

RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 002/2024

La Paz, abril 26 de 2024.

VISTOS: El Informe Técnico cite: INF/CBES/DS N° 0244/2023 de fecha 27 de diciembre de 2023, Informe cite: INF/CBES/DGE/PLAN/N° 0005/2024 de fecha 08 de febrero de 2024, Informe Legal INF/CBES/DGE/AL N° 0381/2024 de fecha 27 de marzo de 2024, todo lo demás que ver convino se tuvo presente y,

CONSIDERANDO I:

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 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.

Que, la Constitución Política del Estado en su Art. 45 en su Parágrafo II establece que la Seguridad Social se presta bajo los principios de universalidad, integralidad, equidad, solidaridad, unidad de gestión, economía, oportunidad, interculturalidad y eficacia, en ese marco se debe procurar dicha eficacia en la prestación de los servicios que presta este Ente Gestor de Salud, garantizando la prestación de los servicios también para las personas que no cuentan con un seguro de salud por derecho propio.

Que, la Política Nacional de Calidad en Salud, establece como estrategia la recuperación de la responsabilidad del Estado en la cultura de salud integral y la calidad de vida de todos los bolivianos y el control de calidad, que ejercen los diferentes niveles de gestión, debe estar enfocado a garantizar la correcta realización de los procesos y asegurar que la gestión y las atenciones en salud sean confiables y seguras al cumplir con los requisitos y estándares de calidad, descrito en las distintas normas del sector.

Que, la Política Nacional de Calidad en Salud señala que la implementación de la Política Nacional de Calidad en Salud, se sostiene en 4 pilares fundamentales, que dan las directrices para la implementación de las diferentes estrategias que agrupan las acciones específicas a realizar; dentro de la Estrategia N° 1 se halla la Rectoría Institucional y Control de la Calidad en Salud, establece las "Líneas de Acción (LA) L.A. 1.2 "Institucionalizar los Recursos Humanos: Gestor de Calidad y Auditor en Salud (Auditor Médico)". Contar con ambo tipos de recursos humanos calificados; en todos los niveles de atención, así como en todos los subsectores de salud, que cumplan con las competencias técnicas y académicas, a tiempo completo en los establecimientos, redes e instancias de salud; dedicados exclusivamente al apoyo y asesoramiento técnico en el área específica que le corresponda de acuerdo al nivel de complejidad.

Que, dentro de la Estrategia N° 2 de Mejora Continua de la Calidad en la Atención de Salud en su Línea de Acción L.A.2.2. "Elaborar e implementar la normativa de felicitaciones, quejas, reclamos y denuncias en los Establecimientos de Salud". Determinar una estructura articulada y debidamente organizada entre el personal de salud y los representantes de la Estructura Social en Salud como Sistema de Manejo de Felicitaciones, quejas, Reclamos y Denuncias en los



Establecimientos de Salud, bajo una metodología, flujo del proceso e instrumentos o medios estandarizados (de diferente índole para este fin por ej. boletas, buzones, centros de llamadas, vía en línea y otros), con el objeto de generar los espacios necesarios donde la población usuaria pueda expresar su conformidad o disconformidad con la atención y trato recibido en los Establecimientos de Salud, priorizando un manejo eficiente e imparcial de cada caso, bajo el criterio de brindar una respuesta pronta y oportuna.

Que, en su Estrategia N° 3 señala que Línea de Acción LA 3.1. "Promover el ejercicio pleno de los derechos y deberes del paciente y del personal de salud", ello para que todos los usuarios de los servicios de salud puedan mantenerse informados oportunamente sobre sus derechos y deberes; Asimismo la Línea de Acción L.A.3.3. "Implementar Estrategias de Comunicación para el cambio de conducta", que establece estrategias de comunicación de manera conjunta de enfoques comunicativos actividades y herramientas para influir de manera oportuna positiva en los comportamientos del personal de salud; consecuentemente se tiene la Línea de Acción LA 3.4. "Promover la Gestión de Calidad en Salud en la población usuaria y proveedores de salud", ello para generar espacios públicos de información y educación en calidad en salud, para la población usuaria y proveedores de salud.

Que, el Decreto Supremo N° 28562, establece que la gestión de calidad de los servicios es inexcusable para los médicos en los establecimientos de todos los sectores del Sistema Nacional de Salud y los Departamentos de Gestión de Calidad, Enseñanza e Investigación, deben canalizar los reclamos y denuncias sobre la atención recibida en los hospitales de II y III nivel, mediante la Dirección del Hospital hacia la Autoridad Departamental de Salud.

Que, el Código de Ética y Deontología Médica establece que la Atención Médica de Calidad es obligación del médico y ofrecer al enfermo la mejor atención, con los conocimientos que estén a su alcance y recursos disponibles. Cuando esto no sea posible, debe informar al paciente con veracidad y oportunidad.

Que, el Reglamento del Gestor de Calidad del Seguro Social a Corto Plazo, establece la Estructura, atribuciones y funciones del Gestor de calidad, debiendo cumplirse a cabalidad estas tareas.

CONSIDERANDO II:

Que, dando cumplimiento a lo dispuesto por la Política Nacional de Calidad en Salud, normativa establecida por el Ministerio de Salud y Deportes como cabeza de sector; siendo de cumplimiento obligatorio la Política de Calidad en Salud en el Estado Plurinacional de Bolivia por los Entes Gestores de Salud.

