

# GUÍA PARA CELEBRAR EL DÍA DEL PACIENTE

Edición Especial 2023

Celebración del Día del Paciente



## EN ESTE BOLETÍN ENCONTRARÁS:

- Información de la OPP
- Ideas para tu actividad
- Exhortación de la OPP para llevar el mensaje
- Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente

Únete a la divulgación de la  
**Ley 194-2000**  
"Carta de Derechos y  
Responsabilidades del  
Paciente".

## CELEBREMOS EL DÍA DEL PACIENTE

La Oficina del Procurador del Paciente (OPP) establecida mediante la Ley Núm. 77 del 24 de julio de 2013, según enmendada, tiene la responsabilidad de garantizar el cumplimiento de la **Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente**; Ley Núm. 194 del 25 de agosto de 2000, según enmendada. Con tales fines, la OPP tiene a su haber atender los reclamos o querellas de toda persona, que necesite, solicite o reciba servicios para el cuidado de su salud.

El Día del Paciente es un día designado durante la semana del 9 al 14 de abril de 2023 por la Oficina del Procurador del Paciente. Esta celebración tiene el propósito de reconocer el rol de los pacientes como agentes activos en el autocuidado de la salud, como promotores de la salud en sus familias y la comunidad de la cual forman parte.

Es por este motivo que este año el martes, **11 de abril de 2023** se celebra el Día del Paciente con el lema:

## "Promoviendo la salud de todos"

Te invitamos a ser parte de esta celebración. La mejor manera de promover este mensaje es realizando una actividad en tu organización o lugar de trabajo. Para apoyarte hemos preparado este documento que le provee ideas que puede llevar a cabo durante esta semana. Le incluimos algunas ideas para facilitar la planificación e implementación de actividades en conmemoración al Día del Paciente.

# "PROMOVIENDO LA salud de todos"

## Planifica con la OPP cómo celebrar el Día del Paciente

La Oficina del Procurador del Paciente divulgará la celebración del Día del Paciente, que llevará a cabo el **martes, 11 de abril de 2023**. Estaremos compartiendo el acontecer de tan importante evento para la OPP.

Este año estaremos promoviendo la Ley Núm. 194-2000, conocida como "Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente".

## ¡Únete!

Le exhortamos a promover el cumplimiento de los derechos y responsabilidades del paciente, realizar actividades con dicho propósito y proveer materiales educativos sobre temas relacionados.

- Contamos con materiales educativos sobre los Derechos y Responsabilidades del Paciente, derechos de los pacientes aplicados por condición de salud, recomendaciones e información valiosa para dialogar con el paciente. Accédelos visitando nuestra página de internet: [www.opp.pr.gov](http://www.opp.pr.gov).
- Tenemos los afiches disponibles para divulgación de la
- "Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente" en inglés y español.
- Para coordinar una actividad educativa puede comunicarse vía correo electrónico a [info@opp.pr.gov](mailto:info@opp.pr.gov).



*La Ley Núm. 194-2000, según enmendada, establece que toda facilidad de salud médico-hospitalaria debe tener los afiches en un lugar visible.*

**¿Estás en cumplimiento?**

Para detalles u obtener más información para llevar a cabo la celebración del Día del Paciente, comuníquese al 787-725-9094 o mediante correo electrónico a [info@opp.pr.gov](mailto:info@opp.pr.gov).

## ¡Sé parte de la celebración del Día del Paciente! Te compartimos algunas ideas:

Promueve los derechos y las responsabilidades del paciente en actividades diversas en tu escenario de trabajo.

Comparte en sus redes sociales los mensajes en conmemoración del Día del Paciente.

Desarrolla actividades que favorezcan la promoción de la salud del equipo de trabajo.

Promueve los servicios de salud de alta calidad que ofreces en beneficio de los pacientes.

Comparte información sobre la Ley 194-2000 y graba un mensaje para redes sociales expresando la importancia de que el paciente haga valer sus derechos y responsabilidades como paciente.

Realiza cápsulas educativas dirigidas a los pacientes sobre acciones que pueden realizar para promover y cuidar de su salud, y, valer sus derechos y responsabilidades como paciente.

Redacta un artículo para prensa sobre la importancia de hacer valer la Ley 194-2000 y la promoción de la salud.

