Estado Libre Asociado de Puerto Rico
EN EL TRIBUNAL DE APELACIONES
REGIÓN JUDICIAL DE SAN JUAN
PANEL III

OFICINA DEL PROCURADOR DEL PACIENTE Recurrido v HOSPITAL HIMA-CAGUAS Recurrente	KLRA201401401	*REVISIÓN ADMINISTRATIVA* Procedente de la Oficina del Procurador del Paciente CASO NÚM. 230813CE004 SOBRE: LEY NÚM. 194de 25 de agosto de 2000, según enmendada

Panel integrado por su presidente, el Juez Vizcarrondo Irizarry, la Jueza Colom García y el Juez Steidel Figueroa

Vizcarrondo Irizarry, Juez Ponente

SENTENCIA

En San Juan, Puerto Rico, a 24 de febrero de 2015.

Comparece ante nos HIMA –Caguas y solicita la revisión de la decisión administrativa emitida por la Oficina del Procurador del Paciente que acogió la recomendación realizada por la Oficial Examinadora en el caso ante su consideración en contra del aquí recurrente. Como consecuencia le impuso al HIMA- Caguas una multa administrativa de $3,000.

Examinado el recurso y por los fundamentos que exponemos a continuación, CONFIRMAMOS la determinación recurrida.

I.

La señora Carmen Báez Ortiz presentó una querella ante la Oficina del Procurador del Paciente (OPP) en representación de su

hija J.T.B. de 16 años quien sufre una condición de malformación linfática. La querella fue instada contra el Hospital HIMA de Caguas porque este no le proveyó el expediente médico de la joven a pesar de habérsele solicitado. El HIMA sostiene que el expediente se le extravió.

Luego de referida la querella por parte de la OPP al oficial examinador en el caso, se celebró una vista y el Oficial Examinador emitió el correspondiente Informe. El Procurador acogió el Informe y le impuso una multa al HIMA de $3,000. Inconforme, el HIMA solicitó la reconsideración que no fue atendida por la OPP, por lo que recurre ante nos. Señala como errores cometidos por la OPP los siguientes:

> Erró la OPP al asumir jurisdicción mediante la aplicación del artículo 11 de la Ley 194-2000 según enmendada y al artículo 15 del Reglamento 7617 de la OPP.
>
> Erró la OPP al resolver la cuestión jurisdiccional levantada por el apelante por medio de la determinación *ultra vires* de la oficial examinador[a] y no por un juez administrativo según lo dispuesto por su propio reglamento procesal, violentando el debido proceso de ley del apelante.
>
> Erró la OPP al imputar irresponsabilidad al apelante por alegada infracción al artículo 11 de la Ley 194-2000, según enmendada, al no notificar dicha infracción conforme lo dispone su reglamento procesal en violación al debido proceso de ley.

II.

La Ley 194-2000, Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente

La Asamblea legislativa reconoció que para proteger la salud de nuestro pueblo no es suficiente asegurar la disponibilidad y

acceso a servicios de calidad, sino que también es necesario que los usuarios de los servicios de la salud conozcan sus derechos y responsabilidades y tengan disponible toda la información necesaria para tomar sus propias decisiones. Véase: Exposición de Motivos de la Ley 194-2000. Es por ello que se aprobó la Ley 194-2000 conocida como la "Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente"[1] la cual tiene como propósito lograr que todos los ciudadanos tengan un acceso adecuado a unos servicios y unas facilidades de salud médico-hospitalarias de calidad. Véase: Exposición de Motivos de la Ley 194, *supra.* La referida Ley dispone sobre los derechos y responsabilidades de los pacientes y usuarios de servicios de salud médico-hospitalarios en Puerto Rico, así como de los proveedores de tales servicios y sus aseguradores; define los términos y fija los procedimientos de la solución de querellas; e impone penalidades. Véase: Exposición de Motivos de la Ley 194, *supra.*

Esta Ley aplicará a **todas las facilidades y servicios de salud médico-hospitalarios, a profesionales de la salud**, aseguradores y planes de cuidado de salud, y cobija a todos los usuarios y consumidores de esos servicios irrespectivamente de la naturaleza pública o privada de los proveedores de tales servicios. Véase: Art. 3 de la Ley 194-2000, nt. 24 L.P.R.A. sec. 3041.

