

GOBIERNO DE PUERTO RICO
DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS
NEGOCIADO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE
P. O. BOX 195540
SAN JUAN, P. R. 00919-5540

**UNIDAD LABORAL DE ENFERMERAS
(OS) Y EMPLEADOS DE LA SALUD
(Querellante)**

v.

**HOSPITAL PEREA, INC.
(Querellado)**

LAUDO DE ARBITRAJE

CASO NÚM.: A-16-427

**SOBRE: DESPIDO POR
NEGLIGENCIA E
INSUBORDINACIÓN, SRA.
CATALINA OLÁN MEDINA**

**ÁRBITRO:
YOLÁNDA COTTO RIVERA**

I. INTRODUCCIÓN

La vista de arbitraje del caso de epígrafe se celebró los días 22 de febrero y 23 de marzo de 2018, en las instalaciones del Hospital Perea en Mayagüez, Puerto Rico. La comparecencia registrada fue la siguiente:

Por la Unidad Laboral de Enfermeras (os) y Empleados de la Salud, en lo sucesivo "la Unión", compareció el Lcdo. Félix Bartolomei Rodríguez, asesor legal y portavoz; las licenciadas Yarisis López Colón y Marien Méndez Acevedo, portavoces alternos; la Sra. Ingrid K. Vega Méndez, funcionaria de la Unión; y la Sra. Catalina Olán Medina, reclamante.

Por el Hospital Perea, Inc., en lo sucesivo “el Patrono”, compareció la Lcda. Karla B. Rivera Rubio, asesora legal y portavoz; la Sra. Bethzaida Rivera, Coordinadora de Recursos Humanos; la Sra. Madeline Matos, Directora de Enfermería; la Sra. Miriam Lugo, Directora Asociada de Enfermería; la Sra. Betty Luciano Báez, Supervisora de Enfermería, y la Sra. Yarelis Aponte Colón, testigo.

A las partes así representadas se les brindó la oportunidad de presentar toda la prueba que tuvieran a bien presentar en apoyo de sus alegaciones. El caso quedó sometido, para efectos de adjudicación, el 23 de abril de 2018; fecha en que venció el término concedido para la radicación de alegatos escritos.

II. SUMISIÓN

Las partes no llegaron a un acuerdo respecto a la sumisión, en su lugar, presentaron proyectos por separado, a saber:

POR LA UNIÓN

Que la Honorable Árbitro determine si el despido de la querellante fue injustificado. De determinar que fue justificado que se desestime. De entender que el despido fue injustificado que la Árbitro provea el remedio adecuado conforme al Reglamento para el Orden Interno de los Servicios del Negociado de Conciliación y Arbitraje. [sic]

POR EL PATRONO

Que la Honorable Árbitro determine si el despido de Catalina Olán fue o no justificado. De entender que fue justificado, que

se desestime la Querella. De entender que fue injustificado, que se provea el remedio conforme a derecho y a tenor con las disposiciones de la Ley Núm. 80 del 30 de mayo de 1976, según enmendada, 29 L.P.R.A. 185^a-185m, en virtud de lo que dispone el Artículo XXII del Convenio Colectivo vigente entre las partes. [sic]

Luego de evaluar ambos proyectos de sumisión a la luz de la prueba admitida, conforme a la facultad que nos confiere el Reglamento para el Orden Interno de los Servicios del Negociado de Conciliación y Arbitraje, determinamos que la sumisión es la siguiente:

Determinar si el despido de la Sra. Catalina Olán Medina estuvo justificado o no. De resolver que no estuvo justificado, la Árbítro proveerá el remedio adecuado.

III. DISPOSICIONES CONTRACTUALES PERTINENTES¹

ARTÍCULO XIII

DERECHOS DE ADMINISTRACIÓN

- A. Sujeto únicamente a las restricciones específicas establecidas en este Convenio, el Hospital tiene el derecho de administrar sus negocios, incluyendo el derecho de planificar, dirigir y controlar las operaciones, determinar los métodos, procesos y medios de operación, incluyendo el derecho a hacer estudios o implantar nuevos/mejores métodos o facilidades de operación, determinar el número de empleados que necesita y las cualificaciones para desempeñar los diversos trabajos, establecer normas de conducta profesional y todos los demás derechos de administración.