Que, en cumplimiento de las Políticas de Gestión de Calidad la Dra. Mabel Morales Graz – Auditora Médico – Gestor de Calidad, emite el informe técnico cite: INF/CBES/DS N° 0244/2023, de fecha 27 de diciembre de 2023 por medio del cual justifica la necesidad de incorporar un Reglamento específico para la Caja Bancaria Estatal de Salud, asimismo, adjunta Proyecto de Reglamento de Calidad en Salud de la Caja Bancaria Estatal de Salud – Versión 1; mismo que es remitido a la Unidad de Planificación, y que por Informe cite: INF/CBES/DGE/PLAN N° 0005/2024, de fecha 08 de febrero de 2024, emitido por el Adhemar Suarez Ponce – Encargado de Planificación a.i. que señala que, el documento cumple con la normativa establecida en el Plan Estratégico Institucional 2021-2025 de la Caja Bancaria Estatal de Salud.



Que, por Informe Legal INF/CBES/DGE/AL/ N° 0381/2024 de fecha 27 de marzo de 2024 emitido por la Abg. Nayda Faviola Rocha – Abogada en Salud con visto bueno de la Abg. Libia Sandra Paucara Apaza – Asesora Legal C.B.E.S., señala que, es legalmente viable la aprobación del Reglamento de Calidad en Salud Versión: 1, en sus III Capítulos, 14 artículos, el cual fue elaborado en estricto apego a las disposiciones de la Constitución Política del Estado y la Política Nacional de Calidad en Salud, los que son expresados en el Informe cite: INF/CBES/DS N° 0244/2023 de fecha 27 de diciembre de 2023 y el Informe cite: INF/CBES/DGE/PLAN N° 0005/2024, de fecha 08 de febrero de 2024, recomendándose la aprobación del referido reglamento, por ser técnica y legalmente viable en su contenido.

Que, considerando todos los antecedentes precedentemente descritos el Directorio en Pleno, en Reunión Ordinaria de Directorio N° 003/2024, llevada a cabo en fecha 26 de abril de 2024, toma conocimiento del Reglamento de Calidad en Salud Versión: 1 de la Caja Bancaria Estatal de Salud, el cual está dentro de los alcances normativos de la Constitución Política del Estado; asimismo se encuentran acorde a los lineamientos normativos establecidos en el Código de Salud, Política Nacional de Salud, Ley N° 3131, de 08 de agosto de 2005, Reglamento de Calidad del Seguro Social a Corto Plazo, de fechas de 20 de diciembre de 2012 debidamente respaldado por Informe INF/CBES/DS N° 0244/2023, de fecha 27 de diciembre de 2023 emitido por la Dra. Mabel Morales Graz – Auditor Médico – Gestión de Calidad, y debidamente respaldado por Informe Legal INF/CBES/DGE/AL/ N° 0381/2024, de fecha 27 de marzo de 2024 emitido por Nayda Faviola Rocha – Abogada en Salud con el Visto Bueno de la Abg. Libia Sandra Paucara Apaza – Asesora Legal a.i.

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. Establece que es atribución del Directorio C.B.E.S., Aprobar los Reglamentos, Manuales y Guías, mediante Resolución Expresa, en Base a los Informes Técnico y Legal.

Que, al ser una norma de procedimientos en el área de Salud corresponde remitir el Reglamento de Calidad en Salud Versión: 1 de la Caja Bancaria Estatal de Salud, ante la Autoridad de Supervisión de la Seguridad Social de Corto Plazo ello en estricto cumplimiento a lo establecido en el Art. 11 inc. v) del Decreto Supremo N° 3561.

POR TANTO:

El Directorio de la Caja Bancaria Estatal de Salud, en cumplimiento al Art. 15 numeral 7 del Estatuto Orgánico de C.B.E.S. y en uso de sus atribuciones legales:

RESUELVE:

Primero. - APROBAR el REGLAMENTO DE CALIDAD EN SALUD DE LA CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD VERSIÓN: 1, en sus III capítulos y 15 artículos, en estricto apego a los Informes: Informe Técnico cite: INF/CBES/DS N° 0244/2023 de fecha 27 de diciembre de 2023, Informe cite: INF/CBES/DGE/PLAN/N° 0005/2024 de fecha 08 de febrero de 2024 e Informe Legal INF/CBES/DGE/AL N° 0381/2024 de fecha 27 de marzo de 2024, mismos que forman parte indisoluble de la presente Resolución.

Segundo.- Remitir a la Autoridad de Supervisión de la Seguridad Social de Corto Plazo "ASUSS" para la homologación del REGLAMENTO DE CALIDAD EN SALUD DE LA CAJA BANCARIA



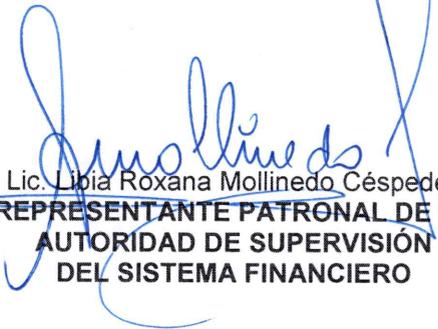
Vo. B.
L.S.P.A.
ASESORA
LEGAL a.i.