[1] El Artículo 1 establece que la Ley 194, *supra*

El objetivo de la ley es garantizar que todo paciente tenga derecho a recibir servicios de salud de la más alta calidad y consistentes con los principios generalmente aceptados en la práctica de la medicina. Artículo 4, 24 LPRA sec. 3042. Por su parte, el Artículo 11, 24 LPRA sec. 3049, reconoce el derecho de los pacientes o consumidores de servicios de salud médico-hospitalaria a la confidencialidad de la información y de los records médicos. Este artículo le reconoce al paciente el tener la "confianza en que su información médica y de salud será mantenida en estricta confidencialidad por sus proveedores de servicios de salud médico-hospitalarios y no será divulgada sin la autorización escrita del paciente o de su tutor, y en todo caso únicamente para fines médicos o de tratamiento". Art. 11, supra, incisos (b) y (c). Además impone la obligación a todo proveedor de la salud a "mantener la confidencialidad de aquellos expedientes, récord clínico o documentos que contengan información sobre el estado médico de un paciente" al igual que a tomar las medidas para proteger la intimidad de sus pacientes, salvaguardando su identidad. Art. 11, supra, inciso (d). Así también el proveedor proporcionará a todo paciente un acceso rápido a los expedientes de este, además de reconocer que el paciente tiene el derecho a recibir copia de su expediente médico. Art. 11, supra, inciso (e).

En fin el artículo 11 de la Ley 194-2000 establece el derecho de los pacientes a recibir acceso rápido a sus expedientes

médicos, así como la obligación del proveedor del servicio de entregarlos al paciente. Artículo 11 de la Ley 194, *supra*, 24 LPRA sec. 3049.

Reglamento de la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente, Reglamento Núm. 7617

El *Reglamento para Implantar las Disposiciones de la Ley Número 194 de 25 de agosto de 2000, según enmendada, "Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente",* del 21 de noviembre de 2008, Reglamento Núm. 7617, fue promulgado a tenor con las disposiciones de la Ley Núm. 194, *supra*, según enmendada, y tiene como propósito regular y uniformar los derechos y responsabilidades del paciente, conforme a la Carta de Derechos y Responsabilidades establecida en la Ley Núm. 194, *supra*. Art. 2 del Reglamento. Este Reglamento dispone, define y especifica los derechos y responsabilidades de los pacientes y usuarios de los servicios de salud y médico hospitalarios; establece las responsabilidades de los proveedores de dichos servicios, las aseguradoras de salud y las agencias de gobierno y garantiza su cumplimiento. Art. 3 del Reglamento. Aplica a todos los proveedores de servicios de la salud, profesionales de la salud y cobija a todos los pacientes, consumidores, usuarios y beneficiarios de tales servicios y facilidades de salud o médico hospitalarias en Puerto Rico y será interpretado liberalmente a favor del paciente, para garantizar el cumplimiento de la Carta de

Derechos y Responsabilidades del Paciente. Art. 4 del Reglamento.

En lo correspondiente a la presente controversia, el Artículo 15 regula lo relacionado a la confidencialidad de su información de salud y/o récords médicos. La sección 1 de este artículo establece, entre otros derechos de los pacientes, el derecho que tiene todo paciente de mantener protegida la confidencialidad de la información de salud o cuidado médico que identifique al paciente. Además, estipula tal artículo que ningún proveedor de servicios de salud médico-hospitalarios podrá divulgar información del paciente, suscriptor, beneficiario o asegurado que lo identifique. Art. 15 sección 2. Establece también que "[t]oda entidad aseguradora y/o aseguradora, proveedor o profesional de la salud está obligada a manejar la información del paciente, beneficiario, suscriptor o asegurado de forma segura, cuidadosa, diligente y que preserve la confidencialidad de la información." Art. 15.1, sección 1.

