constitutivos de represalia contra la facilidad de salud o el proveedor de servicios de salud por ejercer los derechos y prerrogativas conferidos en esta Ley, sobre todo lo relacionado a presentar la querrela y reclamación en beneficio del paciente por entender que no proveerle determinados servicios perjudicaría su salud.

ii. Toda compañía de seguros de salud, organización de servicios de salud u otro proveedor de planes de salud autorizado en Puerto Rico, por sí o por medio de sus agentes, empleados o contratistas que tome represalia contra una facilidad de salud o un proveedor de servicios de salud en violación a las prohibiciones expresadas en esta Ley, incurrirá en responsabilidad civil por una suma igual al doble del importe de los daños que el acto haya causado, a la facilidad de salud o al proveedor de servicios de salud y la concesión de honorarios de abogados.

(p) El Procurador tendrá la responsabilidad de colaborar y asesorar de forma continua al Departamento de Salud, la Administración de Seguros de Salud, el Comisionado de Seguros, la Administración de Servicios Médicos y cualesquiera otras entidades e instrumentalidades del Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico en relación a cualquier cambio del sistema de salud.

Artículo 8. — Tramitación de Peticiones o Querellas. (1 L.P.R.A. § 747)

Se faculta al Procurador a establecer los sistemas necesarios para el acceso, recibo y encausamiento de las reclamaciones y quejas que insten las personas con impedimentos cuando aleguen cualquier acción u omisión por parte de las agencias y entidades privadas que lesionen los derechos que le reconocen la Constitución de los Estados Unidos de América, la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, las leyes y los reglamentos en vigor.

Toda querella promovida al amparo de las disposiciones de esta Ley se tramitará en la forma que disponga el reglamento que a estos efectos se apruebe, en cumplimiento de la [Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada, conocida como la “Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Estado Libre Asociado de Puerto Rico”](#) [Nota: Derogada y sustituida por la [Ley 38-2017](#)]. El Procurador(a) notificará a la parte promovente su decisión de investigar los hechos denunciados y, en la misma fecha en que tramite la correspondiente notificación, deberá notificarlo a la agencia o a la persona o entidad privada, según fuere el caso, con expresión de los hechos alegados en la querella y una cita de la ley que le confiere facultad para realizar tal investigación. También deberá notificar a la parte promovente su decisión de no investigar la querella en cuestión, cuando así proceda, expresando las razones para ello y apercibiéndole de su derecho a solicitar la reconsideración y revisión de la determinación.

Artículo 9. — Investigación de Querellas. (1 L.P.R.A. § 748)

No obstante lo dispuesto en esta Ley, el Procurador no investigará aquellas querellas en que a su juicio determine lo siguiente:

- (a) La querella se refiere a algún asunto fuera del ámbito de su jurisdicción.
- (b) La querella es frívola o se ha presentado de mala fe.
- (c) El querellante desiste voluntariamente de continuar con el trámite de la querella presentada.
- (d) El querellante no tiene capacidad para instar la querella.
- (e) La querella está siendo investigada por otra agencia y, a juicio del Procurador, resulta en una duplicidad de esfuerzo actuar sobre la misma.

En aquellos casos en que la querella presentada por el paciente, sus padres o tutor, no plantee ninguna controversia adjudicable o se refiera a algún asunto fuera del ámbito de jurisdicción de la Oficina, el Procurador, o referirá la misma a la agencia pertinente y vigilará por su resolución en cumplimiento con lo dispuesto en la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente, la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, y cualesquiera otras leyes aplicables.

El Procurador, a iniciativa propia, podrá realizar las investigaciones que estime pertinentes, siempre que a su juicio existan razones suficientes para llevar a cabo una investigación conforme lo dispuesto en esta Ley.

