



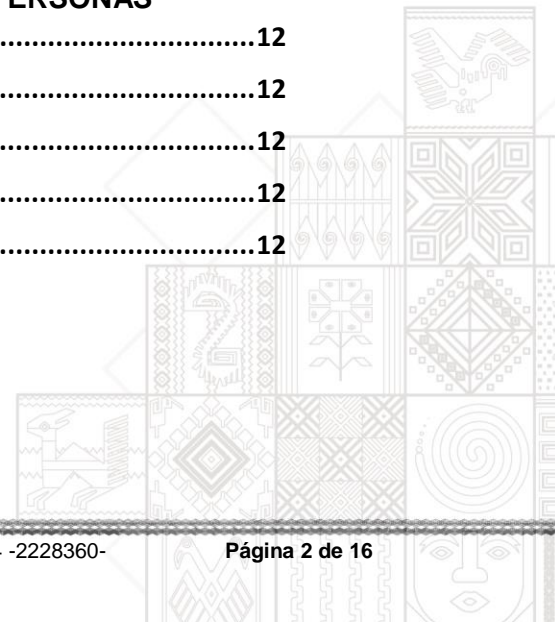
**Caja Bancaria
Estatal de Salud**

**REGLAMENTO
INTERNO
DE TRATO
PREFERENTE
A LAS PERSONAS
ADULTAS MAYORES
EN CAJA BANCARIA
ESTATAL DE SALUD
Versión 1**



CONTENIDO

CAPÍTULO I	3
DISPOSICIONES GENERALES	3
Artículo 2º. (ALCANCE).....	3
Artículo 3º. (FINES DEL REGLAMENTO)	3
Artículo 4º. (BASE LEGAL)	3
Artículo 5º. (BENEFICIARIOS DEL TRATO PREFERENTE)	4
Artículo 6º. (DEFINICIONES)	4
Artículo 7º. (ÁMBITO DE APLICACIÓN)	5
Artículo 8º. (PRINCIPIOS)	5
Artículo 9º. (RESPONSABLES DE LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO)	6
CAPÍTULO II	7
Artículo 10º. (TRATO PREFERENTE)	7
Artículo 11º. (VALORES DEL TRATO PREFERENTE)	9
Artículo 12º. (HABILITACIÓN DE VENTANILLAS, PRIORIDAD EN LAS FILAS Y MOBILIARIO).....	10
Artículo 13º. (ADOPCIÓN DE MEDIDAS ESPECÍFICAS EN SITUACIONES DE RIESGO Y EMERGENCIAS HUMANITARIAS).....	10
CAPÍTULO III ACCESIBILIDAD Y DIFUSIÓN	10
Artículo 15º. (DIFUSIÓN DE DEBERES Y DERECHOS).....	10
CAPÍTULO IV	11
DEBERES E INCUMPLIMIENTO	11
Artículo 17º. (INCUMPLIMIENTO)	11
Artículo 18º. (FORMAS DE RECLAMOS DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES)	11
CAPÍTULO V	12
Artículo 19º. (PROGRAMA DE ATENCIÓN INTEGRAL A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES).....	12
CAPÍTULO VI	12
DISPOSICIONES FINALES	12
Artículo 20º. (MODIFICACIONES)	12
Artículo 21º. (VIGENCIA).....	12





REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES EN CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º. (OBJETO)

El presente Reglamento tiene por objeto regular y aplicar los criterios de trato preferente establecido en la Ley N° 369, Ley General de las Personas Adultas Mayores en los servicios que brindan la Caja Bancaria Estatal de Salud a las personas adultas mayores, en todos los niveles de atención.

Artículo 2º. (ALCANCE)

El presente Reglamento es de aplicación obligatoria para todo el personal de la Caja Bancaria Estatal de Salud; a nivel nacional.

Artículo 3º. (FINES DEL REGLAMENTO)

- a) Evitar la discriminación de acuerdo a la Ley N° 045, Ley Contra el Racismo y Toda Forma de Discriminación y contribuir al fortalecimiento de la solidaridad intergeneracional.
- b) Establecer lineamientos de trato preferente y acceso oportuno a servicios brindados a personas adultas mayores, en el marco de la atención en Caja Bancaria Estatal de Salud, de acuerdo a los criterios descritos en la Ley N° 369 de 01 de mayo de 2013, Ley General de las Personas Adultas Mayores.
- c) Propiciar la información, educación y capacitación del personal de salud, con el fin de garantizar el trato preferente en los servicios de salud requeridos por las personas adultas mayores.
- d) Propiciar formas de buen trato de las personas adultas mayores en la Caja Bancaria Estatal de Salud, que permitan coordinar acciones, en la aplicación del trato preferente para un mejor servicio y organización.