# CONOCE LA Ley 194-2000 "Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente".



Ley Núm. 194 - 2000, según enmendada

## CARTA DE DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

### TUS DERECHOS

- Derecho a una alta calidad de servicios de salud.
- Derecho en cuanto a la obtención y divulgación de información.
  - *Recibir información sobre planes médicos, facilidades y profesionales de la salud.*
- Derechos en cuanto a la selección de planes y proveedores.
  - *Seleccionar a su médico primario, proveedores de salud y especialistas de su preferencia dentro del listado de proveedores de la aseguradora.*
- Continuación de servicios de cuidado de salud.
  - *Continuar recibiendo servicios de cuidado de salud a partir de la cancelación o terminación del plan de salud por un periodo transición de noventa (90) días.*
- Acceso a servicios y facilidades de emergencia.
  - *Ser atendido en sala de emergencia sin necesidad de referido o autorización de su médico primario o aseguradora.*
- Participar en la toma de decisiones sobre su tratamiento.
- Derechos en cuanto a respeto y trato igual.
  - *Ser tratado con respeto, no ser discriminado y recibir trato igual por cualquier profesional de la salud.*
- Derechos en cuanto a la confidencialidad de la información y récord médico.
  - *Comunicarse libremente con su proveedor de servicios de salud, que tenga acceso a su récord médico y su información médica se mantenga confidencial.*
- Derechos en cuanto a quejas y agravios.
  - *Presentar reclamaciones o querrelas ante la Oficina del Procurador del Paciente para resolver situaciones sobre sus servicios de salud.*

### TUS RESPONSABILIDADES

- Proveer información detallada sobre su condición actual de salud, enfermedades anteriores, medicamentos, hospitalizaciones y asuntos relacionados.
- Reportar los cambios en su condición de salud al profesional de la salud a cargo de su tratamiento.
- Informar a su médico que usted comprendió claramente las indicaciones para tratar su condición de salud.
- Proveer copia escrita de las instrucciones sobre su deseo de tratamiento médico futuro sobre la prolongación de su vida.
- Informar a su médico si hay problemas con el tratamiento indicado.
- Conocer la obligación del proveedor de ser eficiente y justo al proveer cuidado a otros pacientes.
- Hacer arreglos para que las necesidades del hospital, pacientes médicos y otros empleados no se vean afectadas por su conducta.
- Proveer información necesaria sobre planes médicos y colaborar con el proveedor cuando sea necesario para pagar todas las cuentas y facturas que se le han enviado.
- Reconocer el impacto que su estilo de vida está teniendo en su salud y asumir la responsabilidad de su cuidado. Es su responsabilidad cuidar su salud y la de su familia.
- Participar en toda decisión relacionada a su cuidado de salud.
- Informar a las autoridades sobre cualquier fraude o actuación impropia de la que tenga conocimiento con relación a los servicios y facilidades de salud médico-hospitalarias.
- Utilizar los mecanismos y procedimientos internos establecidos por el proveedor de cuidado de salud o del plan de salud para resolver diferentes problemas.
- Reconocer los riesgos y límites de la medicina y del profesional de la salud.
- Informarse sobre todo lo relacionado a su plan de salud.
- Cumplir con los procedimientos administrativos y operacionales de su plan de salud, proveedor de servicios y de los programas de beneficios de salud gubernamentales.

### **¡Oriéntate!**

**1-800-981-0031 (Isla)**  
**(787) 977-1100 (Área Metro)**

P.O. Box 11247 San Juan, Puerto Rico 00910-2344

# CONOCE LA Ley 194-2000 "Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente".



OFFICE of the  
PATIENT  
ADVOCATE

Government of Puerto Rico

## Law Num. 194 - 2000, as amended PATIENT RIGHTS AND RESPONSIBILITIES ACT

### RIGHTS

- To receive high quality health services.
- Acquisition and disclosure of information.
  - *Receive information regarding health insurance plans, healthcare facilities and providers.*
- Selection of plans and providers.
  - *Select your preferred primary physician, healthcare providers and specialists among the list of the health insurance plan.*
- Receive continuous healthcare of services.
  - *Continue receiving healthcare services on a transition period of 90 days after the cancellation or termination of the health insurance plan.*
- Access to emergency services and facilities.
  - *Being properly attended and receive services on emergency rooms without referrals or authorization from the primary physician or the health insurance plan.*
- Participate in decisions on treatment.
- Respect and equal treatment.
  - *Being treated with respect, without discrimination and receive equal treat by the healthcare professionals.*
- Confidentiality in all medical records and information.
  - *Communicate freely with your healthcare providers, maintain access to your medical record and to your medical information in confidentiality.*
- Complaints and grievances.
  - *Settle grievances or disputes in the Office of the Patient Advocate to resolve situations regarding health services.*

