

**SENADO DE PUERTO RICO**

**P. del S. 354**

5 de febrero de 2013

Presentado por *la señora López León*

*Referido a las Comisiones de Derechos Civiles, Participación Ciudadana y Economía Social; de Gobierno, Eficiencia Gubernamental e Innovación Económica; y de Salud y Nutrición*

**LEY**

Para eliminar los incisos (c) (g) (j) (r) y enmendar los incisos (p) y (q) del Artículo 3 y reenumerar los que siguen; eliminar los Artículos 4 al 8 y reenumerar los subsiguientes del 9 al 56; eliminar el Capítulo III; inciso (c) del Artículo 40; los Artículos 51 y 52 del Plan de Reorganización Núm. 1-2011; y crear la Oficina y el cargo de Procurador del Paciente de Puerto Rico con la misión de hacer cumplir preceptos contenidos en la Carta de Derechos y Responsabilidad del Paciente, establecidos mediante la Ley Núm. 194 de 25 de agosto de 2000; y para otros fines relacionados.

**EXPOSICION DE MOTIVOS**

La salud es uno de los elementos más relevantes para el desarrollo de los pueblos, con ello se define una vida larga y cualitativa de las personas. En este sentido, la importancia de la salud reside en permitir que el organismo de una persona o de un animal, mantenga buenos estándares de funcionamiento y pueda así realizar las diferentes actividades que están en su rutina diaria.

La salud es un fenómeno que se logra a partir de un sinfín de acciones y que puede mantenerse por mucho tiempo o perderse debido a diversas razones. En cada sistema social los Gobiernos de los pueblos son los llamados a crear, velar y establecer los mecanismos a seguir con relación a la Salud. En nuestro caso como pueblo puertorriqueño, la propia Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico ha delegado en el Departamento de Salud la importante función de velar por la salud de nuestro pueblo. El rol asignado al Departamento por la intención de los forjadores de nuestra Constitución, imponía sobre este los deberes de fiscalizador, reglamentador y proveedor de servicios de salud

Sin embargo, la implantación de los distintos mecanismos de acceso a la Salud por el Gobierno a través de las pasadas décadas, ha transformado la forma en que la población se beneficia, accede y recibe los servicios de salud. Dichos cambios han dejado diferentes percepciones sobre los servicios disponibles para un paciente en la población puertorriqueña. La experiencia bajo los diferentes mecanismos de acceso a la salud, hace indispensable el restablecer la fuerza motora que coordine, facilite, fiscalice y eduque a todas las partes envueltas en el funcionamiento. Con este enfoque primordial, esta Ley tiene como propósito crear la Oficina del Procurador del Paciente y el cargo de Procurador. Este funcionario tendrá la responsabilidad de velar por los derechos de los pacientes que reciben los servicios de salud contratados por el Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico y consignados en la Ley Núm. 194 de 25 de agosto de 2000, mejor conocida como "Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente". Tendrá además, las facultades necesarias para hacer valer esos derechos y establecerá mecanismos para la tramitación y solución de las querellas que se presenten.

Es fundamental que se establezca una relación estrecha de cooperación e interacción entre el Procurador creado por virtud de esta Ley, el Departamento de Salud y la Administración de Seguros de Salud, de manera que se asegure la atención eficaz de las querellas bajo su jurisdicción y la canalización de aquéllas que son de la jurisdicción de otras entidades.

**DECRETASE POR LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE PUERTO RICO:**

1 **Artículo 1.-** Para eliminar los incisos (c) (g) (j) (r) y enmendar los incisos (p) y (q) del

2 Artículo 3 del Plan de Reorganización Num.1-2011 y reenumerar los incisos subsiguientes

3 para que lean como sigue:

4 Artículo 3.-Definiciones.

5 A los efectos de este Plan, los siguientes términos tendrán el significado que a

6 continuación se dispone:

7 (a) Administrador: el Administrador de la Oficina de Administración de

8 Procuradurías.

1 (b) Agencia: cualquier entidad, departamento, secretaría, junta, comisión,  
2 división, negociado, oficina, corporación pública o semipública,  
3 institución, dependencia gubernamental de la Rama Ejecutiva y los  
4 municipios de Puerto Rico y cualquier funcionario, empleado o  
5 miembro de esa rama o de los municipios que actúe en el desempeño  
6 de sus deberes oficiales, con excepción de:

7 1. la Oficina Propia del Gobernador;

8  
9 2. los Registradores de la Propiedad en lo relativo a sus funciones  
10 calificativas;

11 3. la Universidad de Puerto Rico en lo relativo a sus tareas  
12 docentes; y

13 4. el Secretario de Estado en su función de Vice Gobernador y  
14 cualesquiera otras funciones en el desempeño del cargo de  
15 Gobernador Interino.

16 **[(c) Asegurador: cualquier persona o entidad que asume un riesgo en forma**  
17 **contractual en consideración o a cambio del pago de una prima,**  
18 **debidamente autorizada por el Comisionado de Seguros para hacer**  
19 **negocios como tal en Puerto Rico.]**

20 (c) Beneficiario: toda persona que reciba cualquier pensión o beneficio  
21 proveniente de los diversos sistemas de retiro público y/o privado, o del  
22 Seguro Social.

1 (d) Consejero(s): miembro(s) de los Consejos Asesores de las Procuradurías.

2 (e) Consejo Asesor: los Consejos Asesores de cada Procuraduría, creados por  
3 este Plan.

4 **[(g) Entidad aseguradora: organización de servicios de salud autorizada, de**  
5 **conformidad con el Capítulo XIX del Código de Seguros de Puerto Rico, o**  
6 **un asegurador autorizado a contratar seguros de los definidos en el Artículo**  
7 **4.030 de dicho Código, al igual que cualquier sociedad o asociación de**  
8 **socorros o auxilios mutuos de fines no pecuniarios, fundada en Puerto Rico**  
9 **con anterioridad al 11 de abril de 1899.]**

10 (f) Entidad privada: cualquier asociación, sociedad, federación, instituto,  
11 entidad o persona jurídica.

12 (g) OAP: Oficina de Administración de las Procuradurías, creada mediante  
13 este Plan.

14 **[(j) Paciente: comprende a aquella persona que está o estará sujeta a recibir**  
15 **tratamiento para su salud, ya sea para una condición física o mental, y**  
16 **consulta a un profesional de salud o se somete a examen por éste, que con el**  
17 **fin de obtener información para mantenerse saludable, obtener un**  
18 **diagnóstico de su estado de salud o tratamiento para una enfermedad o**  
19 **lesión a su salud, incluso diagnósticos o tratamientos preventivos para la**  
20 **detección temprana de posibles enfermedades o complicaciones de aquéllas**  
21 **ya diagnosticadas, y prolongarle la vida y calidad de vida a aquéllos que ya**

1 se complicaron, irrespectivamente de si es no un suscriptor o beneficiario  
2 de un Plan de Cuidado de Salud público o privado.]