Artículo 4º. (BASE LEGAL)

El Reglamento de Trato Preferente a las personas adultas mayores tiene como base legal, las siguientes disposiciones:

- a) Constitución Política del Estado Plurinacional de 07 de febrero de 2009.
- b) Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales.
- c) Ley N° 369 de 01 de mayo de 2013, Ley General de las Personas Adultas Mayores.
- d) Ley N° 2027 de 27 de octubre de 1999, Ley de Estatuto del Funcionario Público.
- e) Ley N° 3131 de 08 de agosto de 2005, Ley del Ejercicio Profesional Médico.



- f) Ley N° 872 de 21 de diciembre de 2016, Ratifica la "Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores".
- g) Decreto Supremo N° 28562 de 14 de diciembre de 2005, que Reglamenta a la Ley N°3131.
- h) Decreto Supremo N° 1807 de 27 de noviembre de 2013, que Reglamenta a la Ley N°369.
- i) Decreto Supremo N° 23318-A de 03 de noviembre de 1992, Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública.
- j) Decreto Supremo N° 29601 de 11 de junio de 2008, que establece el Modelo de Atención y el Modelo de Gestión en Salud en el marco de la Salud Familiar Comunitaria Intercultural — SAFCI.
- k) Decreto Supremo N° 3561, de 16 de mayo de 2018, de creación de la Autoridad de Supervisión de la Seguridad Social de Corto Plazo.
- l) Decreto Supremo N° 2436, de 01 de julio de 2015, Reglamento a la Ley N° 459 de Medicina Tradicional Ancestral.

Artículo 5º. (BENEFICIARIOS DEL TRATO PREFERENTE)

Gozarán de trato preferente, las personas mayores de sesenta (60) años que requieran atención médica y administrativa dentro de las diferentes áreas de la Caja Bancaria Estatal de Salud, en todos sus niveles de atención, en el territorio boliviano.

Artículo 6º. (DEFINICIONES)

- a) **Agilidad:** Característica de los procesos de atención al asegurado, beneficiarios y usuarios en general en cuanto a prontitud.
- b) **Atención con calidad:** Desempeño adecuado en las intervenciones consideradas seguras, que están al alcance de las sociedades en cuestión y que tiene la capacidad de producir un impacto en la mortalidad, morbilidad, discapacidad y malnutrición.
- c) **Atención con calidez:** Es la manera "cálida" en que las personas perciben cómo fueron tratadas en cada una de las etapas de la atención. Este trato va desde quienes atienden en la entrada, hasta las personas de los servicios más especializados.
- d) **Comodidad:** Capacidad de proporcionar confort al asegurado, beneficiarios y usuarios en general, mediante asientos disponibles, ventilación apropiada, espacio físico y otros elementos que permitan brindar condiciones óptimas en la atención, de acuerdo a las características de los Caja Bancaria Estatal de Salud.
- e) **Discriminación por edad:** Consiste en tratar a una persona de manera menos favorable por su edad.
- f) **Eficacia:** Capacidad resolutive en todos los procesos de atención a las personas adultas mayores y a la población asegurada en todos los servicios de salud requeridos.



- g) **Establecimiento de Salud:** Son instalaciones esenciales destinadas a proporcionar atención de salud con garantía de eficacia, eficiencia, oportunidad y calidez.
- h) **Infantilismo:** Es otro tipo de manifestación de la violencia psicológica que afecta emocionalmente a las personas adultas mayores, la cual infravalora las capacidades físicas y mentales de los adultos mayores y favorece una prematura pérdida de la independencia y autonomía.
- i) **Información:** Capacidad para participar al asegurado, beneficiarios y/o usuario a través de medios de comunicación, sobre servicios de salud, Caja Bancaria Estatal de Salud, tiempo promedio de espera, y otros beneficios que otorga la entidad de salud.
- j) **Persona adulta mayor:** Es una persona de 60 años o más de edad.
- k) **Persona adulta mayor frágil:** Persona adulta mayor que presenta un aumento de la vulnerabilidad ante la presencia de estresores, como consecuencia de la disminución o la alteración de sus reservas fisiológicas.
- l) **Prestaciones:** Son los beneficios otorgados en dinero o en especie (sanitarios, alimenticios y otros), por cuyo medio la Seguridad Social realiza la protección del trabajador y su familia.
- m) **Trato preferente:** Conjunto de condiciones que garanticen un trato prioritario, digno en la atención integral de salud prestada a las personas adultas mayores.
- n) **Vejez Digna:** La promoción de la libertad personal en todas sus formas; El acceso a vivienda de interés social; La provisión de alimentación suficiente que garantice condiciones de salud, priorizando a las personas adultas mayores en situación de vulnerabilidad.
- o) **Usuario:** Es toda persona natural o jurídica que utiliza los servicios de los Caja Bancaria Estatal de Salud.