Artículo 10. — Creación del Consejo Asesor de la Oficina del Procurador del Paciente del Estado Libre Asociado de Puerto Rico. (1 L.P.R.A. § 749)

Se faculta al Procurador a nombrar los Consejeros que compondrán el Consejo Asesor de la Oficina del Procurador del Paciente del Estado Libre Asociado de Puerto Rico. Dichos nombramientos deberán ser sometidos a la consideración del Gobernador(a) del Estado Libre

Asociado de Puerto Rico. El Consejo Asesor estará compuesto por cinco (5) consejeros, los cuales deberán ser personas de probidad moral, reconocida capacidad, liderato, así como representar adecuadamente el sector poblacional que atiende la Oficina del Procurador del Paciente del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

Los consejeros serán nombrados de la siguiente forma: dos (2) serán designados por el término de tres (3) años, dos (2) por el término de dos (2) años y uno (1) por el término de un (1) año. Posteriormente, al renombrar a los consejeros, sus términos serán de dos (2) años. En caso de vacantes, el/la Procurador(a), con la aprobación del Gobernador(a) de Puerto Rico, designará a otra persona identificada y comprometida con el sector poblacional representado. El o la así nombrada ejercerá sus funciones por el término no concluido del consejero que dejó la vacante.

El quórum será determinado mediante mayoría simple de los consejeros. Los consejeros elegirán un Presidente entre sus miembros y sus acuerdos se tomarán por la mayoría de los presentes, luego de constituido el quórum. El Consejo Asesor adoptará reglamentación para regir sus trabajos, deliberaciones y ejecución de sus funciones. El Procurador proveerá al Consejo Asesor las instalaciones, equipo, materiales y recursos humanos necesarios para el cumplimiento con su mandato.

El Consejo Asesor se reunirá al menos cuatro (4) veces al año y sus miembros prestarán sus servicios ad honorem.

Artículo 11. — Funciones del Consejo Asesor. (1 L.P.R.A. § 750)

El Consejo Asesor tendrá, entre otras, las siguientes funciones:

- (a) asesorar al Procurador(a) en todos los asuntos que atiende sobre reclamos en el ámbito de la educación, capacitación, empleo, autogestión, desarrollo económico, permisología, vivienda, salud, medio ambiente, entre otros;
- (b) asesorar al Procurador(a) respecto a cualquier programa federal o estatal que requiera la participación del Consejo para garantizar el acceso de fondos y la sana administración de los mismos bajo toda ley federal o estatal aplicable;
- (c) evaluar las políticas públicas para promover acciones que redunden en beneficio de los sectores representados y de la ciudadanía en general;
- (d) evaluar y proveer recomendaciones que atiendan consultas referidas por el Administrador y el Procurador(a);
- (e) asesorar al Procurador en cuanto al establecimiento de criterios para evaluar los programas y proyectos desarrollados conforme a esta Ley y hacer las recomendaciones al Procurador(a) según estime pertinente;
- (f) recomendar sistemas y métodos encaminados a la integración de los programas que desarrolle el Gobierno para atender las necesidades de los pacientes y sus familiares;
- (g) hacer recomendaciones al Procurador con respecto a los reglamentos y normas que se adopten al amparo de esta Ley.
- (h) asesorar a la Oficina en la preparación y administración de un plan de trabajo anual y de propuestas de la Oficina; y
- (i) cualquier otra función que sea necesaria para el cumplimiento de esta Ley.

Artículo 12. — Revisión Judicial. (1 L.P.R.A. § 751)

Cualquier parte adversamente afectada por una decisión, determinación, orden o resolución del Procurador, emitida conforme a las disposiciones de esta Ley o de cualquier otra ley bajo su jurisdicción, podrá solicitar reconsideración y revisión judicial conforme dispone la [Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada, conocida como “Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Estado Libre Asociado de Puerto Rico”](#) [Nota: Derogada y sustituida por la [Ley 38-2017](#)].

Artículo 13. — Facultad de Reglamentación. (1 L.P.R.A. § 752)

Se faculta al Procurador para adoptar los reglamentos necesarios para el funcionamiento interno de la Oficina y para la aplicación de las disposiciones de esta Ley. Los reglamentos adoptados a tales efectos, excepto aquéllos para regir el funcionamiento interno de la Oficina, estarán sujetos a las disposiciones de la [Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada, conocida como la “Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Estado Libre Asociado de Puerto Rico”](#) [Nota: Derogada y sustituida por la [Ley 38-2017](#)].

Artículo 14. — Penalidades. (1 L.P.R.A. § 753)

Se faculta al Procurador para imponer multas administrativas por violación a las disposiciones de esta Ley, previa notificación y vista, conforme y hasta las cantidades dispuestas en la [Ley 38-2017, según enmendada, conocida como “Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico”](#).

