

## ¿A quién aplica la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente?

Aplica a las facilidades y servicios de salud médico-hospitalarios, que incluye: hospitales, centros de diagnósticos y tratamiento, de rehabilitación, de salud mental, de diálisis, hospicios, salas de emergencia, proveedores de

servicios de salud en el hogar, entre otras; a profesionales de la salud, aseguradores y planes de salud en Puerto Rico; y a los usuarios de los servicios y facilidades, ya sean públicas o privadas.

## ¿Puede un paciente querellarse por la violación de estos derechos?

Sí. Puede presentar una querrela ante el Departamento de Salud, quien determinará si la atiende o si se referirá al Comisionado de Seguros o a la Administración de Seguros de Salud (ASES). Las violaciones a los derechos de los pacientes son faltas administrativas que conllevan multas de \$500 a \$5 000 por incidente. La querrela la puede presentar el paciente o su tutor designado.

Somos un bufete privado sin fines de lucro que proveemos asesoramiento, representación y educación legal gratuita en casos civiles a personas

y grupos elegibles. Tenemos 15 Centros de Servicio Directo alrededor de la isla.

Mantenga contacto con el bufete

[servicioslegales.org](http://servicioslegales.org)

@slprinc

**LSC** America's Partner  
for Equal Justice  
LEGAL SERVICES CORPORATION

**rubberband**  
designstudio

Ilustraciones: Copyright 2021 Katerina Limpitsouni

# Sobre los Derechos y Responsabilidades del Paciente

La Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente establece las facultades y obligaciones de los pacientes y usuarios de servicios de salud médico-hospitalarios en Puerto Rico; para que tengan la información necesaria al seleccionar los servicios de salud que utilizarán; y definir sus responsabilidades, económicas y otras, bajo las alternativas de servicios de salud y tratamiento que tienen.



**SLPR** SERVICIOS LEGALES  
DE PUERTO RICO

Solicite servicio  
[servicioslegales.org/solicite](http://servicioslegales.org/solicite)  
1.800.981.5342  
787.728.5070 | T-T-Y 7-1-1

## ¿Cuáles son los derechos de los pacientes?

1. Recibir servicios de salud de la más alta calidad.

2. Recibir información:

a) confiable y fácil de entender sobre su plan médico, doctores y hospitales para tomar decisiones sobre los servicios que necesita.

b) sobre la cubierta del plan médico: costo, procedimientos, profesionales participantes, mecanismos de control de calidad, acceso a especialistas y servicios de emergencia.

c) sobre los profesionales de la salud, su educación y experiencia, y alternativas de tratamiento para sus condiciones.

d) sobre el personal y los recursos técnicos para la realización de procedimientos y servicios; mecanismos de recobro y solución de disputas; y garantías de satisfacción de los pacientes.

3. Escoger el plan médico y los proveedores que mejor se ajusten a sus necesidades sin importar su

condición socioeconómica. Contar con una red de proveedores para garantizar servicios accesibles, servicios de emergencia 24/7; y especialistas cualificados para condiciones o necesidades especiales; así como un número adecuado de visitas para cubrir las necesidades.

4. Ser informado de la terminación o cancelación del plan médico o proveedor con 30 días de anticipación; y recibir los beneficios por un periodo de transición de 90 días, sujeto al requisito de pago de la prima.

5. Tener acceso a servicios de emergencia cuando y donde surja la necesidad; sin periodo de espera y sin necesidad de autorización previa de la aseguradora. Ningún plan podrá negarse a cubrir servicios de emergencia.

6. Participar en la toma de decisiones sobre su cuidado médico o estar representado por un familiar o un tutor. Contar

con información para tomar decisiones, consentir, discutir opciones de tratamiento, rehusar tratamiento, conocer costos, riesgos y probabilidades de éxito del tratamiento o no tratamiento. Usar directrices anticipadas o designar a una persona para la toma de decisiones. Que se respeten y acaten sus decisiones sobre los tratamientos. Contar con información sobre los factores que influyan en la recomendación de tratamientos; y si es elegible para participar en un estudio de tratamiento clínico autorizado.

7. Seleccionar libremente al proveedor de servicios de laboratorios, rayos X o medicamentos.

8. Recibir trato igual, considerado y respetuoso. No ser discriminado por raza, color, sexo, edad, religión, origen o identificación étnica o nacional, ideología política, incapacidad física o mental presente o futura,

información médica o genética, condición social, orientación sexual o capacidad o forma de pago.

9. Comunicarse libre y confidencialmente con los proveedores; y que su información médica no sea divulgada sin autorización. Tiene derecho a recibir copia de su récord médico.

10. Contar con procedimientos sencillos, justos y económicos para resolver diferencias sobre tiempos de espera, horario de operaciones, comportamiento del personal que atiende el público y condiciones de las instalaciones. Revisión de reclamaciones por profesionales cualificados de acuerdo con el tratamiento. Recibir notificación escrita de la decisión revisada, incluyendo los fundamentos y los mecanismos disponibles para apelarla. Obtener una resolución pronta y oportuna de las apelaciones.



¿Tiene dudas?



[servicioslegales.org/tiene-dudas](https://servicioslegales.org/tiene-dudas)

[servicioslegales.org/que-casos-atendemos](https://servicioslegales.org/que-casos-atendemos)