3 (h) Participante: toda persona que sea considerada como participante activo  
4 de los diversos sistemas de retiro públicos y/o privados.

5 (i) Pensionado: toda persona que reciba una pensión por años de servicios  
6 prestados, incapacidad o por razón de edad, conforme a lo dispuesto por cada  
7 uno de los diversos sistemas de retiro público y/o privados o beneficiario del  
8 Seguro Social.

9 (j) Persona con impedimentos: toda persona que tiene un impedimento físico,  
10 mental o sensorial que limita sustancialmente una o más actividades  
11 esenciales de su vida; o que tiene un historial o récord médico de  
12 impedimento físico, mental o sensorial.

13 (k) Persona de la tercera edad: toda persona de sesenta (60) años de edad o  
14 más.

15 (l) Plan: Plan de Reorganización de las Procuradurías.

16 [(p)] (m) Procuradores: **[Procurador de la Salud;]**(b) Procurador de las  
17 Personas Pensionadas y de la Tercera Edad; (c) Procurador de las Personas  
18 con Impedimentos; y (d) Procurador de los Veteranos en Puerto Rico.

19 [(q)] (n) Procuradurías: **[Oficina del Procurador de la Salud,]** la Oficina del  
20 Procurador de Personas Pensionada y de la Tercera Edad, la Oficina del  
21 Procurador del Veterano y la Oficina del Procurador de las Personas con  
22 Impedimentos, que se crean mediante este Plan.

1 (o) Proveedor: cualquier persona o entidad autorizada por las leyes de Puerto  
2 Rico a prestar o proveer servicios de cuidado de salud médico hospitalarios en  
3 Puerto Rico.

4 (p) Seguro Social: se refiere a lo dispuesto en el Capítulo 531, 49 Stat. 620 de la  
5 Ley Federal aprobada el 14 de agosto de 1935, conocida como "Ley de  
6 Seguridad Social", incluyendo los reglamentos y requisitos aprobados en  
7 virtud de la misma, según dicha ley ha sido y fuere, de tiempo en tiempo,  
8 enmendada.

9 (q) Veterano: toda persona residente bona fide de Puerto Rico, que haya  
10 servido en las Fuerzas Armadas de los Estados Unidos de América y que haya  
11 sido licenciado como tal bajo condiciones honorables.

12 **Artículo 2.-** Para eliminar los Artículos 4 al 8 del Plan de Reorganización Num.1-2011 y  
13 reenumerar los artículos subsiguientes.

14 **[Artículo 4.-Creación de la Oficina de Administración de las Procuradurías.**

15 **Se crea la Oficina de Administración de las Procuradurías, que tendrá como**  
16 **propósito brindarle, de forma integrada, a las Procuradurías todos los servicios**  
17 **administrativos que éstas necesitan. Así como también, desarrollará una**  
18 **estructura organizacional que le permita a las Procuradurías proveerle los**  
19 **servicios a los ciudadanos de forma integrada a tenor con las facultades y deberes**  
20 **del Administrador dispuestas en este Plan.**

21 **Dicha Oficina prestará sus servicios a las siguientes Procuradurías:**

22 **1. de la Salud;**

- 1                   **2.de las Personas Pensionadas y de la Tercera Edad;**
- 2                   **3. de las Personas con Impedimentos; y**
- 3                   **4. de los Veteranos;**

4           **La OAP será dirigida por el Administrador, a tono con lo dispuesto en este**  
5 **Plan y a la reglamentación que el Administrador apruebe para su funcionamiento**  
6 **interno.**

7           **Artículo 5.-Nombramiento del Administrador.**

8

9           **El Administrador será nombrado por el Gobernador, con el consejo y**  
10 **consentimiento del Senado, y se desempeñará en su cargo por un término de cinco**  
11 **(5) años, o hasta que su sucesor sea nombrado y tome posesión del cargo.**

12           **El Administrador deberá ser mayor de edad, y poseer reconocida capacidad**  
13 **profesional, probidad moral, conocimientos y experiencia en el campo de**  
14 **administración pública y/o gestión gubernamental. No podrá ser nombrado**  
15 **Administrador aquella persona que ejerza un cargo electivo durante el término**  
16 **por el cual fue electo por el pueblo. El Administrador ejercerá sus funciones a**  
17 **tiempo completo y su sueldo será fijado por el Gobernador, de acuerdo a las**  
18 **normas acostumbradas en el Gobierno de Puerto Rico para cargos de igual o**  
19 **similar naturaleza.**

20           **El Gobernador, previa notificación y vista, podrá declarar vacante el cargo**  
21 **de Administrador, si determinare que está incapacitado total y permanentemente**  
22 **o que ha incurrido en negligencia en el desempeño del cargo o en conducta**

1 reprochable. En caso que el cargo del Administrador advenga vacante, el  
2 Gobernador designará la persona que asumirá las funciones interinas hasta tanto  
3 el sucesor sea nombrado y tome posesión del cargo.

4 **Artículo 6.-Funciones y Facultades del Administrador.**

5 **El Administrador tendrá las siguientes funciones y facultades, además de**  
6 **otros dispuestos en este Plan:**

- 7 **(a) planificar, organizar y dirigir todos los asuntos y operaciones**  
8 **relacionadas con los recursos humanos, contratación de servicios,**  
9 **asignación presupuestaria, adquisición, uso y control de equipo,**  
10 **medios de comunicación y tecnología, prensa, materiales y**  
11 **propiedad, reproducción de documentos y otros materiales; y demás**  
12 **asuntos y transacciones relacionadas al manejo y gobierno interno de**  
13 **la OAP y de las Procuradurías;**
- 14 **(b) determinar la organización interna de la OAP y crear una estructura**  
15 **integrada de las Procuradurías, estableciendo los sistemas necesarios**  
16 **para su adecuado funcionamiento;**
- 17 **(c) nombrar el personal de la OAP que fuere necesario para llevar a cabo**  
18 **los propósitos de este Plan. El Administrador de la OAP constituirá**  
19 **un administrador individual, de acuerdo con la Ley Núm. 184 de 3 de**  
20 **agosto de 2004, según enmendada, conocida como la “Ley para la**  
21 **Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del**  
22 **Estado Libre Asociado de Puerto Rico”, y contratará los servicios de**