ESTATAL DE SALUD VERSIÓN: 1, en cumplimiento al Art. 11 inc. v) del Decreto Supremo N° 3561 de fecha 16 de mayo de 2018.

Tercero. - El REGLAMENTO DE CALIDAD EN SALUD DE LA CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD VERSIÓN: 1 entrará en vigencia a partir de su **publicación**, una vez homologada la misma por la ASUSS.

Cuarto. - La Dirección General Ejecutiva y la Dirección de Salud de la Institución quedan encargadas de la ejecución del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, hágase saber y cúmplase.



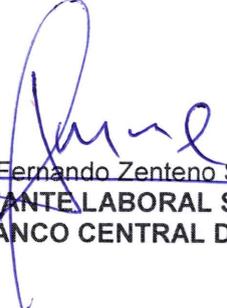
Lic. Lidia Roxana Mollinedo Céspedes
**REPRESENTANTE PATRONAL DE LA
AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN
DEL SISTEMA FINANCIERO**



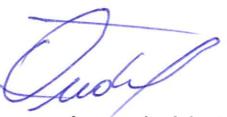
Lic. Edwin Irineo Alcon Ezequiel
**REPRESENTANTE PATRONAL DEL BANCO
CENTRAL DE BOLIVIA
PRESIDENTE DE DIRECTORIO**



Lic. Eduardo Arcienega Saavedra
**REPRESENTANTE LABORAL SECTOR
PASIVO, BANCO CENTRAL
DE BOLIVIA y EX BANCO DEL ESTADO**



Dr. José Fernando Zenteno Siles
**REPRESENTANTE LABORAL SECTOR
ACTIVO DEL BANCO CENTRAL DE BOLIVIA**



Dra. Juana Amanda Iriarte Arze
**REPRESENTANTE ESTATAL DEL MINISTERIO DE
SALUD Y DEPORTES**





Caja Bancaria
Estatad de Salud

CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD

REGLAMENTO DE CALIDAD EN SALUD DE LA CAJA
BANCARIA ESTATAL DE SALUD - Version 1

PÁGINA 1 DE 11

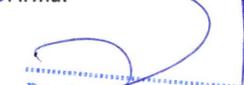
CÓDIGO: CBES - HPL-GCH-
PRO-01

VERSION: 1



Caja Bancaria
Estatad de Salud

REGLAMENTO DE CALIDAD EN SALUD DE LA CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD – Versión 1

<p>Elaborado por: Dra. Mabel Morales Graz Cargo: Auditora Médica CBES Nacional Gestión de Calidad Nacional Fecha: Septiembre - 2023 Firma: </p> <p>Dra. Mabel Morales Graz AUDITOR MÉDICO MSyD: M-1157 MCM: M-400 CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD</p>	<p>Revisado por: Dr. José Manuel Michel Alarcón Cargo: Coordinador Nacional de Salud Fecha: Diciembre - 2023 Firma: </p> <p>Dr. Jose Manuel Michel A. COORDINADOR NACIONAL DE SALUD CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD</p>	<p>Aprobado por: Dr. Daniel Palacios Mendieta Cargo: Director Nacional de Salud Fecha: Diciembre - 2023 Firma: </p> <p>Dr. Daniel Palacios Mendieta DIRECTOR DE SALUD a.i. CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD</p>	<p>Aprobado por: Dr. Abdel Tango Flores Director General Ejecutivo Caja Bancaria Estatal de Salud Febrero 2024 Firma: </p> <p>Dr. Abdel Tango Flores DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD</p>
---	---	---	---



CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD

PÁGINA 2 DE 11

CÓDIGO: CBES - HPL-GCH-
PRO-01

VERSION: 1

REGLAMENTO DE CALIDAD EN SALUD DE LA CAJA
BANCARIA ESTATAL DE SALUD - Version 1

REGLAMENTO DE CALIDAD EN SALUD DE LA CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD

CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- (Objeto)

El Objeto del presente Reglamento es, regular la aplicación de la Política Nacional de Calidad en Salud, emitida por el Ministerio de Salud y Deportes, donde se establece las estrategias, los procesos y procedimientos de atención en salud para lograr una cobertura efectiva y de calidad, a los asegurados y beneficiarios, que requieran de las prestaciones que brinda la Caja Bancaria Estatal de Salud en todos sus niveles de atención.

Artículo. 2.- (Finalidad)

Contribuir en la mejora de la calidad de atención en salud, de excelencia, confiable, segura, oportuna, humanizada y solidaria en todos los establecimientos de salud y servicios de apoyo que brinda la Caja Bancaria Estatal de Salud, en todos sus niveles de atención, en busca de la satisfacción de los asegurados y en aplicación a la normativa institucional, nacional e internacional en salud.

