

PEACE OF MIND

EXPERTISE

CHOICE

THE MEDPRO GROUP DIFFERENCE

Directriz

Terminación de una Relación Proveedor-Paciente



Este documento no constituye un consejo legal o médico y no debe interpretarse como unas reglas o el establecimiento de normas asistenciales. Ya que los hechos aplicables a su situación pueden variar, o las leyes aplicables en su jurisdicción pueden ser distintas, póngase en contacto con su abogado u otros asesores profesionales si tiene alguna pregunta relacionada con sus obligaciones o derechos legales o médicos, leyes estatales o federales, la interpretación de contratos u otros asuntos legales.

MedPro Group es el nombre de mercadeo utilizado para referirse a las operaciones de seguros de The Medical Protective Company, Princeton Insurance Company, PLICO, Inc. y MedPro RRG Risk Retention Group. Todos los productos de seguros están suscritos y administrados por estas y otras filiales de Berkshire Hathaway, incluyendo National Fire & Marine Insurance Company. La disponibilidad de los productos se basa en la aprobación comercial o reglamentaria, y puede diferir entre las compañías.

Índice

Introducción	1
Objetivos	1
Consideraciones para dar por terminada una relación proveedor-paciente	2
Documentación.....	2
Momento	3
Problemas relacionados con el pago.....	4
Acuerdos con los pacientes	4
Comportamiento violento, abusivo o amenazante.....	4
El proceso	5
Obligaciones contractuales y legales	6
Notificación	6
<i>Redacción de la carta de notificación</i>	6
<i>Envío de la carta de notificación</i>	8
<i>Documentar la notificación</i>	8
Otras consideraciones	8
Terminar la relación proveedor-paciente con un menor de edad	9
Conclusión	10
Recursos	10
Referencias	11
Apéndice A. Carta de terminación de muestra (procedimiento iniciado por el proveedor)	12

**Apéndice B. Carta de terminación de muestra
(procedimiento iniciado por el paciente)..... 14**

Introducción

Los profesionales de salud tienen el derecho de atender a los pacientes que deseen. Tienen además el derecho de dar por terminada su relación con los pacientes por diversas razones, como:

- Numerosos intentos de comunicación que no resultaron exitosos.
- El paciente con frecuencia no asiste o cancela citas programadas.
- El paciente reiteradamente se niega a someterse a pruebas de detección o tratamiento necesarios.
- El paciente o miembros de su familia continuamente se muestran groseros, agresivos o amenazantes con los proveedores o el personal.
- El paciente y el proveedor sencillamente son demasiado diferentes de muchas maneras, y no es posible que trabajen en equipo.

Los proveedores deben tener cuidado al dar de baja a pacientes que sean miembros de una clase protegida. Las leyes estatales y federales prohíben la discriminación con base en la raza, religión, color, etc., y otras leyes (como la Ley para estadounidenses con discapacidad [ADA, por sus siglas en inglés] y la Ley de rehabilitación de 1973 [*Rehabilitation Act of 1973*]) también podrían ser aplicables.

"Los proveedores deben tener cuidado al dar de baja a pacientes que sean miembros de una clase protegida".

Por otro lado, los proveedores deben investigar si en los estados en los que ejercen existen otras regulaciones específicas relacionadas con el proceso de dar de baja a un paciente. Al enfrentarse a una situación en la que las leyes federales o estatales pudieran ser aplicables, se aconseja consultar a un abogado.

Objetivos

Los objetivos de esta directriz son:

- Revisar consideraciones importantes para dar por terminada una relación proveedor–paciente, como la documentación, el momento, los problemas relacionados con el pago

y los acuerdos con los pacientes.

- Hacer énfasis en la importancia de elaborar un proceso formal que establezca un marco para dar de baja del consultorio a un paciente.
- Analizar los elementos esenciales de la redacción, envío y documentación de las notificaciones de terminación.
- Evaluar otras consideraciones para la terminación, como el uso de listas de "no programar", el seguimiento con pacientes que inicien la terminación de la relación, además del establecimiento de medidas de supervisión administrativa.

