



# REGLAMENTO INTERNO DE DEFENSOR DEL USUARIO RIO – DU

Aprobado mediante Resolución de Directorio  
N° 061/2018 del 13 de diciembre de 2018.

**SEGURO SOCIAL UNIVERSITARIO**  
Unidad de Planificación  
La Paz - Bolivia  
2018



SEGURO SOCIAL UNIVERSITARIO LA PAZ  
**REGLAMENTOS INTERNOS OPERATIVOS**  
**REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL USUARIO**

UNIDAD DE PLANIFICACIÓN

CÓDIGO: SSU/PLN/RIO – 01

VERSIÓN: 1

# SEGURO SOCIAL UNIVERSITARIO LA PAZ

## REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL USUARIO

### NIVEL EJECUTIVO:

Dr. Jorge Carmelo Carreón Moreno  
**GERENTE GENERAL a.i.**

Lic. Raúl Roberto Arancibia Ibieta  
**GERENTE ADMINISTRATIVO FINANCIERO**

*Elaboración, Revisión, y Aprobación Técnica*  
Dr. Jhonny Carlos Bacarreza Schulze  
**GERENTE DE SALUD**



**LA PAZ, DICIEMBRE 2018**



## FICHA DE CONTROL TÉCNICO

### ***ELABORACIÓN TÉCNICA:***

+ Dr. JHONNY CARLOS BACARREZA SCHULZE  
**GERENTE DE SALUD**

### ***COLABORADORES:***

+ Lic. PAULA MARCELA PANIAGUA SÁNCHEZ  
**JEFE a.i. UNIDAD DE PLANIFICACIÓN**

### ***AUTORIDADES EJECUTIVAS:***

+ Dr. JORGE CARMELO CARREON MORENO  
**GERENTE GENERAL a.i.**

+ Lic. RAUL ROBERTO ARANCIBIA IBIETA  
**GERENTE ADMINISTRATIVO FINANCIERO**

+ Dr. JHONNY CARLOS BACARREZA SCHULZE  
**GERENTE DE SALUD**

### ***REPRESENTANTES HONORABLE DIRECTORIO:***

+ Sra. ZOYA JULIA REBECA SALDAÑA DE FLORES  
**DIRECTORA LABORAL AJUMSA**

+ Lic. RAIMY DIONICIO PARDO HERNANZ  
**DIRECTOR LABORAL STUMSA**

+ Lic. PILAR REMEDIOS REYES NAVARRETE  
**DIRECTORA LABORAL FEDSIDUMSA**

+ Dr. WALDO ALBARRACIN SÁNCHEZ  
**PRESIDENTE DEL DIRECTORIO**



## INDICE

### PÁGINA

CAPITULO I .....	1
DISPOSICIONES GENERALES .....	1
ARTÍCULO 1. OBJETO .....	1
ARTICULO 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	1
ARTÍCULO 3. FUNDAMENTO.....	1
ARTÍCULO 4. FINALIDAD .....	1
ARTÍCULO 5. MARCO LEGAL .....	1
CAPÍTULO II .....	2
UNIDAD DEL DEFENSOR DEL USUARIO .....	2
ARTÍCULO 6. NATURALEZA .....	2
ARTÍCULO 7. LUGAR DE FUNCIONAMIENTO .....	2
ARTÍCULO 8. FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL USUARIO .....	2
ARTÍCULO 9. DESIGNACION Y SUPERVISION .....	4
CAPITULO III .....	4
PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE RECLAMOS .....	4
ARTÍCULO 10. RECLAMO VERBAL O ESCRITO .....	4
ARTÍCULO 11. REGISTRO .....	5
ARTÍCULO 12. ADMISION .....	5
ARTÍCULO 13. DERIVACION .....	5
ARTÍCULO 14. PLAZO .....	5
ARTÍCULO 15. CONCLUSION .....	5
ARTÍCULO 16. INFORME Y ARCHIVO DEL CASO .....	6
CAPITULO IV .....	6
DISPOSICIONES FINALES .....	6
PRIMERA (VIGENCIA) .....	6
SEGUNDA (AJUSTES Y MODIFICACIONES) .....	6



## CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

### ARTÍCULO 1. OBJETO

El presente Reglamento, tiene por objeto regular la atención y funcionamiento de la Unidad del Defensor del Usuario del Seguro Social Universitario La Paz (SSU-LP) de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Defensoría del Pueblo.

### ARTICULO 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación del presente Reglamento, abarca a todos los trabajadores (as) del Seguro Social Universitario La Paz, así como toda persona que preste servicios a nombre o en relación de dependencia de la Entidad, cualquiera sea su fuente de remuneración.