Artículo. 3.- (Base Legal)

- a) Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, 07 de febrero de 2009.
- b) Ley del 14 de diciembre de 1956 que aprueba el Código de Seguridad Social,
- c) Ley N° 15629 de 18 de julio de 1978 que aprueba el Código de Salud.
- d) Ley de Participación y Control Social, Ley N° 341 de 5 de febrero de 2013.
- e) Ley N° 3131 del Ejercicio Profesional Médico de 08 de agosto de 2005.
- f) Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales-SAFCO.
- g) Ley N° 777, de 21 de enero de 2016. Ley del Sistema de Planificación Integral del Estado (SPIE).
- h) Ley N° 2341. Ley de Procedimiento Administrativo, de 23 de abril de 2002.
- i) Ley N° 2027. Estatuto del Funcionario Público, de 27 de octubre de 1999.
- j) Ley N° 650 de 15 de enero de 2015 de La Agenda Patriótica 2025.
- k) Decreto Supremo N° 3561, que crea la Autoridad de Supervisión de la Seguridad Social de Corto Plazo (ASUSS), de 16 de mayo de 2018.
- l) Decreto Supremo N° 29601, de 11 de junio de 2008, elevado a rango de Ley, que aprueba y establece el nuevo modelo sanitario de Bolivia "Modelo de Salud Familiar Comunitario Intercultural (SAFCI)".
- m) Decreto Supremo, de 30 de septiembre de 1959, Reglamento del Código de Seguridad Social.
- n) Reglamento General de Hospitales, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 0025, del 14 de enero de 2005.
- o) Proyecto Nacional de Calidad en Salud, PRONACS aprobado por Resolución Ministerial N° 0090, 26 de febrero de 2008.



 Caja Bancaria Estatal de Salud	CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD	PÁGINA 3 DE 11 CÓDIGO: CBES - HPL-GCH- PRO-01 VERSION: 1
	REGLAMENTO DE CALIDAD EN SALUD DE LA CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD - Version 1	

- p) Manual de Auditoria en Salud y Norma Técnica, Resolución Ministerial N° 0090, 26 de febrero de 2008.
- q) Norma Nacional de Ambulancias Aéreas Resolución Ministerial N° 0016, de 02 de enero de 2017.
- r) Norma Nacional de Caracterización del Sistema Nacional de Emergencias en Salud. Resolución Ministerial N° 0017, de 12 de enero de 2017.
- s) Política Nacional de Calidad en Salud. Ministerio de Salud y Deportes Resolución Ministerial N° 0414 de 11 de julio de 2023.
- t) Plan Sectorial de Desarrollo Integral para Vivir Bien Sector Salud 2021 - 2025 Resolución Ministerial N° 908 de 09 de septiembre de 2016.
- u) Manual de Evaluación y Acreditación de establecimientos de salud de Primer Nivel de atención. R.M. N° 0090, 26 de febrero de 2008.
- v) Manual de Evaluación y Acreditación de establecimientos de salud de Segundo Nivel de atención. R.M. N° 0090, 26 de febrero de 2008.
- w) Resolución Administrativa ASUSS N° 064-2018, de 20 de noviembre de 2018, que aprueba el Reglamento Único de Prestaciones.
- x) Resolución Administrativa ASUSS N° 034/2019, de 04 de febrero de 2019 que aprueba el Reglamento de Sanciones de la Autoridad de Supervisión de la Seguridad Social de Corto Plazo.
- y) Resolución Administrativa ASUSS N° 022/2021, de 11 de junio de 2021, que aprueba el Reglamento Excepcional de las Auditorias Medicas Externas para la Seguridad Social de Corto Plazo.
- z) Resolución Administrativa ASUSS N° 089/2019, de 20 de mayo de 2019, que aprueba el Reglamento Técnico de Habilitación de Establecimientos de Salud de la Seguridad Social de Corto Plazo.
- aa) Resolución Administrativa ASUSS N° 0045/2022, de 08 de marzo de 2022, que aprueba el Reglamento de Acreditación de Establecimientos de Salud de la Seguridad Social de Corto Plazo.
- bb) Resolución Administrativa ASUSS N° 0124/2023, de 27 de noviembre de 2023, que aprueba el Reglamento del Comité de Acreditación para Establecimientos de Salud de la Seguridad Social de Corto Plazo.
- cc) Resolución Administrativa ASUSS N° 001/2024, de 02 de enero de 2024, que aprueba el Reglamento del Gestor de Calidad en la Seguridad Social de Corto Plazo.
- dd) Resolución Administrativa ASUSS N° 033/2024, de 04 de enero de 2024, que aprueba la Guía Técnica para Evaluadores en el Proceso de Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios de la Seguridad Social de Corto Plazo.
- ee) Otras normas conexas.

Artículo. 4.- (Alcance)

El presente reglamento tiene alcance a todos los funcionarios que trabajan en la CBES: personal médico, en salud y técnico-administrativo, que participa y coadyuva en el proceso de atención en salud en el paciente, bajo estricto cumplimiento de la normativa vigente.

 Caja Bancaria Estatal de Salud	CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD	PÁGINA 4 DE 11 CÓDIGO: CBES - HPL-GCH- PRO-01 VERSION: 1
	REGLAMENTO DE CALIDAD EN SALUD DE LA CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD - Version 1	

Artículo. 5.- (Ámbito de Aplicación)

El presente Reglamento es de aplicación obligatoria en las Áreas Administrativas y los establecimientos y servicios de salud de sus Regionales:

- a) Regional La Paz
- b) Regional Oruro
- c) Regional Potosí
- d) Regional Cochabamba
- e) Regional Sucre
- f) Regional Tarija
- g) Regional Santa Cruz
- h) Regional Beni
- i) Regional Pando

Artículo. 6.- (Definiciones)

Para que el reglamento sea adecuadamente interpretado, se establecen las siguientes definiciones operativas, las mismas que están descritas en la normativa enunciado en el marco legal.

