



El acuerdo lo suscriben las autoridades designadas conforme a la legislación vigente en el Estado Plurinacional de Bolivia.

CONVENIO MARCO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO y EL HOSPITAL VIRGEN DE CHAGUAYA

Se suscribe el presente Convenio entre la **DEFENSORÍA DEL PUEBLO** y el **HOSPITAL VIRGEN DE CHAGUAYA**, sujeto a las siguientes cláusulas y condiciones:

CLÁUSULA PRIMERA. - (PARTES INTERVINIENTES). Intervienen en la suscripción del presente Convenio:

1. La **DEFENSORÍA DEL PUEBLO**, representada legalmente por **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 23 de septiembre de 2022, con domicilio en calle Colombia No. 440 de la zona de San Pedro de la ciudad de La Paz, que para efectos del presente Convenio se denominará: "LA DEFENSORÍA".

2. El **HOSPITAL VIRGEN DE CHAGUAYA TERCER NIVEL DE BERMEJO**, representado legalmente por el **Dr. Jimmy Huanca Camacho**; en su calidad de Director Médico Interino del Hospital Virgen de Chaguaya, designado mediante Decreto Ejecutivo N°08/2025 de fecha 26/08/2025, otorgado por el Gobernador del Departamento de Tarija que en adelante y a efectos de presente convenio se denominará: "EL HOSPITAL".

3. Para fines del presente documento, cuando se refiera a ambas instituciones se las denominará: las "**PARTES**".

CLÁUSULA SEGUNDA. (ANTECEDENTES).-

EL HOSPITAL, al ser una Unidad Organizacional Desconcentrada, que de acuerdo al parágrafo I del artículo 31 de la ley departamental N° 500 de fecha 20 de marzo de 2025(Ley de Organización del Organo Ejecutivo Departamental de Tarija), concordante con el numeral 5, parágrafo 5, parágrafo III del artículo 24 y el numeral 18, parágrafo I del artículo 34 del Decreto Departamental N° 070/2021, se define a las Unidades Organizacionales Desconcentradas como aquellas instancias de naturaleza departamental, responsables de la ejecución de los programas, proyectos, servicios y operaciones necesarias que permitan concretar los objetivos de gestión sectorial en el marco de las políticas departamentales.

La Constitución Política del Estado (CPE) en su Artículo 18, parágrafo I, dispone que "Toda Persona tiene derecho a la Salud", estableciendo que el estado garantiza la inclusión y el acceso a la salud de todas las personas, sin exclusión ni discriminación alguna; asimismo el sistema único de salud será universal, gratuito, equitativo, intercultural, intercultural, participativo, con calidad, calidez y control social.

EL HOSPITAL, se constituye en una institución de Tercer Nivel de atención a la población, amparada en la Constitución Política del Estado Plurinacional todas las personas tienen derecho a la salud, el Estado garantiza la inclusión y el acceso a la salud de todas las personas, sin exclusión ni discriminación alguna. El Estado en todos sus niveles, protegerá el derecho a la salud, promoviendo políticas públicas orientadas a mejorar la calidad de vida, el bienestar colectivo y el acceso gratuito de la población a los servicios de salud. El Estado tiene la obligación indeclinable de garantizar y sostener el derecho a la salud, que

se constituye en una función suprema y primera responsabilidad financiera. Se priorizará la promoción de la salud y la Prevención de las enfermedades.

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 garantizar la continuidad de las oficinas del Defensor del Paciente, entendidas como aquellas instancias que tienen como funciones orientar, informar y la solución de reclamos, así como de mejorar la relación médico paciente, calidad en el servicio que prestan y evitar la vulneración al derecho a la salud.

CLÁUSULA TERCERA (OBJETO).- El presente Convenio tiene por objeto garantizar la continuidad de la oficina del Defensor del Paciente al interior del Hospital Virgen de Chaguaya de la ciudad de Bermejo, 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.

CLÁUSULA CUARTA. (OBLIGACIONES DE LAS PARTES). - Para el cumplimiento del objeto propuesto en las cláusulas precedentes, las partes intervenientes tendrán las siguientes obligaciones:

- **EL HOSPITAL** dará continuidad al funcionamiento, fortalecimiento y sostenibilidad de la Oficina del Defensor del Paciente, sujeto a disponibilidad presupuestaria; 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.

Asimismo, con la finalidad de mejorar la calidad de atención y dando cumplimiento a la Constitución Política del Estado, que en uno de sus acápitulos prioriza los derechos que tiene el usuario de ser atendido en forma oportuna eficaz y eficiente sin vulnerar los mismos, **EL HOSPITAL** se compromete a brindar un espacio adecuado para instalar la oficina del Defensor del Paciente.