### ARTÍCULO 3. FUNDAMENTO

El presente Reglamento se fundamenta en lo dispuesto en el Artículo N° 18.1 de la Constitución Política del Estado y toda normativa vigente del Sistema Único de Salud, y aplicable al Seguro Social Universitario La Paz.


### ARTÍCULO 4. FINALIDAD

La finalidad de este Reglamento es mejorar la calidad en el servicio que presta el Seguro Social Universitario La Paz, previniendo la vulneración del derecho a la salud y promoviendo la empatía que debe existir entre el personal de salud y la de los pacientes.

### ARTÍCULO 5. MARCO LEGAL

El presente Reglamento, se encuentra en el entorno referencial normativo de las siguientes disposiciones legales:

- a)** Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia;
- b)** Ley N° 045 del 8 de octubre de 2010, contra el racismo y toda de discriminación;
- c)** Ley N° 3131 del 8 de agosto de 2005, del Ejercicio Profesional Médico;
- d)** Código de Seguridad Social, su reglamento y disposiciones conexas complementarias;
- e)** Código de Ética del Seguro Social Universitario La Paz;
- f)** Reglamento General de Hospitales;

 <p><b>Revisión y Elaboración Técnica:</b> Dr. Jhonny Carlos Bacarreza Schulze Diciembre 2018</p>	<p><b>Validación:</b> Gerencia General Gerencia de Salud Unidad de Planificación</p>	<p><b>Aprobado:</b> Honorable Directorio SSU. Resolución de Directorio N° 061/2018 del 13 de diciembre de 2018.</p>
--	--	---

	<b>SEGURO SOCIAL UNIVERSITARIO LA PAZ</b> <b>REGLAMENTOS INTERNOS OPERATIVOS</b> <b>REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL USUARIO</b>	<b>UNIDAD DE PLANIFICACIÓN</b>
		<b>CÓDIGO: SSU/PLN/RIO – 01</b>
		<b>VERSIÓN: 1</b>

- g)** Estatuto Orgánico del Seguro Social Universitario La Paz;
- h)** Reglamento Interno de Personal del Seguro Social Universitario La Paz.

## CAPÍTULO II UNIDAD DEL DEFENSOR DEL USUARIO

### ARTÍCULO 6. NATURALEZA


La Unidad del Defensor del Usuario se constituye en una instancia de prevención, orientación, conciliación información y atención de eventos adversos que afectan en la integridad biopsicosocial del usuario (*interno, externo*), 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 a los servicios de salud prestados en el Seguro Social Universitario La Paz (*trámites burocráticos, alteración de diversas causas en la relación administrativa y técnica*).

### ARTÍCULO 7. LUGAR DE FUNCIONAMIENTO

La Unidad del Defensor del Usuario desarrollará sus actividades en instalaciones del Seguro Social Universitario La Paz, bajo la modalidad de observación/entrevistas/encuestas y evaluaciones sociales.

### ARTÍCULO 8. FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL USUARIO

- I.** La Unidad del Defensor del Usuario, tiene las siguientes funciones:
  - a)** Brindar atención a los Usuarios (*Interno y Externo*) con amabilidad y principios éticos y morales, en el marco del Código de Ética del Seguro Social Universitario La Paz.
  - b)** Cumplir y hacer cumplir los reglamentos y normativa de la Entidad.
  - c)** Informar y brindar orientación a los Usuarios (*Interno y Externo*) respecto a los derechos y obligaciones que les corresponden como usuarios en los servicios de salud del Seguro Social Universitario La Paz.
  - d)** Atender y analizar reclamos por Eventos Adversos identificados por diversas causas.

 <p><b>Revisión y Elaboración Técnica:</b> Dr. Jhonny Carlos Bacarreza Schulze <b>Diciembre 2018</b></p>	<p><b>Validación:</b> Gerencia General Gerencia de Salud Unidad de Planificación</p>	<p><b>Aprobado:</b> Honorable Directorio SSU. Resolución de Directorio N° 061/2018 del 13 de diciembre de 2018.</p>
---	--	---




SEGURO SOCIAL UNIVERSITARIO LA PAZ  
**REGLAMENTOS INTERNOS OPERATIVOS**  
**REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL USUARIO**