Consideraciones para dar por terminada una relación proveedor-paciente

Documentación

Cuando una relación proveedor-paciente se vuelve insostenible, el proveedor debe revisar la historia clínica del paciente antes de tomar la decisión de darlo de baja. Aunque es cierto que los profesionales sanitarios pueden dar por terminadas las relaciones con los pacientes, es preferible que los proveedores cuenten con documentación objetiva y concreta que respalde sus decisiones. Por ejemplo:

"Aunque es cierto que los profesionales de salud pueden dar por terminadas las relaciones con los pacientes, es preferible que los proveedores cuenten con documentación objetiva y concreta que respalde sus decisiones".

- ¿Se documentaron las instrucciones e información proporcionadas al paciente en su historia clínica?
- ¿Se han documentado las quejas o acusaciones del paciente en contra del consultorio, así como los comentarios inapropiados hechos a los proveedores y el personal? Estas situaciones deben anotarse de manera objetiva en la historia clínica del paciente. Deben usarse citas textuales entre comillas cuando resulte pertinente para preservar los comentarios que de hecho hizo el paciente.
- ¿Se incluye la documentación las fechas en las que el paciente no asistió o canceló citas, así como el seguimiento llevado a cabo por el personal?

- ¿Indicar la documentación, de manera objetiva, que el proveedor y el personal han intentado resolver los problemas o abordar las situaciones?
- ¿Han documentado el proveedor, de manera sistemática, las recomendaciones de tratamiento y advertencias hechas al paciente en cuanto a los posibles efectos negativos del incumplimiento? (Nota: Cada incidente de incumplimiento debe documentarse, no solo las situaciones en que el paciente experimenta resultados adversos).

Si la historia clínica no sustenta la decisión de dar por terminada la relación, sería preferible que el proveedor siga tratando al paciente, por lo menos hasta el momento en que la documentación con la que se cuente respalde la decisión.

Momento

El momento en el que sucede la baja puede resultar crítico en la defensa de cualquier acusación de abandono del paciente. El abandono se presenta generalmente cuando un profesional de salud da por terminada una relación proveedor-paciente sin dar suficiente tiempo de aviso o de una manera en la que se le niegue al paciente el cuidado médico necesario. Por lo tanto, no se recomienda terminar una relación en un momento crítico en el cuidado del paciente.

El proveedor debe tener en cuenta el estado clínico del paciente antes de determinar si debe iniciar el proceso de terminación. Esto ayudará a facilitar una transición segura del cuidado. Por ejemplo, un profesional de la salud conductual debe determinar si un paciente se encuentra mentalmente estable antes de proceder con la baja. Para pacientes hospitalizados, el proveedor debe consultar con el jefe del departamento o servicio o con el gerente de manejo de contingencias del centro.

"El proveedor debe tener en cuenta el estado clínico del paciente antes de determinar si debe iniciar el proceso de terminación. Esto ayudará a facilitar una transición segura del cuidado".

Otra consideración relacionada con el momento incluye la ubicación. Si un proveedor es el único profesional de salud de una cierta especialidad en una zona, o si tiene el consultorio en una zona rural, es posible que tome más tiempo asegurar que un paciente tenga el cuidado adecuado, lo que podría dar lugar a un período de notificación más largo antes de proceder a dar por terminada la relación.

Problemas relacionados con el pago

Dar por terminada una relación proveedor-paciente puede ser problemático si el motivo es la falta de pago de las facturas. Antes de dar este paso, el proveedor primero debería verificar si un contrato (por ejemplo, una organización de atención gestionada [*managed care organization*, MCO], un seguro médico cerrado [HMO] o un seguro médico abierto [PPO]) le obliga a continuar proporcionando el cuidado.

Si no existen obligaciones de tipo contractual y el paciente no está recibiendo tratamiento activamente, el proveedor puede dejarle saber al paciente por teléfono o por carta que debe establecerse y seguirse un plan de pagos, o se le dará de baja del consultorio. (Nota: Los proveedores deben asegurarse de tomar la decisión de dar de baja formalmente a pacientes que tienen un adeudo, en lugar de solamente no verlos en el consultorio porque no han pagado un saldo pendiente).