- 1           contratistas y peritos necesarios para cumplir a cabalidad las  
2           funciones que le impone este Plan;
- 3           **(d)**   gestionar, recibir, formular, ejecutar el control del presupuesto y  
4           garantizar que los fondos provenientes de asignaciones legislativas,  
5           federales o estatales, y de transferencias, delegaciones, aportaciones y  
6           donativos que se reciban para la operación de la OAP y de las  
7           Procuradurías sean utilizados, conforme a sus propósitos y a las  
8           delegaciones hechas en este Plan. Los fondos disponibles serán  
9           evaluados y contabilizados conforme a la estructura programática  
10          aprobada, cuya ejecución tendrá medidas de control, establecidos  
11          por la OAP y sujeto a las leyes que regulan el uso de fondos  
12          públicos, normas o reglas en virtud de los cuales los reciba la OAP o  
13          las Procuradurías, según los reglamentos que el Administrador  
14          adopte para esos fines;
- 15          **(e)**   recibir cualesquiera bienes muebles de agencias públicas en calidad  
16          de préstamo, usufructo o donación y poseerlos, administrarlos y  
17          usarlos para llevar a cabo las funciones dispuestas en este Plan;
- 18          **(f)**   establecer por acción propia o mediante acuerdos con entidades  
19          públicas o privadas, un plan para la creación de oficinas regionales  
20          en las que se integren los servicios de la OAP y de las Procuradurías,  
21          para facilitar y promover el acceso de los ciudadanos a los servicios  
22          que éstas ofrecen. El Administrador promoverá la formalización de

1 acuerdos de colaboración a nivel gubernamental y privado,  
2 incluyendo sin que se entienda como limitación, acuerdos con los  
3 gobiernos, entidades y corporaciones municipales y con entidades y  
4 organizaciones no gubernamentales cuando estos acuerdos viabilicen  
5 el ejercicio de las responsabilidades delegadas al Administrador y a  
6 los Procuradores, sin menoscabo de su independencia de criterio;

7 (g) representar tanto a la OAP como a cada una de las Procuradurías en  
8 cualquier procedimiento judicial o administrativo, estatal o federal;

9 (h) revisar, consolidar y aprobar los reglamentos de la totalidad de su  
10 organización, exceptuando aquellos relacionados a las funciones  
11 particulares de las Procuradurías y en conformidad con lo dispuesto  
12 en este Plan. Aprobará, además, nueva reglamentación con el  
13 propósito de eliminar duplicaciones, fortalecer funciones de  
14 coordinación y seguimiento, fomentar la integración e interacción de  
15 programas y servicios, y otras medidas para lograr mayor eficiencia y  
16 efectividad en la administración de recursos gubernamentales y la  
17 prestación de servicios. La reglamentación adoptada por el  
18 Administrador se hará con sujeción a lo dispuesto en la Ley Núm.  
19 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada, conocida como la  
20 “Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Estado Libre  
21 Asociado de Puerto Rico”;



1 notificará en o antes de treinta (30) días a la agencia investigada, excepto cuando la  
2 naturaleza de la investigación amerite que no se haga de inmediato. En esos casos,  
3 la notificación deberá efectuarse tan pronto la confidencialidad de la investigación  
4 lo permita.

5 **Artículo 8.-Procedimiento Ulterior a la Celebración de Investigación o**  
6 **Adjudicación.**

7 (a) Culminada una investigación o adjudicación practicada por las  
8 Procuradurías, el Administrador procederá a notificar a la agencia,  
9 municipio o entidad privada querellada, de la resolución y  
10 recomendaciones adoptadas por los Procuradores.

11 (b) Dentro de las resoluciones y recomendaciones que pueden hacer los  
12 Procuradores procederán, entre otras, las siguientes:

13 1. que la agencia, municipio o entidad privada brinde mayor  
14 consideración al asunto objeto de la investigación; o

15 2. que se expresen las razones que justificaron el acto o acción  
16 administrativa.

17 (c) Notificado lo anterior, el Procurador concederá a la agencia,  
18 municipio o entidad privada concernida treinta (30) días para que  
19 actúe conforme a lo resuelto y le notifique de la acción tomada a tono  
20 con dicha resolución o recomendaciones.

21 (d) El Administrador también deberá notificar al querellante o  
22 reclamante de las acciones que llevaron a cabo las Procuradurías y de

1 lo que efectuó la agencia, municipio o entidad privada reclamada.]

2 **Artículo 3.** – Se elimina el Capítulo III y se reenumera los subsiguientes Capítulo IV, V y VI.

3 [CAPITULO III

4 **CREACION DE LA OFICINA DEL PROCURADOR DE LA SALUD**

5 **Artículo 10.-Creación de la Oficina**

6 Se crea la Oficina del Procurador de la Salud, como el organismo en la  
7 Rama Ejecutiva, que tendrá, entre otras funciones dispuestas en este Plan, atender  
8 e investigar los reclamos de pacientes sobre los servicios médico-hospitalarios y  
9 sus derechos en las áreas de la educación, salud, seguridad, empleo, derechos  
10 civiles y políticos, legislación social, laboral y contributiva, vivienda,  
11 transportación, recreación, cultura y otras que le sean referidas por la OAP.  
12 Asimismo, tendrá la responsabilidad de establecer e implementar un programa de  
13 asistencia, educación, orientación y asesoramiento para la protección de los  
14 derechos de los pacientes; fiscalizar el cumplimiento de la Carta de Derechos y  
15 Responsabilidades del Paciente, establecida en la Ley Núm. 194 de 25 de agosto de  
16 2000, según enmendada; y la coordinación con las entidades correspondientes para  
17 que se provean los servicios necesarios para los pacientes asegurados, usuarios y  
18 consumidores de servicios de salud médico-hospitalarios en Puerto Rico

19 **Artículo 11.-Nombramiento del Procurador de la Salud.**

20 El Procurador de la Salud será nombrado por el Gobernador, con el consejo  
21 y consentimiento del Senado, y se desempeñará en su respectivo cargo por un  
22 término de diez (10) años, o hasta que su sucesor sea nombrado y tome posesión

1 del cargo.

2 El Procurador deberá ser mayor de edad, profesional de la salud, y deberá  
3 tener reconocida capacidad, probidad moral y conocimiento en su jurisdicción.  
4 No podrá ser Procurador aquella persona que ejerza un cargo electivo durante el  
5 término para el cual fue electo por el pueblo. El Procurador actuará con autonomía  
6 con respecto a los aspectos programáticos y ejercerá las funciones del cargo a  
7 tiempo completo, excepto en el caso en que éste ejerza una especialidad médica  
8 que requiera realizar procedimientos invasivos para mantener las destrezas  
9 requeridas por su especialidad. En este caso, el Procurador podrá ejercer  
10 limitadamente la práctica de la medicina hasta un máximo de 500 horas anuales.

