

# PROPUESTA DE REGLAMENTO TRATO PREFERENTE EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD



Red Pastoral Social

**Cáritas**  
Bolivia

CON EL APOYO DE:



## **PROPUESTA DE REGLAMENTO DE TRATO PREFERENTE EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD**

### **CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES**

#### **Artículo 1. (OBJETO)**

El presente Reglamento tiene por objeto, regular las condiciones de aplicabilidad de los criterios de trato preferente en los servicios que brindan los establecimientos de salud a las Personas Adultas Mayores, promoviendo y contribuyendo a una vejez digna con calidad y calidez humana.

#### **Artículo 2. (OBJETIVO DEL REGLAMENTO)**

- a. Propiciar formas de organización de las personas adultas mayores en los establecimientos de salud, que permitan coordinar acciones, en la aplicación del trato preferente para un mejor servicio.
- b. Evitar la discriminación de acuerdo a la Ley Contra el Racismo y toda forma de Discriminación (Ley N° 045) y contribuir al fortalecimiento de la solidaridad intergeneracional.
- 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 la población adulta mayor.
- d. Impulsar la investigación integral de la situación del adulto mayor con el fin de enfocar soluciones a sus problemas prioritarios.

#### **Artículo 3. (DEFINICIÓN DE TRATO PREFERENTE)**

Es el conjunto de criterios, acciones y condiciones que garantice un trato prioritario y digno en la atención prestada a las personas adultas mayores en los establecimientos de salud.

#### **Artículo 4. (BASE LEGAL)**

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

- a. Ley N° 872 de 21 de diciembre de 2016, que ratifica la Convención Interamericana Sobre los Derechos Humanos de las Personas Mayores.
- b. Constitución Política del Estado Plurinacional.
- c. Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales.
- d. Ley N° 369 de 01 de mayo de 2013, Ley General de las Personas Adultas Mayores.
- e. Decreto Supremo N° 1807 de 27 de noviembre de 2013, que Reglamenta a la Ley N° 369.
- f. Ley N° 475 de 30 de diciembre de 2013, de Prestación de Servicios de Salud Integral.
- g. Decreto Supremo N° 1984, de 30 de abril de 2014, que reglamenta la Ley N° 475.
- h. Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 23318-A de 03 de noviembre de 1992.

#### **Artículo 5. (TITULARES DEL TRATO PREFERENTE)**

Son titulares del trato preferente las personas mayores de sesenta (60) años jubilados y no jubilados, en el territorio boliviano.

## **Artículo 6. (DEFINICIONES)**

- a. **Calidad:** Es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios de diagnóstico y terapéuticos adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima.
- b. **Calidez:** Es el trato amable que recibe un paciente adulto mayor por parte del personal de los establecimientos de salud.
- c. **Buen trato:** Es el conjunto de comportamientos positivos y orientadores para con las personas adultas mayores, que favorecen al crecimiento y desarrollo personal del individuo, así como el reconocimiento, la empatía, la comunicación y el respeto por las personas adultas mayores.
- d. **Comodidad:** Capacidad de proporcionar confort a las personas adultas mayores, mediante asientos disponibles y cómodos, ventilación apropiada, espacio físico y otros elementos, que brinden condiciones óptimas en el servicio, de acuerdo a las características de los establecimientos de salud.
- e. **Acceso a la Información:** Capacidad de proporcionar a las personas adultas mayores, datos y orientación adecuados, por los medios disponibles sobre sus servicios, especialidades, tiempos promedio de espera y otros beneficios que otorgan los establecimientos de salud.
- f. **Establecimientos de salud:** Infraestructura o inmueble destinado a la prestación de servicios de salud, contemplados en las normas nacionales de caracterización de los establecimientos de salud del Ministerio de Salud.
- g. **Usuario:** Es toda persona adulta mayor que utiliza los servicios en los establecimientos de salud.
- h. **Paciente frágil:** Es toda persona adulta mayor con un alto grado de dependencia física funcional que requiere de atención urgente.

## **Artículo 7. (ÁMBITO DE APLICACIÓN)**

El presente Reglamento es de aplicación obligatoria para todo el personal de los establecimientos de salud, que prestan servicios a personas adultas mayores en todo el territorio nacional.

## **Artículo 8. (PRINCIPIOS)**

El presente Reglamento es de aplicación obligatoria para todo el personal de los establecimientos de salud, que prestan servicios a personas adultas mayores en todo el territorio nacional.

## **Artículo 9. (RESPONSABLES DE LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO)**

Son responsables de la aplicación del presente Reglamento:

- a. Coordinador de Red.
- b. Responsable municipal de salud.
- c. Director de hospital.
- d. Responsable de los establecimientos de salud.
- e. Representantes de las personas adultas mayores ante el establecimiento de salud.