Acreditación. Proceso de evaluación continuo, dinámico, voluntario y confidencial, que en base a estándares establecido evalúa estructura, procesos, resultados de la atención en salud y seguridad de los pacientes y de la gestión de los establecimientos de salud, con el fin de promover la calidad en la oferta de servicios. Al mismo tiempo, determina la situación real del establecimiento de salud, proponiendo medidas de corrección y ajuste a toda situación que así lo requiera, orientadas al mejoramiento progresivo y sostenido de la calidad, para satisfacer de mejor manera las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos.

Afiliación. Es el procedimiento administrativo de inscripción ante el Ente Gestor, para el reconocimiento de las prestaciones de la Seguridad Social de Corto Plazo.

Afiliación del Empleador. Es el registro obligatorio del Empleador en un Ente Gestor de la Seguridad Social de Corto Plazo.

Asegurado. Es el Trabajador afiliado en un Ente Gestor de la Seguridad Social de Corto Plazo con acceso a las prestaciones en especie y en dinero, que se encuentra sujeto al campo de aplicación del Código de Seguridad Social.

Aseguramiento de la Calidad. "Parte de la Gestión de la Calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad".

Auditoría en Salud. "Es un procedimiento de evaluación permanente de la gestión y prestación de calidad en todas las actividades del sector salud, con el fin de detectar el funcionamiento real de sus servicios, estableciendo correctivos y/o estímulos para su mejoramiento".

Auditoría Médica. "La auditoría médica es un procedimiento técnico analítico, evaluativo, de carácter preventivo y correctivo, con el fin de emitir un dictamen, informe o certificación independiente referente al acto médico y a la gestión de calidad de los servicios de salud".

Beneficiarios. Los miembros de la familia del asegurado protegidos por las disposiciones del Código de Seguridad Social y normas conexas.



 <p>Caja Bancaria Estatal de Salud</p>	<p>CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD</p>	<p>PÁGINA 5 DE 11</p>
	<p>REGLAMENTO DE CALIDAD EN SALUD DE LA CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD - Version 1</p>	<p>CÓDIGO: CBES - HPL-GCH- PRO-01</p> <p>VERSION: 1</p>

Ente Gestor de la Seguridad Social de Corto Plazo. - Institución pública descentralizada encargada por el Estado de la gestión y aplicación de los Regímenes de la Seguridad Social de Corto Plazo.

Elección de Ente Gestor. Procedimiento administrativo mediante el cual toda persona que cuenta con dos o más empleadores elige al Ente Gestor de la Seguridad Social de Corto Plazo de su preferencia.

Calidad. "Condición de la organización sanitaria que, de acuerdo a caracterización y normativa bien definidas dentro de un sistema, permite cumplir funciones bien realizadas que cubren satisfactoriamente las expectativas, requerimientos y necesidades de los usuarios, con recursos optimizados y equitativamente distribuidos".

Código de Seguridad Social. Es un conjunto de normas que tiende a proteger la salud del capital humano del país, la continuidad de sus medios de subsistencia, la aplicación de medidas adecuadas para la rehabilitación de las personas inutilizadas y la concesión de los medios necesarios para el mejoramiento de las condiciones de vida del grupo familiar.

Control de la Calidad. "Parte de la Gestión de la Calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad".

Continuidad de Ente Gestor. Procedimiento Administrativo, por el cual el trabajador y/o beneficiario tienen derecho a solicitar continuar en el Ente Gestor de la Seguridad Social de Corto Plazo, cuando exista un diagnóstico y la necesidad de continuidad de los tratamientos médicos.

Cotización. Es el aporte a los Regímenes de la Seguridad Social de Corto Plazo, para la cobertura de las prestaciones en especie o dinero, que se asigna tanto al empleador como al asegurado.

Desafiliación de Ente Gestor. Procedimiento Administrativo por el cual los empleadores pueden solicitar el cambio de Ente Gestor de la Seguridad Social de Corto Plazo.

Evaluación. "Es medir el valor de algo, entendiendo valor como la cualidad de satisfacer determinadas necesidades".

Derechohabiente. Son los beneficiarios del asegurado fallecido, en los siguientes grados: Primer Grado, Segundo Grado y Tercer Grado conforme al Código de Seguridad Social, Sistema Integral de Pensiones y sus Reglamentos.

Empleador. Persona natural o jurídica, pública o privada a quien se presta servicio o por cuya cuenta y orden se efectúa el trabajo mediante un contrato laboral, público o privado, expreso o presunto de aprendizaje, cualquiera sea la forma o modalidad de remuneración

Están también considerados como empleadores, los cooperativistas de producción, los contratistas, subcontratistas e intermediarios en la explotación de empresas y negocios, asimismo el Estado sus organismos dependientes las instituciones de derecho público respecto a sus empleados y obreros

Gestión de Calidad. "Proceso mediante el cual una institución logra ofertar permanente calidad en sus servicios, asumiendo su responsabilidad y en observancia de normas y estándares, previamente establecidos y acordados".