11 El sueldo del Procurador será fijado por el Gobernador, de acuerdo a las  
12 normas acostumbradas en el Gobierno de Puerto Rico para cargos de igual o  
13 similar naturaleza. El Procurador que ejerza limitadamente su práctica, conforme  
14 a lo aquí dispuesto, podrá recibir una compensación adicional, la cual no excederá  
15 el treinta y cinco por ciento (35%) de la totalidad de su sueldo anual.

16 El Gobernador, previa notificación y vista, podrá declarar vacante el cargo  
17 del Procurador si determinare que éste está incapacitado total y permanentemente  
18 o que ha incurrido en negligencia en el desempeño del cargo o en conducta  
19 reprochable.

20 En caso de enfermedad, incapacidad, ausencia temporal o cuando por  
21 cualquier causa el cargo del Procurador adviniere vacante, el Gobernador  
22 designará a una persona que asumirá las funciones hasta tanto su sucesor sea

1 nombrado en propiedad y tome posesión del cargo o concluya el término del  
2 nombramiento de su predecesor, lo que ocurra primero.

3 **Artículo 12.-Funciones y Deberes de la Oficina.**

4 **La Oficina tendrá los siguientes deberes y funciones, además de otros**  
5 **dispuestos en este Plan:**

- 6 (a) **realizar y fomentar estudios e investigaciones, así como recopilar y**  
7 **analizar estadísticas sobre la situación de los pacientes, analizar los**  
8 **factores que afecten los derechos de estas personas;**
- 9 (b) **fiscalizar el cumplimiento de la política pública establecida en este**  
10 **Plan, y velar que el servicio médico ofrecido sea de calidad y esté**  
11 **basado en las necesidades del paciente, así como garantizar que se**  
12 **brinde de una forma digna, justa y con respeto a la vida humana;**
- 13 (c) **fiscalizar los servicios de los proveedores de servicios de salud**  
14 **recibidos por pacientes de la Reforma de Salud, Medicare y**  
15 **Medicaid, incluyendo los servicios provistos por la Corporación del**  
16 **Fondo del Seguro del Estado, la Administración de Compensación**  
17 **por Accidentes de Automóviles y cualquier otro organismo público o**  
18 **privado, o proveedor de servicios de salud contratados por éstos, que**  
19 **reciba o administre fondos del Gobierno de Puerto Rico y el**  
20 **Gobierno de Estados Unidos de América, para proveer servicios de**  
21 **salud, incluyendo recopilar y publicar estadísticas sobre la**  
22 **disponibilidad y calidad de servicios de salud en Puerto Rico;**

- 1           **(d) mantener una revisión y evaluación continua de las actividades**  
2           **llevadas a cabo por las agencias y entidades privadas para evitar**  
3           **violaciones a los derechos de los pacientes y posibilitar procesos**  
4           **sistemáticos de consulta con las entidades privadas y no**  
5           **gubernamentales de dichas personas, con el propósito de garantizar**  
6           **que las actividades de la Oficina respondan en todo momento a sus**  
7           **necesidades;**
- 8           **(e) coordinar los esfuerzos de educación sobre los derechos de los**  
9           **pacientes y todos los asuntos relacionados con éstos y podrá realizar**  
10           **en toda la isla campañas de orientación y educación sobre los**  
11           **problemas que aquejan a estas personas; y**
- 12           **(f) recibir y utilizar fondos provenientes de asignaciones legislativas, de**  
13           **transferencias, delegaciones, aportaciones y donativos de cualquier**  
14           **clase que reciba de agencias, gobiernos municipales y del Gobierno**  
15           **de los Estados Unidos, así como los provenientes de personas,**  
16           **organizaciones no gubernamentales y de otras entidades privadas**  
17           **para el diseño e implantación de proyectos y programas de educación**  
18           **e información pública, a ser ejecutados por la Oficina, por las**  
19           **agencias, entidades y organizaciones no gubernamentales o por la**  
20           **sociedad civil. Los fondos así recibidos se contabilizarán por la OAP,**  
21           **con sujeción a las leyes que regulan el uso de fondos públicos, a las**  
22           **normas legales, reglas o convenios. La Oficina puede recibir además,**

1           cualesquiera bienes muebles de agencias en calidad de préstamo,  
2           usufructo o donación y poseerlos y utilizarlos para llevar a cabo las  
3           funciones dispuestas en este Plan.

4           **Artículo 13.-Facultades y Deberes del Procurador.**

5           El Procurador, a fin de cumplir con los propósitos establecidos en este Plan,  
6           tendrá las siguientes facultades y deberes

- 7           (a)    asesorar al Gobernador y a la Asamblea Legislativa respecto a  
8           aquella legislación que estime pertinente para el desarrollo efectivo  
9           de la política pública establecida en este Plan y de los derechos que  
10          la Constitución de los Estados Unidos de América, la Constitución  
11          del Gobierno de Puerto Rico y las leyes federales y locales que se le  
12          reconocen a los pacientes, así como velar por que la política pública,  
13          las iniciativas, las declaraciones y proyectos dirigidos especialmente  
14          a estas personas sean evaluados e implantados con una visión de  
15          integración y respeto;
- 16          (b)   nombrar el personal de la Procuraduría que fuere necesario para  
17          llevar a cabo los propósitos de este Plan, mediante el trámite de  
18          reclutamiento que determine el Administrador, de conformidad a la  
19          Ley Núm. 184 de 3 de agosto de 2004, según enmendada, conocida  
20          como la “Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el  
21          Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico”,

