

## CONVENIO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO Y EL SERVICIO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE CHUQUISACA

Se suscribe el presente Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la Defensoría del Pueblo y el Servicio Departamental de Salud de Chuquisaca, sujeto a las siguientes cláusulas y condiciones:



### PRIMERA. (PARTES INTERVINIENTES).

Intervienen en la suscripción del convenio:

- a) La **DEFENSORÍA DEL PUEBLO**, representada legalmente por el Dr. Pedro Francisco Callisaya Aro, en su calidad de DEFENSOR DEL PUEBLO, conforme a la Resolución de la Asamblea Legislativa Plurinacional del Estado Plurinacional de Bolivia R.A.L.P. N° 022/2021-2022 de fecha 23 de septiembre de 2022, con domicilio en la calle Colombia No. 440 de la zona de San Pedro de la ciudad de La Paz, que para efectos del presente Convenio se denominará **LA DEFENSORÍA**.
- a) **EL SERVICIO DEPARTAMENTAL DE SALUD – CHUQUISACA**, representado legalmente por el Dr. Juan José Fernández Murillo en su condición de **DIRECTOR TÉCNICO**, designado mediante Decreto Gubernamental CH/N° 041 de fecha 30 de diciembre de 2022, en adelante y a efectos del presente convenio de denominar **SEDES – CHUQUISACA**.

### SEGUNDA. (ANTECEDENTES).

**LA DEFENSORÍA**, conforme al Artículo 218 de la Constitución Política del Estado, vela por la Defensa, Vigencia, Promoción, Difusión y Cumplimiento de los Derechos Humanos, individuales y colectivos que se establecen en la Constitución, las leyes y los instrumentos internacionales. Cuya función alcanza a la actividad administrativa de todo el sector público y a la actividad de las instituciones privadas que presten servicios públicos; rigiéndose bajo los principios de gratuidad, accesibilidad, celeridad y solidaridad.

Al efecto se constituye en una institución con autonomía funcional, financiera y administrativa, en el marco de la Ley N° 870 de 13 de diciembre de 2016. En ese contexto, la Defensora o el Defensor del Pueblo, de conformidad al numeral 14 del artículo 14 de la citada Ley, tiene entre sus funciones el suscribir convenios interinstitucionales y alianzas, en el marco de la Ley y los objetivos institucionales, con Organismos Internacionales establecidos en Bolivia, entidades públicas, instituciones académicas, Organizaciones No Gubernamentales, organizaciones sociales, pueblos indígena originario campesinos, comunidades interculturales y el pueblo afroboliviano, para la realización de actividades, programas y proyectos, e iniciativas de promoción y difusión de los derechos humanos; y de cooperación técnica o financiera con instituciones nacionales o extranjeras.

En tal sentido, la Defensoría del Pueblo se ha propuesto impulsar la creación e implementación de las oficinas del Defensor del Paciente, entendidas como aquellas instancias que tienen como función orientar, informar y solucionar reclamos, así como de mejorar la relación médico – paciente, la calidad en el servicio que prestan y evitar la vulneración al derecho a la salud.







**EL SEDES – CHUQUISACA**, tiene la obligación de dar cumplimiento al artículo 81, párrafo III, numeral 1, inc. f) de la Ley Marco de Autonomías y Descentralización “Andrés Báñez”, el cual establece que la autoridad departamental de Salud (SEDES), tiene la atribución de planificar la estructuración de redes de salud en su territorio, para cuyo efecto coordina con las entidades territoriales autónomas municipales e indígenas originarias.

El Art. 2 de D.S. 25233 de fecha 27 de noviembre de 1998, vigente de acuerdo a la disposición transitoria decima segunda de la Ley N° 031 Ley Marco de Autonomías y Descentralización “Andrés Báñez”, establece que los Servicios Departamentales de Salud son órganos desconcentrados de las prefecturas de Departamento (actuales Gobiernos Autónomos Departamentales), tiene estructura propia e independencia de gestión administrativa y competencia de ámbito departamental.

Asimismo, el Art. 3, inc. a), b) y c) de la citada ley, establece que el SEDES en cada departamento, como autoridad máxima en salud, ejerce funciones dirigidas a controlar y evaluar permanentemente la situación de salud, así como promover la demanda de salud y planifica, coordina, supervisa.

