

## CONVENIO INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO Y EL HOSPITAL METODISTA

Se suscribe el Convenio Interinstitucional entre la Defensoría del Pueblo y el Hospital Metodista de la ciudad de La Paz, 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 esta ciudad, que para efectos del presente Convenio se denominará: **DEFENSORÍA**.
  
- b) El **HOSPITAL METODISTA** representada legalmente por la Dra. Fency Fabiola Pacheco Quisbert, en su condición de **ADMINISTRADORA GENERAL Y REPRESENTANTE LEGAL**, conforme el Testimonio N° 319/2023 de fecha 25 de enero de 2023, otorgado por la Notaría de Fe Publica N° 71, con domicilio en la Av. 14 de Septiembre N° 5809, calle 12 Obrajes de esta ciudad, que en adelante y a efectos del presente convenio se denominará: **EL HOSPITAL**.

**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 de 13 de diciembre de 2016. En ese contexto, la Defensora o el Defensor del Pueblo, de conformidad al numeral 14 del 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, la Defensoría del Pueblo se ha propuesto impulsar la creación e implementación de las oficinas del Defensor del Paciente, entendidas como aquellas instancias que tienen como función 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.

**EI HOSPITAL METODISTA** es una institución cuya finalidad es mejorar la salud de la comunidad y del mundo estableciendo el estándar de excelencia en educación médica, investigación y atención clínica, diversa e inclusiva. El Hospital Metodista educa a estudiantes de medicina, científicos, profesionales de la salud y al público; lleva a cabo investigaciones biomédicas; y proporciona medicina centrada en el paciente para prevenir, diagnosticar y tratar enfermedades humanas.

**TERCERA (OBJETO).**- El objeto del presente Convenio Interinstitucional es crear e implementar la oficina del Defensor del Paciente al interior del Hospital Metodista de la ciudad de La Paz; 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 (OBLIGACIONES).**- Para cumplir el objeto del presente Convenio, las partes intervinientes tendrán las siguientes obligaciones:

- **LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO**, impulsará la implementación de la oficina del Defensor del Paciente en el Hospital Metodista de la Ciudad de La Paz, brindará el apoyo técnico referente a la capacitación en sus atribuciones y competencias y la instalación del Sistema Informático de Gestión de Reclamos, así como talleres de capacitación en Derechos Humanos a los funcionarios, efectuará visitas de forma periódica al nosocomio con el objetivo de recabar información sobre los reclamos y/o casos conocidos durante el servicio prestado por la oficina del Defensor del Paciente.
- **EI HOSPITAL**, implementará y dará funcionalidad a la oficina del Defensor del Paciente en instalaciones de su establecimiento de salud, designando a través de sus mecanismos internos de personal a un funcionario para la atención de dicha oficina, quien desarrollará su función en un ambiente adecuado y accesible a los usuarios en el propio hospital.



**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA



**HOSPITAL METODISTA**

Asimismo, realizará todas las gestiones necesarias para garantizar su permanencia en el nosocomio, debiendo facilitar el equipamiento necesario (computadora e impresora) y el acceso a internet que permitirá el uso del sistema informático de registro de reclamos.

**QUINTA (DE LAS FUNCIONES DEL DEFENSOR O DEFENSORA DEL PACIENTE).-** El Defensor o Defensora del Paciente tendrá las siguientes funciones:

- 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 hospital 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 hospital y prevenir la vulneración de derechos.
- j) Emitir informes mensuales de actividades.

**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, precautelando la consecución del objeto y condiciones estipuladas en el presente convenio.

**SÉPTIMA (REGLAMENTACIÓN).**- EL HOSPITAL en un plazo no mayor a 30 días a partir de la instalación de la oficina del Defensor del Paciente en su establecimiento, aprobará el Reglamento de Funcionamiento de las Oficinas del Defensor del Paciente, a través del instrumento idóneo para su vigencia y estricto cumplimiento.

**OCTAVA (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 (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 adenda expresa previamente consensuada entre las partes luego de la evaluación de los resultados alcanzados.

**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.

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

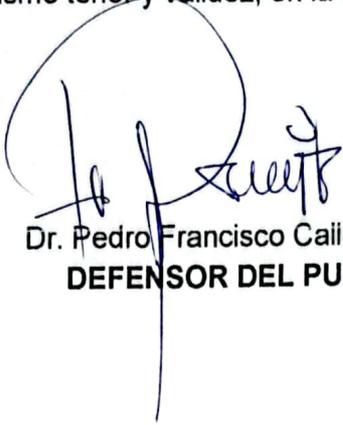


**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA



**HOSPITAL METODISTA**

**DÉCIMA TERCERA (CONFORMIDAD).**- La **DEFENSORÍA** 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 en cuatro (4) ejemplares con el mismo tenor y validez, en la ciudad de La Paz, a los once días del mes de abril del año 2023.



**Dr. Pedro Francisco Callisaya Aro**  
**DEFENSOR DEL PUEBLO**



**Dra. Francy Fabiola Pacheco Quisbert**  
**ADMINISTRADORA GENERAL**  
**HOSPITAL METODISTA**