

## Qué gestiones realizamos

- ✓ El Defensor del Paciente podrá apersonarse a cualquier dependencia del hospital para obtener información y solicitar documentación que sea importante para atender el reclamo.
- ✓ Convocar a cualquier funcionario o funcionaria de la institución, sea del área de salud, administración, servicios, jefaturas, laboratorios u otros para investigar o solucionar los reclamos.
- ✓ Gestionar reuniones con los servidores públicos involucrados y las autoridades correspondientes.
- ✓ Recomendar la elaboración de Comunicaciones Internas específicas con el objeto de agilizar procesos u otras acciones.
- ✓ Apoyar, cuando sea posible, la provisión de medicamentos sin costo o a costo mínimo para el paciente, cuando éste carezca de los recursos suficientes para adquirirlos, en acuerdo con la administración del hospital.
- ✓ Propiciar o promover acuerdos y soluciones racionales entre el paciente o sus familiares y el hospital, cuando estos no cuenten con los recursos para pagar de inmediato la atención recibida, evitando que se vulneren los derechos de ambos.
- ✓ Realizar recomendaciones generales para mejorar el servicio del Hospital Roberto Galindo

“ Debe entenderse que la salud no es una mercancía ni un privilegio, es un derecho fundamental, fruto de luchas sociales y políticas, que no fue ni será una concesión del Estado”.

(Rolando Villena, Defensor del Pueblo)



DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

## LA SALUD ES UN DERECHO FUNDAMENTAL

Los ciudadanos y las ciudadanas sin discriminación alguna deben recibir una atención en salud oportuna, apropiada, accesible, de calidad y con calidez. El derecho a la salud está estrechamente vinculado con el ejercicio de otros derechos humanos tales como al trabajo, a la educación, a la dignidad humana, a la no discriminación, a la igualdad y a la información.

En Bolivia, la salud como un derecho humano fundamental está respaldada por la Constitución Política del Estado que contiene cerca de 40 artículos referidos al tema. Los principales artículos señalan que: “Todas las personas tienen derecho a la salud” (Art. 18.I). “El Estado garantiza el acceso sin exclusión ni discriminación alguna” (Art. 18.II).

Existen numerosas disposiciones internacionales que reconocen a la salud como derecho humano fundamental, tales como la Declaración Universal de los Derechos Humanos y el Pacto Internacional de Derechos Económicos Sociales y Culturales.

Todas las personas necesitan servicios de calidad que se caractericen por la atención oportuna, información, trato respetuoso y considerado, comprensión, amabilidad y resolución de los problemas que plantea el ciudadano cuando hace uso del servicio de salud.

No permita que su derecho sea vulnerado, presente su reclamo al Defensor del Paciente.



# Defensor del Paciente

HOSPITAL HUMBERTO GALINDO TERÁN

DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA



TRÍPTICO INFORMATIVO



## ¿Por qué se crea el Defensor del Paciente?

La Defensoría del Pueblo vigila y protege a las personas, en casos de vulneración de su derecho a la salud, incluyendo la falta de acceso y atención con calidad, la mala praxis, la discriminación o la desatención a poblaciones vulnerables.

En el 2012 la Defensoría del Pueblo promovió e impulsó el modelo de vigilancia participativa con la creación de oficinas del Defensor del Paciente en hospitales públicos y de seguridad social, siendo el Hospital General Roberto Galindo Terán de la ciudad de Cobija la primera experiencia en el país.

El objetivo de la oficina del Defensor del Paciente es informar, orientar y atender denuncias relacionadas al maltrato, dilación en la atención de pacientes o en trámites administrativos, y otras referentes a los servicios que presta el hospital.



## ¿Cuáles son nuestras atribuciones?

- ✓ Informar y orientar al paciente y sus familiares sobre los trámites administrativos que deben realizar, los derechos que tiene y las obligaciones que asume al momento de ingresar al centro de salud, tanto para consulta externa como en calidad de interno o interna.
- ✓ Atender, investigar y gestionar los reclamos relacionados al maltrato, dilación en la atención de pacientes o en trámites administrativos y otros referidos al servicio prestado por el hospital.
- ✓ Derivar a las instancias competentes los casos en los cuales no tenga atribución.
- ✓ Emitir recomendaciones al Director del Hospital para mejorar los servicios y prevenir vulneración de derechos.
- ✓ Informar en forma periódica al SEDES y a la Defensoría del Pueblo sobre los casos atendidos y derivados a otras instancias.
- ✓ Las denuncias que presente serán reservadas y sólo podrán ser conocidas por el Defensor del Paciente, el Director del Hospital y el o la Representante del Defensor del Pueblo.

## ¿Quién supervisa al Defensor del Paciente?

El SEDES supervisará el trabajo de las oficinas del Defensor del Paciente en coordinación con la Dirección del hospital y la Defensoría del Pueblo.

## ¿Cómo presentar un reclamo?

- ✓ De manera verbal o por escrito en las oficinas de Defensor del Paciente del Hospital Roberto Galindo Terán.
- ✓ El reclamo lo puede hacer la persona afectada o sus familiares.
- ✓ Identificarse con sus datos personales, y pudiendo solicitar la reserva de su identidad.
- ✓ Proporcionar los datos de la persona afectada, describir los hechos, identificar al personal médico o administrativo o el servicio (emergencia, consulta externa u hospitalización) donde se hubieran afectado sus derechos y dejar un número telefónico de referencia.

**Póngase en contacto con nosotros**

**Llámenos si desea más información sobre el Defensor del Paciente.**

**Hospital Roberto Galindo**  
Barrio 11 de Octubre Av. Manuripi  
Telf. (591) 842-2017

**Defensoría del Pueblo**  
Calle Cochabamba Nº 86 Lado entrada Paseo Junín  
Telf. (591) 842-3888  
Cobija - Pando