

CONVENIO INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO Y EL HOSPITAL ROBERTO GALINDO TERÁN

Se suscribe el presente Convenio Interinstitucional entre la Defensoría del Pueblo y el Hospital Roberto Galindo Terán, 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 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, que para efectos del presente Convenio se denominará: **DEFENSORÍA**.
- b) **EL HOSPITAL ROBERTO GALINDO TERÁN**, representado legalmente por el **Dr. José Antonio Aguilar Jiménez**, en su condición de **Director**, designado mediante Memorando N° 09/2023, de fecha, 3 de febrero de 2023, emitido por el Director Técnico del SEDES Pando, 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).- I. **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.

II. EL HOSPITAL, fue creado el 15 de noviembre de 1950; y refundando el 26 de junio de 1994, es un Hospital Público de Segundo Nivel, con sede en la ciudad de Cobija; y se caracteriza por otorgar prestaciones de salud con calidad y calidez, en busca de lograr la satisfacción del cliente cumpliendo las normas y reglamentos de atención inmediata, para contribuir en el desarrollo humano del Municipio de Cobija; mismo, que es único Hospital de Segundo Nivel que atiende a los 15 municipios del Departamento de Pando.

En fecha 5 de noviembre de 2012, la Defensoría del Pueblo, el Servicio Departamental de Salud Pando y Hospital Roberto Galindo Terán, suscribieron un Convenio Interinstitucional, con el objeto de crear e implementar las oficinas del Defensor del Paciente al interior del mencionado nosocomio.

Posteriormente, mediante OFICIO NE/DP/DDPN/2022/198, de fecha, 22 de agosto de 2023, la Defensoría del Pueblo, a través de la Delegación Departamental de Pando, solicitó la renovación del Convenio suscrito entre ambas partes; adjuntando la propuesta de Convenio y el Plan de Trabajo.

TERCERA (DEL OBJETO).- El objeto del presente Convenio Interinstitucional es dar continuidad al funcionamiento de la Oficina del Defensor del Paciente del Hospital Roberto Galindo Terán, 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. Además, programará visitas de forma periódica al establecimiento de salud (H.R.G.T.), con el objetivo de recolectar información sobre los reclamos y/o casos conocidos durante el servicio prestado por el Defensor del Paciente.
- **EL HOSPITAL**, dará continuidad al funcionamiento, fortalecimiento y sostenibilidad de la Oficina del Defensor del Paciente; debiendo realizar todas las gestiones necesarias para garantizar su permanencia en el hospital, correspondiendo 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.

- **LAS PARTES**, aplicarán el Plan de Trabajo adjunto al presente Convenio que forma parte imprescindible del mismo.

QUINTA (DE LAS FUNCIONES DEL DEFENSOR O DEFENSORA DEL PACIENTE).- El servidor público de salud 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 a las máximas autoridades ejecutivas con el objeto de mejorar el servicio que presta el establecimiento de salud y prevenir la vulneración de derechos.
- j) Reportar periódicamente los casos de denuncias presentados mediante el sistema de registro y administración de reclamos del Defensor del Paciente.
- 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 acciones que tiendan a cumplir el objetivo del presente convenio.

SEXTA (REGLAMENTACIÓN).- EL HOSPITAL en un plazo no mayor a 45 días a partir de la suscripción del presente convenio, aprobará el Reglamento de Funcionamiento de las Oficinas del Defensor del Paciente, a través del instrumento idóneo para su vigencia y estricto cumplimiento.

SÉPTIMA (DE LAS 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.

OCTAVA (DE LA 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 (DE LA VIGENCIA).- El presente Convenio tendrá vigencia a partir de la fecha de suscripción el mismo, por un periodo de dos (2) 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.

DÉCIMA (DE LAS 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.

DÉCIMA PRIMERA (DE LAS MODIFICACIONES AL CONVENIO).- El presente 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 (DEL PRESUPUESTO).- La celebración del presente Convenio, no implica erogación de gastos adicionales a los previstos en el presupuesto de ambas instituciones.

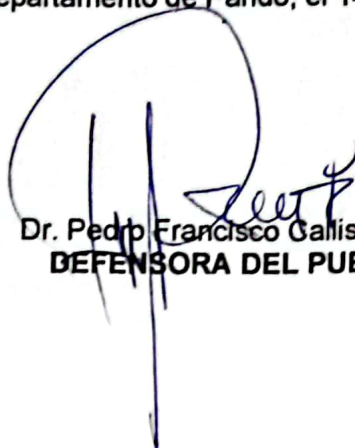
DÉCIMA TERCERA (DE LA CONFORMIDAD).- LA DEFENSORIA y EL HOSPITAL declaran su conformidad con todas y cada una de las cláusulas precedentes; comprometiéndose a su fiel y estricto cumplimiento, suscribiendo en señal de constancia



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA



en cuatro (4) ejemplares con el mismo tenor y validez, en la ciudad de Cobija, capital del Departamento de Pando, el 14 de septiembre de 2023.


Dr. Pedro Francisco Gallisaya Aro
DEFENSORA DEL PUEBLO


Dr. José Antonio Aguilar Jiménez
DIRECTOR DEL HOSPITAL ROBERTO GALINDO TERÁN