Conforme a las disposiciones del artículo 15 del Reglamento, entre los estándares mínimos que debe cumplir el proveedor o profesional de la salud para lograr una alta calidad en el manejo de información del paciente, se encuentra: el mantener y preservar la seguridad e integridad de toda la información en su poder o custodia y mantener un expediente de salud (expediente médico) completo y preciso para cada persona evaluada o tratada. Art. 15.1 incisos (F) y (G).

En lo aquí pertinente, lo que concierne al acceso, uso y la divulgación de los records médicos, el artículo 15 inciso 2 dispone lo siguiente:

> Sección 1. Toda entidad aseguradora y/o asegurador, proveedor o profesional de la salud debe mantener la información de salud en estricta confidencialidad y adecuadamente custodiada.
>
> […]
>
> Sección 3. Toda entidad aseguradora y/o aseguradora, proveedor o profesional de la salud debe brindar acceso a la información de salud en el momento en que el paciente, beneficiado, suscriptor o asegurado lo solicite.
>
> Sección 4. Toda entidad aseguradora y/o aseguradora, proveedor o profesional de la salud debe informar al paciente, beneficiario, suscriptor o asegurado sobre el derecho de propiedad que tiene sobre todo su expediente de información de salud, excepto cuando se disponga por ley o reglamentación lo contrario. Esto incluye, pero no se limita a:
> A. […]
> […]
> 4. Entregar al paciente, beneficiario, suscriptor o asegurado copia de la información de salud o expediente médico en el término de:
> 1. Cinco (5) días laborables si es solicitado a un proveedor de servicios de salud (clínicas ambulatorias, oficinas de profesionales de la salud, entre otros) que no sea una institución médico-hospitalaria.
> 2. Quince (15) días laborables si es solicitado a una institución médico-hospitalaria.
> a. La información de salud o expediente médico debe ser entregado inmediatamente, no siendo de aplicación los términos antes señalados, en las siguientes circunstancias:
> 1. Cuando es solicitado por la Oficina del(la) Procurador (a) del Paciente en el transcurso de una investigación por querella o investigación ordenada por el/la Procurador(a) del Paciente.
> 2. Cuando es solicitado por el paciente o su representante al momento de éste estar recibiendo los servicios.

Ley 77-2013, Oficina del Procurador del Paciente y el Reglamento Núm. 7885

Ley 77-2013, aprobada el 24 de julio de 2013, 1 L.P.R.A. sec. 741 *et seq.,* conocida como "Ley del Procurador del Paciente del Estado Libre Asociado de Puerto Rico" creó la Oficina del Procurador del Paciente del Estado Libre Asociado de Puerto Rico (OPP) como una de naturaleza independiente con los deberes y facultades indispensables y necesarias, para hacer cumplir la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente de la Ley 194, *supra*. Véase: Exposición de Motivos de la Ley 77-2013, *supra*. La OPP tiene el deber y función de: (a) garantizar la accesibilidad del cuidado médico, (b) servir de facilitador para que el servicio médico llegue a cada paciente beneficiario del sistema de salud de la forma más eficiente, (c) velar por la calidad de los servicios médicos que deberán estar basados en las necesidades del paciente y ofrecidos de forma digna, justa y con respeto a la vida humana e (d) identificar las vías más adecuadas para atender responsable y ágilmente, las querellas y problemas presentados por los pacientes beneficiarios del sistema de salud. Art. 4 de la 77, *supra.*

La referida Ley establece, entre las responsabilidades del Procurador, la obligación de procesar las querellas presentadas por los pacientes, padres o tutores relacionadas con las entidades privadas y públicas **proveedores de servicios de salud**. Art. 7 (g) Ley 77, supra, 1 L.P.R.A. sec. 746. Las querellas serán tramitadas de acuerdo a los reglamentos que se aprueben para

estos fines y conforme a las disposiciones de la LPAU. Art. 8 Ley 77, *supra*, 1 L.P.R.A. 747.

