



Gobierno Autónomo Departamental de La Paz
Servicio Departamental de Salud

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA

No. 1097/20

La Paz, 8 de octubre de 2020

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Estado en su SECCIÓN X DERECHOS DE LAS USUARIAS Y LOS USUARIOS Y DE LAS CONSUMIDORAS Y LOS CONSUMIDORES Artículo 75. Las usuarias y los usuarios y las consumidoras y los consumidores gozan de los siguientes derechos: 1. Al suministro de alimentos, fármacos y productos en general, en condiciones de inocuidad, calidad, y cantidad disponible adecuada y suficiente, con prestación eficiente y oportuna del suministro. 2. A la información fidedigna sobre las características y contenidos de los productos que consuman y servicios que utilicen. Asimismo el Núm. I. Art. 35 de la citada norma constitucional, se dispone que "El Estado, en todos sus niveles, protegerá el derecho a la salud, promoviendo políticas públicas orientadas a mejorar la calidad de vida, el bienestar colectivo y el acceso gratuito de la población a los servicios de salud.; el Art. 37. El Estado tiene la obligación indeclinable de garantizar y sostener el derecho a la salud, que se constituye en una función suprema y primera responsabilidad financiera. Se priorizará la promoción de la salud y la prevención de las enfermedades.

Que, la Ley Marco de Autonomía y Descentralización en su artículo 81 parágrafo III) numeral 1) incisos b), d) y k) establece que los Gobiernos Departamentales Autónomos tienen entre otras las siguientes competencias: "Ejercer la rectoría en salud en el Departamento para el funcionamiento del Sistema Único de Salud, en el marco de las políticas nacionales"; "Proveer a los establecimientos de salud del tercer nivel, servicios básicos, equipos, mobiliario, medicamentos, insumos y demás suministros, así como supervisar y controlar su uso. "Monitorear, supervisar y evaluar el desempeño de los directores, equipo de salud, personal médico y administrativo del departamento en coordinación y concurrencia con el municipio"

Que, el Inc. n) numeral 1, párrafo III, Art. 81 de la Ley 031, establece que es competencia del Gobierno Autónomo Departamental Cofinanciar políticas, planes, programas y proyectos de salud en coordinación con el nivel central del Estado y las entidades territoriales autónomas en el departamento.

Que, el Decreto Supremo N° 25233 de 27 de noviembre de 1998 en su Art. 3 Inc. a) El SEDES tiene como misión fundamental de ejercer como Autoridad de Salud en el ámbito departamental y Promover la participación del sector público y de la sociedad, en la formulación y ejecución de planes, programas y proyectos de salud. Asimismo supervisa y evalúa la gestión médico-administrativa de los servicios a cargo de hospitales generales, de especialidad y complejos hospitalarios del Departamento y Administrar los recursos físicos y financieros asignados a la gestión de salud a cargo de la Prefectura Departamental, con sujeción a las normas vigentes para el sector público. El Art. 9 de Decreto Supremo N° 25233, establece que el Director Técnico del SEDES, Constituye el nivel superior de decisión, responsable de dirigir las actividades, articular el servicio con la estructura general de la Gobernación, integrar mecanismos de concertación y coordinación interinstitucional a nivel departamental, articular al Servicio con instancias técnicas del Ministerio de Salud y representar legalmente al SEDES.

Que, la propuesta remitida mediante oficio Cite GADLP/SEDES/UPLAN-589/2020 de 23 de septiembre de 2020, suscrita por el Dr. Marcelo Hugo Galarreta Tarquí - JEFE DE UNIDAD DE PLANIFICACION Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL DEL SEDES LA PAZ, cuya referencia hace mención al informe de justificación de necesidad institucional de contar con la LA GUIA DE MANEJO DE BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, FELICITACIONES, Y ATENCIÓN DE QUEJAS EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, por lo tanto se solicita Informe Legal si corresponde.

Que, mediante Informe Técnico Cite CITE: GADLP/SEDES/UPLAN /INF-066/2020 de 23 de septiembre de 2020, cuya referencia hace mención a la GUIA DE MANEJO DE BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, FELICITACIONES, Y ATENCIÓN DE QUEJAS EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, establece en su acápite conclusivo, que con la finalidad de implementar la GUIA DE MANEJO DE BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, FELICITACIONES, Y ATENCIÓN DE QUEJAS EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, permitirá medir y generar información de percepción y satisfacción del usuario determinar atención en salud oportuna identificación de conflictos que se generan en el establecimientos de salud, por lo tanto es pertinente su implementación.