En uso de esas atribuciones, el SEDES Chuquisaca implementó los “Servicios de Orientación, Apoyo al Usuario y Defensor de Paciente” en todos los Hospitales públicos con la finalidad de mejorar la calidad de servicio brindado al usuario externo.

### **TERCERA. (OBJETO).**

El objeto del presente Convenio de Cooperación Interinstitucional es fortalecer los Servicios de Orientación, Apoyo al Usuario y Defensor de Paciente al interior de los Hospitales Públicos del Departamento de Chuquisaca donde se cuenta con estos servicios y crear nuevas instancias en aquellos hospitales dependientes del Servicio Departamental de Salud de Chuquisaca- SEDES, que en el futuro puedan crearse; como instancias responsables de orientar, investigar y solucionar reclamos, así como mejorar la relación médico – paciente, la calidad del servicio que presta el personal de salud, médico, administrativo y evitar la vulneración al derecho a la salud.

### **CUARTA. (DE LAS OBLIGACIONES).**

I. Para cumplir con el objeto del presente convenio, las partes intervinientes se comprometen:

#### **DEFENSORIA DEL PUEBLO**

- a) Impulsar y coadyuvar en la gestión para el fortalecimiento del “Servicio de Orientación, Apoyo al Usuario y Defensor de Paciente” en los Hospitales públicos del Departamento de Chuquisaca.
- b) Brindar al personal de salud, el apoyo técnico para la capacitación en sus atribuciones y competencias, la instalación del sistema informático (acceso vía internet) de gestión de reclamos y talleres de capacitación en Derechos Humanos y otros temas relacionados a su accionar, de forma trimestral.







DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA



- c) Efectuar visitas conjuntas y periódicas con el Área Control de Gestión de Calidad de Hospitales e Institutos del SEDES Chuquisaca a los Hospitales y Establecimientos de Salud, con el objetivo de recabar información sobre los reclamos y/o casos conocidos, por el "Servicio de Orientación, Apoyo al Usuario y Defensor de Paciente".

## SEDES – CHUQUISACA

- a) Ejercer tuición técnica directa al funcionario de la oficina del "Servicio de Orientación, Apoyo al Usuario y Defensor de Paciente", a través del área correspondiente de la Unidad de Servicios y Gestión de la Calidad.
- b) Supervisar el trabajo y evaluar los resultados obtenidos por el "Servicio de Orientación, Apoyo al Usuario y Defensor de Paciente", en los Hospitales y Establecimientos de Salud.
- c) Coadyuvar en la continuidad de los "Servicios de Orientación, Apoyo al Usuario y Defensor de Paciente" en los diferentes Hospitales y Establecimientos de Salud.
- d) Coordinar la gestión de recursos humanos y logísticos con la Defensoría del Pueblo para el fortalecimiento de los "Servicios de Orientación, Apoyo al Usuario y Defensor de Paciente".



II. En aquellos Hospitales o Institutos que no cuenten con personal, el "Servicio de Orientación, Apoyo al Usuario y Defensor de Paciente" estará a cargo de Trabajo Social.

En los Hospitales e Institutos que cuenten con personal a dedicación exclusiva, este funcionará bajo la dependencia del Gestor de Calidad del Hospital o Instituto.

## QUINTA. (DE LAS FUNCIONES DEL RESPONSABLE DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN, APOYO AL USUARIO Y DEFENSOR DEL PACIENTE).

Tendrá las siguientes funciones:

- a) Informar y brindar orientación a los pacientes y sus familiares respecto a los derechos que les corresponden como usuarias y usuarios de los servicios de salud.
- b) Atender reclamos de procesos lentos en la atención ya sean administrativos o médicos y gestionar soluciones en el marco de sus competencias.
- c) Investigar los reclamos registrados en contra el personal médico, enfermeras/os y personal administrativo.
- d) Derivar el reclamo a las instancias competentes para la atención del caso, cuando no sea de su competencia.
- e) Derivar a la Defensoría del Pueblo casos que correspondan a su competencia en el marco de la Constitución Política del Estado y la Ley N° 870.
- f) Identificar problemáticas al interior del Hospital como resultado de los reclamos recibidos.
- g) Proponer soluciones y acciones de prevención tendientes a mejorar la atención a los pacientes.
- h) Emitir recomendaciones generales a las máximas autoridades Ejecutivas del Hospital y del SEDES, emergentes del análisis de los casos con el objeto de mejorar el servicio que presta el Hospital y prevenir la vulneración de derechos.





