

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS  
NEGOCIADO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE  
EDIFICIO PRUDENCIO RIVERA MARTÍNEZ  
P.O. BOX 195540  
SAN JUAN, PUERTO RICO 00919-5540

HOSPITAL DE LA CONCEPCIÓN (Hospital o Patrono)	LAUDO DE ARBITRAJE
Y	CASO NÚM. A-11-1653
UNIÓN LABORAL DE ENFERMERAS(OS) Y EMPLEADOS DE LA SALUD (Unión)	SOBRE:  DESPIDO SRA. ANA L. PAGÁN SANTIAGO
	ÁRBITRO:  FERNANDO E. FUENTES FÉLIX

## I. INTRODUCCIÓN

La vista de arbitraje del caso de epígrafe se llevó a cabo el 30 de noviembre de 2012 en las facilidades del Departamento del Trabajo ubicadas en Ponce, Puerto Rico. El caso quedó finalmente sometido el 31 de enero de 2013 cuando se recibió en este Negociado de Conciliación y Arbitraje el "Alegato del Hospital", en apoyo de su posición.

Debemos indicar para fines de aclaración que el caso de autos lo tenía asignado originalmente la árbitro Betty Ann Mullins Matos y que fue ella quien presidió la vista de arbitraje del caso de autos el pasado 30 de noviembre de 2012.

Posteriormente a presidir la vista de arbitraje, la árbitro Mullins Matos se acogió al retiro el pasado 15 de junio de 2013 quedando el caso de autos sometido y pendiente para su decisión y adjudicación.

Posteriormente la dirección de este Negociado le designó el caso de epígrafe a este árbitro suscribiente el 30 de agosto de 2013 para la decisión y adjudicación de la controversia del caso de autos.

Estamos listos y preparados para resolver conforme a los documentos, Exhibits, Alegatos y Memorandos de las partes y toda la prueba que obra en el expediente y así lo hacemos.

La comparecencia registrada en la vista de arbitraje efectuada el 30 de noviembre de 2012, en el caso de autos según obra en el récord y en el expediente del caso de autos fue la siguiente:

**POR EL HOSPITAL DE LA CONCEPCIÓN**, en adelante denominado "el Hospital" o "el Patrono"; comparecieron el Lcdo. Francisco J. Jorge Negrón, Asesor Legal y portavoz; el Sr. Jorge Rodríguez Díaz, Director de Recursos Humanos, la Sra. Zoraida Vidro, supervisora del Departamento de Medicina y la Sra. Iris Nora Vega, Asistente de la Directora de Enfermería y testigos.

**POR LA UNIÓN LABORAL DE ENFERMERAS(OS) Y EMPLEADOS DE LA SALUD**, en adelante denominada "la Unión" o la U.L.E.E.S; comparecieron el Lcdo.

Carlos M. Ortiz, Velázquez, Asesor Legal y portavoz, el Sr. José F. Costas, representante y la Sra. Ana I. Pagán Santiago, Querellante.

Las partes no lograron un acuerdo de Sumisión en este caso.

Consta en el expediente el Proyecto de Sumisión del Hospital mas no así el de la Unión.

### PROYECTO DE SUMISIÓN DEL HOSPITAL

“El Hospital entiende que el Honorable Árbitro deberá determinar si la cesantía de la empleada Ana L. Pagán Santiago fue una acción justificada o no, a la luz de las disposiciones del Convenio Colectivo y el Manual del Empleado”

La Unión no sometió Proyecto de Sumisión.

## II. SUMISIÓN

Conforme a las facultades que nos confiere el Reglamento para el Orden Interno de los Servicios de Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, en el Artículo XIII - Sobre La Sumisión-en su Inciso b<sup>1</sup>, entendemos que el asunto preciso a ser resuelto en el caso de autos es el siguiente:

Que el Árbitro determine si el despido de la Sra. Ana Pagán Santiago estuvo o no justificado.

De no estarlo que el Árbitro determine el remedio apropiado.

---

<sup>1</sup> En la eventualidad de que las partes no logren un acuerdo de sumisión llegada la fecha de la vista, el Árbitro requerirá un Proyecto de Sumisión a cada parte previo al inicio de la misma. El Árbitro determinará el (los) asuntos precisos(s) a ser resueltos(s) tomando en consideración el Convenio Colectivo, las contenciones de las partes y la evidencia admitida. Éste tendrá amplia latitud para emitir remedios.”

