

**CONVENIO INTERINSTITUCIONAL
ENTRE EL SERVICIO DEPARTAMENTAL DE SALUD SEDES - TARIJA Y LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

Conste por el presente Convenio Interinstitucional suscrito entre el Servicio Departamental de Salud SEDES - TARIJA y la Defensoría del Pueblo, el mismo que se registrará por los términos y cláusulas que a continuación se detallan.

CLAUSULA PRIMERA: (PARTES INTERVINIENTES). - Intervienen en la suscripción del presente Convenio Interinstitucional:

1. **SERVICIO DEPARTAMENTAL DE SALUD SEDES - TARIJA**, entidad de derecho público, representando legalmente por el Dr. Nils Alberto Casson Rodríguez, mayor de edad, hábil por Ley, portador de la cedula de identidad N° 5031576 expedido en Tarija, en su condición de Director Técnico del Servicio Departamental de Salud de Tarija (SEDES-TARIJA), designado mediante Decreto Ejecutivo N° 015/2022, el mismo que tendrá corresponsabilidad con el Hospital Virgen de Chaguaya, quienes han determinado para efectos del presente Convenio Interinstitucional se denominara simplemente **GOBERNACIÓN o SEDES -TARIJA** indistintamente.
2. **DEFENSORÍA DEL PUEBLO**, entidad de derecho público, representado legalmente por el Abg. Pedro Francisco Callisaya Aro, portador de la Cédula de Identidad N° 2430106 expedida en La Paz, en calidad de Defensor del Pueblo, designado mediante Resolución de la Asamblea Legislativa Plurinacional del Estado Plurinacional de Bolivia R.A.L.P No. 022/2021 - 2022, de fecha 23 de septiembre de 2022 con domicilio en la calle Colombia N° 440 de la Zona de San Pedro de la Ciudad de La Paz, quien se encuentra facultado para suscribir Convenios Interinstitucionales, que adelante se denominará **LA DEFENSORÍA**.

CLAUSULA SEGUNDA. (ANTECEDENTES). - LA GOBERNACIÓN, desarrolla actividades público - administrativas de servicio a la colectividad de forma continua y permanente.

La Constitución Política del Estado (CPE) en su Artículo 18, parágrafo I, dispone que "Toda Persona tiene derecho a la Salud", estableciendo que el estado garantiza la inclusión y el acceso a la salud de todas las personas, sin exclusión ni discriminación alguna; asimismo el sistema único de salud será universal, gratuito, equitativo, intracultural, intercultural, participativo, con calidad, calidez y control social. (...).

EL SERVICIO DEPARTAMENTAL DE SALUD SEDES - TARIJA, el Decreto Supremo No 25233, en su artículo 9 literal literal a), establece la facultad del Director Técnico del Sedes para el cumplimiento de las políticas y normas nacionales dictadas por el Gobierno a través del Ministerio de Salud y Previsión Social, así como aquellas dictadas por la Prefectura Departamental, en el marco del Sistema Nacional de Salud.

EL HOSPITAL Virgen de Chaguaya, se constituye en una institución de Tercer Nivel de atención a la población, amparada en la Constitución Política del Estado Plurinacional todas las personas tienen derecho a la salud, el Estado garantiza la inclusión y el acceso a la salud de todas las personas, sin exclusión ni discriminación alguna. El Estado en todos sus niveles, protegerá el derecho a la salud, promoviendo políticas públicas orientadas a mejorar la calidad de vida, el bienestar colectivo y el acceso gratuito de la población a los servicios de salud. El Estado tiene la obligación indeclinable de garantizar y sostener el derecho a la salud, que se constituye en una función suprema y primera responsabilidad financiera. Se priorizará la promoción de la salud y la Prevención de las enfermedades.

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. En ese contexto, la Defensora o el Defensor del Pueblo, conforme al 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 se ha propuesto impulsar la creación e implementación de las oficinas del Defensor del Paciente, entendidas como aquellas instancias que tienen como funciones 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.

CLAUSULA TERCERA (MARCO LEGAL). - En el presente Convenio de Cooperación Académica Interinstitucional se enmarca en las siguientes normativas legales:

- La Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia
- El Estatuto Autonómico Departamental de Tarija
- La Ley 031, Ley Marco de Autonomías y Descentralización "Andrés Ibáñez"
- Decreto Supremo No. 25233.
- La Ley Nº 492 de fecha 25 de enero de 2014.