Artículo 7º. (ÁMBITO DE APLICACIÓN)

El presente Reglamento es de aplicación obligatoria y rutinaria para todas y todos los trabajadores o servidores públicos bajo relación de dependencia de la Caja Bancaria Estatal de Salud, que prestan servicios administrativos y de atención médica a población en general, independientemente de su nivel o jerarquía y de la modalidad de trabajo, en todo el territorio nacional.

Artículo 8º. (PRINCIPIOS)

El presente Reglamento, se rige por los principios contenidos en el Artículo 3 de la Ley N°369, Ley General de las Personas Adultas Mayores, y en el Artículo 3 de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Adultas Mayores:

- a) No Discriminación.
- b) No Violencia.
- c) Descolonización.



- d) Protección.
- e) Interculturalidad.
- f) Participación social.
- g) Accesibilidad.
- h) Autonomía y Auto-realización.
- i) La promoción y defensa de los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas adultas mayores.
- j) La valorización de la persona adulta mayor, su papel en la sociedad y contribución al desarrollo del país.
- k) El bienestar y cuidado.
- l) La seguridad física, económica y social.
- m) La equidad e igualdad de género y enfoque de curso de vida.
- n) La solidaridad y fortalecimiento de la protección familiar y comunitaria.
- o) Buen trato y la atención preferencial.
- p) El enfoque diferencial para el goce efectivo de los derechos de las personas adultas mayores.
- q) La protección judicial efectiva.
- r) La responsabilidad del Estado y participación de la familia y de la comunidad en la integración activa, plena y productiva de la persona adulta mayor dentro de la sociedad, así como en su cuidado y atención, de acuerdo con su legislación interna.

Artículo 9º. (RESPONSABLES DE LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO)

Son responsables de la aplicación del presente Reglamento:

- a) La Dirección General Ejecutiva es la instancia encargada de gestionar su aprobación expresa en la Caja Bancaria Estatal de Salud.
- b) La Dirección de Salud y la Dirección Nacional de Administrativa Financiera, son las encargadas de la difusión, implementación y seguimiento.
- c) La o el Jefe de la Unidad de Recursos Humanos, es responsable respecto de su implementación, difusión, aplicación y control.
- d) Los Directores Nacionales, Jefes de Unidad, los Médicos Delegados de las Regionales y de las Distritales, que tienen a su cargo personal dependiente que presta servicios de atención médica, administrativa o de apoyo, son responsables en cuanto a su aplicación.
- e) Personal con contratos eventuales o similares.
- f) Instituciones a los que el Establecimiento de Salud compre servicios de atención médica.
- g) Personal en salud que atiende a personas adultas mayores.



CAPÍTULO II

CRITERIOS DE TRATO PREFERENTE

Artículo 10º. (TRATO PREFERENTE)

La Dirección de Salud, procederá a identificar las áreas organizacionales administrativas, técnicas y operativas que en forma regular requieren atención a las personas adultas mayores, estableciéndose para tal efecto, los siguientes criterios de trato preferente:

- a. **Uso eficiente de los tiempos de atención:** Se priorizará la atención oportuna a las personas adultas mayores, mediante mecanismos adecuados para la obtención de ficha de atención de forma directa y pronta, sin la necesidad que tenga que madrugar o hacer largas filas, y un servicio telefónico para la otorgación de citas médicas a las personas adultas mayores, y especialmente hasta 2 fichas en el mismo día.

Asimismo, debe preverse plazos cortos para la programación de exámenes complementarios, consultas de especialidad y entrega de resultados, que no exceda los 30 días hábiles, como máximo, de cualquier patología que presente la persona adulta mayor.

