

## ESTOS SON SUS DERECHOS...

- Recibir servicios de salud de alta calidad.
- Recibir información sobre planes médicos, facilidades y profesionales de la salud.
- Seleccionar su médico primario, proveedores de salud y, especialistas de su preferencia dentro del listado de proveedores de la aseguradora.
- Continuar recibiendo servicios de cuidado de salud a partir de la cancelación o terminación del plan.
- 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, recibiendo de su médico la información necesaria.
- Ser tratado con respeto, no ser discriminado y recibir trato igual por cualquier profesional de la salud.
- Comunicarse libremente con su proveedor de servicios de salud, que tenga acceso a su récord médico y su información médica se mantenga confidencial (en secreto).
- Presentar reclamaciones o querellas ante la Oficina del Procurador del Paciente para resolver situaciones sobre sus servicios de salud.



## ALGUNAS CAUSAS PARA SOLICITAR NUESTROS SERVICIOS SON:

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

**¡Oriéntate!**

**1-800-981-0031**

**TTY: 787-710-7057**

PO Box 11247, San Juan, PR 00910-2347

Facsímil: 787-977-0915

[info@opp.pr.gov](mailto:info@opp.pr.gov)

[www.opp.pr.gov](http://www.opp.pr.gov)



## Conozca sus derechos y responsabilidades como paciente

Ley Núm. 194 de 25 de agosto de 2000, según enmendada.



*“Hacia una mejor salud con acceso, trato digno y respeto.”*

## ESTAS SON SUS 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 cuidar 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 el plan de salud para resolver diferencias o 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.