Gestor de Calidad. "Funcionario con formación y capacidad técnica en calidad, contratado expresamente en cada Establecimiento de Salud, para estimular, hacer el seguimiento y



 <p>Caja Bancaria Estatal de Salud</p>	<p>CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD</p>	<p>PÁGINA 6 DE 11</p>
	<p>REGLAMENTO DE CALIDAD EN SALUD DE LA CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD - Version 1</p>	<p>CÓDIGO: CBES - HPL-GCH- PRO-01</p> <p>VERSION: 1</p>

controlar que las distintas reparticiones y unidades, presten servicios de calidad, de acuerdo a indicadores bien definidos.

Habilitación. Proceso por el cual la autoridad competente, evalúa el conjunto de requisitos básicos de estructura física, dotación y ubicación de equipo, diagramas de flujo medico funcional y recursos humanos acordes a la oferta de servicio que un establecimiento de salud debe poseer para su funcionamiento.

Matrícula o Número del Trabajador. Código otorgado por el Ente Gestor de la Seguridad Social de Corto Plazo al asegurado y beneficiarios.

Mejora Continua. "Actividad recurrente para mejorar el desempeño"

Reafiliación en Ente Gestor. Procedimiento Administrativo por el cual los empleadores pueden solicitar el registro en un nuevo Ente Gestor de la Seguridad Social de Corto Plazo.

Sistema de Gestión de Calidad. "El Sistema de Gestión de Calidad de atención en salud es el conjunto de procesos que dirigen y controlan a la red proveedora de servicios de salud en lo referente a la calidad de atención."

CAPITULO II DISPOSICIONES ESPECÍFICAS SISTEMA NACIONAL DE GESTIÓN DE CALIDAD EN SALUD

Artículo 7. (Creación)

Se incorpora el Sistema Nacional de Gestión de Calidad en Salud de la Caja Bancaria Estatal de Salud con los siguientes niveles y funciones:

- Nivel Nacional:** a la cabeza de las Dirección General Ejecutiva, la Dirección de Salud y la Dirección Administrativa y Financiera, quienes son los encargados de emitir regulación necesaria para la aplicación del presente reglamento, contratación de recurso humano acorde a las necesidades institucionales, monitoreo y evaluación de los procesos de atención de salud, ofertados por todos los establecimientos de salud de la Caja Bancaria Estatal de Salud en todos sus niveles.

Así también prestará asistencia técnica a los integrantes del Sistema con el propósito de orientarlos en el cumplimiento de sus responsabilidades y cuando lo soliciten las regionales.
- Nivel Regional:** dirigido por los Médicos Delegados de todas las Regionales, quienes son los responsables de implementar y gestionar todos los mecanismos técnicos/operativos, administrativos y financieros para brindar un adecuado proceso de atención en salud de los asegurados y beneficiarios.

Ambos deben articularse y funcionar acorde a un Programa de Calidad en Salud, un Manual de Gestión de Calidad, diseñado bajo Redes de Servicios de Salud Intrainstitucional, como con otras instituciones o establecimientos de salud (interinstitucional), con procesos y procedimientos internos descritos en normativa específica.

Artículo 8. (Responsables de su Funcionamiento)

Considerando la obligatoriedad de cumplir la Política Nacional de Calidad en Salud emitida por el Ministerio de Salud y Deportes, y otras normativas vigentes en salud, todos los que forman



 Caja Bancaria Estatad de Salud	CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD	PÁGINA 7 DE 11 CÓDIGO: CBES - HPL-GCH- PRO-01 VERSION: 1
	REGLAMENTO DE CALIDAD EN SALUD DE LA CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD - Version 1	

parte del Sistema Nacional de Gestión de Calidad en Salud tienen la responsabilidad de su aplicación conforme a sus niveles de participación.

Artículo 9. (Componentes del Sistema Nacional de Gestión de Calidad)

Bajo un enfoque integral e integrado, se establecen los siguientes componentes en base a las estrategias y líneas de acción definidos en la norma macro Política Nacional de Calidad en Salud:

Componente 1: PLANIFICACIÓN PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, comprende:

- Sistemas
- Políticas
- Objetivos
- Planes de Acción o Programas
- Aplicación de las Estrategias de:
 - o Generar e implementar políticas internas y documentos normativos para la mejora de la calidad de la atención en salud
 - o Estandarizar los procesos necesarios para la elaboración, revisión o actualización, validación, aprobación, difusión, socialización, implementación de las normas de calidad en salud (Normas Nacionales, guías, manuales y otros).
 - o Establecer los Manuales de Procesos y Procedimientos, con los respectivos pasos cronológicos, identificando los actores involucrados, tiempos, flujogramas e instrumentos requeridos.
 - o Elaborar e implementar la normativa de felicitaciones, quejas, reclamos y denuncias en los Establecimientos de Salud.
 - o Garantizar el recurso humano: Gestores de Calidad y Auditores en Salud para la conducción del sistema.
 - o Identificar recursos para su implementación.

Componente 2: ORGANIZACIONAL, comprende:

- A nivel nacional
- A nivel de regionales
- A nivel del establecimiento de salud
- Trabajo en red de servicios de salud con otras instituciones de convenio o compra de servicios, para garantizar el acceso a la salud de los asegurados y beneficiarios, a establecimientos de salud en todos los niveles de complejidad.