¹ El Convenio Colectivo aplicable es el vigente desde el 1ro de julio de 2013 hasta el 30 de junio de 2017, Unidad de Enfermeras(os) Graduadas(os). Exhibit 1 conjunto.

- B. La Unión reconoce el derecho del Hospital de emplear, ascender o transferir, disciplinar o despedir cualquier empleado, sujeto a lo dispuesto en este Convenio.
- C. ...
- D. Establecer reglas razonables para conservar y estimular la disciplina, el orden y la eficiencia del personal, cuyas reglas deberán cumplirse por los empleados cubiertos por este Convenio. Tales reglas no estarán en conflicto con las disposiciones de este Convenio.
- E. El Hospital retiene todos los derechos de Administración, incluyendo, pero sin limitación, los siguientes asuntos:
- ...
4. Mantener el orden y la eficiencia en sus operaciones.
- ...
6. Determinar la naturaleza y las funciones de cada una de las plazas de trabajo en el Hospital.
- ...
8. Establecer, promulgar o enmendar aquellas reglas y reglamentos razonables que no estén en conflicto con las disposiciones de este Convenio, según estime necesario con el propósito de mantener la disciplina, el orden la seguridad y/o eficiencia en sus operaciones.
9. Emplear, asignar, transferir, ascender, cesantear y/o despedir por justa causa, incluyendo determinar el número de empleados que tendrá el Hospital en cada departamento y cada clasificación.

ARTÍCULO XVII
PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y AGRAVIOS

...

Sección 17.3

...

(h) Todo laudo que emita el árbitro será por escrito, notificado a ambas partes y emitido conforme a derecho, el Convenio Colectivo y las leyes aplicables.

(i) El árbitro no tendrá jurisdicción, poder o facultad para en forma alguna, alterar, enmendar, cambiar, modificar, añadir o restar a ninguna de las disposiciones de este Convenio, tampoco podrá conceder honorarios, costas o daños y perjuicios a ninguna de las partes. Un laudo emitido en violación de este inciso será nulo y sin efecto.

...

ARTÍCULO XXII
SEGURIDAD DE EMPLEO Y REDUCCIÓN DE PERSONAL

Sección 22.1 - Despidos

El Hospital no despedirá a los empleados cubiertos por este Convenio Colectivo, excepto por causa justificada, conforme a derecho y a tenor con las disposiciones de la Ley 80 del 30 de mayo de 1976, 29 L.P.R.A. 185 y ss. Esta disposición no aplicará a los empleados que estén bajo periodo probatorio o temporero, según se especifica en este Convenio.

...

**ARTÍCULO XXXIII
DISPOSICIONES GENERALES**

...

Sección 33.3

El Hospital y la Unión reconocen que proveer un servicio médico de calidad y excepcional a sus pacientes ha sido y continúa siendo la clave del éxito del Hospital y sus empleados. Máxime en la industria de la salud, donde la provisión de servicios en momentos dados hace la diferencia entre la vida y la muerte de una persona. El Hospital y la Unión acuerdan implementar la práctica de servicio lateral para el beneficio de nuestros pacientes y el servicio brindado a éstos. Para propósito de esta sección, "servicio lateral" envuelve la práctica de empleados ayudando a otros empleados (hasta donde estén cualificados para hacerlo), irrespectivo de su descripción de deberes, su posición, clasificación de trabajo, título o compensación. Exclusivamente, a manera de ejemplo, puede incluir, pero no está limitado a, que un(a) enfermero(a) graduado(a) de un departamento ayude a otro(a) enfermero(a) graduado(a) de otro departamento, a que un escolta ayude a dirigir los pacientes o familiares dentro del Hospital, etc. El concepto busca proveer el más completo y mejor servicio de salud que pueda ser brindado a nuestros pacientes, por medio de los esfuerzos de toda la gerencia, los doctores y empleados que pertenezcan, al igual que aquellos que no pertenezcan, a la unidad apropiada. Este servicio lateral no está diseñado para ser ni requerir una descripción de deberes temporera. Por el contrario, está diseñado para permitirle a los empleados ayudar en la medida en que su ayuda sea necesaria, donde la misma sea necesaria y hasta donde y cuando dicha necesidad haya sido satisfecha y los pacientes hayan sido brindados del mejor servicio personal de salud y cuidado posible para su mejoría y bienestar.

