



DEFENSORÍA DEL PUEBLO



CONVENIO INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO Y HOSPITAL REGIONAL SAN JUAN DE DIOS

Se suscribe el presente Convenio Interinstitucional entre la Defensoría del Pueblo y Hospital Regional San Juan de Dios de la ciudad de Tarija, sujeto a las siguientes cláusulas y condiciones:

PRIMERA (PARTES INTERVINIENTES).- Intervienen en la suscripción de este Convenio:

- a) **La DEFENSORÍA DEL PUEBLO**, representada legalmente por Pedro Francisco Callisaya Aro, en 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 23 de septiembre de 2022, con domicilio en Calle Colombia N° 440, Zona San Pedro de la ciudad de La Paz, que en adelante y a efectos del presente convenio se denominará: **LA DEFENSORÍA**.
- b) **EL HOSPITAL REGIONAL SAN JUAN DE DIOS**, representada legalmente por Dulfredo Ozuna Viscarra, con C.I. N° 3965976, en calidad de Director, designado en virtud al Decreto Ejecutivo N° 001/2024 de 21 de febrero de 2024, con domicilio Junín S/N de la ciudad de Tarija, con facultades establecidas por ley, debidamente facultado para la firma del presente documento, que en adelante y a efectos del presente convenio se denominará: **EL HOSPITAL**.

Para fines del presente documento, cuando se refiera a ambas instituciones se las denominará “**LAS PARTES**”.

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. 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.

EL HOSPITAL Regional San Juan de Dios, se constituye en una institución de Tercer Nivel de atención a la población. Que por supremacía de la norma y 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 y 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 función suprema y primera responsabilidad financiera. Se priorizará la promoción de la salud y la prevención de las enfermedades.

El 29 de abril de 2022, la Defensoría del Pueblo y Hospital Regional San Juan de Dios, suscribieron un Convenio Interinstitucional, con el objeto de crear e implementar las oficinas del Defensor del Paciente al interior del mencionado nosocomio.

TERCERA (OBJETO).- El objeto del presente Convenio Interinstitucional es dar continuidad al funcionamiento de la oficina del Defensor del Paciente al interior del Hospital Regional San Juan de Dios de la ciudad de Tarija, 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.

CUARTA (DE LAS OBLIGACIONES).- Para cumplir con el objeto del presente Convenio, las partes intervinientes tendrán las siguientes obligaciones:

- **LA DEFENSORÍA**, realizará seguimiento y 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 la o el Defensor del Paciente.
- **EL HOSPITAL** Regional San Juan de Dios, dará continuidad al funcionamiento, fortalecimiento y sostenibilidad de la Oficina del Defensor del Paciente, al efecto debe realizar todas las gestiones necesarias para garantizar su permanencia en el nosocomio.



DEFENSORÍA DEL PUEBLO



QUINTA (FUNCIONES DEL DEFENSOR O DEFENSORA DEL PACIENTE).- El servidor 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) Indagar y recolectar información sobre los reclamos registrados contra del personal médico, enfermeras, enfermeros y personal administrativo.
- d) Gestionar una solución a los reclamos planteados por los pacientes o familiares en el marco de sus competencias.
- e) Derivar el reclamo a las instancias competentes descritas en normativa reglamentaria para la atención del caso, cuando no sea de su competencia conforme el objeto del convenio.
- 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, con copia al Director del Hospital, debido a que por procedimiento interno el conflicto puede ser resuelto en dicha instancia.
- g) Identificar problemáticas al interior del establecimiento de salud como resultado de los reclamos recibidos e informar al Director del Hospital para la gestión correspondiente.
- h) Proponer soluciones y acciones de prevención tendientes a mejorar la atención a los pacientes.
- i) Emitir recomendaciones generales al Director del Hospital 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 y Unidad de Gestión de Calidad, temas como la provisión de medicamentos para pacientes de escasos recursos o un plan de pagos para la atención brindada.
- k) Coordinar con la Unidad de Gestión de Calidad y Unidad de Información Educativa y Comunicación del Hospital, para la realización de actividades a su cargo.
- l) Reportar periódicamente los casos de denuncias presentados mediante el Sistema de Registro y Administración de Reclamos del Defensor del Paciente, ante el Director y Defensoría del Pueblo.

- m) Aplicar el plan de trabajo adjunto al presente Convenio que forma parte imprescindible del documento.
- n) Registrar e informar al Director del Hospital 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,
- o) Generar reportes del Sistema de Registro y Administración de Reclamos del Defensor del Paciente, de manera mensual, anual y a requerimiento de la Dirección del **HOSPITAL**.
- p) Emitir informes mensuales de actividades al Director del Hospital y Defensoría del Pueblo.

SEXTA (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.

SÉPTIMA (VIGENCIA).- El presente Convenio tendrá vigencia a partir de su suscripción por un periodo de dos años. En caso de existir mutuo acuerdo entre partes, se suscribirá la renovación del mismo mediante adenda expresa previamente consensuada entre las partes luego de la evaluación de los resultados alcanzados.

OCTAVA (PRESUPUESTO).- La celebración del presente Convenio, no implica erogación de gastos adicionales a los previstos en el presupuesto de ambas instituciones.

NOVENA (ELABORACIÓN DE REGLAMENTO).- **LAS PARTES**, elaborarán el Reglamento de Funcionamiento de las Oficinas del Defensor del Paciente, en el plazo de 3 meses, es decir, noventa (90) días posterior a ello, será aprobada mediante Resolución Administrativa del Consejo Técnico o instancia correspondiente del Hospital.

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.
- 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 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



DEFENSORÍA DEL PUEBLO



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 forma parte del Convenio original y entrará en vigencia en el momento en el que sea suscrito por las partes o sus representantes.

DÉCIMA SEGUNDA (CONFORMIDAD).- LA DEFENSORIA y EL HOSPITAL Regional San Juan de Dios, declaran su conformidad con todas y cada una de las cláusulas precedentes, comprometiéndose a su fiel y estricto cumplimiento, suscribiendo en señal de constancia en cuatro (4) ejemplares con el mismo tenor y validez, a los 07 días del mes de agosto del 2024.

Pedro Francisco Callisaya Aro
DEFENSOR DEL PUEBLO

Dulfredo Ozuna Viscarra
DIRECTOR DEL HOSPITAL REGIONAL
SAN JUAN DE DIOS