De estarlo que se desestime la querella.

### III. DISPOSICIÓN DEL CONVENIO COLECTIVO APLICABLE AL CASO

#### ARTÍCULO XXXII

##### Derechos de Administración

“Nada de lo aquí acordado se entenderá como una limitación al derecho del Hospital a dirigir y administrar sus operaciones de acuerdo al criterio de sus directores. Por lo tanto, todos los derechos, poderes, autoridad y funciones que hasta el presente ha ejercido la Junta de Directores, o que en el futuro pueda ejercer en relación con la dirección y administración del Hospital, corresponderán únicamente al Hospital. Expresamente se reconoce que esos derechos, poderes, autoridad y prerrogativas incluyen, sin limitación alguna el pleno y exclusivo control y operación del Hospital, la determinación de las actividades a las cuales se dedicará el Hospital, la adopción de normas y procedimientos referentes a la prestación de servicios médico-hospitalarios, el modo y manera en que se habrán de prestar dichos servicios, los materiales y el equipo a ser utilizados por el Hospital y el personal médico, paramédico o de oficina que se requiera para estos propósitos; el derecho a establecer turnos de trabajo, a efectuar cambios en los mismos y asignar personal para cubrir dichos turnos, el derecho a crear nuevas posiciones, a establecer descripciones de trabajo para todos los puestos o posiciones de trabajo, a cambiar dichas descripciones de trabajo, el derecho a efectuar reorganizaciones, bien parciales o bien totales de todas sus operaciones, a eliminar departamentos y a establecer otros; a adoptar nuevas medidas y/o procedimientos y a efectuar cambios tecnológicos en todas sus operaciones así como también el derecho a transferir todas sus operaciones o cualquier parte de ellas a cualquier otra entidad, corporación o institución incluye también el derecho de promulgar y poner en vigor medidas de seguridad y medidas de conducta, la determinación del número de empleados, la selección de nuevos empleados y

la dirección de todos sus empleados, incluyendo sin limitación alguna, el derecho a emplear, reemplazar, seleccionar y entrenar nuevos empleados y el derecho a asignar, reasignar, suspender temporariamente, reinstalar, promover, retirar, disciplinar, remover y transferir sus empleados.

Se reconoce la autoridad del Hospital para establecer normas de conducta y medidas disciplinarias y para reglamentar el trabajo de todo el personal sujeto a este Convenio. En tal capacidad cualquier empleado podrá ser cesanteado, suspendido o disciplinado en alguna otra forma por razón de incumplimiento o incapacidad para cumplir las reglas y reglamentos del Hospital, por falta o incapacidad para realizar las labores que le hubieren sido asignadas o por cualquier otra causa justa y suficiente. La controversia que surja por motivo de tal acción disciplinaria podrá ser tramitada y resuelta por el procedimiento de quejas y agravios que aquí se establece.

Se entiende que estos derechos, autoridad y potestad del Hospital permanecerán vigentes durante toda la vida de este Convenio y solamente estarán sujetas a limitaciones expresamente contenidas en este Convenio, quedando entendido que nada de lo mencionado hasta aquí podrá utilizarse de mala fe, indiscriminadamente, en violación al Convenio o en contra de los derechos de antigüedad quedando también entendido que el ejercicio de estas prerrogativas no está sujeto al procedimiento de quejas y agravios, excepto en el caso de que un empleado sea disciplinado o cesanteado en cuyo caso el Comité de Quejas y Agravios tendrá jurisdicción para dilucidar la querella".

#### IV. DOCUMENTO ESTIPULADO

1. Exhibit Núm. 1 Conjunto.

Convenio Colectivo suscrito entre las partes la U.L.E.S.S y el Hospital de la Concepción del 1ro. de marzo de 2009 al 1ro. de marzo de 2012 para la Unidad de Enfermeras(os) Graduadas(os).

