



RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 0014/2023

La Paz, 04 de agosto de 2023

VISTOS: El Informe Técnico INF/CBES/DGE/PLAN N° 0052/2023 de fecha 27 de julio de 2023, el Informe Legal INF/CBES/DGE/AL N° 0600/2023 de fecha 27 de julio de 2023 y el informe INF/CBES/DS N° 0161/2023 de fecha 28 de julio de 2023, todo lo demás que ver convino se tuvo presente y,

CONSIDERANDO: Que, la Caja Bancaria Estatal de Salud, creada mediante D.S. 21637 de fecha 25 de Junio de 1987, reconocida como Institución Descentralizada por D.S. 28631 de fecha 8 de marzo de 2006, sin fines de lucro encargada de la prestación, aplicación y ejecución del Seguro de enfermedad, maternidad y riesgos profesionales a corto plazo, en aplicación de la Constitución Política del Estado Plurinacional, el Código de Seguridad Social y la Ley 924 de fecha 14 de Abril de 1987; que funciona bajo la tuición del Ministerio de Salud y Deportes enmarcado en la Ley N° 3351 de fecha 21 de febrero de 2006 y su Decreto Supremo N° 29894, de fecha 7 de febrero de 2009.

CONSIDERANDO: Que, la Ley N° 1178, Ley del Sistema de Administración Financiera y Control Gubernamental, establece que el Sistema de Organización Administrativa deberá estar ajustado y definido en función a la Programación de Operaciones de cada entidad pública, para cuyo fin dichas entidades organizaran internamente y en función de sus objetivos y la naturaleza de sus actividades, los sistemas de administración y control interno que requieran.

Que, bajo ese lineamiento normativo y toda vez que cada entidad pública puede elaborar sus propios reglamentos, manuales, normas o procedimientos internos, entendidos éstos como las directrices que dicha entidad puede requerir implementar a fin de cumplir con sus objetivos, en función a la naturaleza de su creación.

Que, las normas que resultan de los subsistemas, que a su vez derivan de los sistemas administrativos y control estatal, no requieren ser compatibilizadas por el órgano rector, pero sí deben ser aprobados por la máxima instancia resolutoria vale decir el Directorio de C.B.E.S., dada la significancia e importancia de la actividad que regulan.

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 369 de 1 de mayo de 2013 Ley General de las Personas Adultas Mayores, señala:

Artículo 5.- (Derecho a una vejez digna) El derecho a una vejez digna es garantizado a través de (...)

g. El desarrollo de condiciones de accesibilidad que les permitan utilizar la infraestructura y los servicios de las instituciones públicas, privadas, espacios públicos, medios y sistemas de comunicación, tecnología y transporte. (...)

Artículo 7.- (Trato preferente en el acceso a servicios) I. Las instituciones públicas y privadas brindarán trato preferente a las personas adultas mayores de acuerdo a los siguientes criterios:

1. Uso eficiente de los tiempos de atención.
2. Capacidad de respuesta institucional.
3. Capacitación y sensibilización del personal.
4. Atención personalizada y especializada.
5. Trato con calidad y calidez.
6. Erradicación de toda forma de maltrato.
7. Uso del idioma materno.

II. Todo trámite administrativo se resolverá de manera oportuna, promoviendo un carácter flexible en su solución, de acuerdo a Ley.





Que, el Decreto Supremo N°1807 de 27 de noviembre de 2013, reglamenta la Ley N° 369 "Ley General de Personas Adultas Mayores de 1 de mayo de 2013", estableciendo mecanismos y procedimientos para su implementación; dicha norma establece su cumplimiento obligatorio en todas las instituciones públicas y privadas del estado Plurinacional de Bolivia, definiendo el trato preferente como el conjunto de caracteres que buscan un trato prioritario y digno en la atención prestada a las personas adultas mayores.: en los parágrafos I y III de su artículo 6 dispone que las instituciones públicas y privadas deberán aprobar, difundir e implementar sus reglamentos internos específicos sobre trato preferente que contemplen los criterios establecidos en el art.7 de la Ley N°369.