- **LA DEFENSORÍA** realizará seguimiento y brindará previa coordinación con la dirección del hospital: a) Talleres sobre Derechos Humanos y capacitación al responsable de la Oficina del Defensor del Paciente sobre sus atribuciones y competencias; b) Manejo del Sistema Informático de Registro de Reclamos con el responsable de la Oficina del Defensor del Paciente; c) Programará y realizará 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; y d) Dotará de material informativo y de difusión sobre derechos humanos.

CLÁUSULA QUINTA. (FUNCIONES DEL DEFENSOR O DEFENSORA DEL PACIENTE).

El(la) servidor(a) público(a) asignado(a) 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, del Defensor del Pueblo.
- 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 con la Unidad de Trabajo Social temas como la provisión de medicamentos para pacientes de escasos recursos o un plan de pagos por la atención brindada, para evitar la retención de pacientes.
- k) Reportar periódicamente los casos de denuncias presentados mediante el sistema de registro y administración de reclamos del Defensor del Paciente.
- l) 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.

- m) Emitir informes mensuales de actividades de trabajo a la Unidad de Recursos Humanos de la Institución.
- n) Otras acciones que tiendan a cumplir el objeto del presente Convenio.

CLÁUSULA SEXTA (CONTROVERSIAS). - Las dudas o controversias que surjan en la ejecución del presente Convenio serán resueltas entre las **PARTES**, de mutuo acuerdo y previo análisis de las causas siguiendo las reglas de la buena fe y común intención, debiendo ambas desplegar sus mejores esfuerzos para lograr una solución armoniosa mediante el trato directo, el diálogo y la conciliación, de manera escrita y precautelando la consecución del objeto y condiciones estipuladas en el presente Convenio.

CLÁUSULA SÉPTIMA (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.

CLÁUSULA OCTAVA (VIGENCIA). - El presente Convenio entrará en vigencia a partir de su suscripción del mismo, por un periodo de **dos (2) años**; en caso de existir mutuo acuerdo entre partes, podrá ser ampliado o modificado el mismo mediante adenda expresa previamente consensuada entre las **PARTES**, luego de la evaluación de los resultados alcanzados.

CLÁUSULA NOVENA (PRESUPUESTO). - La celebración del presente Convenio, no implica erogación de gastos adicionales a los previstos en el presupuesto de ambas instituciones; asimismo el **HOSPITAL** dispondrá del personal encargado de la Oficina del Defensor del Paciente de acuerdo a la designación Interna y disponibilidad de Recursos Humanos, conforme al Registro de Personal de Acuerdo a la Unidad de Recursos Humanos con Memorándum de Designación Interna.

CLÁUSULA DÉCIMA (CAUSALES DE RESOLUCIÓN). - El presente Convenio quedará terminado ocurrido el cumplimiento del plazo de vigencia del mismo.

Asimismo, podrá ser resuelto por causas que motiven su resolución o haya desaparecido el objeto del mismo, o cuando concurra alguna de las siguientes causales:

- a) Por común acuerdo o voluntad propia de las partes suscriptores.
- 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.
- d) Por hechos sobrevinientes que imposibiliten el cumplimiento de las obligaciones de cualquiera de las partes, que no se limitan a fuerza mayor o caso fortuito.

Previo a dar por resuelto el convenio en forma unilateral por cualquiera de las partes suscriptores, 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 PRIMERA (MODIFICACIONES AL CONVENIO).- El convenio podrá modificarse en cualquier momento de su vigencia previo acuerdo de partes, para lo cual las instituciones suscriptores, 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 adenda 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.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. (CONFORMIDAD Y ACEPTACIÓN). - LA DEFENSORÍA y EL HOSPITAL declaran su conformidad y aceptación con todas y cada una de las cláusulas estipuladas en el presente Convenio Interinstitucional, comprometiéndose a su fiel y estricto cumplimiento, suscribiendo el presente Convenio en señal de constancia en tres (3) ejemplares con el mismo tenor y validez, en la ciudad de Tarija, a los diecisiete días (17) días del mes de septiembre de 2025.

Pedro Francisco Callisaya Aro
DEFENSOR DEL PUEBLO
DEFENSORÍA DEL PUEBLO DEL
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

Jimmy Huanca Camacho
DIRECTOR MÉDICO INTERINO DEL
HOSPITAL VIRGEN DE CHAGUAYA
TERCER NIVEL DE BERMEJO