Se le debe dar suficiente tiempo al paciente para responder; sin embargo, si no se recibe una respuesta, el proveedor puede enviar una carta de terminación. Pero, si el paciente que tiene una deuda y está recibiendo tratamiento de manera activa (como un ciclo de quimioterapia o atención dental), el proveedor debe buscar asesoría con un abogado antes de enviar cualquier aviso de terminación.

Acuerdos con los pacientes

En algunos casos, aunque un paciente o una familia pudieran ser problemáticos, cabe la posibilidad de que el proveedor no esté listo para dar por terminada la relación. En estas situaciones, el proveedor podría considerar el uso de un acuerdo con el paciente o la familia.

Dicho acuerdo puede ayudar a preservar la relación proveedor-paciente o, si este no se sigue, podría servir de apoyo para la decisión de terminar la relación. Para obtener más información, consulte la directriz de MedPro [Acuerdos con los pacientes en la práctica clínica](#).

Comportamiento violento, abusivo o amenazante

Si un paciente o miembro de su familia demuestra un comportamiento violento y amenazante que incluye amenazas físicas o verbales de daño corporal al proveedor, cualquier miembro del personal u otro paciente, el proveedor debe ponerse en contacto de inmediato con las

autoridades policiales locales. Cuando la policía responda al llamado, deben informar al paciente o familiar que no pueden volver más al consultorio del proveedor.

El proveedor debe dar seguimiento enviando por correo una carta formal de terminación al paciente que incluya un formulario de autorización para la liberación de expedientes para firmar y devolver, indicando el nombre y la dirección del nuevo proveedor a la cual enviar los expedientes médicos.

Si un paciente o miembro de su familia utiliza lenguaje abusivo o discriminatorio, incluidos insultos raciales, el proveedor debe pedirles que se abstengan de hacer esto. Si un paciente o miembro de su familia se rehúsan a dejar de utilizar el lenguaje o la conducta ofensivos, el proveedor puede pedirles que se retiren del consultorio. El proveedor o la gerencia del consultorio podrán entonces determinar cuál es la mejor manera de abordar la situación.

"Si un paciente o miembro de su familia demuestra un comportamiento violento y amenazante que incluye amenazas físicas o verbales de daño corporal al proveedor, cualquier miembro del personal u otro paciente, el proveedor debe ponerse en contacto de inmediato con las autoridades policiales locales".

Se recomienda tratar el asunto con su consultor de soluciones para el manejo de contingencias de MedPro, a fin de explorar las opciones adecuadas. Si a final de cuentas se decide dar por terminada la relación proveedor-paciente, el proveedor debe proporcionar una notificación por escrito de 30 días, mientras que se siguen ofreciendo cuidados y tratamiento para las necesidades en curso y urgentes del paciente.

Ya sea que se termine o no la relación proveedor-paciente, los proveedores siempre deben documentar cuidadosamente en la historia clínica del paciente las circunstancias relacionadas con su comportamiento, lenguaje y cualquier conversación entre el proveedor/personal del consultorio y el paciente o miembro de su familia que se tenga a fin de abordar la conducta o lenguaje que resulte inaceptable o inapropiado.

El proceso

Los consultorios médicos deben elaborar procesos formales para dar por terminada la relación paciente-proveedor, con el fin de evitar acusaciones de abandono del paciente. Parte del

proceso debe incluir un análisis cuidadoso de la situación del paciente y la revisión de su historia clínica antes de proceder con la baja.

Obligaciones contractuales y legales

Los profesionales sanitarios deben revisar los contratos de atención gestionada u otros documentos de procedimiento antes de abandonar la atención de un paciente. Las MCO podrían exigir el cumplimiento de pasos adicionales antes de que los proveedores puedan dar por terminada unilateralmente la atención de un paciente. Por ejemplo, una MCO puede requerir el envío de cartas de advertencia o un período de espera prolongado para asegurar que el paciente tenga el tiempo adecuado para elegir a otro proveedor que forme parte del grupo de la MCO. Con frecuencia, la MCO buscará remitir al paciente con otro proveedor dentro de su red.