Componente 3: MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD EN SALUD, comprende:

- Lograr mecanismos para generar una cultura de calidad en salud.
- Procesos de autoevaluación, evaluación, habilitación, acreditación y certificación de establecimientos de salud.
- Auditoría de la calidad de atención en salud que incluye auditorías médicas, programáticas y de servicios con fines preventivos y correctivos.
- Seguridad del Paciente, con normativa regulatoria y su implementación.
- Evaluación de la Tecnología Sanitaria.



 <p>Caja Bancaria Estatal de Salud</p>	<p>CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD</p>	<p>PÁGINA 8 DE 11</p>
	<p>REGLAMENTO DE CALIDAD EN SALUD DE LA CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD - Version 1</p>	<p>CÓDIGO: CBES - HPL-GCH- PRO-01</p> <p>VERSION: 1</p>

Componente 4: INFORMACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN SALUD

- Contar con información con base de datos y líneas de base en todos los componentes del sistema.
- Implementar sistemas informáticos y digitalizados en salud conforme a normativa vigente y el Plan Institucional de Seguridad de la Información (PISI). Centro de Gestión de Incidentes Informáticos. Bolivia.
- Sistema de registro y reporte de incidentes y eventos adversos.
- Elaboración e implementación de Instrumentos para la medición de la calidad
- Elaboración e implementación de Herramientas para la medir la satisfacción del usuario interno y externo.
- Contar con indicadores del sistema de gestión de calidad acorde al ente gestor.

Componente 5: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

- Garantizar el recurso humano, recurso técnico-administrativo y financiero para su continuidad y sostenibilidad del Sistema de calidad en salud.
- Establecer herramientas de control, seguimiento, monitoreo, supervisión capacitante y evaluación en sus diversas modalidades de las actividades en salud y cumplimiento normativo.
- Control de la calidad y de procesos de manejo oportuno de medicamentos, insumos y reactivos requeridos por la población usuaria de los servicios
- Fomentar la Investigación de la calidad en salud.
- Control y participación de los involucrados en el proceso de la calidad.

CAPITULO III DE LAS PRESTACIONES DE SALUD

Artículo 10.- (Cobertura de las prestaciones de salud)

Comprende la prestación de servicios a la Promoción de la salud, Prevención de la enfermedad, recuperación de la salud y rehabilitación del paciente.

Conforme establece el Art. 17, del Reglamento Único de Prestaciones con Resolución Administrativa N° 064 de 20 de noviembre de 2018, emitido por la Autoridad de Supervisión de la Seguridad Social de Corto Plazo (ASUSS), las prestaciones que cubren el Ente Gestor son:

- Programas de Promoción de la Salud;
- Programas de Prevención de Enfermedades;
- Asistencia Médica General y/o Especializada;
- Servicios de Diagnóstico y Tratamiento;
- Intervenciones Quirúrgicas;
- Servicios Dentales Generales y/o Especializados;
- Suministro de Medicamentos;
- Trasplantes de Órganos;
- Rehabilitación Física;
- Prótesis Vitales y Funcionales;
- Salud Sexual y Reproductiva;
- Dispositivos médicos que coadyuvan al funcionamiento de un órgano y otros;



	CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD	PÁGINA 9 DE 11 CÓDIGO: CBES - HPL-GCH-PRO-01 VERSION: 1
	REGLAMENTO DE CALIDAD EN SALUD DE LA CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD - Version 1	

- Casos especiales debidamente fundamentados; y,
- Medicina tradicional.

Artículo 11.- (Acceso a las prestaciones de salud)

La CBES garantiza el acceso a todos los asegurados y beneficiarios:

- **Para la atención de emergencias y urgencias** los pacientes serán atendidos en base a procesos y procedimientos establecidos por la institución bajo flujogramas de atención de forma preferente por personal de la propia institución, como aquellas con las cuales se tiene convenios preestablecidos o en proceso de compra de servicios acorde a la necesidad del paciente.

En las localidades en las que la C.B.E.S. no tenga presencia física, el asegurado o sus beneficiarios que requiera de prestaciones de emergencia/urgencia o por riesgo de vida, se reembolsara en la totalidad las prestaciones recibidas a la persona quien erogo el gasto, previa la presentación de documentación específica en el plazo de 15 días hábiles a partir de la solicitud y que no requiere la aprobación de la Comisión de Prestaciones.
- **Para la hospitalización** se brindará al asegurado o beneficiario, las prestaciones de salud suficientes, adecuadas por niveles de atención con ingreso obligatorio por primer nivel y acceso a todas las especialidades médicas y en salud que sean requeridas, el suministro de medicamentos, la hotelería hospitalaria, acorde en la cartera de servicios de los establecimientos de la Caja Bancaria Estatal de Salud como aquellas sujetas de convenios y/o compra de servicios.
- Así también la población asegurada tiene acceso a la realización de servicios de diagnóstico y tratamiento.
- En lugares donde la Caja Bancaria Estatal de Salud no cuente con servicios de salud Urbano y Rural, se garantiza las prestaciones por COMPRA DE SERVICIOS y realización de Convenios con otros entes gestores, establecimientos públicos y contratos de servicios privados. Como determina el Reglamento de Prestaciones de la ASUSS. Art. 13 y 21.
- **Pacientes en tránsito**, en otras ciudades del interior del país, tienen acceso a las atenciones en salud en los centros dependientes de la C.B.E.S., en la regional donde se encuentren presentado el carnet de asegurado vigente.