## V. HECHOS CONCLUÍDOS POR EL ÁRBITRO

Los hechos concluidos por al Árbitro suscribiente a base de toda la prueba que obra en el expediente del caso de autos son los siguientes:

La Sra. Ana L. Pagán Santiago en adelante denominada "la Querellante" y quien se desempeñaba como enfermera graduada en el Hospital de la Concepción allá para el 6 de noviembre de 2010 y en su turno de 11:00 p.m. a 7:00 a.m. le tomó los signos vitales a la paciente C.V.<sup>2</sup> a las 12:50 a.m. y refirió que la paciente no contestaba.

Posteriormente a las 3:45 a.m., su compañera la enfermera Sheila Cruz y la Querellante fueron a la habitación y encontraron a la paciente con espuma en la boca y las manos hacia atrás.

Le tomaron muestras de sangre y la enfermera Cruz le preguntó a la Querellante si había llamado al Médico interno y ésta le contestó que no.

A instancias de la enfermera Cruz fue entonces que la Querellante procedió a llamar al Médico interno.

La Querellante no le dio seguimiento a la visita del Médico interno del Hospital, ni tampoco llamó al Médico de cabecera de la paciente.

---

<sup>2</sup> Se identifica a la paciente por sus iniciales para proteger su identidad.

Posteriormente a las 6:30 a.m. casi tres (3) horas después, la Querellante se percató de que el Médico interno no había evaluado todavía a la paciente y volvió a llamarlo.

El laboratorio reportó que la paciente a las 6:30 a.m. tenía la glucosa en 2 mg.

El Hospital le imputa a la Querellante que en sus funciones como enfermera graduada no tuvo el juicio clínico necesario desde que vio a la paciente por primera vez a las 12:50 a.m. y ésta no le contestó. Luego de más de dos (2) horas la paciente continuó en deterioro y ella no se presentó ni le dio seguimiento y no fue hasta casi tres (3) horas después que se dio cuenta que el médico no había evaluado a la paciente.

Como resultado de la negligencia de la Querellante al no actuar con prontitud, de forma proactiva y prudente, la paciente manifestó un deterioro en su condición clínica y tuvo que ser entubada y transferida a la Unidad de Cuidado Intensivo del Hospital en estado crítico, hasta el punto que hubo que transfundirla en diálisis y ponerla en un ventilador.

Su actuación o falta de diligencia y los resultados de la misma, provocaron que el médico de cabecera de la paciente solicitara una investigación de los hechos, lo cual fue hecho por la administración del Hospital.

Surgió como parte de la investigación que hizo la administración del Hospital que la Querellante en el 2008 fue amonestada verbalmente y por escrito por no haber

administrado insulina a un paciente y tomar decisiones sin antes consultar con el médico de cabecera de dicho paciente, lo cual fue admitido por la Querellante.

Tomando en cuenta la magnitud y la seriedad circunstancias en un área tan sensitiva como lo es la salud y seguridad en el trato y manejo del paciente y la toma de decisiones en situaciones de emergencia, la Querellante fue despedida de su empleo el 16 de noviembre de 2010 mediante una acción disciplinaria. (Véase el Exhibit Núm. 4 del Hospital).

Como parte de la prueba testifical desfilada en la vista de arbitraje del caso de autos, el patrono presentó varios testigos a saber:

En la Vista de Arbitraje del caso declaró la Sra. Zoraida Vidro Rodríguez, Supervisora del Departamento de Medicina (Lado A), del Hospital, quien declaró sobre la condición de la paciente cuando ésta llegó al Hospital y como ésta comenzó a deteriorarse a partir de las 12:50 AM del 6 de noviembre de 2010 hasta que tuvo que ser llevada a la Unidad de Cuidado Intensivo del Hospital. Se presentó en evidencia el Reporte de Incidente preparado por la señora Vidro Rodríguez (Véase el Exhibit Núm. 1 del Hospital). En dicho Informe se refiere la situación planteada por el Dr. Fredickson Vargas, médico de cabecera de la paciente. En el Reporte se expone lo informado en la entrevista que tuviera la señora Vidro con la Querellante y con la enfermera Sheila Cruz.



También se presentó en evidencia el documento titulado "Referido Para Ser Investigado" de puño y letra del Dr. Fredickson Vargas (Véase el Exhibit Núm. 2 del Hospital). En este documento interno, el médico de cabecera de la paciente, expresó el estado crítico en que encontró a su paciente. Con el testimonio de la señora Vidro, también se presentaron en evidencia las notas en manuscrito de la entrevista y la orientación ofrecida por la señora Vidro a la Querellante y las cuales fueron firmadas por esta última (Véase el Exhibit Núm. 3 del Hospital).