- 1           **exceptuando de dicha facultad las áreas administrativas y aquellas**  
2           **relacionados a las funciones de la OAP;**
- 3           **(c) adoptar cualesquiera reglas y reglamentos que fueren necesarios para**  
4           **implementar proyectos y programas adoptados por el Procurador**  
5           **para educar e informar a los sectores poblacionales que atiende la**  
6           **Procuraduría y para implementar las funciones que le son**  
7           **expresamente delegadas en este Plan. La reglamentación adoptada**  
8           **no puede modificar la reglamentación adoptada por el**  
9           **Administrador para regular el funcionamiento de la OAP;**
- 10          **(d) fomentar acuerdos o convenios con las agencias del Gobierno de**  
11          **Puerto Rico y del Gobierno de los Estados Unidos de América para**  
12          **coordinar servicios de asistencia a los pacientes que aseguren la**  
13          **protección de sus derechos, y para la administración de cualesquiera**  
14          **programas o fondos asignados para esos propósitos;**
- 15          **(e) organizar y establecer un programa para realizar investigaciones**  
16          **respecto a las quejas y querellas que le hayan sido referidas por la**  
17          **OAP, conforme a su jurisdicción, obtener la información que sea**  
18          **pertinente;**
- 19          **(f) realizar investigaciones, por su propia iniciativa o en relación con las**  
20          **querellas que investigue, obtener la información que sea pertinente,**  
21          **celebrar vistas administrativas, celebrar reuniones de mediación y**  
22          **llevar a cabo inspecciones oculares;**



1                    Ninguna persona natural o jurídica podrá negarse a cumplir  
2 con una citación expedida por el Procurador o su representante  
3 autorizado, y suscrita por el Administrador, ni podrá negarse a  
4 reproducir la evidencia que le hubiere sido requerida, ni podrá  
5 rehusarse a contestar cualquier pregunta en relación con algún  
6 asunto bajo la investigación del Procurador, como tampoco podrá  
7 negarse a cumplir una orden judicial a tales fines expedida;

8  
9            (j) comparecer en representación de la población que atiende, según su  
10 jurisdicción, que cualifique para obtener beneficios bajo las leyes o  
11 reglamentación estatales o federales pertinentes ante cualquier foro,  
12 tribunal, junta, comisión o agencia estatal o federal en cualquier  
13 asunto o procedimiento que pueda afectar los intereses, derechos y  
14 privilegios de estas personas;

15            (k) radicar, a su discreción, ante los tribunales, los foros administrativos  
16 e instrumentalidades y subdivisiones políticas del Gobierno de  
17 Puerto Rico, por sí o en representación de la parte interesada, ya sean  
18 pacientes en su carácter individual o constituidos como una clase, las  
19 acciones que estime pertinente para atender violaciones a lo  
20 establecido en este Plan;

21            (l) establecer y llevar a cabo un programa de orientación y  
22 asesoramiento sobre los derechos correspondientes, programas,

- 1 servicios y beneficios disponibles para la población que atiende;
- 2 (m) resolver y adjudicar querellas relacionadas con acciones y omisiones  
3 que lesionen los derechos de los pacientes, le nieguen los beneficios  
4 y oportunidades que les corresponden y afecten los programas de  
5 beneficios; y conceder los remedios pertinentes conforme al  
6 ordenamiento jurídico vigente, así como ordenar acciones correctivas  
7 a cualquier persona natural o jurídica, o cualquier agencia que  
8 niegue, entorpezca, viole o perjudique los derechos y beneficios de  
9 los pacientes;
- 10 (n) brindar asesoramiento, ayuda técnica y servicios profesionales a las  
11 agencias y entidades privadas que lo soliciten para mejorar los  
12 servicios que prestan, y satisfacer requisitos de funcionamiento  
13 establecidos por las leyes o reglamentos; y
- 14 (o) remitir a la Oficina de Gerencia y Presupuesto para cada año fiscal,  
15 su petición de presupuesto a través de la OAP, que en virtud de  
16 cualesquiera leyes locales o federales sean asignados.

17 **Artículo 14.-Investigación de la Querella**

18 Toda querella promovida al amparo de las disposiciones de este Plan se  
19 tramitará en la forma que el Procurador disponga por reglamento.

20 **Artículo 15.-Jurisdicción.**

21 El Procurador tendrá la jurisdicción establecida en este Plan para investigar  
22 los actos, dilaciones irrazonables u omisiones de las agencias, los municipios o

1 entidades privadas con respecto a la calidad de los servicios médicos ofrecidos,  
2 basados en las necesidades de los pacientes, garantizando que se brinden de una  
3 forma digna, justa y con respeto a la vida humana. También podrá fiscalizar los  
4 servicios de los proveedores de servicios de salud recibidos por pacientes de la  
5 Reforma de Salud, Medicare y Medicaid, incluyendo los servicios provistos por la  
6 Corporación del Fondo del Seguro del Estado, la Administración de  
7 Compensación por Accidentes de Automóviles y cualquier otro organismo público  
8 o privado, o proveedor de servicios de salud contratados por éstos, que reciba o  
9 administre fondos del Gobierno de Puerto Rico y el Gobierno de Estados Unidos  
10 de América, para proveer servicios de salud, incluyendo recopilar y publicar  
11 estadísticas sobre la disponibilidad y calidad de servicios de salud en Puerto Rico.  
12 Asimismo, fiscalizará el cumplimiento de la Carta de Derechos y  
13 Responsabilidades del Paciente, establecida en la Ley Núm. 194 de 25 de agosto de  
14 2000, según enmendada.

15 Se dispone, sin embargo, que la Oficina del Procurador de la Salud no  
16 investigará o tramitará por sí o en representación de ciudadanos reclamaciones en  
17 las siguientes instancias:

- 18 a) cuando exista un remedio adecuado en ley para reparar el agravio,  
19 ofensa o injusticia que se reclame;
- 20 b) cuando la reclamación se refiera a un asunto que esté fuera del  
21 ámbito jurisdiccional de las Procuradurías;

- 1           c)     cuando el reclamante no demuestre interés personal en lo reclamado  
2                   o desista voluntariamente de la querella o reclamación;  
3           d)     cuando de la faz de la reclamación se desprenda que la misma es  
4                   frívola o se radicó de mala fe; o  
5           e)     cuando la reclamación esté siendo investigada o ventilada en otra  
6                   agencia y los esfuerzos de la Procuraduría constituirían una  
7                   duplicación de procedimientos de investigación o adjudicación.

8           No obstante, si un querellante desiste voluntariamente de una reclamación  
9   o querella, la Procuraduría podrá proceder con la investigación o reclamación  
10 cuando se determine que el acto es objeto de remedio independiente a la  
11 reclamación del querellante y aparenta ser:

- 12           a)     contrario a ésta u otra ley o reglamentos;  
13           b)     irrazonable, injusto, arbitrario, ofensivo o discriminatorio;  
14           c)     basado en un error de hecho o en motivos improcedentes e  
15                   irrelevantes;  
16           d)     carente de una adecuada exposición de razones cuando la ley o los  
17                   reglamentos así lo requieran; o  
18           e)     ejecutado en forma ineficiente o errónea.