- b. **Capacidad de respuesta institucional:** Se garantiza una respuesta oportuna y adecuada en todo momento, proporcionando a las personas adultas mayores una atención con calidez por el personal de salud, a través de la ejecución de acciones de promoción de entornos favorables, para el envejecimiento activo y saludable, por medio de una atención integral, multi e interdisciplinaria. Asimismo, la capacidad de respuesta institucional considera los siguientes aspectos:
 - i. La Caja Bancaria Estatal de Salud analizará el flujo de pacientes en la semana y en el mes y de acuerdo a los resultados deberá disponer y/o adecuar consultorios por exceso de pacientes, donde se redistribuirán las fichas de atención.
 - ii. Asimismo, se cuenta con un servicio telefónico, para la otorgación de citas médicas a las personas adultas mayores.
 - iii. La Caja Bancaria Estatal de Salud, implementará un consultorio para la atención diferenciada de las personas adultas mayores, que estará a cargo del personal médico especializado.
 - iv. Para pacientes frágiles y con disminución de capacidades físicas y cognitivas, se debe considerar con prioridad la atención de la especialidad que requiera y los exámenes complementarios que deben considerarse con carácter de urgencia.
 - v. Implementar la ficha de trato preferente para las personas adultas mayores, en el Hospital y Policonsultorios de la Caja Bancaria Estatal de Salud.



- vi. Proceder con atención domiciliaria cuando el estado de la persona adulta mayor lo amerite.
 - vii. Deben generarse procesos administrativos sencillos para la atención interdepartamental a personas adultas mayores que se encuentran en otra jurisdicción, prevaleciendo siempre el trato preferente.
- c. Capacitación y sensibilización del personal:** La Dirección de Salud, programará y ejecutará anualmente procesos de capacitación y sensibilización al personal de salud y administrativo, considerando entre algunos contenidos temáticos, tales como: el proceso de envejecimiento, instrumentos para la valoración geriátrica, demencias, atención integral en salud, atención en situación de riesgo y/o empeoramiento de su salud, programas de soporte al cuidador principal/familiar, atención en el proceso y finalización de la vida, detección y atención en situación de maltrato físico, negligencia o abandono, atención a la salud sexual, evaluación especializada con algún grado de discapacidad para evitar la dependencia y/o mejorar su calidad de vida.
- d. Atención personalizada y especializada:** Se debe brindar:
- i. Atención singular e individualizada con tolerancia, calidez y calidad a las personas adultas mayores, en función de sus necesidades de atención y prestación de servicios.
 - ii. Debe utilizarse un lenguaje claro y adecuado para las personas adultas mayores, evitando el uso de términos técnicos.
 - iii. El personal debe contar con la actitud y aptitud correspondiente.
 - iv. Atención integral, considerando a las personas desde una perspectiva biológica, psicológica y social.
 - v. En los servicios de salud se debe respetar la cosmovisión de la medicina tradicional ancestral boliviana que tienen las personas adultas mayores; en el marco de la normativa vigente.
- e. Trato con calidad y calidez humana:** La atención a las personas adultas mayores, deberá ser respetuosa, cordial, oportuna y diligente, con el fin de brindar respuestas adecuadas a las demandas y necesidades de las personas adultas mayores.
- f. Erradicación de toda forma de maltrato:** Se prohíbe toda forma de maltrato, violencia y discriminación a las personas adultas mayores, por parte de los servidores de la Caja Bancaria Estatal de Salud; en caso de verificar el incumplimiento, se procederá a la sanción de acuerdo al régimen sancionatorio que corresponda.
- g. Uso del idioma materno:** Los servicios que proporcione la Caja Bancaria Estatal de Salud, a favor de las personas adultas mayores se realizarán en su idioma materno, cuando así se requiera. Todo establecimiento de salud debe contar con un intérprete de apoyo en la lengua materna, para una información más efectiva.

Artículo 11º. (VALORES DEL TRATO PREFERENTE)