No obstante, toda persona que voluntaria y maliciosamente impidiere y obstruyere el ejercicio de las funciones del Procurador, o del personal de su Oficina, o sometiere información falsa a sabiendas de su falsedad, incurrirá en delito menos grave y convicta que fuere será castigada con multa no mayor de cinco mil (5,000) dólares.

Cuando el impedimento u obstrucción a que se refiere el párrafo anterior se ocasione mediante intimidación, fuerza o violencia, tal acción constituirá delito grave y convicta que fuere cualquier persona, estará sujeta a la pena de reclusión por un término fijo que no excederá de cinco (5) años ni será menor de seis (6) meses y un día, o pena de multa que no excederá de diez mil (10,000) dólares ni será menor de cinco mil (5,000) dólares, o ambas penas a discreción del Tribunal.

Además, se faculta al Procurador a imponer multas administrativas hasta un máximo de veinte mil (20,000) dólares por cada violación a cualquier entidad aseguradora, organización de servicios de salud, proveedor de servicios, terceros administradores, administrador de beneficios de farmacia o cualquier organización intermediaria contratada por aseguradoras, que viole cualquier disposición de esta Ley y de cualquier otra ley y sus reglamentos concomitantes, cuya implantación o fiscalización sea responsabilidad del Procurador. El Procurador adoptará y promulgará la reglamentación que estime conveniente y necesaria para la adecuada ejecución y administración de esta disposición, así como para el pago y recaudo de las multas. Los ingresos por concepto de la infracción de las disposiciones de esta Ley o de sus reglamentos ingresarán en el fondo presupuestario de la Oficina del Procurador.

Artículo 15. —Transferencias. (1 L.P.R.A. § 741 nota)

A partir de la vigencia de esta Ley, todos los documentos, expedientes, materiales y equipo y los fondos asignados a la Oficina del Procurador del Paciente bajo el [Plan de Reorganización Núm. 1-2011](#) serán transferidos a la nueva Oficina del Procurador del Paciente, creada en virtud de esta Ley.

Cualesquiera fondos gubernamentales solicitados y recibidos por la Oficina de Administración de las Procuradurías, que sean utilizados para los servicios que esta Procuraduría ofrece, serán revertidos y se le transferirán a esta nueva Procuraduría que en virtud de esta Ley se crea, a través de las cuentas que en el Departamento de Hacienda y en la Oficina de Gerencia y Presupuesto tienen asignadas para las oficinas aquí derogadas, según sea aplicable.

No obstante, los fondos provenientes por concepto a del por ciento establecido al amparo de la Sección 10 de la [Ley 72-1993, según enmendada, conocida como la “Ley de la Administración de Seguros de Salud de Puerto Rico”](#), serán usados únicamente para gastos operacionales relacionados con la resolución y adjudicación de querellas de pacientes dentro del sistema de quejas, querellas y apelaciones requerido dentro del Plan de Salud Gubernamental, en conformidad con el [42 CFR 438, Subpartes E y F](#), o ley o reglamentación federal posterior que sustituya las mismas, el cual será establecido en conjunto con la Administración de Seguros de Salud de Puerto Rico, según lo dispone la [Ley 72-1993, según enmendada](#). El dinero consignado por la Administración de Seguros de Salud de Puerto Rico ingresará a un Fondo Especial en el Departamento de Hacienda, que estará bajo la jurisdicción y responsabilidad única de la Oficina del Procurador del Paciente, sin sujeción a la política pública contenida en la [Ley 230-1974, según enmendada, conocida como “Ley de Contabilidad del Gobierno de Puerto Rico”](#). El dinero que ingrese a dicho Fondo creado al amparo de esta Ley, será utilizado y administrado únicamente por la Oficina del Procurador del Paciente, además de las asignaciones presupuestarias anuales que continuará recibiendo dicha entidad.

Artículo 16. — Capital Humano, Delegación de Funciones y Retiro de funcionarios y empleados. (1 L.P.R.A. § 741 nota)

(a) Los empleados de la Oficina del Procurador del Paciente creada bajo el [Plan de Reorganización Núm. 1-2011](#), serán transferidos a la Oficina del Procurador del Paciente de Puerto Rico, creada en virtud de esta Ley.