En la vista también declaró la Sra. Iris Nora Vega, Asistente de la Directora de Enfermería del Hospital quien expuso la Acción Disciplinaria (Véase el Exhibit Núm. 4 del Hospital) que fue tomada por el Hospital y mediante la cual la Querellante fue despedida a partir del 16 de noviembre de 2010 y las razones para ello. Se sometió en evidencia también la Hoja de Entrevista del Empleado (Véase el Exhibit Núm. 5 del Hospital), mediante la cual se investigó un accidente previo, en el cual la Querellante no administró insulina a un paciente sin consultar con el médico de cabecera del Paciente. Se le orientó que antes de tomar decisiones propias debía notificar al médico del paciente y que fuese éste el que determinara lo que se tenía que hacer.

El Hospital sometió en evidencia la Descripción de Deberes de la Querellante como Enfermera Graduada (Véase el Exhibit Núm. 6 del Hospital), entre las que la testigo Vega enfatizó los siguientes: evaluar el cuidado de los pacientes, analizar la data del estado de salud del paciente para determinar si hay alguna desviación de lo normal,

establecer diagnósticos de enfermería congruentes con el diagnóstico de otros profesionales, hacer referidos a otros miembros del equipo de salud, administrar medicamentos utilizando el juicio crítico y dar seguimientos hasta que sean efectuados, hacer rondas a las habitaciones por lo menos cada dos horas y mantener al médico correspondiente informado sobre el progreso del paciente o complicaciones en lapsos de entre cinco a veinte minutos de acuerdo al riesgo. En todas esas medidas la Querellante falló en su intervención con la paciente en cuestión.

Por último, por el Hospital declaró el Sr. Jorge Rodríguez, Director del Departamento de Recursos Humanos del Hospital de la Concepción, quien explicó que la Querellante desde que comenzó en sus funciones como Enfermera en el Hospital (el 16 de agosto de 2005) recibió las orientaciones, adiestramientos y competencias que se le ofrecieron. A estos efectos se sometió en evidencia el Programa de Orientación Institucional (Véase el Exhibit Núm. 9 del Hospital).

También el señor Rodríguez declaró sobre la información ofrecida a la Querellante sobre las normas y procedimientos del hospital, los programas y servicios, la Orientación del Departamento de Enfermería, la Política Institucional y las normas para prevención y manejo de casos de maltrato o negligencia, abuso u hostigamiento de pacientes por empleados, visitantes, familiares y otros pacientes.

El señor Rodríguez manifestó que a la querellante también se le hizo entrega del Manual de Empleado (Véase el Exhibit Núm. 8 del Hospital) y que certificó haberlo recibido y discutido el 16 de agosto de 2005 (Véase el Exhibit Núm. 7 del Hospital).

El Sr. Jorge Rodríguez, Director del Departamento de Recursos Humanos del Hospital, declaró también como se afectaba el buen funcionamiento del Hospital con actuaciones u omisiones como las incurridas por la Querellante, por lo que hubo que prescindir de sus servicios.

La Unión presentó como su única prueba el testimonio de la Querellante quien declaró entre otras cosas que a la fecha de los hechos del caso llevaba cinco (5) años trabajando como enfermera.

La Querellante no pudo explicar porque algunos datos que alegó en la vista de arbitraje no los trajo o levantó en la entrevista que le hizo la señora Vidro, ni por que no fueron levantados antes por ella.

También admitió la Querellante que no llamó al médico de la paciente porque ella sabía lo que él iba a decir, es decir que ella asumió lo que sería la contestación o las instrucciones del Médico de Cabecera de la paciente, lo que es sumamente peligroso para el paciente.

Inclusive la Querellante dijo desconocer lo que es el Código Naranja del Hospital.

Por razón del Despido de la Querellante la Unión radicó la presente querrela objeto del caso de autos ante este Foro de Arbitraje.