CONSIDERANDO: Que, por Informe Técnico INF/CBES/DGE/PLAN N° 0044/2023 de fecha 15 de junio de 2023, emitida por el Lic. Adhemar Suarez Ponce, Encargado de Planificación Interino, se concluye que el Reglamento propuesto no contradice a la normativa en vigencia, toda vez que dicho Reglamento se ha realizado en base al Modelo de Reglamento de Trato Preferente a Personas Adultas Mayores en Establecimientos de Salud, en el marco de la Ley N° 369; del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional; Viceministerio de Justicia y Transparencia Institucional; y de la Dirección General de Niñez y Personas Adultas Mayores. No teniéndose ninguna observación de carácter técnico y legal; se verifica que en el Reglamento que nos ocupa determina las características a observar para brindar un trato preferente a las Personas Adultas Mayores que concurren a los establecimientos de Salud de la Caja Bancaria Estatal de Salud, dada su condición de grupo vulnerable de la sociedad boliviana.

Es así que, el "Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores en la Caja Bancaria Estatal de Salud Versión 1", está compuesto por: seis (6) capítulos y veintiún (21) artículos, mismos que se detallan a continuación:

- I. Disposiciones Generales, compuesto por: Objeto; Alcance; Fines del Reglamento, Base Legal; Beneficiarios del Trato Preferente; Definiciones; Ámbito de Aplicación; Principios; Responsables de la Aplicación del Reglamento.
- II. Criterios de Trato Preferente, compuesto por Trato Preferente; Valores de Trato Preferente; Habilitación de Ventanillas, Prioridad en las Filas y Mobiliario; Adopción de Medidas Específicas en Situaciones de Riesgo y Emergencia Humanitarias.
- III. Accesibilidad y Difusión, compuesto por: Accesibilidad; Difusión de Deberes y Derechos.
- IV. Deberes e Incumplimiento, compuesto por: Deberes del Personal de la Institución; Incumplimiento; Formas de Reclamo de las Personas Adultas Mayores.
- V. Programa de Atención Integral a las Personas Adultas Mayores, compuesta por el Programa de Atención Integral a las Personas Adultas Mayores.
- VI. Disposiciones finales compuesto por: Modificaciones y Vigentes.

Que, por Informe Legal cite: INF/CBES/DGE/AL N° 600/2023 de fecha 28 de julio de 2023, emitido por el Abg. Edgar Antonio Campos Gorriti, Asesor Legal a.i. C.B.E.S., se señala que, es legalmente viable la aprobación del "REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES EN LA CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD VERSIÓN 1", elaborado en base al Modelo de Reglamento de Trato Preferente a Personas Adultas Mayores en Establecimientos de Salud, en el marco de la Ley N° 369; del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional; Viceministerio de Justicia y Transparencia Institucional; y de la Dirección General de Niñez y Personas Adultas Mayores; en tal sentido, y tomando en cuenta la importancia del tema que regula este reglamento es de vital importancia para brindar un trato preferente a las personas adultas mayores que acuden a los centros de salud de la Caja Bancaria Estatal de Salud; la Unidad de Asesoría Legal considera que el contenido del documento es concordante con lo establecido en



la normativa vigente y por tanto debe de ser tratada en Directorio para su aprobación y posterior puesta en vigencia.

