



CONVENIO INTERINSTITUCIONAL ENTRE EL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE COLCAPIRHUA Y LA DEFENSORIA DEL PUEBLO PARA LA IMPLEMENTACION DE LA OFICINA DE “DEFENSOR DEL PACIENTE”

Se suscribe el presente **CONVENIO INTERINSTITUCIONAL ENTRE EL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE COLCAPIRHUA Y LA DEFENSORIA DEL PUEBLO** para la implementación de la oficina de “DEFENSOR DEL PACIENTE”, sujeto a las siguientes cláusulas y condiciones:

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

- 1.1. 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: “DEFENSORÍA”.
- 1.2. **EL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE COLCAPIRHUA**, legalmente representado por el Ing. José Nelson Gallinate Torrico, con C.I. 4466427-Cbba, en su calidad de Alcalde Municipal del Gobierno Autónomo Municipal de Colcapirhua, conforme a Testimonio del Acta de Juramento de Posesión de fecha 03 de mayo de 2021, ministrado por el Juez del Juzgado Público Mixto Civil y Comercial de Familia e Instrucción Penal N°1 Colcapirhua, Dr. Danny Roberto Knaut Vilaseca y la Resolución Municipal N° 22/2021 de fecha 03 de mayo de 2021 emitida por el H. Concejo Municipal de Colcapirhua, quien en lo sucesivo y para efectos del presente documento se denominará: **EL G.A.M. COLCAPIRHUA**.
- 1.3. Para fines del presente documento, cuando se refiera a ambas instituciones se las denominará las “PARTES”.

CLAUSULA SEGUNDA (ANTECEDENTES).-

2.1. 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 en el marco de sus funciones, así como de mejorar la relación médico – paciente, la calidad en el servicio que prestan y evitar la vulneración al derecho a la salud.

2.2. El G.A.M. COLCAPIRHUA, creada mediante Ley 579 del 15 de abril de 1985 durante la presidencia de Hernán Siles Suazo, modificada y ratificada por una ley del 18 de marzo de 1987 en el Gobierno de Víctor Paz Estensoro, es una institución pública, reconocido mediante la Constitución política del Estado Plurinacional y actúa dentro los principios de autonomía y autogestión, en sujeción a lo dictaminado por la Ley marco de autonomías Andrés Ibáñez N° 031, en su Título III Cap. II de la Autonomía Municipal y la Ley N° 482 de Gobiernos Autónomos Municipales, 9 de enero de 2014, en el Numeral 25 del Artículo 26 establece dentro de sus facultades del Alcalde el de **SUSCRIBIR CONVENIOS Y CONTRATOS**.

Asimismo El Gobierno Autónomo Municipal de Colcapirhua en base a sus competencias y facultades emitió y promulgo la Ley Municipal N° 009 de Contratos y Convenios, el mismo que *“Establece y señala expresamente la regulación para la **suscripción de los Contratos y Convenios, por parte del Ejecutivo Municipal** y los alcances de las competencias del legislativo Municipal, señalando en su artículo 5. *“...Convenios Interinstitucionales, serán vinculantes y de cumplimiento obligatorio para las Partes, tienen **FUERZA DE LEY**.*”*

Por otra parte la Red Funcional Municipal de Salud Colcapirhua cuenta con el Hospital de Segundo Nivel “Andrés Cuscheri “ acreditado como tal, así también se cuenta con un (1) Centro de Salud Integral y cuatro (4) Centros de Salud Ambulatorios de Primer Nivel, para la atención a todos aquellos pacientes con diferentes patologías y/o enfermedades. En ese sentido la implementación de la oficina de **“DEFENSOR DEL PACIENTE”** se encuentra de acuerdo con los objetivos y forma parte de las políticas del **G.A.M. COLCAPIRHUA** que es el de mejorar el acceso al Derecho a la Salud en el municipio a través de la promoción de una atención con calidad y calidez a los pacientes.

CLAUSULA TERCERA (OBJETO).- El objeto del presente Convenio Interinstitucional es implementar la oficina del **“DEFENSOR DEL PACIENTE”** en ambientes del Hospital Andrés Cushieri del Municipio de Colcapirhua, 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 CUARTA (DE LAS OBLIGACIONES). - Para cumplir con el objeto del presente Convenio, **LAS PARTES** intervinientes tendrán las siguientes responsabilidades y obligaciones:

4.1.- La DEFENSORÍA,

a.-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.

b.-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.

c.- Designara un responsable para realizar el seguimiento y coordinación durante la ejecución del convenio, debiendo realizar las acciones que sean inherentes para su cumplimiento de forma oportuna, hasta su conclusión



4.2.- EL G.A.M. COLCAPIRHUA,

a.- La implementación y funcionalidad de la oficina del **DEFENSOR DEL PACIENTE** en instalaciones del establecimiento de salud Hospital Andrés Cushman, que mediante los procedimientos internos se designara a un (1) funcionario para la atención de dicha oficina, quien desarrollará su funciones en un ambiente adecuado y accesible a los usuarios en el propio hospital; asimismo, debiendo facilitar el equipamiento necesario (computadora e impresora) y el acceso a internet que permitirá el uso del sistema informático ajustado para el registro de reclamos.

b.- La Secretaria Municipal Administrativo y Financiera y la Dirección Administrativo Municipal de Salud, quedaran encargadas de realizar las gestiones necesarias para el cumplimiento del anterior inciso (a), debiendo realizar las acciones que sean inherentes de forma oportuna, hasta la conclusión del presente convenio.

4.3.- **LAS PARTES** aplicarán el plan de trabajo adjunto, que forma parte imprescindible del presente Convenio.