## VI. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

Somos de opinión que le asiste la razón al Hospital en el caso de autos y que el despido de la Querellante estuvo justificado veamos:

La actuación del Patrono en este caso está comprendida dentro de la prerrogativa gerencial que le garantiza el Artículo XXXII, supra, Derechos de Administración, del Convenio Colectivo vigente. El pretender la Querellante, obviar las normas lícitamente implantadas por el patrono, a sabiendas de la existencia de dichas normas por habersele entregado y discutido el Manual del Empleado; siendo una empleada de experiencia, al omitir reglas de seguridad implantadas por el Hospital en protección de sus pacientes y al no ejercer su juicio crítico como Enfermera Graduada, no le dejó al Hospital otra alternativa que implantar las acciones disciplinarias y correctivas que le facultan y le reconoce el propio Convenio Colectivo y el Manual del Empleado.

Por otra parte el Manual del Empleado, específicamente en el Artículo sobre "Normas de Conducta y Medidas Disciplinarias". - establece lo siguiente: "Conducta que Constituye Desviaciones a las Normas", Núm. 35 - "Violar una Regla de Seguridad que ponga en peligro la vida o seguridad de otros o la operación continua del Hospital. La violación a esta regla conlleva como acción disciplinaria la separación de empleo en el primer incidente.

Con relación a lo anterior debemos señalar que forma parte del contrato de trabajo, las reglas y reglamentos que establecen las normas de trabajo de una empresa. Véase el caso de *Almodóvar Marchany vs. G.P. Industries*, 2001 TSPR 5, 2001 J.T.S. 7.

El caso de *Secretario del Trabajo v. ITT*, 108 DPR 536, establece:

“Que el despido de un empleado que tiene su origen no ya en el libre arbitrio del Patrono sino en razón vinculada a la ordenada marcha y normal funcionamiento de la empresa, se considera justificado”.

El despido del empleado en tales circunstancias, no es un exceso de discreción, ni un abuso arbitrario, sino un curso de acción justificado dentro de lo que constituye su prerrogativa y autoridad para mantener el orden y la eficiencia del hospital.

Todo patrono tiene derecho a establecer las reglas y normas básicas que estime convenientes para garantizar la eficiencia en la operación de su empresa y que estas normas guarden relación con la ordenada marcha y el normal funcionamiento del negocio.

El tipo de negligencia crasa exhibido por la Querellante del caso de autos en el trato del paciente es inaceptable. La Querellante conocía las políticas del Hospital en lo referente al manejo de pacientes y casos de emergencia. Véase El Programa de Orientación Institucional (Exhibit Núm. 9 del Hospital), en la que se le instruyó, entre otras cosas, sobre la “Prevención de errores en el cuidado del paciente”, “Intervenciones en crisis”, en la toma de signos vitales correctamente y distinguir valores anormales.

Específicamente, entre los deberes de su puesto como enfermera graduada se estableció que debía: hacer rondas preventivas a los pacientes, por lo menos cada dos horas, o según fuera necesario, observar respuesta de los pacientes a tratamientos ofrecidos, cambios en el estado de salud, demostrar competencia en el manejo e intervención adecuada en condiciones clínicas y de emergencias de los pacientes, realizar procedimientos relacionados con el cuidado a pacientes, utilizar el sistema de teléfonos del hospital apropiadamente, cumplir con los estándares institucionales de calidad y servicio al cliente y cumplir con los requisitos del programa de seguridad y negligencia, entre otros. Véase la hoja de Descripción de Deberes, (Véase Exhibit Núm. 6 del Hospital).

Permitir que una paciente llegue a un estado crítico sin brindarle la atención requerida y sin gestionar y pedir la asistencia médica diligentemente, es poner en riesgo la vida de los pacientes, al igual que el buen funcionamiento del Hospital. La Querellante incumplió con las funciones esenciales de su puesto, al no hacer rondas preventivas cada dos horas, según establecido, y no informar cambios en el estado de salud de un paciente, todo ello contrario a los procedimientos sobre el cuidado a pacientes y manejo de emergencias. Por razón de dichos incidentes, al Hospital no le quedó otro remedio que despedir a la Querellante el 16 de noviembre de 2010.

Sobre este aspecto se ha determinado que es justificado el despido, aún en primera o única ofensa y aunque no esté contemplada la misma en las reglas y

reglamentos de la empresa, por aquella falta cuya intensidad de agravio así lo requiera, para proteger el normal y buen funcionamiento de la empresa. Véase, *Almodóvar Marchany vs. G.P. Industries*, supra.