UNIDAD DE PLANIFICACIÓN

CÓDIGO: SSU/PLN/RIO – 01

VERSIÓN: 1

- e) Investigar los reclamos registrados contra el personal médico, enfermeras, y personal administrativo en el Seguro Social Universitario La Paz, como la representación en los mismos aspectos puntualizados anteriormente por el Usuario Interno (*personal de salud y administrativo*).
- f) Canalizar las quejas y gestionar una solución a los reclamos planteados, buscando la mejora de los servicios de salud, en beneficio de la población asegurada, de la propia entidad y de la satisfacción y motivación de los Usuarios (*Interno y Externo*).
- g) Solucionar el problema y en caso de No poder viabilizar a la instancia correspondiente para su control, no dejando de realizar el seguimiento correspondiente.
- h) Derivar a la Defensoría del Pueblo los casos que se consideren sea de su ámbito en el marco de la Constitución Política del Estado, así como de la Ley N° 870, a través de la Máxima Autoridad Ejecutiva de la entidad.
- i) Dar soluciones y acciones de prevención orientados a mejorar la atención de los Usuarios Interno y Externo.
- j) Emitir recomendaciones generales emergentes del análisis de los casos, con el objeto de mejorar los servicios que se prestan en el Seguro Social Universitario La Paz, previo análisis de las instancias ejecutivas de la institución.
- k) Coordinar con las unidades pertinentes sobre la presencia de Eventos Adversos para dar solución a los mismos.
- l) El Encargado de la Unidad del Defensor del Usuario del Seguro Social Universitario La Paz, deberá emitir informes mensuales a la Máxima Autoridad Ejecutiva, con copia a la Gerencia de Salud y Gerencia Administrativa Financiera respecto a los casos atendidos, la situación actual, así como los casos derivados a otras instancias.
- m) Asimismo, a solicitud expresa de la Defensoría del Pueblo, y por intermedio de la Máxima Autoridad Ejecutiva, se deberá remitir la información requerida de manera oportuna.
- n) La pertinencia de poder coadyuvar en la presencia de Eventos Adversos debe determinarse en la permanente acción y triage (*observación*) de proceso en servicios

 <p><b>Revisión y Elaboración Técnica:</b> Dr. Jhonny Carlos Bacarreza Schulze <b>Diciembre 2018</b></p>	<p><b>Validación:</b> Gerencia General Gerencia de Salud Unidad de Planificación</p>	<p><b>Aprobado:</b> Honorable Directorio SSU. Resolución de Directorio N° 061/2018 del 13 de diciembre de 2018.</p>
---	--	---

	<b>SEGURO SOCIAL UNIVERSITARIO LA PAZ</b> <b>REGLAMENTOS INTERNOS OPERATIVOS</b> <b>REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL USUARIO</b>	<b>UNIDAD DE PLANIFICACIÓN</b>
		<b>CÓDIGO: SSU/PLN/RIO – 01</b>
		<b>VERSIÓN: 1</b>

de alta concurrencia y demanda sin dejar de lado el seguimiento de los procesos en trámites de mediana concurrencia (*hospitalización*).

- o)** Elaborar y presentar evaluaciones y mecanismos de control en forma semanal a los niveles jerárquicos que enmarquen acciones de OPORTUNIDAD y CALIDAD para responder adecuadamente a la posición del usuario en caso de Eventos Adversos.


## ARTÍCULO 9. DESIGNACION Y SUPERVISION

- a)** La Unidad del Defensor del Usuario estará conformado por personal designado por la Máxima Autoridad Ejecutiva, a través de un procedimiento propio para su elección, designación, remoción y cese de funciones, siendo el Defensor una persona idónea y calificada en la Resolución y Conciliación de los Derechos y Obligaciones del Usuario Interno y Externo.
- b)** El Defensor del Usuario debe ser evaluado en forma trimestral para establecer equilibrio y equidad de sus acciones, de manera de evitar conflictos de intereses o parcialidad en el marco resolutivo en caso de Eventos Adversos.
- c)** La Selección y Calificación del Defensor del Usuario será definida por las Autoridades Ejecutivas de la entidad.
- d)** El perfil del Defensor del Usuario, de preferencia debe determinarse en un profesional en salud siendo el mismo Medico y/o Lic. en Enfermería, Trabajador (a) Social, para poder percibir y comprender los procesos en caminados en salud, por lo que es preciso el conocimiento de todas las Normas y Procedimientos Institucionales, para dar respuesta oportuna, de manera que el cargo NO se convierta en un nivel “*Derivador de Problemas*”.

## CAPITULO III PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE RECLAMOS

### ARTÍCULO 10. RECLAMO VERBAL O ESCRITO

Los reclamos podrán ser presentados de manera verbal o por escrito en la Unidad del Defensor del Usuario del Seguro Social Universitario La Paz, por la persona afectada o un representante a nombre del Usuario o un grupo de afectados.

