

RECUERDE QUE LA CARTA DE DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE ESTABLECE QUE PODRÁ:

- Obtener un referido por parte de su médico de cuidado primario, en un periodo no mayor de 24 horas, luego de solicitado.
- Mantenerse informado sobre:
 - La cubierta y acceso a servicios de su plan de salud.
 - Las facilidades de cuidado de la salud.
 - Los profesionales de cuidado de la salud dentro de la red de cuidado coordinado.
- Seleccionar la farmacia de su preferencia que acepte su plan médico.
- Recibir MEDICAMENTOS recetados por su proveedor EN o ANTES DE 24 HORAS.
- Si es paciente del Plan de Salud del Gobierno (PSG) podrá recibir un máximo de despacho de medicamentos:
 - Para condiciones agudas será para quince (15) días. Cuando sea medicamento necesario se podrá extender el periodo de tratamiento.
 - Para condiciones crónicas (medicamentos de mantenimiento) será para 30 días con tres repeticiones o noventa (90) días, excepto al comienzo de terapia cuando, por criterio médico, se podrá recetar un mínimo de quince (15) días.
- Si es paciente con plan privado, deberá consultar la cubierta de su plan médico.

BENEFICIARIO DEL PSG; RECUERDE:

- El PSG determina que se cubrirá una receta y un máximo de cinco (5) repeticiones (“refills”).
- Las recetas de los medicamentos tendrán vigencia por doce (12) meses, a menos que sea un narcótico, en cuyo caso sólo tendrá un (1) despacho, sin repeticiones.
- Los medicamentos que requieran pre-autorización serán aprobados por un máximo de seis (6) meses. En o antes de los noventa (90) días de haberse recetado dicho medicamento de mantenimiento, el médico deberá reevaluar el tratamiento.
- Cambios en la dosis no requerirán pre-autorización. Cambios en el/los medicamento(s) utilizado(s) puede que requiera(n) pre-autorización.

RECUÉRDELE A SU MÉDICO...

Para medicamentos recetados que no están en la Lista de Medicamentos Preferidos (PDL, por sus siglas en inglés), que justifique en la receta lo siguiente:

- Evidencia de fallo terapéutico a alternativas disponibles en el PDL.
- Inexistencia de una alternativa terapéutica en el PDL.
- Contraindicación a los medicamentos que aparecen en el PDL.
- Historial de reacción adversa a los medicamentos del PDL.

¡Oriéntate!

1-800-981-0031

TTY: 787-710-7057

PO Box 11247, San Juan, PR 00910-2347

Facsimil: 787-977-0915

info@opp.pr.gov

www.opp.pr.gov



Conozca cómo usted puede radicar una querrela



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



NUESTRA OFICINA

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”. Su visión es 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.

¿QUIÉN PUEDE PRESENTAR UNA QUERRELLA ANTE LA OPP?

Todo paciente, familiar, tutor legal o representante autorizado puede presentar una querrela libre de costo cuando entienda que un proveedor de servicios de salud, una facilidad médico-hospitalaria o aseguradora le ha violentado sus derechos.

ALGUNAS VIOLACIONES DE SUS DERECHOS COMO PACIENTE PUEDEN SER:

- Denegación a la selección del proveedor de su preferencia.
- Denegación de servicios.
- Largos periodos de espera para recibir el servicio.
- Discriminación, falta de respeto, trato injusto o inadecuado.
- Violación a la confidencialidad y privacidad.
- Pobre calidad del servicio.
- Citas y/o referido tardío.
- Denegación de referido a especialista o sub especialista.
- No despacho de medicamentos.
- Cobro indebido.
- Denegación de servicios de sala de emergencias.

¿CÓMO SE RADICA UNA QUERRELLA?

Antes de radicar la querrela puede recibir orientación llamando a nuestro Centro de Orientación e Información a Pacientes y Familiares (COIPFAM) al 1-800-981-0031, libre de cargos. Luego de haberse orientado, puede radicar la solicitud de querrela durante la misma llamada.

También puede completarla a través de nuestra página de internet: www.opp.pr.gov. Una vez completada la solicitud impresa, podrá hacerla llegar mediante correo, facsímil o personalmente en una de nuestras oficinas de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