- i) Emitir informes mensuales de actividades al Área Control de Gestión de Calidad de Hospitales e Institutos de la Unidad de Servicios y Gestión de la Calidad del SEDES Chuquisaca y a la Delegación Defensorial Departamental de la Defensoría del Pueblo.
- j) Coordinar acciones con el Gestor de Calidad para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos.
- k) Elaborar un plan de trabajo anual en coordinación con el Gestor de Calidad del Hospital y/o Director del Hospital, Defensoría del Pueblo y el Área Control de Gestión de Calidad de Hospitales e Institutos de la Unidad de Servicios y Gestión de Calidad del SEDES.
- l) Registrar obligatoriamente todos los casos que se presenten ante la oficina del Defensor del Paciente, de forma física y/o informática, conforme el Reglamento de Funcionamiento de las Oficinas del Defensor del Paciente.

#### **SEXTA. (REGLAMENTACION).**

Las Partes darán cumplimiento estricto al "Reglamento para el funcionamiento del Servicio de Orientación y Apoyo al usuario y Defensor del Paciente" aprobado con Resolución Consejo Técnico SEDES Chuquisaca N° 016/2017.

#### **SEPTIMA. (CONTROVERSIAS).**

Las dudas o controversias que surjan en la ejecución del presente Convenio serán resueltas de mutuo acuerdo y previo análisis de las causales; de manera escrita, precautelando la consecución del objeto y condiciones estipuladas en el presente convenio.

#### **OCTAVA. (RELACIÓN LABORAL).**

Las Partes convienen que el personal aportado para la ejecución y realización del presente Convenio, continuará bajo la dirección y dependencia de la institución a la que pertenezca, por lo que no crearán relación de carácter laboral con la otra, por ende, cada una de ellas asumirá su responsabilidad por este concepto; y en ningún caso serán consideradas como empleadores o sustitutos.

#### **NOVENA. (PRESUPUESTO).**

La ejecución del presente Convenio y los compromisos no implican erogación de gastos adicionales a los previstos en el presupuesto de ambas instituciones.

#### **DÉCIMA. (CAUSALES DE RESOLUCIÓN).**

El presente Convenio podrá ser resuelto cuando concurra alguna de las siguientes causales:

- a) Por común acuerdo de las partes suscribientes.





DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA



- b) Por incumplimiento del objeto y las obligaciones establecidas en el presente Convenio.
- c) Por fuerza mayor o caso fortuito debidamente justificados y que imposibilite el cumplimiento del Convenio.

Previo a dar por resuelto el Convenio en forma unilateral por cualquiera de las partes suscribientes, se deberá hacer conocer su decisión de forma escrita a la otra parte, con treinta (30) días de anticipación señalando la causal de resolución, documento que será suficiente para la resolución del presente convenio.

#### DÉCIMA PRIMERA. (MODIFICACIONES AL CONVENIO).

El Convenio podrá modificarse en cualquier momento de su vigencia previo acuerdo de partes, para lo cual las instituciones suscribientes, comunicarán por lo menos con quince (15) días de anticipación su voluntad de realizar cambios al tenor del presente documento y una vez aceptadas las mismas se hará efectivo a partir de la firma de una enmienda que pasará a formar parte del Convenio original y entrará en vigencia en el momento en el que sea suscrito por las partes o sus representantes.

#### DÉCIMA SEGUNDA. (VIGENCIA).

El presente convenio tendrá vigencia de cuatro años desde el 03 de mayo de 2023 hasta el 03 de mayo de 2027. En caso de existir mutuo acuerdo entre partes, se suscribirá la renovación del mismo mediante adenda expresa, previamente consensuada entre las partes después de la evaluación de los resultados alcanzados.

#### DÉCIMA TERCERA. (CONFORMIDAD).

La DEFENSORIA DEL PUEBLO y el SEDES – CHUQUISACA, declaran su conformidad con todas y cada una de las cláusulas presentes, comprometiéndose a su fiel y estricto cumplimiento, en fe de ello firman el presente convenio en la ciudad de Sucre a los 3 días del mes de mayo de dos mil veintitrés.

  
Dr. Pedro Francisco Callisaya Aro  
DEFENSOR DEL PUEBLO

  
Dr. Juan José Fernández  
DIRECTOR DEL SEDES CHUQUISACA