19           El Procurador carecerá de potestad, sin embargo, para investigar o  
20 presentar reclamaciones cuando el asunto bajo investigación o reclamación haya  
21 sido ventilado ante un Tribunal o agencia con competencia, y haya sido objeto de  
22 adjudicación final y firme.



## CAPITULO [VIII] VII

## DISPOSICIONES GENERALES...

1  
2  
3 **Artículo 4.** - Se elimina el inciso (c) del Artículo 40 del Plan de Reorganización Núm.  
4 1-2011 y se reenumeran los subsiguientes como sigue:

5 **Artículo 40.-Derogaciones.**

6 (a) ....

7 (b) ....

8 [(c) Se deroga la Ley Núm. 11 de 11 de abril de 2001, según enmendada,  
9 conocida como la "Ley Orgánica de la Oficina del Procurador del Paciente  
10 **Beneficiario de la Reforma de Salud**";]

11 [(d)] (c) Se deroga la Ley Núm. 203 de 2004, según enmendada, conocida  
12 como la "Ley de la Oficina del Procurador(a) de las Personas de Edad  
13 Avanzada".

14 **Artículo 5.** – Se enmienda el Artículo 51 y 52 del Plan Reorganización Núm. 1-2011 para que  
15 lea como sigue:

## 16 Artículo 51.-Transferencias

17 A partir de la vigencia de este Plan, todos los documentos, expedientes,  
18 materiales y equipo y los fondos asignados a la Oficina del Procurador de las  
19 Personas de Edad Avanzada, [**de la Oficina del Procurador del Paciente**  
20 **Beneficiario de la Reforma de Salud**] y de la Oficina del Procurador del Veterano de  
21 Puerto Rico serán transferidos a la Oficina del Procurador de las Personas  
22 Pensionadas y de la Tercera Edad, [**a la Oficina del Procurador de la Salud**] y a la

1 Oficina del Procurador del Veterano respectivamente, creadas en virtud de este Plan.  
2 Asimismo, todos los documentos, expedientes, materiales y equipo y los fondos  
3 asignados a la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos, creada en  
4 virtud de la Ley Núm. 2 de 27 de septiembre de 1985, según enmendada, serán  
5 transferidos a la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos, creada  
6 en virtud de este Plan.

7 El Administrador, mediante reglamentación que adopte a esos efectos,  
8 gestionará, recibirá, formulará y ejecutará el control de los presupuestos de la OAP y  
9 de las Procuradurías, así como habrá de determinar el uso y control de equipo,  
10 materiales y toda propiedad transferida a las Procuradurías.

11 **Artículo 52.-Capital Humano, Delegación de Funciones y Retiro de funcionarios y**  
12 **empleados.**

13 (a) Los empleados de [**la Oficina de la Procuradora del Paciente**  
14 **Beneficiario de la Reforma de Salud**], la Oficina del Procurador de las  
15 Personas de Edad Avanzada, de la Oficina del Procurador del Veterano  
16 de Puerto Rico y de la Oficina del Procurador de las Personas con  
17 Impedimentos, cuyas leyes orgánicas se derogan mediante este Plan,  
18 serán transferidos [**a la Oficina del Procurador de la Salud**], a la  
19 Oficina del Procurador de las Personas Pensionadas y de la Tercera  
20 Edad, a la Oficina del Procurador del Veterano y a la Oficina del  
21 Procurador de las Personas con Impedimentos, así como también a la  
22 OAP, creadas en virtud de este Plan, según sea determinado por el

1 Administrador, conforme a las facultades otorgadas por este Plan.

2 (b) ...

3 (c) ...

4 (d) ...

5 (e) ...

6 **Artículo 6 .-** Se crea la “Oficina del Procurador del Paciente del Estado Libre Asociado Puerto  
7 Rico”.

8 **Artículo 7.-** Definiciones:

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

13 (b) "Comisionado": se refiere al Comisionado de Seguros de Puerto Rico.

14 (c) "Departamento": significará el Departamento de Salud del Estado Libre Asociado  
15 de Puerto Rico.

16 (d) "Entidad Aseguradora": se refiere a una organización de servicios de salud  
17 autorizada de conformidad con el Capítulo XIX del Código de Seguros de Puerto  
18 Rico, o un asegurador autorizado a contratar seguros de los definidos en el Artículo  
19 4.030 de dicho Código, al igual que cualquier sociedad o asociación de socorros o  
20 auxilios mutuos de fines no pecuniarios fundada en Puerto Rico con anterioridad al  
21 11 de abril de 1899.

22 (e) "Facilidades de Salud o Médico-hospitalarias": significará aquellas facilidades  
23 identificadas y definidas como tales en la Ley Núm. 101 de 26 de junio de 1965,

1 según enmendada, conocida como "Ley de Facilidades de Puerto Rico", o lo  
2 dispuesto en cualquier legislación futura sobre dicha materia.

3 (f) "Paciente": se refiere a todo suscriptor beneficiario de la Reforma de Salud.

4 (g) "Prima": significará la remuneración que se le paga a un asegurador por asumir un  
5 riesgo mediante contrato de seguro.

6 (h) "Procurador": significará Procurador de Pacientes Beneficiarios de la Reforma de  
7 Salud.

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

11 (j) "Secretario": significará el Secretario del Departamento de Salud de Puerto Rico.

## 12 **Artículo 8.–Deberes y Funciones.**

13 A fin de cumplir con lo dispuesto en esta Ley, la Oficina del Procurador del Paciente tendrá  
14 los siguientes deberes y funciones:

15 (a) Garantizar la accesibilidad del cuidado médico.

16 (b) Servir de facilitador para que el servicio médico llegue a cada paciente beneficiario del  
17 Sistema de Salud de una forma más eficiente.

18 (c) Velar que el servicio médico ofrecido sea de calidad y esté basado en las necesidades del  
19 paciente, así como garantizar que se brinde de una forma digna, justa y con respeto por la vida  
20 humana.

21 (d) Identificar las vías más adecuadas para atender de una forma responsable y ágil, conforme al  
22 reglamento dispuesto en el Artículo 10 de esta Ley, los problemas y querellas de los pacientes  
23 beneficiarios del sistema de Salud. Todas estas funciones estarán enlazadas y comprometidas a

1 realizarse dentro de un plan que garantice el uso responsable de los servicios de salud, tanto de  
2 parte del paciente, como de todos los proveedores de servicios y las compañías aseguradoras.