Además, algunos programas de salud estatales pudieran tener procedimientos de queja especiales que los profesionales sanitarios deben seguir. Cada consultorio debe investigar los requisitos contractuales y legales antes de fijar sus políticas de terminación.

Notificación

Una vez que un proveedor ha tomado la decisión de dar de baja a un paciente del consultorio, le deberá notificar dicha determinación por escrito.

Redacción de la carta de notificación

La carta de notificación debe ser profesional y que no provoque la confrontación, y debe establecer un tono que promueva el mantener la mejor relación posible con el paciente. El tono debe enfocarse en el beneficio a largo plazo para el paciente.

En general, el proveedor no tiene la obligación de proporcionar un motivo para abandonar la atención del paciente. Es posible que algunos proveedores deseen proporcionar un motivo, pero el comunicado debe ser breve. No debe ser de tono argumentativo o punitivo.

"En general, el proveedor no tiene la obligación de proporcionar un motivo para abandonar la atención del paciente".

La carta debe indicar con claridad la fecha en que la baja entra en vigencia, y debe comprometer al proveedor en ayudar al paciente durante el período de transición al ofrecer y

proporcionarle cuidados de emergencia solamente durante un plazo específico, por ejemplo, 30 días. En la mayoría de los casos, este aviso le proporcionará al paciente suficiente tiempo para obtener los servicios de otro proveedor.

Sin embargo, debido a que los requisitos estatales y las necesidades del paciente pudieran ser distintos, es posible que una asociación profesional local pudiera proporcionar orientación sobre cuánto tiempo pudiera tomar la transición del paciente para que quede al cuidado de otro proveedor. Durante el período de transición, el paciente seguirá siendo responsabilidad del proveedor tratante original.

Siempre que sea posible, incluya recursos en la carta de notificación que el paciente pueda usar para conseguir acceso a otro proveedor. Los hospitales, sociedades médicas/dentales o los servicios de salud pública locales pudieran proporcionar los nombres de proveedores que estén aceptando pacientes nuevos. El panel del seguro del paciente también puede proporcionar los nombres de proveedores disponibles. En general, no es una buena idea remitir al paciente directamente con otro proveedor.

La carta de notificación debe además describir el proceso para transferir o enviar los expedientes médicos, y debe incluir un formulario de autorización para la liberación de expedientes. Se les debe informar a los pacientes que, una vez que la autorización por escrito se reciba, las copias de sus expedientes médicos se enviarán al nuevo proveedor.

Algunas organizaciones cobran una tarifa razonable para fotocopiar los expedientes médicos. Si su consultorio planifica imponer un cargo, lea antes las regulaciones federales y estatales. La ley HIPAA y la mayoría de las leyes estatales imponen un límite a la cantidad que se puede cobrar por los servicios de duplicación y búsqueda.

Si la ley estatal permite un cobro por las copias que sea mayor que las tarifas permitidas por la ley HIPAA, serán las tarifas de HIPAA las que prevalezcan, y que deberá usar, por encima de la regulación estatal. Además, la ley HIPAA prohíbe que se les cobren a los pacientes tarifas por manejo, por la extracción de la historia clínica o montos por página por encima del costo directo de los suministros, incluso si la ley estatal lo permite.¹

Dado que las circunstancias para proporcionar copias de los expedientes médicos pueden variar, el proveedor debe evaluar si cobrar un monto tiene sentido con respecto al paciente. Si

los proveedores tienen la intención de cobrar un monto por fotocopiar los expedientes médicos, deberán indicar claramente esta información en la carta de notificación. Consulte el apéndice A para ver una carta de terminación de muestra.

En ningún caso se les requerirá a los pacientes que paguen una tarifa por las copias de sus expedientes médicos antes de que se liberen. Además, ningún consultorio puede requerirles a los pacientes que paguen los saldos pendientes en su cuenta antes de liberar sus expedientes médicos.