...

Sección 33.6

Se acuerda que nada de lo estipulado en este Convenio afectará la salud, seguridad, privacidad y bienestar del paciente de la Institución. Tanto el Hospital como la Unión y los empleados que esta representa, observarán y prestarán un servicio de excelencia y dedicación al paciente. Será un deber y obligación de todos, la responsabilidad de desarrollar el deseo de servir al paciente y nada de lo contenido en este Convenio se podrá entender como una aceptación del menosprecio al paciente o de la aceptación de un servicio que no sea de excelencia al mismo. Las partes se comprometen al mejoramiento continuo de la calidad en el servicio, según las exigencias y normas del Hospital y de las agencias acreditadoras.

...

Sección 33.8

Las partes reconocen el derecho del Hospital a la organización y métodos de trabajo; el derecho de asignar funciones, responsabilidades y tareas, el derecho a seleccionar, reclutar, adiestrar, retener, promover, clasificar, evaluar y cualificar a todo su personal, el derecho a nombrar a su personal de supervisión; el derecho de decidir la cantidad y calidad del servicio a ser ofrecido en el Hospital, el derecho de establecer, modificar, cambiar y/o eliminar turnos de trabajo; el derecho de suspender y/o despedir a sus empleados por justa causa; el derecho de establecer normas de trabajo, vestimenta, conducta y/o disciplina; el derecho de limitar, extender, modificar o eliminar sus operaciones o parte de ellas; el derecho de determinar el número de empleados que se asigne a cada área de trabajo, función y/o turno; el derecho de trasladar, destacar y/o asignar personal regular y/o temporero; el derecho de determinar y establecer políticas, procedimientos y métodos de cuidado al paciente; el derecho de mercadear, contratar y/u ofrecer los servicios del Hospital; el derecho de designar horas y áreas, tanto de trabajo como de

visitas, reservándose el derecho de control de acceso a las facilidades de la Institución; el derecho de establecer y hacer cumplir las reglas que sean razonables con el propósito de lograr eficiencia y productividad, así como para garantizar la seguridad, tanto de los empleados como de los pacientes y los visitantes.

...

IV. EVIDENCIA ADMITIDA

A. CONJUNTA

Exhibit 1 – Convenio Colectivo aplicable a la controversia, vigente desde el 1ro de julio de 2013 hasta el 30 de junio de 2017, Unidad A: de Enfermeras(os) Graduadas(os).

Exhibit 2 – Manual del Empleado.

Exhibit 2a – Certificación de Acuse de Recibo y Discusión del Manual del Empleado, firmado por la Sra. Catalina Olán Medina el 14 de mayo de 1999.

Exhibit 2b – Certificación de Acuse de Recibo del Reglamento de Disciplina Progresiva. Fechado el de 29 de agosto de 2016, firmado por la señora Olán Medina.

Exhibit 3 – Primer Paso del Procedimiento de Quejas y Agravios.

Exhibit 4 – Segundo Paso del Procedimiento de Quejas y Agravios.

Exhibit 5 – Notificación de Nombramiento Regular a la señora Olán Medina como Enfermera Graduada, fechado el 20 de abril de 1995.

Exhibit 6 – Descripción de Puesto de Enfermera/Profesional Generalista, firmado por la señora Olán Medina el 5 de junio de 2015.

Exhibit 7 – Certificación de Orientación sobre Temas Mandatorios, firmado por la señora Olán Medina el 6 de julio de 2005.

Exhibit 8 – Notificación de despido a la Sra. Catalina Olán Medina, fechado el 23 de julio de 2015.

Exhibit 9 – Informes de entrevistas realizadas por la Sra. Miriam Lugo, Directora Asociada de Enfermería a la Sra. Catalina Olán Medina y a la Sra. Justina Hernández, sobre el incidente ocurrido el 27 de junio de 2015.