### 3 **Artículo 9.-Creacion del Cargo de Procurador**

4  
5 Se crea el cargo de Procurador del Paciente, en adelante denominado “El Procurador”, quien  
6 será nombrado por el Gobernador, con el consejo y consentimiento del Senado y quien le fijará  
7 el sueldo o remuneración de acuerdo a las normas acostumbradas en el Gobierno del Estado  
8 Libre Asociado de Puerto Rico, para cargos de igual o similar naturaleza. El Procurador  
9 desempeñará el cargo a voluntad del Gobernador quien establecerá las condiciones y  
10 restricciones del cargo que propicien el reclutamiento y retención del profesional más idóneo.  
11 Deberá ser un médico licenciado para la práctica de la medicina en Puerto Rico con una visión  
12 salubrista, preferiblemente con entrenamiento formal en Salud Pública. Además, será una  
13 persona de probidad moral y conocimiento de los asuntos relacionados con los servicios de salud  
14 que reciben los pacientes. Dicho profesional no atenderá pacientes ningún tipo de paciente  
15 cobijados en esta Ley y ejercerá su cargo a tiempo completo.

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

### 20 **Artículo 10.-Facultades y Deberes del Procurador.**

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

23 (1) Mantener actualizado los postulados de la Carta de Derechos del Paciente en relación  
24 a los pacientes beneficiarios del Sistema de Salud, mediante enmiendas que someterá

- 1            como proyectos de ley a la Legislatura, de manera que siempre responda a las  
2            necesidades de éstos.
- 3            (2) Establecer comunicación con los grupos médicos, proveedores de servicios y  
4            aseguradoras para mejorar y agilizar el acceso a los servicios de salud.
- 5            (3) Establecer oficinas y nombrar al personal necesario que esté en contacto directo con  
6            los centros de cuidado médico en toda la Isla para conocer los problemas, recibir las  
7            querellas de los pacientes y facilitar la calidad y el rápido acceso a los servicios.
- 8            (4) Orientar e informar al paciente de los derechos y responsabilidades que le impone la  
9            Carta de Derechos del Paciente y asegurar el compromiso del uso responsable de los  
10           servicios de salud y de las facilidades médico-hospitalarias.
- 11           (5) Identificar el personal del Departamento de Salud y la Administración de Seguros de  
12           Salud cualificado para colaborar en el cumplimiento de las encomiendas de la  
13           Oficina y evaluar sus funciones con el propósito de seleccionar aquellos recursos que  
14           sean necesarios para cumplir con los propósitos de esta ley de manera que puedan  
15           transferirse a la Oficina mediante asignación, cesión, traslado o destaque.
- 16           (6) Promover y colaborar en la obtención de fondos y otros recursos provenientes de  
17           otras agencias estatales, de gobiernos y entidades municipales, del Gobierno Federal,  
18           así como del sector privado para el diseño, implantación de proyectos y programas a  
19           ser ejecutados por la Oficina que por esta ley se crea, por las organizaciones no  
20           gubernamentales de salud, por la sociedad civil u otras entidades gubernamentales.
- 21           (7) Solicitar y recibir la cooperación y colaboración del Departamento de Salud, de la  
22           Administración de Seguros de Salud y de cualquiera otra entidad pública o privada  
23           relacionada con la prestación de servicios a los pacientes o con cualquier otra agencia

1           que tenga que ver con la evaluación de la calidad de estos servicios y trámite de  
2           quejas y querellas de los pacientes, ya fuere mediante la donación, cesión o destaque  
3           de recursos fiscales, de personal, informes, expedientes, datos, equipo o cualquier  
4           otro recurso o propiedad que sean necesarios para los fines de esta Ley.

5 **Artículo 11.-** Responsabilidad del el Procurador

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

8       (a) Determinar la organización interna de la Oficina y establecer los sistemas que sea menester  
9       para su adecuado funcionamiento y operación, así como llevar a cabo las acciones administrativas  
10      y gerenciales necesarias para la implantación de esta Ley y de cualesquiera otras leyes locales o  
11      federales y de los reglamentos adoptados en virtud de las mismas.

12      (b) Nombrar el personal que fuere necesario para llevar a cabo los propósitos de esta Ley, el  
13      cual estará comprendido dentro del Sistema de Mérito y podrá acogerse a los beneficios del  
14      Sistema de Retiro de los Empleados Públicos. A esos fines se dispone que a la Oficina del  
15      Procurador le cobijarán la Ley Núm. 184 de 3 de agosto de 2004, según enmendada, conocida  
16      como la “Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del  
17      Estado Libre Asociado de Puerto Rico”. Además podrá contratar los servicios técnicos y  
18      profesionales que entendiere necesarios para llevar a cabo los propósitos de esta Ley, con sujeción  
19      a las normas y reglamentos del Departamento de Hacienda y obtener el traslado o cesión del  
20      personal que labore en otras dependencias gubernamentales. Asimismo, le aplicará la Ley de  
21      Compras del Gobierno, administrada por la Administración de Servicios Generales (ASG), la Ley  
22      de Contabilidad Central administrada por el Departamento de Hacienda, y la Ley de la Oficina de  
23      Gerencia y Presupuesto para efectos de someter el presupuesto anual de gastos de funcionamiento.

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

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

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

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

20 (g) Procesar querellas presentadas por los pacientes, sus padres o tutores, relacionadas con las  
21 entidades privadas y agencias públicas que son proveedores y que prestan servicios de salud, así  
22 como contra las entidades aseguradoras a quienes se les ha pagado la prima correspondiente a

1 dichos pacientes. Aquellos casos que se refieran a querellas contra médicos en el ejercicio de su  
2 profesión, el Procurador referirá las mismas al Junta de Licenciamiento y Disciplina Medica.

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

6 (i) Celebrar vistas administrativas e inspecciones oculares conforme a la Ley de  
7 Procedimiento Administrativo Uniforme del Estado Libre Asociado de Puerto Rico. Las vistas  
8 ante el Procurador serán públicas, pero podrán ser privadas cuando por razón del interés público  
9 así se justifique.

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

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

21 (l) Emitir órdenes para la comparecencia y declaración de testigos, requerir la presentación o  
22 reproducción de cualesquiera papeles, libros, documentos, expedientes u otra evidencia  
23 pertinente a una investigación o querella ante su consideración. La información obtenida en el

1 transcurso de la investigación estará sujeta a todas las garantías de confidencialidad y  
2 protecciones constitucionales sin perjudicar el derecho a la intimidad de los pacientes y  
3 proveedores, así como tomando en consideración la naturaleza de los expedientes médicos y la  
4 importancia de que los mismos se mantengan confidenciales y libres de divulgación alguna. Los  
5 proveedores de servicio de salud no tendrán la obligación de suministrar documentos o  
6 información que sea privilegiada por disposición de otras Leyes del Estado Libre Asociado de  
7 Puerto Rico. En el caso que se trate de un expediente médico, el paciente que presente la querrela  
8 gestionará la disponibilidad del mismo.