El Artículo 13 le concede la facultad al Procurador de adoptar los reglamentos necesarios para el funcionamiento de la OPP y la aplicación de la ley; que, a su vez, deberán estar sujetos al cumplimiento de la LPAU. 1 L.P.R.A. sec. 752. Por su parte, el Artículo 14 faculta al Procurador a imponer multas administrativas por las violaciones a esta Ley conforme y hasta las cantidades dispuestas en la LPAU. 1 L.P.R.A. sec. 753.

III.

En su primer señalamiento de error la parte recurrente sostiene que no hay jurisdicción de la OPP para atender el asunto. A estos efectos alega, que según los hechos del caso, no aplican las violaciones a las disposiciones impuestas. En específico señala que no aplica la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente, Ley 194-2000 y el artículo 15 del Reglamento Núm. 7617 que regula los derechos concedidos en dicha ley relacionado a la confidencialidad de la información de los récords médicos de los pacientes. Arguye que en este caso aplica, más bien, el artículo 19 (f) del Reglamento Núm. 117 de 21 de diciembre de 2004, para reglamentar el licenciamiento, operación y mantenimiento de los hospitales del Estado Libre Asociado de Puerto Rico que atiende los supuestos en que hay una pérdida de expediente. No tiene la razón.

Conforme al derecho antes reseñado, la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente, Ley 194-2000, supra, le aplicará a todas las facilidades y servicios de salud médico-hospitalarios, a profesionales de la salud, aseguradores y planes de cuidado de salud, y cobija a todos los usuarios y consumidores de esos servicios irrespectivamente de la naturaleza pública o privada de los proveedores de tales servicios. El Artículo 11 de la referida ley, le reconoce el derecho de los pacientes o consumidores de servicios de salud médico-hospitalaria a la confidencialidad de la información y de los records médicos; y que su información médica y de salud será mantenida en estricta confidencialidad por sus proveedores de servicios de salud médico-hospitalarios y no será divulgada sin la autorización escrita del paciente. Art. 11, supra, incisos (b) y (c). Además este artículo le impone la obligación a todo proveedor de la salud a "mantener la confidencialidad de aquellos expedientes, récord clínico o documentos que contengan información sobre el estado médico de un paciente" al igual que de tomar las medidas para proteger la intimidad de sus pacientes, salvaguardando su identidad. Reconoce además que el proveedor del servicio de salud le proporcionará a todo paciente un acceso rápido a los expedientes y récords de éste, además de reconocer que el paciente tiene el derecho a recibir copia de su récord médico.

Por otra parte, la Ley del Procurador del Paciente del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, Ley 77-2013, *supra*, creó la OPP

como una Oficina de naturaleza independiente con los deberes y facultades indispensables y necesarias **para hacer cumplir con la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente de la Ley 194**, *supra*. Entre los deberes y funciones reconocidas por esta Ley a la OFF está el de atender responsable y ágilmente las querellas y problemas presentados por los pacientes beneficiarios del sistema de salud. Art. 4 de la Ley 77, *supra.* La referida Ley establece, entre las responsabilidades del Procurador, la obligación de procesar las querellas presentadas por los pacientes, padres o tutores relacionadas con las entidades privadas y públicas **proveedores de servicios de salud**. Art. 7 (g) Ley 77, supra, 1 L.P.R.A. sec. 746.

Conforme con tales disposiciones la OPP tiene jurisdicción para entender en la querella toda vez que esta oficina tiene como propósito hacer cumplir con los derechos y deberes reconocidos por la Ley 194, supra. En este caso el Hospital venía obligado a mantener la información y el expediente de la menor adecuadamente custodiado y disponible para el momento en que el paciente lo solicitase. Al extraviarse el expediente de la menor J.T.R. HIMA de Caguas no cumplió esta obligación establecida en la Ley y siendo un proveedor de servicios de salud cobijado bajo la Ley 194, supra, y la Ley 77, *supra*, está dentro de la jurisdicción de la OPP.