Exhibit 10 – Informe de entrevista realizada por la Sra. Bethzaida Rivera, Coordinadora de Recursos Humanos, y la Sra. Jeanette Pagán, Supervisora de la Sra. Catalina Olán Medina sobre el incidente ocurrido el 27 de junio de 2015.

Exhibit 11 – Certificación de Orientación sobre Temas Mandatorios.

Exhibit 12 – Hoja de Asistencia al Taller de Orientación sobre Temas Mandatorios 2015, firmado por la señora Olán Medina.

B. PATRONO

Exhibit 1 – Normas y Procedimientos sobre Protección a Pacientes de Abuso, Negligencia y Hostigamiento.

Exhibit 2 – Queja suscrita por la Sra. Yarelis Aponte Colón, sobrina del paciente H.A.L., dirigida a la Sra. Madelíne Matos, Directora de Sala de Emergencias y Jeanette Pagán, Supervisora de Sala de Emergencias.

Exhibit 3 – Informe de entrevista realizada por la Sra. Miriam Lugo, Directora Asociada de Enfermería a la Sra. Rocío Serrano, Enfermera Graduada de Sala de Emergencias, quien compartía turno con la querellante el 27 de junio de 2015.

Exhibit 4 – Informe de entrevista realizadas por la Sra. Miriam Lugo, Directora Asociada de Enfermería a la Sra. Justina Hernández, empleada administrativa de Sala de Emergencias, sobre el incidente ocurrido el 27 de junio de 2015.

Exhibit 5 – Informe escrito de la Sra. Betty Luciano Báez, Supervisora de Sala de Emergencias sobre el incidente ocurrido el 27 de junio de 2015, con el paciente H.A.L.

Exhibit 6 – Expediente investigativo del incidente ocurrido el 27 de junio de 2015, con el paciente H.A.L.

Exhibit 7 – Documentación de Orientación y Educación incidental dada a la señora Olán Medina el 21 de abril de 2005, sobre administración de medicamentos.

Exhibit 8 – Documentación de Orientación y Educación Incidental dada a la señora Olán Medina el 11 de agosto de 2005, sobre su responsabilidad como enfermera graduada de mantener preparado el carro de paro cardiopulmonar.

Exhibit 9 – Documentación de Orientación y Educación Incidental dada a la señora Olán Medina el 11 de agosto de 2005, sobre su responsabilidad de implantar el Plan de Cuidado a para todos los pacientes a su cargo.

Exhibit 10 – Documentación de Reprimenda Verbal dada a la señora Olán Medina el 11 de agosto de 2005, por ausencias.

Exhibit 11 – Documentación de Orientación y Educación Incidental dada a la señora Olán Medina el 3 de abril de 2006, sobre su responsabilidad de complementar en todas sus partes los documentos de alta a pacientes.

Exhibit 12 – Documentación de Amonestación Verbal dada a la señora Olán Medina el 9 de octubre de 2006, por tardanzas.

Exhibit 13 – Documentación de Entrevista a la señora Olán Medina, el 16 de abril de 2008, por ausencias.

Exhibit 14 – Amonestación Escrita impuesta a la señora Olán Medina el 3 de noviembre de 2008, por ausencias.

Exhibit 15 – Amonestación Escrita impuesta a la señora Olán Medina el 9 de abril de 2009, por no tener preparado el carro de paro cardiovascular.

Exhibit 16 – Documentación de Entrevista realizada a la señora Olán Medina el 26 de mayo de 2009, por ausencias.

Exhibit 17 - Documentación de Entrevista a la señora Olán Medina el 21 de septiembre de 2009.

Exhibit 18 - Documentación de Amonestación Verbal impuesta a la señora Olán Medina el 28 de septiembre de 2009; por ausentismo.

Exhibit 19 - Documentación de Orientación y Educación Incidental dada a la señora Olán Medina el 9 de abril de 2010, sobre su responsabilidad de firmar las órdenes médicas.

Exhibit 20 - Notificación de Infracción impuesta a la señora Olán Medina el 11 de junio de 2010, por ausentismo.

Exhibit 21 - Suspensión empleo y sueldo por cinco (5) días, impuesta a la señora Olán Medina el 25 de octubre de 2011, por ausentismo.