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

14 (n) Mantener comunicación de forma continua, cooperar e interactuar con el Departamento  
15 de Salud, la Administración de Seguros de Salud, el Comisionado de Seguros, la Administración  
16 de Servicios Médicos, y los Gobiernos Municipales según sea necesario de manera que se  
17 asegure el que se atienda las querellas bajo su jurisdicción. En caso de que el querellante no sea  
18 beneficiario del Sistema de Salud, canalizará aquellas querellas que sean de la jurisdicción de  
19 otras entidades y vigilará por su resolución en cumplimiento con lo dispuesto en la Carta de  
20 Derechos y Responsabilidades del Paciente, la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto  
21 Rico y cualesquiera otras leyes aplicables.

22 (ñ) Los deberes y obligaciones de los Aseguradores, Facilidades Médico Hospitalarias y  
23 Proveedores, según se definen dichos términos en esta Ley, así como los derechos de los

1 Pacientes, cuyo incumplimiento o violación, respectivamente, daría base a la presentación de  
2 una querella o investigación al amparo de las disposiciones de esta Ley, serán detallados  
3 expresamente en el/los Reglamentos (s) que se le ordenan aprobar al Procurador, conforme a lo  
4 dispuesto en el Art. 10 de esta Ley.

#### 5 **Artículo 12.- Tramitación de Peticiones o Querellas.**

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

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

#### 22 **Artículo 13.- Investigación de Querellas**

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

3 (a) La querella se refiere a algún asunto fuera del ámbito de su jurisdicción.

4 (b) La querella es frívola o se ha presentado de mala fe.

5 (c) El querellante desiste voluntariamente de continuar con el trámite de la querella presentada.

6 (d) El querellante no tiene capacidad para instar la querella.

7 (e) La querella está siendo investigada por otra agencia y, a juicio del Procurador, resulta en  
8 una duplicidad de esfuerzo actuar sobre la misma.

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

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

18 **Artículo 14.-** Cualquier parte adversamente afectada por una decisión, determinación, orden o  
19 resolución del Procurador, emitida conforme a las disposiciones de esta Ley o de cualquier otra  
20 Ley bajo su jurisdicción, podrá solicitar reconsideración y revisión judicial conforme dispone la  
21 Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada, conocida como “Ley de  
22 Procedimiento Administrativo Uniforme del Estado Libre Asociado de Puerto Rico”.

23 **Artículo 15.- Facultad de Reglamentación.-**

1           Se faculta al Procurador para adoptar los reglamentos necesarios para el  
2 funcionamiento interno de la Oficina y para la aplicación de las disposiciones de esta ley. Los  
3 reglamentos a tales efectos adoptados, excepto aquéllos para regir el funcionamiento interno de  
4 la Oficina, estarán sujetos a las disposiciones de la Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988,  
5 según enmendada, conocida como la "Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del  
6 Estado Libre Asociado de Puerto Rico".

7 **Artículo 16.- Penales-**

8           Se faculta al Procurador para imponer multas administrativas por violación a las  
9 disposiciones de esta Ley, previa notificación y vista, conforme y hasta las cantidades dispuestas  
10 en la Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada, conocida como "Ley de  
11 Procedimiento Administrativo Uniforme del Estado Libre Asociado de Puerto Rico".

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

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

22 **Artículo 17.-Transferencias.**

23           A partir de la vigencia de esta Ley, todos los documentos, expedientes, materiales y

1 equipo y los fondos asignados a la Oficina del Procurador de la Salud bajo el Plan de  
2 Reorganización Núm.1-2011 serán transferidos a la Oficina del Procurador del Paciente,  
3 creada en virtud de esta Ley.

4 **Artículo 18.-Capital Humano, Delegación de Funciones y Retiro de funcionarios y**  
5 **empleados.**

6 (f) Los empleados de la Oficina de la Procuradora de la Salud creada bajo el Plan  
7 de Reorganización Num1 – 2011, serán transferidos a la Oficina del  
8 Procurador del Paciente de Puerto Rico, creada en virtud de esta Ley.

9 (g) El capital humano de la Oficina del Procurador del Paciente creada bajo esta  
10 ley estará bajo la aplicación de la Ley Núm. 184 de 3 de agosto de 2004, según  
11 enmendada, conocida como la “Ley para la Administración de los Recursos  
12 Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico”.

13 (h) Los empleados transferidos conservarán todos los derechos adquiridos  
14 conforme a las leyes, normas, reglamentos y convenios colectivos que les sean  
15 aplicables, así como los privilegios, obligaciones y estatus respecto a cualquier  
16 sistema existente de pensión, retiro o fondo de ahorro y préstamo establecidos  
17 por ley, a los cuales estuvieren acogidos antes de la aprobación de este Ley.

18 Los empleados con estatus regular mantendrán dicho estatus.

19 (i) Las disposiciones de esta Ley no podrán ser utilizadas como fundamento para  
20 el despido de ningún empleado o empleada con un puesto regular. Así mismo,  
21 ni las disposiciones de otra ley general o supletoria podrán ser usadas durante  
22 el proceso de transferencia como fundamento para el despido de ningún  
23 empleado o empleada con un puesto regular de las agencias que mediante la

1                    presente Ley se crea.

2    **Artículo 19.- Fondos**

3    Se autoriza al Director de la Oficina de Gerencia y Presupuesto a asignar la cantidad de  
4    doscientos mil (200,000) dólares, con cargo al Fondo Presupuestario, para sufragar los costos  
5    iniciales de la organización y establecimiento de la Oficina del Procurador del Paciente, durante  
6    el año fiscal 2013-2014. Se asigna a la Oficina del Procurador del Paciente la cantidad de  
7    doscientos mil (200,000) dólares, conforme a lo dispuesto en este Artículo.

8            En años subsiguientes los recursos necesarios para la operación de la Oficina se  
9    consignarán en el Presupuesto General de Gastos del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

10   **Artículo 20. Disposición Transitoria**

11            Todos los reglamentos de la Oficina del Procurador de Salud, adoptados al amparo del  
12    Plan de Reorganización Núm.1 – 2011, mejor conocido como el Plan de Reorganización de  
13    las Procuradurías continuaran en vigor hasta tanto sean aprobados los nuevos reglamentos.

14   **Artículo 21. Separabilidad**

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

18   **Artículo 22.- Vigencia**

19            Esta Ley entrará en vigor inmediatamente después de su aprobación.