Para obtener más información, consulte la información del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos acerca del [derecho de las personas a tener acceso a su información médica de conformidad con la ley HIPAA](#).

Envío de la carta de notificación

Una vez que se termine de redactar la carta de notificación, envíela al paciente por correo certificado con acuse de recibo. Dado que algunos pacientes pudieran rehusarse a aceptar la entrega de una carta certificada, el proveedor debe enviar al mismo tiempo una copia de este documento por correo regular.

Documentar la notificación

Se debe conservar una copia de la carta en la historia clínica del paciente. Cuando se obtenga, el acuse de recibo también debe conservarse en el expediente. Si el Servicio Postal de los Estados Unidos devuelve la carta porque no se pudo entregar o debido a que el paciente no la recoge, archive la carta sin abrir en la historia clínica del paciente.

Otras consideraciones

Otros factores a tener en cuenta al elaborar una política para la terminación de la relación proveedor-paciente incluyen los siguientes:

- Se debe instruir al personal para que coloque los nombres de los pacientes a los que se haya dado de baja del consultorio en una lista de "no programar", de manera que estas personas no vuelvan a ser incorporadas al consultorio.*
- En algunos casos, un paciente pudiera anunciar que desea terminar la relación con el proveedor debido a que no se siente satisfecho. En estas circunstancias se recomienda que el proveedor confirme la disolución con una carta de seguimiento (consulte el apéndice B para ver una carta de muestra).
- Para un grupo grande o un consultorio con múltiples ubicaciones, considere contar con una supervisión administrativa de los procedimientos de terminación que incluya una revisión de las siguientes circunstancias:
 - ¿Concierne la terminación a un solo proveedor? ¿Se trató de un conflicto de tipo personal, y pudiera el paciente tener éxito con otro proveedor?
 - ¿Concierne la terminación a una sola ubicación, o pudiera el paciente recibir tratamiento con éxito en otra ubicación?
 - ¿Fue el asunto tan grave que la terminación es válida para todo el consultorio (es decir, para todos los proveedores en todas las ubicaciones)?

Terminar la relación proveedor-paciente con un menor de edad

Los proveedores de salud pueden terminar relaciones profesionales no solo con adultos, sino que además pudieran plantearse dar de baja a menores (pacientes pediátricos) de su consultorio. Los motivos para dicha baja pudieran incluir que los padres del menor son difíciles, exigentes, no siguen las instrucciones o no son responsables con el pago por los servicios prestados.

A menos que el menor se haya emancipado (las normas para la emancipación varían según el estado), la terminación de la relación proveedor-paciente debe estar precedida por una

* **Nota:** Una disposición para "no programar" no deberá estar por encima de las obligaciones relacionadas con los reglamentos internos de los hospitales, atención de guardia o regulaciones estatales o federales (como la Ley de tratamiento médico de emergencia y parto activo [*Emergency Medical Treatment and Active Labor Act*, EMTALA]), en virtud de los cuales el cuidado del paciente sería apropiado y requerido.

conversación con los padres. Además, la carta de terminación debe enviárseles a los padres o tutores.

Conclusión

Los profesionales de salud tienen el derecho de terminar una relación con un paciente, siempre y cuando esto no infrinja las leyes estatales o federales. Un proveedor puede tomar la decisión de terminar una relación proveedor-paciente por muchas razones, como el incumplimiento con los planes de tratamiento o las citas, la negativa a someterse a pruebas de detección o tratamiento necesarios, o por comportamiento o lenguaje que no resulten apropiados.

Con el fin de evitar acusaciones de abandono, los profesionales de salud deben asegurarse de que sus consultorios cuenten con procesos de terminación formales y bien elaborados. Estos procesos deben establecer un marco para la revisión de los expedientes médicos de cada paciente, la documentación de la información esencial y la notificación al paciente con respecto a la terminación.

Además, debido a que las circunstancias de cada paciente serán distintas, los proveedores deben considerar cuidadosamente su conducta y las medidas relacionadas con cada situación.