Exhibit 22 - Documentación de Orientación y Educación Incidental dada a la señora Olán Medina el 30 de mayo de 2012.

Exhibit 23 - Documentación de entrevista a la señora Olán Medina el 18 de julio de 2012.

V. DETERMINACIONES DE HECHOS

La Sra. Catalina Olán Medina se desempeñaba como Enfermera Graduada en la Sala de Emergencias. Comenzó en el empleo en enero de 1995. Su supervisora inmediata era la Sra. Betty Luciano Báez, Supervisora General de Enfermería.

El 27 de junio de 2015, la señora Olán Medina estaba asignada al turno de 3:00 p.m. a 11:00 p.m. junto a la enfermera graduada Rocío Serrano. Durante dicho turno, a eso de las 5:00 p.m. un familiar del paciente H.A.L, se acercó al "counter" de Sala de Emergencias donde se encontraban las enfermeras Catalina Olán Medina y Rocío Serrano y solicitó

ayuda para atender al paciente y asearlo, ya que se encontraba en una condición delicada. La enfermera Catalina Olán replicó que a ese paciente ya lo habían bañado y no brindó el servicio solicitado. Los familiares del paciente insistieron en que este necesitaba aseo y atención urgente debido a su estado. La señora Olán Medina contestó "*ya mismo vamos*" y se sentó en el "counter" y expresó que "*los baños le tocan a las enfermeras practicantes*".

A las 6:00 p.m., el familiar del paciente se acercó al "counter" de enfermería donde estaba la señora Olán Medina y le solicitó, nuevamente, que le ayudaran a bañar a su familiar y le ayudaran a curarle las úlceras, ya que el paciente se estaba quejando de dolor y se podía complicar su estado. La señora Olán Medina contestó "*ya mismo*". Más tarde, el familiar del paciente se acercó a la supervisora Betty Luciano Báez, y le explicó el cuadro clínico que presentaba su familiar y la necesidad que tenían de que lo bañaran y le curaran las úlceras.

La señora Luciano Baéz se dirigió al "counter" de Sala de Emergencias donde se encontraba la señora Olán Medina y le impartió una orden directa de bañar al paciente y curarle las úlceras; a lo que la señora Olán Medina contestó que estaba trabajando las admisiones. La señora Luciano Baéz le indicó que el paciente era prioridad por el estado en que se encontraba y reafirmó la orden impartida.

Cuando la señora Luciano Baéz se retiró de Sala de Emergencias, la señora Olán Medina manifestó: "*Mira ésta, si quiere que yo bañe al paciente que me lo dé por escrito, porque yo*

estoy trabajando con admisiones y sé lo que tengo que hacer y me voy hasta lo último, si es necesario hasta las leyes divinas. Los baños le tocan a las enfermeras practicantes, las enviaron unos días y ya las movieron a los pisos sabiendo que aquí hacen falta, yo soy una enfermera graduada."

La señora Olán Medina hizo caso omiso a las instrucciones que le dio la supervisora Betty Luciano Báez. Posteriormente, a eso de las 9:00 p.m., los familiares del paciente se presentaron en la oficina de la señora Luciano Baéz, ya que habían pasado cuatro (4) horas desde que solicitaron que atendieran al paciente, y aún no lo habían aseado ni habían curado sus úlceras. Expresaron que el paciente se estaba quejando y llorando del dolor y no había recibido un trato digno.

La señora Luciano Báez se comunicó vía telefónica a la Sala de Emergencias y habló con la Sra. Justina Hernández, oficial administrativo del "counter" de Sala de Emergencias. Le indicó que notificara a las enfermeras Catalina Olán Medina y Rocío Serrano que tenían que bañar y curarle las úlceras al paciente H.A.L. inmediatamente. La señora Hernández le informó a la señora Luciano Baéz que las enfermeras continuaban trabajando con las admisiones e hicieron caso omiso a sus requerimientos. La señora Luciano Baéz ordenó sacar al paciente de Sala de Emergencias y subirlo al Departamento de Medicina para atenderlo en la habitación que le fue asignada.

A raíz de estos hechos, el 30 de junio de 2015, la Sra. Yarelis Aponte Colón, familiar del paciente, formalizó una querrela en la oficina de la Directora de Enfermería. A raíz de

la investigación realizada se determinó que procedía el despido de la señora Olán Medina, el cual fue efectivo el 23 de julio de 2015.