Artículo 12.- (Del Sistema de Referencia - Transferencia y Contrarreferencia)

- Desde el primer nivel de atención los asegurados y beneficiarios podrán acceder a los otros niveles de complejidad del sistema de servicios de salud, portando el Formulario de Referencia /Transferencia acorde a la enfermedad que padece con firma y sello de su médico tratante. Además de la continuidad de la atención para su rehabilitación.
- Resuelta la patología, el paciente será remitido a su regional de origen para seguimiento y control portando el Formulario de Contrarreferencia/Transferencia.



 Caja Bancaria Estatad de Salud	CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD	PÁGINA 10 DE 11 CÓDIGO: CBES - HPL-GCH- PRO-01 VERSION: 1
	REGLAMENTO DE CALIDAD EN SALUD DE LA CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD - Version 1	

- Se reconocen los gastos de ida y vuelta de pacientes referidos y/o transferidos por la regional de origen, previa coordinación con la regional o establecimiento receptor, en aplicación del Reglamento de Prestaciones.
- En caso de pacientes fallecidos la evacuación será reconocida por el ente gestor receptor. Art. 10 y 12 del Reglamento de Prestaciones y demás normativa vigente.

Artículo 13.- (Garantía de la calidad de las prestaciones de salud).

Se garantiza la calidad de las prestaciones de salud a través de:

- a) Un conjunto de establecimientos de salud de la C.B.E.S. con presencia en los 9 departamentos del país, habilitados y acreditados con función eficiente.
- b) Un conjunto de establecimientos de salud externos, públicos y privados de diferentes niveles de complejidad y capacidad resolutoria, debidamente calificados con los cuales se tienen compra de servicios y/o convenios.
- c) Procedimientos de evaluaciones de auditoría en salud permanente, preventiva y correctiva.
- d) La presencia de personal administrativo en los 9 departamentos del país de las regionales para la gestión de los servicios de salud y de apoyo administrativo respectivas.
- e) Control y supervisión del cumplimiento de normas de Diagnóstico y Tratamiento de las diferentes especialidades médicas emitidas y otras en salud emitidas por el Ministerio de Salud y Deportes, la Autoridad de Supervisión de la Seguridad Social ASUSS, y aquellas basadas en evidencia científica.

Artículo 14.- (de los Reembolsos de las prestaciones de salud)

Los reembolsos de las prestaciones en dinero por atenciones médicas de emergencia, urgencia, medicamentos, compra de servicios u otros que establece el Reglamento de Prestaciones de la Autoridad de Seguridad Social de Corto Plazo estará sujeta a reglamentación específica institucional y auditable con relación a los procedimientos y plazos de cumplimiento para garantizar el cumplimiento normativo en salud.

Artículo 15.- (De su cumplimiento)

Todos los establecimientos de salud de la Caja Bancaria Estatal de Salud, de acuerdo a su estructura y niveles de complejidad deben aplicar el presente Reglamento de forma obligatoria, su incumplimiento genera responsabilidades administrativas aplicables acorde a las normativas internas de la CBES.

La Dirección General Ejecutiva, Directores Generales, Jefes de Unidades y Responsables de Áreas Organizacionales, y los Jefes Médicos Delegados de las Regionales y Distritales; como también todo funcionario que forma parte de la Caja Bancaria Estatal de Salud, tanto operativo como administrativo, deberán aplicar, socializar y difundir la misma, de manera periódica en los establecimientos de salud de su ámbito, según corresponda, con el único fin de la mejora de la calidad de la atención en salud.



 Caja Bancaria Estatad de Salud	CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD	PÁGINA 11 DE 11 CÓDIGO: CBES - HPL-GCH- PRO-01 VERSION: 1
	REGLAMENTO DE CALIDAD EN SALUD DE LA CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD - Version 1	

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- La Dirección de Salud de la Caja Bancaria Estatal de Salud, presentará a la Dirección General Ejecutiva, la propuesta del presente reglamento para su actualización, modificación, o complementación en caso de necesidad institucional.

SEGUNDA.- La Dirección de Salud, en coordinación con las Unidades Organizacionales de la C.B.E.S. en un plazo de noventa (90) días a partir de la expedición del presente reglamento, formulará los Planes, Programas de Calidad en Salud, Reglamentos Específicos, Manuales de Procesos y Procedimientos, y otros documentos normativos internos necesarios, en todos los niveles de complejidad de los servicios de salud, en concordancia con las normativas del Ministerio de Salud y Deportes y de la Autoridad de Supervisión de la Seguridad Social de Corto Plazo ASUSS.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA.- De la ejecución del presente Reglamento, la resolución queda encargada la Dirección de Salud y la Dirección Administrativo Financiera.

SEGUNDA.- Esta resolución de REGLAMENTO DE CALIDAD EN SALUD DE LA CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD, entrará en vigencia desde la fecha de su publicación.

La Paz, febrero de 2024