CLAUSULA CUARTA (DOCUMENTOS INTEGRANTES). - Para el cumplimiento de lo preceptuado en el presente convenio interinstitucional, constituyen y forman parte integrante del mismo: los documentos que acreditan la legitimación para actuar de los sujetos intervinientes y los documentos que acreditan la factibilidad del Convenio, son los siguientes:

- **Informe Técnico RRHH.HVCH.BJO.Nº 02/2023**, de fecha 08 de febrero de 2023, emitido por la Lic. Benigna Murillo Gutiérrez, encargada de recursos humanos del Hospital Virgen de Chaguaya, el cual justifica la contratación mediante consultoría en línea para el personal de defensor del paciente, asimismo en su parte conclusiva establece que es viable y recomienda la suscripción del convenio.
- **Informe Legal A.S.LEG./HVCH-BJO./ Nº 07/2023** de fecha 09 de febrero de 2023, Informe Legal para la suscripción de Convenio Interinstitucional entre el GADT a través del Sedes Tarija en corresponsabilidad del Hospital Virgen de Chaguaya y la Defensoría del Pueblo, emitido por la Abg. Patricia Fabiana Vocal Valda, asesora legal del Hospital Virgen de Chaguaya, que el mismo indica que no contravine ninguna disposición legal vigente y se encuentra dentro de las prerrogativas de la Máxima Autoridad Ejecutiva, por lo que recomienda la suscripción y firma del convenio interinstitucional.
- **Informe Legal Nº 53/2023**, de fecha 10 de febrero de 2023, Informe Legal de viabilidad y competencial para la suscripción de Convenio Interinstitucional entre la Gobernación del Departamento de Tarija a través del Sedes Tarija en corresponsabilidad del Hospital Virgen de Chaguaya y la Defensoría del Pueblo, emitido por la Abg. Martha Yeni Méndez León, asesora legal de la Dirección - Jurídica, del Gobierno Autónomo Departamental de Tarija, que habiendo la justificación técnica y legal de conformidad a los informes emitidos y verificando que el mismo no contravine con la normativa legal, se recomienda la suscripción del mismo.

CLAUSULA QUINTA. (OBJETO). - El presente Convenio Interinstitucional tiene por objeto implementar la oficina del Defensor del Paciente al interior del Hospital Virgen de Chaguaya de la ciudad de Bermejo, instancia que tiene como función atender, orientar, gestionar y solucionar reclamos de los pacientes, así como de mejorar la relación médico - paciente y la calidad del servicio que presta el personal de salud, médico y administrativo, promoviendo en tal sentido, el acceso al derecho a la salud con calidad, calidez y sin discriminación.

CLAUSULA SEXTA. (OBLIGACIONES DE LAS PARTES). - Para el cumplimiento del objeto propuesto en las cláusulas precedentes, las partes intervinientes del presente Convenio Interinstitucional, tienen las siguientes obligaciones:

EL SERVICIO DEPARTAMENTAL DE SALUD SEDES - TARIJA, (SEDES-TARIJA) y Hospital Virgen de Chaguaya como ente ejecutor se compromete:

- a) El Hospital Virgen de Chaguaya, dará continuidad al funcionamiento, fortalecimiento y sostenibilidad de la Oficina del Defensor del Paciente, sujeto a disponibilidad presupuestaria.
- b) El Hospital Virgen de Chaguaya realizara todas las gestiones necesarias para garantizar la permanencia de la oficina del defensor del paciente en el nosocomio.

LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO, mediante sus competencias como defensor del pueblo tienen las siguientes obligaciones, por lo que se obligan a:

- a) Realizará seguimiento

- b) Brindará previa coordinación con la dirección del hospital, talleres sobre Derechos Humanos y capacitación al responsable de la oficina del Defensor del Paciente sobre sus atribuciones y competencias, así como en el manejo del Sistema Informático de Registro de Reclamos. Programará visitas de forma periódica al establecimiento de salud, con el objetivo de recolectar información sobre los reclamos y/o casos conocidos durante el servicio prestado por el Defensor del Paciente.

CLAUSULA SÉPTIMA (FUNCIONES DEL DEFENSOR O DEFENSORA DEL PACIENTE). - El servidor público asignado a la oficina del Defensor del Paciente tendrá las siguientes funciones generales:

- a) Informar y brindar orientación a los pacientes y a sus familiares respecto a los derechos que les corresponden como usuarias y usuarios de los servicios de salud.
- b) Atender reclamos por maltrato por parte del personal médico, enfermeras o administrativos, por dilación en la atención a los pacientes o en los trámites administrativos, por falta de información al paciente o sus familiares y otros referentes al servicio prestado.
- c) Investigar los reclamos registrados contra del personal médico, enfermeras, enfermeros y personal administrativo.
- d) Gestionar una solución a los reclamos planteados, en el marco de sus competencias.
- e) Derivar el reclamo a las instancias competentes para la atención del caso, cuando no sea de su competencia.
- f) 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 de 13 de diciembre de 2016.
- g) Identificar problemáticas al interior del establecimiento de salud como resultado de los reclamos recibidos.
- h) Proponer soluciones y acciones de prevención tendientes a mejorar la atención a los pacientes.
- i) Emitir recomendaciones generales emergentes del análisis de los casos con el objeto de mejorar el servicio que presta el establecimiento de salud y prevenir la vulneración de derechos.
- j) Coordinar con la Unidad de Trabajo Social temas como la provisión de medicamentos para pacientes de escasos recursos o un plan de pagos por la atención brindada, para evitar la retención de pacientes.
- k) Reportar periódicamente los casos de denuncias presentados mediante el sistema de registro y administración de reclamos del Defensor del Paciente.
- l) Generar reportes del Sistema de Registro y Administración de Reclamos del Defensor del Paciente, de manera mensual, anual y a requerimiento de la Dirección de EL HOSPITAL.
- m) Emitir informes mensuales de actividades.

CLAUSULA OCTAVA. (CONTROVERSIAS). - Las dudas o controversias que surjan en la ejecución del presente Convenio serán resueltas de mutuo acuerdo y previo análisis de las causas; de manera escrita y precautelando la consecución del objeto y condiciones estipuladas en el presente convenio.

CLAUSULA NOVENA (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.

CLAUSULA DÉCIMA. (VIGENCIA). - El presente Convenio entrara en vigencia a partir de su suscripción del mismo, por un periodo de dos años, conforme establece en el informe técnico No. 02/2023, e informe legal No. 07/2023, en caso de existir mutuo acuerdo entre partes, pudiendo ser ampliado o modificado el mismo mediante adenda expresa previamente consensuada entre las partes, luego de la evaluación de los resultados alcanzados.

CLAUSULA DÉCIMA PRIMERA. (PRESUPUESTO). - La celebración del presente Convenio Interinstitucional, no implica erogación de gastos adicionales a los previstos en el presupuesto de ambas instituciones; asimismo el Hospital Virgen de Chaguaya dispondrá del personal encargado del defensor del paciente de acuerdo a la disponibilidad presupuestaria, conforme establece el Informe Técnico No. RRHH.HVCH.BJO.N° 02/2023.

CLAUSULA DÉCIMA SEGUNDA. (CAUSALES DE RESOLUCIÓN). - Quedará disuelto o terminado ocurrido el cumplimiento del plazo de vigencia del mismo o por causas que motiven su resolución o haya desaparecido el objeto del mismo, y/o por causas que motiven su resolución, o cuando concurra alguna de las siguientes causales:

- a) Por común acuerdo o voluntad propia de las partes suscribientes.
- 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.
- d) Incumplimiento de una o varias cláusulas del presente convenio por cualquiera de las partes.
- e) Por hechos sobrevinientes que imposibiliten el cumplimiento de las obligaciones de cualquiera de las partes.

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.

CLAUSULA DÉCIMA TERCERA (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.

CLAUSULA DECIMA CUARTA. (COORDINACIÓN Y DOMICILIO DE COMUNICACIONES). Los responsables de la Coordinación del presente Convenio Interinstitucional serán las instancias que acrediten las partes, como señala a continuación:

Por el Servicio Departamental de salud de Tarija (SEDES-TARIJA) con domicilio fijado en la Avenida Potosí N° 543 entre Junín y Santa Cruz de la ciudad de Tarija o por el Teléfono 46643266-46643267 Fax 46643268.

Por la DEFENSORÍA DEL PUEBLO, señala por domicilio procesal en la calle Ingavi N° 789 Esq. Ramón Rojas, El Molino, Telf./Fax: (4) 6116444 - 6112441.

CLAUSULA DÉCIMA QUINTA. (CONFORMIDAD Y ACEPTACIÓN). - En señal de conformidad y aceptación con todas y cada una de las cláusulas estipuladas en el presente Convenio Interinstitucional y sin que medie presión, dolo o vicio de nulidad, comprometiéndose a su fiel y estricto cumplimiento, firman el presente Convenio Interinstitucional Interinstitucional suscribiendo en señal de constancia en 5 ejemplares con el mismo tenor y validez, en el Departamento de Tarija - Bermejo, a los diez (10) días del mes de febrero del año dos mil veintitrés.



Dr. Nils Alberto Casson Rodríguez
DIRECTOR TÉCNICO
SEDES - TARIJA



Abg. Pedro Francisco Callisaya Aro
DEFENSOR DEL PUEBLO
LA PAZ - BOLIVIA