(b) El capital humano de la Oficina del Procurador del Paciente creada bajo esta Ley estará bajo la aplicación de la [Ley Núm. 184-2004, según enmendada, conocida como la “Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico”](#) [Nota: Derogada y sustituida por la [Ley 8-2017](#)].

(c) Los empleados transferidos conservarán todos los derechos adquiridos conforme a las leyes, normas, reglamentos y convenios colectivos que les sean aplicables, así como los privilegios, obligaciones y estatus respecto a cualquier sistema existente de pensión, retiro o fondo de ahorro y préstamo establecidos por ley, a los cuales estuvieren acogidos antes de la aprobación de esta Ley. Los empleados con estatus regular mantendrán dicho estatus.

(d) Las disposiciones de esta Ley no podrán ser utilizadas como fundamento para el despido de ningún empleado o empleada con un puesto regular. Así mismo, ni las disposiciones de otra ley

general o supletoria podrán ser usadas durante el proceso de transferencia como fundamento para el despido de ningún empleado o empleada con un puesto regular de las agencias que mediante la presente Ley se crea.

Artículo 17. — Disposición Transitoria. (1 L.P.R.A. § 741 nota)

Todos los reglamentos de la Oficina del Procurador del Paciente, adoptados al amparo del [Plan de Reorganización Núm. 1-2011, mejor conocido como el “Plan de Reorganización de las Procuradurías”](#) continuarán en vigor hasta tanto sean aprobados los nuevos reglamentos.

Artículo 18. — Separabilidad. (1 L.P.R.A. § 741 nota)

Si algún párrafo, artículo parte de esta Ley fuere declarada inconstitucional por un tribunal con competencia y jurisdicción, quedará en todo vigor y efecto el resto de sus disposiciones.

Artículo 19. — Vigencia y Transición. (1 L.P.R.A. § 741 nota)

Esta Ley comenzará a regir treinta (30) días inmediatamente después de su aprobación. Dicho término de treinta (30) días se utilizará para hacer la transición de la Oficina del Procurador del Paciente creada en virtud del [Plan de Reorganización Núm. 1-2011](#), a la nueva estructura aquí establecida, bajo asesoramiento de la Oficina de Gerencia y Presupuesto.

Nota. Este documento fue compilado por personal de la [Oficina de Gerencia y Presupuesto](#) del Gobierno de Puerto Rico, como un medio de alertar a los usuarios de nuestra Biblioteca de las últimas enmiendas aprobadas para esta Ley. Aunque hemos puesto todo nuestro esfuerzo en la preparación del mismo, este no es una compilación oficial y podría no estar completamente libre de errores inadvertidos; los cuales al ser tomados en conocimiento son corregidos de inmediato ([email: biblioteca OGP](mailto:biblioteca OGP)). En el mismo se han incorporado todas las enmiendas hechas a la Ley a fin de facilitar su consulta. Para exactitud y precisión, refiérase a los textos originales de dicha ley y a la colección de Leyes de Puerto Rico Anotadas L.P.R.A.. Las anotaciones en letra cursiva y entre corchetes añadidas al texto, no forman parte de la Ley; las mismas solo se incluyen para el caso en que alguna ley fue derogada y ha sido sustituida por otra que está vigente. Los enlaces al Internet solo se dirigen a fuentes gubernamentales. Los enlaces a las leyes enmendatorias pertenecen a la página web de la [Oficina de Servicios Legislativos](#) de la Asamblea Legislativa de Puerto Rico. Los enlaces a las leyes federales pertenecen a la página web de la [US Government Publishing Office GPO](#) de los Estados Unidos de Norteamérica. Los enlaces a los Reglamentos y Ordenes Ejecutivas del Gobernador, pertenecen a la página web del [Departamento de Estado](#) del Gobierno de Puerto Rico. Compilado por la Biblioteca de la Oficina de Gerencia y Presupuesto.

Véase además la [Versión Original de esta Ley](#), tal como fue aprobada por la Legislatura de Puerto Rico.

⇒ ⇒ ⇒ Verifique en la Biblioteca Virtual de OGP la **Última Copia Revisada** (Rev.) para esta compilación.

Ir a: www.ogp.pr.gov ⇒ Biblioteca Virtual ⇒ Leyes de Referencia—PACIENTE.