

CONVENIO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO Y TES – TECNOLOGÍAS EN SALUD S.A.

Se suscribe el presente Convenio Interinstitucional entre **TES – TECNOLOGÍAS EN SALUD S.A.**, propietaria de la Clínica Bienestar y la **DEFENSORÍA DEL PUEBLO**, 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 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”.
- b) **TES-TECNOLOGIAS EN SALUD S.A.** representada legalmente por el Lic. Fernando Andrés Cuevas Aguirre en su condición de **GERENTE GENERAL**, designado mediante Poder Notariado Nro. 170/2019 emitido por la Notaría Pública del Dr. José Nava Barrero de fecha 30.05.2019, de fecha 30.05.2019, en adelante y a efectos del presente convenio se denominará **TES-TECNOLOGÍAS EN SALUD S.A.**

SEGUNDA (ANTECEDENTES).-

LA DEFENSORÍA, 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, 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. TES-TECNOLOGÍAS EN SALUD S.A., es una sociedad anónima legalmente constituida, con amplia experiencia en ofrecer servicios de salud de alta calidad, en todas las especialidades, intervenciones quirúrgicas mínimamente invasivas y cirugías en general. Su pilar de atención se centra en Salud Sexual y Reproductiva. Actualmente, cuentan con una clínica denominada BIENESTAR Servicios en Salud, ubicada en la Zona 16 de Julio, Calle Luis Torres, Nro. 388 y una sucursal ubicada en la Zona 12 de Octubre, Calle 5, Edificio Vela, Nro. 100.

TERCERA (OBJETO).-

El objeto del presente Convenio Interinstitucional es dar continuidad al funcionamiento de la oficina del Defensor del Paciente de la Clínica Bienestar de la ciudad de El Alto, que fue creada e implementada mediante el Convenio Interinstitucional de 19 de diciembre de 2019, 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 responsabilidades y obligaciones.

- **LA DEFENSORÍA**, realizará seguimiento y brindará previa coordinación con la dirección de la Clínica, 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 el Defensor del Paciente.
- **TES-TECNOLOGÍAS EN SALUD S.A.** 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 la clínica, 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.

QUINTA (DE LAS FUNCIONES DEL DEFENSOR O DEFENSORA DEL PACIENTE).-

El funcionario asignado por **TES-TECNOLOGÍAS EN SALUD S.A.** la a la oficina del Defensor del Paciente tendrá las siguientes funciones generales:

- P
- 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.
 - 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) Coordinar acciones con el Gestor de Calidad o las autoridades competentes para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos.
 - k) 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.
 - l) Remitir información a la Defensoría del Pueblo sobre los casos registrados.
 - m) Emitir informes mensuales de actividades.

SEXTA (REGLAMENTACIÓN).-

TES-TECNOLOGÍAS EN SALUD S.A 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 cumplimiento. Este Reglamento será coordinado con la Defensoría del Pueblo.

SÉPTIMA (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 (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 asumirán 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 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 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 (PRESUPUESTO).-

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

DÉCIMA TERCERA (CONFORMIDAD).- LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO y TES-TECNOLOGÍAS EN SALUD S.A declaran su conformidad con todas y cada una de las cláusulas precedentes, comprometiéndose a su fiel y estricto cumplimiento, en fe de ello firman al presente convenio en la ciudad de La Paz, a los doce días del mes de marzo de 2026.



Dr. Pedro Francisco Callisaya Aro
DEFENSOR DEL PUEBLO



Lic. Fernando Cuevas Aguirre
GERENTE GENERAL
TES - TECNOLOGÍAS EN SALUD S.A.