- a) **Amabilidad:** Se refiere al acto o el comportamiento en el cual la persona se muestra cortés y afectuosa hacia las personas adultas mayores con las que trata.
- b) **Actitud:** Disposición positiva a la hora de tratar con el público en general.
- c) **Aptitud:** Conocimientos que debe tener todo el personal que atiende a las personas adultas mayores.
- d) **Calidad:** La Organización Mundial de la Salud, define la calidad, a nivel general, como *"el conjunto de servicios de diagnóstico y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos, y la máxima satisfacción del paciente con el proceso"*.
- e) **Calidez:** Se refiere a uno de los valores personales del individuo, sinónimo de cordialidad y afecto humano en el sentido de *"calor humano"*. Es uno de los valores personales que brinda comodidad en las relaciones sociales y abre las puertas al bienestar interior del individuo y de su entorno social.
- f) **Compromiso:** Es una obligación contraída donde el profesional se compromete a que sus capacidades cumplan con todo aquello que se les ha confiado.
- g) **Empatía:** Un trato profesional conlleva conocimiento, buen hacer, además de buena relación empática con las personas adultas mayores. Saber proporcionar información fidedigna, junto a, ser tenido en cuenta en la toma de decisiones.
- h) **Inclusión:** Es la actitud, tendencia o política de integrar a todas las personas en la sociedad, reconociendo que los grupos sociales son distintos y se valoran sus diferencias.
- i) **Integridad:** Es una cualidad personal, se refiere a la total o amplia gama de aptitudes poseídas.
- j) **Justicia:** Principio moral que inclina a obrar y juzgar respetando la verdad y dando a cada uno lo que le corresponde, con la convicción que todas las personas tienen las mismas oportunidades.
- k) **Lealtad:** Confianza y defensa de los valores, principios y objetivos de la entidad, garantizando los derechos individuales y colectivos.
- l) **Respeto:** Las personas adultas mayores deben ser tratadas como personas adultas, no ser tratados con infantilismos. Llamar por usted, **señora, señor, don, doña**, son formas de cortesía y respeto, sin embargo, preguntar al usuario/paciente cómo desearía que se le tratase podría generar mayor confianza.
- m) **Responsabilidad:** Es dar cumplimiento a las obligaciones y ser cuidadoso al tomar decisiones o al realizar cualquier acción.
- n) **Solidaridad:** Es un valor que se caracteriza por la colaboración mutua entre los individuos, lo que permite lograr la superación de enfermedades, entre otros.
- o) **Tolerancia:** Actitud de respeto a las opiniones, ideas o actitudes de las demás personas, aunque no coincidan con las propias.



p) **Vocación de servicio:** Labor diaria que se realiza con pasión.

Artículo 12º. (HABILITACIÓN DE VENTANILLAS, PRIORIDAD EN LAS FILAS Y MOBILIARIO)

La Caja Bancaria Estatal de Salud, habilitará ventanillas especiales, en las que otorgarán prioridad en las filas y dotación de mobiliario adecuado a la edad, en los casos que corresponda para la atención a personas adultas mayores, y de acuerdo a la capacidad instalada.

Artículo 13º. (ADOPCIÓN DE MEDIDAS ESPECÍFICAS EN SITUACIONES DE RIESGO Y EMERGENCIAS HUMANITARIAS)

De conformidad al artículo 29 de la Convención Interamericana sobre la Protección a los Derechos Humanos de las Personas Adultas Mayores, ante situaciones de riesgo, emergencias humanitarias y desastres, la Caja Bancaria Estatal de Salud, adoptará medidas de atención específicas a las necesidades en salud de las personas adultas mayores, así como distintas alternativas que garanticen el trato preferente. La Caja Bancaria Estatal de Salud, podrá elaborar “*Protocolos sobre Gestión del Riesgo para Personas Adultas Mayores*”.

CAPÍTULO III

ACCESIBILIDAD Y DIFUSIÓN

Artículo 14º. (ACCESIBILIDAD)

La Caja Bancaria Estatal de Salud, proveerá los recursos necesarios para adecuar la infraestructura arquitectónica existente o por construir para las personas adultas mayores. Los puntos de atención a pacientes, deben contar con el equipamiento que le permita:

- a) Evitar que las personas adultas mayores realicen colas de espera fuera de las instalaciones del punto de atención.
- b) Proporcionar comodidad durante el tiempo de espera, de acuerdo a las características del establecimiento de salud de la Caja Bancaria Estatal de Salud, donde será atendido.
- c) Orientar en forma clara y precisa y/o colaborar a las personas adultas mayores, simplificando el flujo administrativo en el acceso a los servicios.
- d) Señalización adecuada en los establecimientos de la Caja Bancaria Estatal de Salud.

Artículo 15º. (DIFUSIÓN DE DEBERES Y DERECHOS)

- a) La Dirección de Salud y la Unidad de Gestión de Calidad, implementarán mecanismos de presentación de quejas, reclamos o denuncias contra el personal, que incumplan su obligación de otorgar atención preferente. Así como llevar un registro de control de las sanciones que se impongan.
- b) La Dirección de Salud, coordinará la realización de programas especiales de



socialización sobre los derechos, programas y servicios que presta la institución a las personas adultas mayores.