Que, conforme al informe INF/CBES/DS N° 0161/2023 de fecha 28 de julio de 2023 emitido por el Dr. José Manuel Michel Alarcón, se tiene que el Reglamento analizado tiene por objeto regular y aplicar los criterios de trato preferente establecido por la Ley N° 369, Ley General de las Personas Adultas Mayores en los servicios que brinda la Caja Bancaria Estatal de Salud a las personas mayores, en todos los niveles de atención; es de aplicación obligatoria para todo el personal de la Caja Bancaria Estatal de Salud, a nivel nacional; La Unidad de Afiliaciones y de Vigencia de Derechos, son las áreas administrativas que tienen el primer contacto con el Usuario Externo o Población Asegurada, quienes en primera instancia implementarán el presente reglamento; asimismo en el área Consulta Externa se cuenta con la sección de Citas Médicas, que es el primer contacto con el Usuario Externo o Población Asegurada, de igual forma en el área de hospitalización las áreas de Triage, y la Plataforma de Atención al Usuario, tienen el personal que otorga la atención como puerta de entrada de los distintos servicios de salud, por lo tanto serán también la primera instancia en implementar este reglamento, donde progresivamente se habilitarán por ejemplo: de las 3 ventanillas de citas médicas una exclusiva para la Atención de las Personas Adultas Mayores

Que, el Estatuto Orgánico de Caja Bancaria Estatal de Salud, homologado por Resolución Administrativa ASUSS N° 0025/2023 de fecha 20 de marzo de 2023, en su Artículo 15 numeral 7 señala que es facultad y atribución del Directorio de la Caja Bancaria Estatal de Salud, Aprobar los Reglamentos y demás instrumentos normativos que regulan el funcionamiento de la Caja Bancaria Estatal de Salud.

CONSIDERANDO: Que, en fecha 04 de agosto de 2023, se lleva a cabo la Reunión Ordinaria de Directorio N° 3, efectuándose el análisis de todos los antecedentes técnicos y legales, expresados a través de informes INF/CBES/DGE/PLAN N° 0052/2023 de fecha 27 de julio de 2023, el Informe Legal INF/CBES/DGE/AL N° 0600/2023 de fecha 27 de julio de 2023 y el informe INF/CBES/DS N° 0161/2023 de fecha 28 de julio de 2023, llegando a establecer que, los Manuales y Reglamentos deben ser flexibles adecuados a las circunstancias internas y/o entorno que los argumenten, en el marco de las disposiciones legales vigentes en materia de organización administrativa, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales y cumplimiento normativo logrando el bienestar del capital humano dentro de la institución.

Que, de la revisión y análisis realizados a los antecedentes y normativa legal vigente aplicable al Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores en la Caja Bancaria Estatal de Salud Versión 1", por lo que no contraviene el ordenamiento jurídico vigente, correspondiendo su aprobación.

POR TANTO:

El Directorio de la Caja Bancaria Estatal de Salud, con las atribuciones conferidas por el Art. 15 numeral 7 del Estatuto Orgánico de C.B.E.S. homologado por Resolución Administrativa ASUSS N° 0025/2023 de fecha 20 de marzo de 2023 y en uso de sus capacidades legales,

RESUELVE:

PRIMERO.- Aprobar EL REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES EN LA CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD VERSIÓN 1", está compuesto por: seis (6) capítulos y veintiún (21) artículos.





**Caja
Bancaria
Estatual de Salud**



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

SEGUNDO.- El REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES EN LA CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD VERSIÓN 1, entrara en vigencia a partir de su publicación.

TERCERO.- La Dirección General Ejecutiva, Dirección de Salud y Dirección Administrativa Financiera de la Institución quedan encargadas de la difusión, ejecución y cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, hágase saber y cúmplase.



Lic. Edwin Irineo Alcón Ezequiel
REPRESENTANTE EMPLEADOR
DEL BANCO CENTRAL DE BOLIVIA
PRESIDENTE DE DIRECTORIO CBES



Dr. José Fernando Zenteno Siles
REPRESENTANTE LABORAL
BANCO CENTRAL DE BOLIVIA



Lic. Eduardo Arcienega Saavedra
REPRESENTANTE LABORAL SECTOR
PASIVO
BANCO CENTRAL DE BOLIVIA Y
BANCO DEL ESTADO

Dr. Dante David Ergueta Jiménez
REPRESENTANTE ESTATAL
MINISTERIO DE SALUD



Lic. Manuel Álbaro Villena Medrano
REPRESENTANTE EMPLEADOR
AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN FINANCIERA

**Caja Bancaria
Estatual de Salud**