De un análisis de la prueba testifical y documental desfilada en la vista de arbitraje de este caso podemos concluir que el Convenio Colectivo en nada limita la acción del patrono para tomar medidas disciplinarias cuando se incumple con las normas y reglamentos del Hospital. Además, la actuación del Patrono al despedir a un empleado que infringe las normas establecidas, cae dentro de la prerrogativa gerencial que le reconoce el Artículo XXXII, supra, del Convenio Colectivo vigente y se hizo conforme a lo dispuesto por el Manual del Empleado promulgado por el Hospital bajo dichas prerrogativas y facultades reconocidas y aceptadas.

La dejadez, la falta de cuidado adecuado a un paciente que muestra unas señales extrañas, indicativas de deterioro, el no ejercer su juicio crítico ante situaciones de emergencia, el no notificar y consultar al médico de la paciente o peor aún, el asumir la que sería la respuesta del médico, son tipos de conducta que no pueden ser tolerados en una Enfermera Graduada que puso en peligro la salud, la seguridad y la vida de una paciente. Mucho menos se puede pretender que el patrono espere a que se repita dicha conducta para entonces tomar la acción disciplinaria o correctiva que sus propios reglamentos o normas internas promulgan y establecen.

Hay tipos de conducta que por su seriedad, no se puede permitir que se repitan. Estos son de tal seriedad o naturaleza que revelan una actitud o un detalle del carácter de ese empleado, tan lesivo a la paz y al buen orden de la empresa, que constituiría descuido esperar su reiteración para separarlo del establecimiento. Véase, *Secretario del Trabajo v. ITT, supra*. El caso que nos ocupa es uno de esos casos en que se ha puesto en grave riesgo la seguridad, salud y la vida de un ser humano. Al empleado que no ejerce ese cuidado especial no puede permitírsele seguir trabajando y menos en el lugar donde el público acude para que se le atiendan sus problemas de salud.

De conformidad con lo antes expresado resolvemos que el Hospital actuó correctamente y que el Despido impuesto a la Querellante estuvo justificado y por lo tanto emitimos el siguiente:

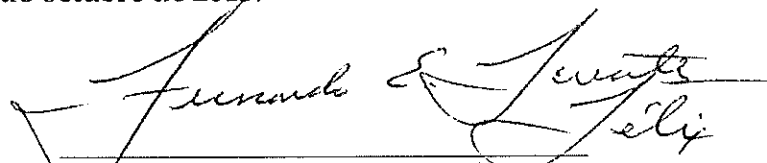
#### VII. LAUDO

El despido de la Sra. Ana Pagán Santiago estuvo justificado.

Se desestima la querella.

REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.

Dado en San Juan, Puerto Rico a 16 de octubre de 2013.

  
FERNANDO E. FUENTES FÉLIX  
ÁRBITRO



CERTIFICACIÓN

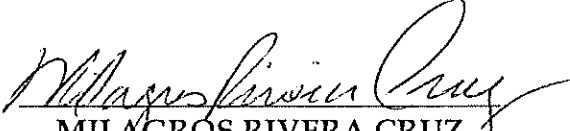
Archivada en autos hoy, 16 de octubre de 2015; y se remite copia por correo en esta misma fecha a las siguientes personas:

SR JOSÉ F COSTAS VIDAL  
REPRESENTANTE  
ULEES  
URB BELLA VISTA  
4107 CALLE NUCLEAR  
PONCE PR 00716-4148

SR JORGE RODRÍGUEZ  
DIRECTOR DE RECS HUMANOS  
HOSPITAL LA CONCEPCIÓN  
PO BOX 285  
SAN GERMÁN PR 00683

LCDO CARLOS M ORTIZ VELÁZQUEZ  
ULEES  
URB LA MERCED  
354 CALLE HÉCTOR SALAMÁN  
SAN JUAN PR 00918-2111

LCDO FRANCISCO J JORGE NEGRÓN  
P-6 CALLE CLAVEL  
VALLE HERMOSO NORTE  
HORMIGUEROS PR 00660

  
MILAGROS RIVERA CRUZ  
TÉCNICA SISTEMAS DE OFICINA