 <p><b>Revisión y Elaboración Técnica:</b> Dr. Jhonny Carlos Bacarreza Schulze <b>Diciembre 2018</b></p>	<p><b>Validación:</b> Gerencia General Gerencia de Salud Unidad de Planificación</p>	<p><b>Aprobado:</b> Honorable Directorio SSU. Resolución de Directorio N° 061/2018 del 13 de diciembre de 2018.</p>
---	--	---



	<b>SEGURO SOCIAL UNIVERSITARIO LA PAZ</b> <b>REGLAMENTOS INTERNOS OPERATIVOS</b> <b>REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL USUARIO</b>	<b>UNIDAD DE PLANIFICACIÓN</b>
		<b>CÓDIGO: SSU/PLN/RIO – 01</b>
		<b>VERSIÓN: 1</b>

Los reclamos verbales o escritos deberán ser presentados con identificación de la persona quien presenta el reclamo, datos personales del Usuario, descripción de los hechos, identificación del hecho o Evento Adverso donde se hubieran afectado los derechos reclamados y el número telefónico o domicilio de referencia.

### **ARTÍCULO 11. REGISTRO**

Se establece la obligación de registrar todos los casos que se presentan ante la Unidad del Defensor del Usuario, así como las gestiones realizadas, de manera de contar con la evidencia del Evento Adverso independiente del medio de verificación.

### **ARTÍCULO 12. ADMISION**

Los reclamos que corresponden a la competencia y atribuciones de la Unidad del Defensor del Usuario, serán admitidos inmediatamente de recibidos y registrados.

### **ARTÍCULO 13. DERIVACION**

Cuando los reclamos de acuerdo a la competencia no puedan ser resueltos por la Unidad deben ser de conocimiento de las autoridades ejecutivas para coordinar acciones de análisis y de solución siendo de responsabilidad del Defensor viabilizar las mejores opciones de solución y respuesta.

### **ARTÍCULO 14. PLAZO**


Los reclamos que sean admitidos en la Unidad del Defensor del Usuario del Seguro Social Universitario La Paz, deberán ser atendidos en el plazo de cinco (5) días hábiles computables a partir del registro y cinco (5) días más para poder dar respuesta y/o solución Pertinente.

Es preciso el nivel de Coordinación con las instancias que se vean necesarias para identificar probables soluciones

### **ARTÍCULO 15. CONCLUSION**

El Defensor del Usuario, concluirá su intervención, bajo las siguientes causales:

- a)** Reclamo no comprobado.
- b)** Atención satisfactoria de reclamo.

 <b>Revisión y Elaboración Técnica:</b> Dr. Jhonny Carlos Bacarreza Schulze <b>Diciembre 2018</b>	<b>Validación:</b> Gerencia General Gerencia de Salud Unidad de Planificación	<b>Aprobado:</b> Honorable Directorio SSU. Resolución de Directorio N° 061/2018 del 13 de diciembre de 2018.
---	--	---

	<b>SEGURO SOCIAL UNIVERSITARIO LA PAZ</b> <b>REGLAMENTOS INTERNOS OPERATIVOS</b> <b>REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL USUARIO</b>	<b>UNIDAD DE PLANIFICACIÓN</b>
		<b>CÓDIGO: SSU/PLN/RIO – 01</b>
		<b>VERSIÓN: 1</b>

- c) Remisión a otra instancia.
- d) Desistimiento del reclamo por el Usuario.

## **ARTÍCULO 16. INFORME Y ARCHIVO DEL CASO**

En cada caso la Unidad del Defensor del Usuario emitirá un informe de conclusiones detallando las acciones adoptadas y los resultados obtenidos y se procederá a su archivo.


## **CAPITULO IV DISPOSICIONES FINALES**

### **PRIMERA (VIGENCIA)**

El presente Reglamento, entrará en vigencia a partir de la emisión de la Resolución de Aprobación del Honorable Directorio del Seguro Social Universitario La Paz.

### **SEGUNDA (AJUSTES Y MODIFICACIONES)**

El presente Reglamento, estará sujeto a ajustes y modificaciones producto de la necesidad de adecuación que resulte de la experiencia de su aplicación, los mismos que serán analizados, validados y aprobados por la máxima instancia de decisión del Seguro Social Universitario La Paz.

 <p><b>Revisión y Elaboración Técnica:</b> Dr. Jhonny Carlos Bacarreza Schulze <b>Diciembre 2018</b></p>	<p><b>Validación:</b> Gerencia General Gerencia de Salud Unidad de Planificación</p>	<p><b>Aprobado:</b> Honorable Directorio SSU. Resolución de Directorio N° 061/2018 del 13 de diciembre de 2018.</p>
---	--	---