### RESPONSIBILITIES

- Provide detailed information regarding present condition of health, past diseases, medications, hospitalizations, and other related matters.
- Report any changes in your condition to the health care professional in charge of your treatment.
- Inform to your physician that you clearly understood the course of action expected from them.
- Provide written copies of instructions or guidelines, if any, in advance, stating their wishes concerning future medical treatment to extend and preserve their lives.
- Inform to your physician if there are any problems with the prescribed treatment.
- Know the obligation of providers to be efficient and fair in providing care to other patients.
- Maintain a behavior considering the hospital, patients and other employee's needs.
- Provide needed information regarding health insurance plans and collaborate with the healthcare providers when needed to pay for sent accounts and claims.
- Recognize the impact that your life style has in our health and assume the responsibility of your care. It is your responsibility to care for your health and of your family.
- Participate in all the decisions about your health care.
- Inform to the authorities concerning fraud or improper acts that you have knowledge about healthcare services and medical facilities.
- Use internal mechanisms and procedures established by the healthcare provider or the health insurance plan to resolve different issues.
- Recognize the medicine and healthcare professional risks and limits.
- Be informed about all the aspects related of your health insurance plan.
- Comply with the administrative and operational procedures of your health insurance plan, healthcare providers and governmental health benefits programs.

### **Be informed!**

**1-800-981-0031 (Island)**  
**(787) 977-1100 (Metro Area)**

P.O. Box 11247 San Juan, Puerto Rico 00910-2344

# INFORMACIÓN SOBRE LA OFICINA DEL PROCURADOR DEL PACIENTE

La Oficina del Procurador del Paciente (OPP) es la agencia con los poderes en ley para hacer valer lo contenido en la Ley Núm. 194 del 25 de agosto de 2000, según enmendada, conocida como “Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente”.

## Visión

Ser el medio que garantiza que todo ciudadano paciente en Puerto Rico, tenga acceso a un sistema de prestación de servicios de salud de alta calidad y sea tratado dignamente.

## Misión

Hacer cumplir a cabalidad los preceptos contenidos en la “Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente”; para así atender e investigar los reclamos de los ciudadanos pacientes de Puerto Rico.

## ¿Qué hacemos?

En la Oficina del Procurador del Paciente (OPP), trabajamos para ayudarle al paciente a tomar decisiones mejor informadas basadas en sus derechos y responsabilidades como paciente y velar para que tenga acceso a servicios de salud de calidad. Le apoyamos y recibimos su reclamo relacionado a la denegación de un servicio de salud o trato inadecuado.

## ¿A quiénes servimos?

Orientamos y atendemos a todo paciente que entienda que sus derechos han sido violentados o que presente alguna queja relacionada a los servicios de salud que recibe.

## Algunos motivos para solicitar los servicios de la OPP:

- Denegación de medicamentos
- Denegación de referidos
- Denegación de servicios médicos
- Trato injusto o inadecuado
- Pobre calidad de servicio
- Discriminación por profesionales de la salud

## Nuestras Oficinas:

- **Comerío:** 48 Calle Georgetti Esq. José De Diego, Comerío
- **Guayama:** 7 Calle Francisco G. Bruno, Guayama
- **Mayagüez:** Plaza del Mercado, Oficina 100 75 Calle Pablo Casals Esq. Concepción, Mayagüez
- **San Juan:** Edificio Mercantil Plaza, Piso 9, Hato Rey

## ¿CÓMO RECIBIR ORIENTACIÓN O RADICAR UNA QUERRELA EN LA OFICINA DEL PROCURADOR DEL PACIENTE?

¡Estamos para ti! Contáctanos.



Le exhortamos a compartir las promociones, los mensajes, eventos y actividades que lleven a cabo para conmemorar el **Día del Paciente.**

CONÉCTATE A NUESTRO WEBINAR Y CONOCE LA Ley 194-2000  
"Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente".



Lcda. Jacqueline Pérez  
Educatora en Derecho de Salud  
Oficina del Procurador del Paciente

*"Hacia una mejor  
salud con acceso,  
trato digno y  
respeto"*

## Promoviendo la salud de todos

Ley Núm. 194 - 2000, según enmendada, "Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente".

**martes, 11 de abril de 2023**

**2:00 -3:30 p.m.**

**Modalidad Virtual**

*Actividad dirigida a Profesionales de la Salud y Equipo Ancilar*

Meeting ID: 882 8090 8716 / Passcode: 329414

Join Zoom Meeting

<https://us02web.zoom.us/j/88280908716?pwd=TGxKemNSQj9vNXp5R0xQSTRhVUxEZz09>



**¡Taller libre de costo!**

Para más Información puede escribir a: [info@opp.pr.gov](mailto:info@opp.pr.gov)