VI. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

Nos corresponde determinar si el despido de la Sra. Catalina Olán Medina estuvo justificado o no. El Patrono alegó que el despido fue justificado, ya que la señora Olán Medina había incurrido en insubordinación y negligencia en el trato a paciente, lo cual constituía una violación al Manual del Empleado y las Políticas del Hospital. Para sustentar sus alegaciones, además de la evidencia documental, presentó el testimonio de las señoras Madeline Matos, Miriam Lugo, Yarelis Aponte Colón (familiar del paciente), Betty Luciano Báez y Betzaida Rivera.

La Unión, por su parte, alegó que el despido fue injustificado, ya que la Señora Olán Medina no era la enfermera directamente responsable del paciente. A esos efectos, contrainterrogó los testigos del Patrono y presentó el testimonio de la señora Olán Medina.

Constando así las alegaciones de las partes, nos disponemos a resolver. Veamos.

En Puerto Rico, bajo nuestro estado de derecho actual, el despido de los empleados de la empresa privada está regulado por las disposiciones de la Ley Núm. 80 del 30 de mayo de 1976, según enmendada, mejor conocida como la Ley de Despido Sin Justa Causa. Ésta, en su Artículo 2, define como justa causa para el despido de un empleado lo siguiente:

...

(a) *Que el obrero siga un patrón de conducta impropia o desordenada.*

(b) *La actitud del empleado de no rendir su trabajo en forma eficiente o de hacerlo tardía y negligentemente o en violación de las normas de calidad del producto que se produce o maneja por el establecimiento.*

(c) *Violación reiterada por el empleado de las reglas y reglamentos razonables establecidos para el funcionamiento del establecimiento siempre que copia escrita de los mismos se haya suministrado oportunamente al empleado.*

...

Si bien es cierto que la citada Ley Núm. 80 no favorece el despido como primera acción disciplinaria, la Guía Interpretativa de la Ley Núm. 80, edición del 2000, dispone que: "*En circunstancias especiales, ciertos actos aislados pueden revestir tal seriedad que pueden dar base al despido justificado, ya que pueden poner de manifiesto una clara e indubitable condición de carácter, que por la gravedad de las consecuencias que hayan acarreado o que puedan acarrear, o por revelar, de por sí una actitud no susceptible de cambio...*"

Cuando ocurren hechos que son de tal magnitud que ponen en peligro el orden, la seguridad o la eficiencia del establecimiento, como ha sucedido en este caso, el patrono puede, legítimamente, tomar medidas correctivas severas, incluyendo el despido. SLG Torres-Matundan v. Centro de Patología, 193 D.P.R. 920 (2015); Miranda Ayala v. Hospital San Pablo, 170 D.P.R. 734, 738 (2007); Rivera v. Pan Pepín, 161 D.P.R. 681 (2004); Delgado Zayas v. Hospital Interamericano De Medicina Avanzada, 147 D.P.R. 643, 650 (1994).

Es harto conocido que en los casos disciplinarios el peso de la prueba recae sobre la parte que sostiene la afirmativa del asunto en controversia. JRT v. Hato Rey Psychiatric Hospital, 87 JTS 58 (1978). En el presente caso, a base de la totalidad de la prueba, determinamos que el Patrono cumplió con el peso de la prueba al demostrar de forma clara y convincente que la señora Olán Medina incurrió en negligencia e insubordinación; justificando así su despido.

Respecto a los hechos del 27 de junio de 2015, los cuales dieron base al despido, el Patrono demostró que la señora Olán Medina incurrió en violación a las normas y procedimientos de la institución referentes al trato a pacientes y que, además, incurrió en insubordinación al negarse a realizar una labor específica con el paciente H.A.L., impartida mediante una orden clara y directa de la supervisora Betty Luciano Báez. De hecho, el testimonio de la señora Olán Medina reafirmó las imputaciones del Patrono, ya que esta, en lo pertinente, admitió conocer las políticas y normas de la institución; admitió haber recibido una orden directa de un supervisor para atender al paciente H.A.L.; admitió no haber cumplido con la orden impartida y haber *“utilizado su propio criterio”* para determinar que el trabajo de entrar al sistema la información para las admisiones tenía prioridad versus la necesidad del cuidado directo que requería un paciente en condición crítica.