- c) Los lugares de atención directa al público deben colocar un aviso que identifique la atención preferente, con el texto **"Atención Preferente a Personas Adultas Mayores"**, y en los casos que corresponda por la modalidad de atención, se exonere de turnos, filas o cualquier otro mecanismo de espera.
- d) El Dirección de Salud en coordinación la Jefatura de la Unidad de Recursos Humanos realizará capacitación al personal dependiente sobre el trato preferencial a las personas adultas mayores y sus derechos.

CAPÍTULO IV

DEBERES E INCUMPLIMIENTO

Artículo 16°. (DEBERES DEL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN)

Además de los deberes establecidos en el Reglamento Interno de Personal de la Caja Bancaria Estatal de Salud, todo trabajador o trabajadora dependiente de la institución, debe denunciar ante la autoridad competente cualquier acto de maltrato o violencia contra las personas adultas mayores.

Artículo 17°. (INCUMPLIMIENTO)

La omisión o incumplimiento de lo establecido en el presente Reglamento generará responsabilidad de acuerdo a la Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990 de Administración y Control Gubernamentales, y al Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 23318-A de 03 de noviembre de 1992 y al Reglamento Interno de Personal de la Caja Bancaria Estatal de Salud.

Artículo 18°. (FORMAS DE RECLAMOS DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES)

- a) Las personas adultas mayores podrán plantear abiertamente a los profesionales lo que cree que está fallando, manteniendo una relación cordial para reconducir la situación.
- b) Se pondrá a disposición hojas de sugerencias (en el Buzón de reclamos o sugerencias) para plasmar lo que considere que se puede mejorar, dentro del funcionamiento del Hospital y/o Policonsultorios de Salud, sobre el trato que recibe.
- c) Si las personas adultas mayores consideran que la relación con los profesionales a los que está asignado no es idónea y no se puede mejorar, pueden solicitar de manera formal su cambio con otro profesional y comunicar las razones por la cuales se solicita.



CAPÍTULO V

PROGRAMA DE ATENCIÓN INTEGRAL A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES

Artículo 19°. (PROGRAMA DE ATENCIÓN INTEGRAL A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES)

La Caja Bancaria Estatal de Salud, creará un programa para brindar atención integral a las personas adultas mayores, considerando:

- a) La atención preventiva, hospitalaria, de emergencia y de rehabilitación para las personas adultas mayores en todos los niveles de atención.
- b) La promoción de la salud, la prevención de enfermedades, curación y rehabilitación de los servicios de salud.
- c) Un Plan de Atención preferencial.
- d) Brindar información clara y accesible.
- e) Proporcionar información y asesoría permanente sobre procesos de autocuidado.
- f) Promover programas de capacitación al personal de salud.
- g) Promover el concepto de atención integral en salud que involucre acciones de prevención de enfermedades, promoción de la salud, curación y rehabilitación en los diferentes escenarios en que se desenvuelven las personas adultas mayores, de manera que garantice el nivel óptimo de bienestar físico, mental y emocional.
- h) Promover no sólo la autonomía física y social de las personas adultas mayores, sino también su autonomía moral y prevención de la dependencia funcional, ayudándoles a lograr que alcancen la mayor calidad de vida posible
- i) Es necesario un alto entrenamiento en el personal de salud, el manejo de pacientes adultos mayores. Es de máxima importancia, establecer una comunicación con la familia / cuidador principal para conocer y detallar el plan de cuidados del paciente y los objetivos del tratamiento.

CAPÍTULO VI

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 20°. (MODIFICACIONES)

El presente Reglamento podrá ser modificado total o parcialmente en concordancia con las disposiciones legales en vigencia, mediante los mecanismos que correspondan.

Artículo 21°. (VIGENCIA)

El presente Reglamento entrará en vigencia una vez aprobado mediante las instancias competentes sobre el tema ■



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 los 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 Estral 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 Estral 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 Estral 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 implementaran 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 habilitaran 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.



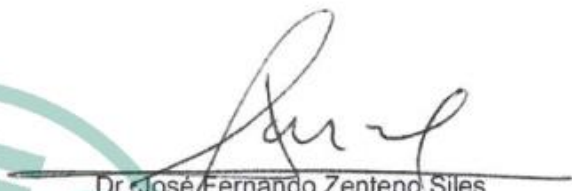
SEGUNDO.- El REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES EN LA CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD VERSIÓN 1, entrara en vigencia a partir de su publicación.

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

**Caja Bancaria
Estatal de Salud**



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