Recursos

- [American Academy of Pediatrics: Addressing Common Patient Concerns](#)
- [American Medical Association: Code of Medical Ethics Opinion 1.1.1: Patient–Physician Relationships](#)
- [Dental Economics: Dental Risk Management: The Doctor/Patient Relationship](#)
- [ENT Today: How to Appropriately Discharge a Patient](#)
- [Healthcare Training Leader: When and How to Terminate a Physician-Patient Relationship](#)
- [Medical Economics: Removing a Patient From Your Practice: A Physician’s Legal and Ethical Responsibilities](#)
- [Physicians Practice: Discharging Problem Patients the Right Way](#)

- [Psychiatric News: Avoiding Abandonment Claim: How to Properly Terminate Patients From Your Practice](#)

Referencias

¹ U.S. Department of Health and Human Services. (20 de octubre de 2022 [última revisión]). *Individuals' right under HIPAA to access their health information 45 CFR § 164.524*. Extraído de www.hhs.gov/hipaa/for-professionals/privacy/guidance/access/index.html

Apéndice A. Carta de terminación de muestra (procedimiento iniciado por el proveedor)

<Nombre de la organización/consultorio>

<Dirección 1>

< Dirección 2>

<Ciudad, estado, código postal>

<Fecha>

<Nombre del paciente>

< Dirección 1>

< Dirección 2>

<Ciudad, estado, código postal>

Estimado(a) <Nombre del paciente>:

Según nuestra conversación en su más reciente visita al consultorio, usted debe seguir con <terapia/tratamiento/medicamento> para el tratamiento de <enfermedad>. Nuestros registros indican que usted <indique el posible problema, como citas perdidas/canceladas, incumplimiento, etc.>

Por lo tanto, me veo en la necesidad de dejar de ser su proveedor a partir de <hora/fecha>. Antes de esa fecha, estaré disponible para proporcionarle cuidados de emergencia *solamente*; sin embargo, en ningún caso le proporcionaré tratamiento después de <hora/fecha>.

Le recomiendo que busque a un nuevo profesional de atención médica lo más pronto posible. Para obtener una lista de proveedores disponibles, sería aconsejable que se comunique con su compañía de seguro médico. También tiene la opción de ponerse en contacto con la sociedad médica local llamando al <teléfono> o consultar el servicio de remisiones con proveedores de <nombre del hospital local> para que le ayuden a encontrar un nuevo proveedor. Si tiene una emergencia médica, llame al 911 o vaya a la sala de emergencias más cercana.

Le enviaré una copia de sus expedientes médicos a su nuevo proveedor, tras recibir su consentimiento por escrito. Llene el formulario de autorización para la liberación de expedientes adjunto y devuélvame en el sobre con sellos postales y dirección que se incluye.

Su salud y bienestar son muy importantes. Le recomiendo que actúe pronto para encontrar a un nuevo proveedor y recibir el cuidado de seguimiento para su <enfermedad>.

Atentamente,

<Nombre>

<Cargo>

MUESTRA

Apéndice B. Carta de terminación de muestra (procedimiento iniciado por el paciente)

<Nombre de la organización/consultorio>

< Dirección 1>

< Dirección 2>

<Ciudad, estado, código postal>

<Fecha>

<Nombre del paciente>

< Dirección 1>

< Dirección 2>

<Ciudad, estado, código postal>

Estimado(a) <Nombre del paciente>:

En nuestra última comunicación del <fecha>, usted indicó que daba por terminada su relación con nuestro consultorio y que ya contaba con un nuevo proveedor.

Queremos poner sus expedientes médicos a disposición de este profesional. Al recibir su consentimiento por escrito, le enviaremos una copia de sus expedientes médicos a su nuevo proveedor. Llene el formulario de autorización para la liberación de expedientes que se adjunta y devuélvalo a nuestro consultorio en el sobre con sellos postales y dirección que se incluye.

Le deseamos lo mejor en el futuro.

Atentamente,

<Nombre>

<Cargo>

medpro.com