



CONVENIO MARCO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO Y EL SEGURO SOCIAL UNIVERSITARIO BENI-BOLIVIA

Se suscribe el presente Convenio entre la Defensoría del Pueblo y el Seguro Social Universitario Beni- Bolivia, sujeto a las siguientes cláusulas y condiciones:

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: "**LA DEFENSORÍA**".
- 1.2. El **SEGURO SOCIAL UNIVERSITARIO BENI - BOLIVIA**, representada legalmente por el Dr. Virgilio Ortiz Camama con cédula de identidad N° 4180074, en su calidad de Gerente General en mérito a la Resolución de Directorio N° 10/2021 emitida por el Directorio del Seguro Social Universitario del Beni de fecha 24 de agosto de 2021, con domicilio legal en la Av. Cipriano Barace Nro. 680, quien en adelante y a efectos del presente convenio se denominará: "**EL SEGURO**".
- 1.3. Para fines del presente documento, cuando se refiera a ambas instituciones se las denominará: las "**PARTES**".

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, 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 **SEGURO**, es una institución gestora de salud de segundo nivel acreditada, que presta atenciones con calidad y calidez, líder en la prestación de servicios de salud, sólida, económica

con Recursos Humanos idóneos que posean altos valores éticos, compromiso institucional y tecnología de punta. Contribuyendo a las políticas del estado, pilares de salud, educación, deporte, soberanía y Transparencia en la Gestión Pública, con objetivos sólidos de fortalecer la atención integral en las prestaciones de enfermedad, maternidad y riesgos profesionales, con servicios de prevención y tratamiento de enfermedades transmisibles y no transmisibles, para lograr el bienestar de la población afiliada al Seguro Social Universitario, protegiendo la salud y la vida, así también Consolidar una administración transparente, eficaz y eficiente en el marco de la normativa vigente, que coadyuve a la atención en salud Seguro Social Universitario y Seguro Social Universitario Estudiantil. EL SEGURO se compromete a brindar un espacio adecuado para instalar la oficina del Defensor del Paciente.

TERCERA (OBJETO).- El objeto del presente Convenio Interinstitucional es implementar la oficina del Defensor del Paciente al interior del **Seguro Social Universitario** de la ciudad de Trinidad, 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 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. 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.
- **EL SEGURO**, implementará y dará funcionalidad a la oficina del Defensor del Paciente, designando a través de sus mecanismos internos de personal a un funcionario(a) para la atención de dicha oficina, quien desarrollará su función 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 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 acápite prioriza los derechos que tiene el usuario de ser atendido en forma oportuna eficaz y eficiente sin vulnerar los mismos, **EL SEGURO** se compromete a brindar un espacio adecuado para instalar la oficina del Defensor del Paciente

- Las **PARTES** se comprometen a cumplir el Plan de Trabajo, que forma parte imprescindible del presente Convenio.

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.



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA



SEGURO SOCIAL UNIVERSITARIO
Trabajo - Bien - Salud

- 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 (jurisdiccionales, policiales u otros según corresponda) 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) 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 del SSU o Gerencia del Seguro.
- 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) Remitir información a la Defensoría del Pueblo sobre la atención de reclamos.
- n) Emitir informes mensuales de actividades.

SEXTA (REGLAMENTACIÓN).- EL SEGURO en un plazo no mayor a cuarenta y cinco (45) 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 cumplimiento.

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 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.

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.

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

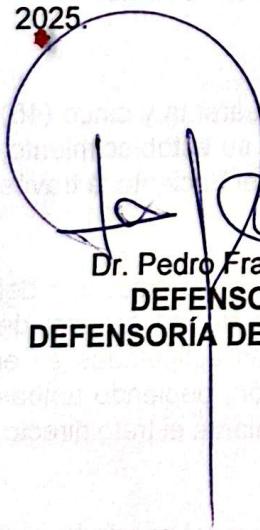
DÉCIMA PRIMERA (CAUSALES DE RESOLUCIÓN).- El presente Convenio podrá ser resuelto cuando concurra alguna de las siguientes causales:

- a) Por común acuerdo 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.

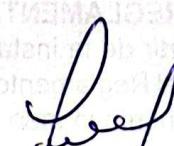
Previo a dar por resuelto el Convenio en forma unilateral por cualquiera de las partes suscriptores, se deberá hacer conocer su decisión de forma escrita a la otra parte, con treinta (30) días de anticipación señalando la causal de resolución, documento que será suficiente para la resolución del presente convenio.

DÉCIMA SEGUNDA (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.

DÉCIMA TERCERA (CONFORMIDAD).- **LA DEFENSORÍA** y **el SEGURO**, 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 tres (3) ejemplares con el mismo tenor y validez, en la ciudad de Trinidad, a los 25 días del mes de septiembre del año 2025.



Dr. Pedro Francisco Callisaya Aro
DEFENSOR DEL PUEBLO
DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE BOLIVIA



Dr. Virgilio Ortiz Camama
GERENTE GENERAL
SEGURO SOCIAL UNIVERSITARIO