El argumento de la Unión respecto a que el paciente H.A.L. no estaba asignado directamente a la enfermera Calalina Olán Medina, no justifica que esta no hubiese prestado la atención requerida por el paciente a solicitud de sus familiares; más aún, ante una orden clara y directa de su supervisora para que asistiera al paciente, aun cuando éste no estuviera a su cargo directamente.

Al respecto, debemos señalar que la distribución de los pacientes entre las enfermeras (os) es una práctica utilizada en los hospitales para hacer una distribución equitativa de los pacientes entre el personal de enfermería en cada turno; no obstante, todo el personal de enfermería está llamado a atender a los pacientes en caso de ser necesario.

Es importante destacar que toda institución hospitalaria tiene la obligación de proveer a sus pacientes el cuidado y la atención razonable para procurar el mejor tratamiento que permitan las circunstancias. *Lugo Pérez v. Santo Asilo de Damas*, 89 D.P.R. 247, 250 (1963). En *Blas v. Hospital Guadalupe*, 146 D.P.R. 267, (1998), se estableció que una enfermera debe ejercitar un grado de cuidado razonable para evitar causar daño innecesario al paciente. En el caso de autos, no nos cabe la menor duda que la conducta de la querellante atentó contra estos principios fundamentales.

La indiferencia desplegada por la señora Olán Medina, unida a sus comentarios imprudentes y desafiantes, evidencian un acto de desinterés y una grave falta no solo a

las normas establecidas por el Patrono, sino una falta de respeto y trato digno, tanto al paciente como a sus familiares. Las actuaciones de la señora Olán Medina, a nuestro juicio, constituyen un acto de insubordinación, negligencia y maltrato al paciente; conducta que no puede ser condonada de ninguna manera.

A base de la prueba presentada, no albergamos ninguna duda de que la señora Olán Medina fue negligente en el desempeño de sus funciones respecto al paciente H.A.L., e incurrió en insubordinación y violación a las normas y procedimientos promulgados por el Patrono para asegurar el buen y normal funcionamiento de su empresa; incurriendo así en violación a las faltas número 7, 30 y 40 del Reglamento de Disciplina contenido en el Manual del Empleado, las cuales establecen lo siguiente: *Falta Núm. 7: Falta de atención, descortesía al tratar con pacientes o visitantes. Falta Núm. 30: Insubordinación o falta de respeto a un supervisor, incluyendo la negativa a realizar un trabajo u obedecer órdenes escritas o verbales; Falta Núm. 40: Negligencia en el desempeño de sus deberes.* Dichas violaciones, sumadas al historial disciplinario previo de la empleada, evidencian que su despido estuvo justificado.

VII. DECISIÓN

Determinamos que el despido de la Sra. Catalina Olán Medina estuvo justificado.

REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.

En San Juan, Puerto Rico, a 26 de junio de 2018.



Yolanda Cotto Rivera
Árbitro

CERTIFICACIÓN: Archivado en autos hoy, 26 de junio de 2018 y remitida copia

por correo a las siguientes personas:

LCDO. FÉLIX BARTOLOMEI RODRÍGUEZ
INSTITUTO LEGAL LABORAL Y DE MEDIACIÓN
EDIF VILLA CAPITAN II OFIC 102
828 AVENIDA HOSTOS
MAYAGUEZ PR 00680

SRA. INGRID K. VEGA MÉNDEZ
ULEES
URB BELLA VISTA
CALLE NUCLEAR 4107
PONCE PR 00716

LCDA. KARLA B. RIVERA RUBIO
PIZARRO & GONZÁLEZ
P.O. BOX 194302
SAN JUAN PR 00919-4302

SRA. BETHZAIDA RIVERA
COORDINADORA DE RECURSOS HUMANOS
HOSPITAL DR. PEREA
P.O. BOX 170
MAYAGUEZ PR 00680



Damaris Rodríguez Cabán
Técnica de Sistemas de Oficina III