CLAUSULA QUINTA (FUNCIONES DEL DEFENSOR O DEFENSORA DEL PACIENTE). - El servidor público asignado a la oficina del Defensor del Paciente, tendrá las siguientes funciones generales, enunciativas y no limitativas de:

- 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) En el marco de la responsabilidad por la función pública, derivar el reclamo y/o denuncias 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 acciones con el Gestor de Calidad para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos.
- k) 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.
- 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.
- m) Emitir informes mensuales de actividades.
- n) Otras que se asignen por mandato superior.

CLAUSULA SÉXTA (REGLAMENTACIÓN).- **EL G.A.M. COLCAPIRHUA** en un plazo no mayor a 30 días hábiles a partir de la instalación de las oficinas del Defensor del Paciente en Hospital Andrés Cushman, aprobará el Reglamento

de Funcionamiento de las Oficinas del Defensor del Paciente, a través del instrumento idóneo para su vigencia y estricto cumplimiento.

CLAUSULA SEPTIMA (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 OCTAVA (MODIFICACIONES). 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 y de manera escrita 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 NOVENA (RELACIÓN LABORAL).- Las **PARTES**, convienen que el personal designado 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 DECIMA (VIGENCIA).- El presente Convenio tendrá vigencia a partir de su suscripción por un periodo de dos (2) años. En caso de existir mutuo acuerdo entre partes, se suscribirá la renovación del mismo mediante acta expresa previamente consensuada entre las partes luego de la evaluación de los resultados alcanzados.

CLAUSULA DÉCIMA PRIMERA (CAUSALES DE RESOLUCIÓN).- El presente Convenio podrá ser resuelto cuando concurra alguna de las siguientes causales:

- a.- Por incumplimiento de alguna de las cláusulas del presente Convenio.
- b.- Por mutuo acuerdo, tanto del **EL G.A.M. COLCAPIRHUA**, como la **DEFENSORÍA**, previa justificación adecuada, con constancia de recepción, podrán dar por resuelto el presente Convenio, dando a conocer su intención a la otra parte con quince (15) días hábiles de anticipación.
- c.- Por motivos de fuerza mayor o caso fortuito que afecten a ambas **PARTES**, que imposibiliten el cumplimiento del Convenio.
- d. Por incumplimiento a principios éticos y actuación de mala fe.

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.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. - (COMUNICACIONES y DOMICILIO). Las **PARTES** señalan como domicilio para la recepción de correspondencia, avisos y otros señalan los siguientes domicilios:

1. El **G.A.M. COLCAPIRHUA**, se encuentra ubicado en la Plaza 15 de abril S/N Zona Central, esquina calle Nataniel/acera sudeste, teléfono: 4269983 – 5.
2. La **DEFENSORÍA** ubicada en la calle 16 de Julio y Plazuela Constitución, lado del banco BNB, Telf. 4118908-4140745.



CLAUSULA DÉCIMA TERCERA (CONFORMIDAD).- LA DEFENSORÍA y el G.A.M. COLCAPIRHUA, 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, en la ciudad de Cochabamba, a los 16 días del mes de julio del año 2024.

Dr. Pedro Francisco Callisaya Aro
DEFENSOR DEL PUEBLO

Ing. José Nelson Gallinate Torrico
ALCALDE
GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE COLCAPIRHUA

Ing. J. Nelson Gallinate Torrico
ALCALDE
GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL
COLCAPIRHUA



Imprime
anverso
y reverso



**PLAN DE TRABAJO
DEFENSOR DEL PACIENTE
HOSPITAL "ANDRES CUSCHIERI"**

N°	OBJETIVOS	RESPONSABILIDAD HOSPITAL/SEDES/GAM	RESPONSABILIDAD DEFENSORIA DEL PUEBLO	FECHA	INDICADOR
1	Designación de la o el Defensor del Paciente	Designación con memorándum		7 días a partir de la suscripción del convenio	Defensor del Paciente designado
2	Oficina del Defensor(a) del Paciente	Habilitación de una oficina para el Defensor(a) del Paciente		15 días a partir de la suscripción del convenio	Oficina del Defensor del Paciente instalada
3	Equipamiento Oficina del Defensor de Paciente	Dotar equipo de computación (con acceso a internet), impresora y mobiliario necesario para el funcionamiento		30 días a partir de la suscripción del convenio	Oficina del Defensor del Paciente habilitada
4	Aprobación del Reglamento de funcionamiento del Defensor del Paciente	Aprobación con normativa institucional	Seguimiento e incidencia	45 días a partir de la suscripción del convenio	Disposición que aprueba el Reglamento de funcionamiento del Defensor del Paciente



5	Capacitación al Defensor Paciente	Generar el espacio y lugar de la capacitación	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación sobre atribuciones y manejo del Sistema Informático de Registro de Reclamos Entrega de usuario y contraseña para acceso al Sistema 	5 días a partir de la designación de la o el Defensor del Paciente	Defensor (a) del Paciente capacitado
6	Capacitación sobre Derechos Humanos	Generar el espacio para la capacitación al personal del Hospital	Capacitar al personal del Hospital sobre Derechos Humanos	60 días a partir de la suscripción del convenio o de la solicitud del Hospital	Personal de salud capacitado
7	Seguimiento al funcionamiento de la(s) oficina(s) del Defensor Paciente	Seguimiento permanente al funcionamiento de la oficina	Seguimiento periódico en el Hospital sobre el trabajo realizado por las y los defensores del paciente	Trimestral – Semestral o de acuerdo a necesidades	Defensor del Paciente evaluado
8	Evaluación del funcionamiento de la(s) oficina(s) del Defensor Paciente	Evaluación del trabajo de la(s) oficina(s) del Defensor(a) del Paciente (casos atendidos y registrados)	Evaluación del trabajo de la(s) oficina(s) del Defensor(a) del Paciente (casos atendidos y registrados)	Una vez al año	