Que, la Propuesta denominado GUIA DE MANEJO DE BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, FELICITACIONES, Y ATENCIÓN DE QUEJAS EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, tiene por objeto estandarizar el procesamiento de recepción, análisis, reclamos y felicitaciones de las/los usuarios depositan en los buzones de





Gobierno Autónomo Departamental de La Paz
Servicio Departamental de Salud

los Establecimientos de Salud, con la finalidad de fortalecer y mejorar la atención de con calidad y buen trato, tomando en cuenta el criterio de los usuarios de los servicios.

Que, el Informe Legal CITE: GADLP/SEDESLP/UAJ – 1185/2020 de 28 de septiembre de 2020, suscrito por el Dr. Rafael Jesús López López, Abogado de la Unidad de Asesoría Legal de SEDES la Paz, cuya referencia hace mención a la Propuesta denominado GUIA DE MANEJO DE BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, FELICITACIONES, Y ATENCIÓN DE QUEJAS EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, establece en su acápite conclusivo que bajo el marco descrito precedentemente y de la revisión de la propuesta denominado GUIA DE MANEJO DE BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, FELICITACIONES, Y ATENCIÓN DE QUEJAS EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, de conformidad al Informe Técnico Cite GADLP/SEDES/UPLAN /INF-066/2020 de 23 de septiembre de 2020, es pertinente su aprobación mediante Resolución Administrativa toda vez que la GUIA DE MANEJO DE BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, FELICITACIONES, Y ATENCIÓN DE QUEJAS EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, propuso al SERVICIO DEPARTAMENTAL DE SALUD LA PAZ – SEDES LA PAZ se enmarca en el ordenamiento jurídico nacional desarrollado a partir de los mandatos y principios de la Constitución Política del Estado, por lo corresponde su aprobación y vigencia al interior del Servicio Departamental de Salud La Paz y sus dependencia, considerando que a la fecha dicha unidad organizacional no cuenta con la normativa interna que regule de manera específica los procesos de adquisición de bienes y servicios en la Administración Pública.

POR TANTO: El Director Técnico del Servicio Departamental de Salud La Paz, en uso de las atribuciones establecidas en el Decreto Supremo No. 25233 de 27 de noviembre de 1998 y la Resolución Ministerial N° 0206 de 16 de abril de 2020:

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR la GUIA DE MANEJO DE BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, FELICITACIONES, Y ATENCIÓN DE QUEJAS EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, que en anexo forma parte integrante e indivisible de la presente Resolución

ARTICULO SEGUNDO.- La Unidad de Comunicación, Relaciones Publicas y Protocolo del SEDES La Paz queda encargada de realizar la difusión del presente documento, aprobado en el Artículo Primero de la presente Resolución, a las instancias, dependencias y/o personal correspondiente de SERVICIO DEPARTAMENTAL DE SALUD LA PAZ – SEDES LA PAZ.

ARTÍCULO TERCERO.- Las servidoras públicas y los servidores públicos bajo relación de dependencia del Servicio Departamental de Salud La Paz, independientemente de su nivel o jerarquía o de su fuente de remuneración, quedan obligados al cumplimiento del presente reglamento.

ARTÍCULO QUINTO.- La Dirección Técnica y la Unidad de Planificación y Desarrollo Organizacional del SEDES La Paz, quedan encargados de la ejecución y cumplimiento de la presente resolución, así como todo lo necesario para su difusión y aplicación en toda la estructura institucional del Servicio Departamental de Salud La Paz, en el marco de la normativa vigente

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE


Dr. Edwin Ramiro Topisa Alarcón
JEFE UNIDAD DE ASESORÍA JURÍDICA
SEDES LA PAZ


Guido Cristian Chavez Rodas
JEFE UNIDAD ADMINISTRATIVA FINANCIERA
SEDES LA PAZ


Dr. Ramiro Walter Narvaez Fernández
DIRECTOR TÉCNICO
SEDES - LA PAZ

