

CONVENIO INTERINSTITUCIONAL

Se suscribe el presente Convenio Interinstitucional entre la Defensoría del Pueblo y CIES Regional 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 Nadia Alejandra Cruz Tarifa, con Cédula de Identidad N° 5983903 L.P., designada mediante Resolución de la Asamblea Legislativa Plurinacional del Estado Plurinacional de Bolivia R.A.L.P N° 001/2019-2020 de fecha 30 de enero de 2019, como Defensora del Pueblo Interina, con domicilio en calle Colombia N° 440 de la zona de San Pedro de la ciudad de La Paz, en adelante y a efectos del presente convenio se denominará **LA DEFENSORÍA**.
- b) **CIES REGIONAL LA PAZ**, representado legalmente por el Dr. Fernando Álvarez Fuentes, con Cedula de Identidad N° 2375744 L.P., en su condición de Gerente Regional, que en adelante y a efectos del presente convenio se denominará **CIES LA PAZ**.

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 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.

CIES LA PAZ, Salud Sexual y Salud Reproductiva, es una organización de desarrollo social privada y sin fines de lucro que contribuye al ejercicio de los derechos sexuales y derechos reproductivos para mejorar la calidad de vida de la población paceña, desarrollando el modelo de promoción y asistencia en salud sexual y salud reproductiva con un abordaje integral e innovador con enfoque de género, generacional e intercultural.

En fecha 17 de noviembre de 2015, se suscribió el Convenio Interinstitucional DP-UAJ-086/2015, con el objeto de crear la oficina del Defensor del Paciente al interior del establecimiento de salud de CIES Regional La Paz, el cual estuvo en vigencia hasta el 17 de noviembre de 2017.

TERCERA (OBJETO).- El objeto del presente Convenio Interinstitucional es el de otorgar continuidad al funcionamiento de la oficina del Defensor del Paciente al interior del establecimiento de salud de CIES Regional La Paz, entendida como aquella instancia que tiene como función 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 y administrativo y evitar la vulneración al derecho de acceso a la salud.

CUARTA (DE LAS OBLIGACIONES).- Para cumplir con el objeto del presente Convenio, las partes intervinientes tendrán las siguientes responsabilidades y obligaciones.

- **LA DEFENSORÍA**, brindará de forma regular, previa coordinación con el Gerente Regional del establecimiento de salud de CIES La Paz, cursos de capacitación en las atribuciones y competencias de las y los defensores del paciente, así como talleres en



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DEL BOLIVIA



Derechos Humanos. Realizará visitas de forma periódica a la clínica con el objetivo de recolectar información sobre los reclamos y/o casos conocidos durante el servicio prestado por la oficina del Defensor del Paciente.

- **CIES LA PAZ**, fortalecerá y le dará continuidad al trabajo de la Oficina del Defensor del Paciente, designando a través de sus mecanismos internos al personal para la atención.

QUINTA (DE LAS FUNCIONES DEL DEFENSOR O DEFENSORA DEL PACIENTE).- El servidor público asignado a la oficina del Defensor del Paciente tendrá las siguientes funciones generales:

- 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.
- 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.
- Investigar los reclamos registrados contra del personal médico, enfermeras, enfermeros y personal administrativo.
- Gestionar una solución a los reclamos planteados, en el marco de sus competencias.
- Derivar el reclamo a las instancias competentes para la atención del caso, cuando no sea de su competencia.
- 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.
- Identificar problemáticas al interior de cada hospital como resultado de los reclamos recibidos.
- Proponer soluciones y acciones de prevención tendientes a mejorar la atención a los pacientes.
- 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.
- 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 y precautelando la consecución del objeto y condiciones estipuladas en el presente convenio.

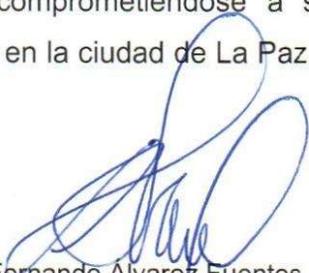
SÉPTIMA (REGLAMENTACIÓN).- En un plazo no mayor a 30 días a partir de la firma del presente Convenio, el **CIES LA PAZ** aprobará su Reglamento de Funcionamiento de la Oficina del Defensor del Paciente, a través del instrumento idóneo para su vigencia y estricto cumplimiento.

OCTAVA (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.

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

DÉCIMA (CONFORMIDAD).- **LA DEFENSORIA y CIES LA PAZ** 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 cuatro días del mes de agosto del año dos mil veintiuno.


Nadia Alejandra Cruz Tarifa
DEFENSORA DEL PUEBLO a.i.


Dr. Fernando Alvarez Fuentes
GERENTE REGIONAL
CIES LA PAZ