En su segundo señalamiento de error la parte recurrente alega que incidió la OPP al resolver la cuestión jurisdiccional

mediante una determinación del oficial examinador y no por un juez administrativo. Sostiene que en el presente caso el Oficial Examinador en su informe resuelve la cuestión jurisdiccional planteada con una determinación de hecho y que tal cuestión no puede ser resuelta por el oficial examinador sino que le corresponde al juez administrativo conforme a las disposiciones reglamentarias de la OPP. Arguye entonces que este proceder está en violación del artículo IX sección 3 (e) del reglamento aprobado para regir los procedimientos administrativos ante la OPP, Reglamento Núm. 7558.

Conforme el artículo IX del Reglamento Núm. 7558, *supra,* sobre las facultades delegadas al Oficial Examinador o al Juez Administrativo se establece que "la Oficina podrá designar oficiales examinadores para presidir los procedimientos de adjudicación que se celebren en ella". En lo aquí pertinente, el referido artículo establece que el Oficial Examinador tendrá la autoridad para: expedir órdenes o resoluciones interlocutorias, citaciones, notificaciones para la comparecencia de testigos o la entrega de prueba documental o información; recibir evidencia pertinente y dictaminar sobre su admisibilidad; dirigir el curso de los procedimientos y de la vista administrativa; resolver incidentes, mociones procesales o aspectos interlocutorios que no pongan fin a la controversia total o parcial, entre otras similares; **recomendar, por medio de un informe, la expedición de órdenes o resoluciones parciales o finales, al (la)**

Procurador(a); entre otras. Por otro lado, el artículo IX del Reglamento Núm. 7558, *supra*, establece que el juez administrativo, además de tener las facultades del Oficial Examinador, tendrá la facultad de emitir órdenes o resoluciones finales, parciales y cualesquiera otras facultades y autoridad para adjudicar que el ordenamiento jurídico le reconoce a los funcionarios con autoridad para adjudicar un caso o controversia.

En el segundo señalamiento de error el recurrente parte de la premisa que con el Oficial examinador presentar un informe decidió la controversia jurisdiccional. No obstante, en este caso fue el Procurador el que realizó la determinación final. Este acogió la recomendación realizada por el Oficial Examinador mediante el informe. Facultad que está contemplada en el Reglamento Núm. 7558, supra. Como bien citamos anteriormente, entre las facultades concedidas en el Reglamento Núm. 7558, supra, el Oficial Examinador puede **recomendar al Procurador, por medio de un informe, la expedición de órdenes o resoluciones parciales o finales** y fue esto precisamente lo que hizo, en este caso, el Oficial Examinador. Por lo cual en este caso se actuó conforme a las disposiciones Reglamentarias aplicables. No se cometió el segundo señalamiento de error.

Como tercer señalamiento de error la parte recurrente aduce que incidió la OPP al imputarle una violación que alega no le fue notificada correctamente. Sostiene que la infracción al artículo 11

de la Ley 194-2000 no le fue notificada de manera adecuada y oportuna. Sin embargo, los documentos que surgen del expediente del caso no sostienen tal alegación. Al revisar el *Referido de querella ante el Oficial Examinador de la OPP* del 28 de abril de 2014, que le fue notificado a la parte recurrente previo a que comenzara el procedimiento adjudicativo en su contra, se denuncia que la parte querellada incurrió en la infracción al artículo 11 de la Ley 194-2000. Véase: Inciso 15 del *Referido de querella ante el Oficial Examinador de la OPP, exhibit* V del apéndice de la parte recurrente, pág. 28. Según demuestran los documentos presentados por la propia parte, en efecto la referida infracción al artículo 11 de la Ley 194-2000 sí le fue notificada correctamente.

IV.

Por los fundamentos antes expuestos, CONFIRMAMOS la determinación administrativa recurrida.

Notifíquese.

Lo acordó y manda el Tribunal y lo certifica la Secretaria del Tribunal.

LIC. DIMARIE ALICEA LOZADA
Secretaria del Tribunal de Apelaciones