## CAPÍTULO II CRITERIOS DE TRATO PREFERENTE

### Artículo 10. (TRATO PREFERENTE)

El personal de salud que brinda servicios de atención a las personas adultas mayores, se regirán de acuerdo a los siguientes criterios de trato preferente:

#### ÁREA URBANA

##### a) Capacidad de respuesta institucional.

En los establecimientos de salud se deberá implementar:

- Cada centro debe analizar el flujo de pacientes en la semana y en el mes y de acuerdo a los resultados disponer consultorios por exceso de pacientes (consultorios de rebalse)
- Un servicio telefónico para la otorgación de citas médicas a las PAM.
- Un consultorio para la atención diferenciada de la persona adulta mayor, en los establecimientos de salud.
- Plazos cortos para la programación de exámenes complementarios, consultas de especialidad y entrega de resultados, que no exceda los 30 días hábiles de acuerdo a la urgencia y emergencia de los casos.
- 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.
- Una ventanilla preferencial de atención a las PAM para simplificar el flujo administrativo en el acceso a los servicios, estableciendo el uso de un sello único.
- Implementar la ficha de trato preferente para las PAM, en los establecimientos de salud.
- Instruir a todos los establecimientos de salud de las capitales de departamento y donde existe filas, abrir las puertas desde las cuatro de la mañana.
- Gestionar el incremento de los ítems en tres veces más de lo que se tenía antes de la implementación del SUS, en las capitales de departamento.
- Crear las oficinas de defensa del paciente. (ODEPA).

##### b) Capacitación y sensibilización del personal

Para un óptimo desarrollo del servicio que presta el personal de los establecimientos de salud se debe:

- Coordinar entre la Dirección General y el departamento de Gestión de Calidad, la programación y ejecución de procesos de capacitación y sensibilización al personal dependiente de los establecimientos de salud, de manera trimestral o semestral, con temas relacionados al trato preferente de acuerdo con la legislación nacional e internacional vigentes en favor de las PAM.
- Utilizar los espacios en las salas de espera o consultorios externos, para que el personal de salud capacitado, oriente e informe a la población que acude a los servicios de salud, sobre el trato preferente en favor de las PAM y el proceso de envejecimiento.
- Difundir mediante afiches, letreros, mensajes y otros, información que permita sensibilizar a la población en general sobre el proceso de envejecimiento y trato preferente a las personas adultas mayores.
- Difundir en circuito cerrado de televisión de los establecimientos de salud, mensajes educativos en favor de las PAM.

- Propiciar espacios de análisis y reflexión entre las asociaciones de personas adultas mayores y el personal de salud, con el objetivo de mejorar el servicio.

### **c) Atención personalizada y especializada**

- El personal de salud debe atender de manera paciente y tolerante, con un lenguaje adecuado para la persona adulta mayor, evitando el uso de términos técnicos.
- En los establecimientos de salud, la oficina de trabajo social debe apoyar a las PAM que requieran orientación.
- El servicio de trabajo social debe realizar los estudios sociales, educación, seguimiento y gestión de las personas adultas mayores.

### **d) Trato con calidad y calidez.**

Considerando las condiciones biopsicosociales de las personas adultas mayores, el establecimiento de salud deberá:

- Crear condiciones de accesibilidad, en la infraestructura de los establecimientos de salud, suprimiendo las barreras arquitectónicas existentes.

Adecuación de la infraestructura con:

- Rampas fijas y móviles en los ingresos y salidas.
- Barandas en ingresos y salidas de los establecimientos de salud.
- Adecuar los pisos con material antideslizante.
- Servicios sanitarios acondicionados para personas adultas mayores.
- Que los espacios de espera brinden condiciones de comodidad, adecuadas a las necesidades de las PAM.
- Implementar la señalética institucional visible y en los idiomas del lugar.
- Destinar la ubicación de consultorios en las plantas bajas en los establecimientos de salud, para la atención a las personas adultas mayores.

### **e) Erradicación de toda forma de maltrato.**

- Se prohíbe toda forma de maltrato, violencia y/o discriminación a las personas adultas mayores, por parte del personal de salud.
- Facilitar el ejercicio del control social, por personas adultas mayores amparados en la Ley 341, Decreto Supremo N° 29601 SAFCI.

### **f) Uso del idioma materno.**

- Todo establecimiento de salud debe contar con un intérprete de apoyo en la lengua materna, para una información más efectiva.

## **ÁREA RURAL**

### **a) Capacidad de respuesta institucional.**

En los establecimientos de salud se deberá implementar:

- Una tarjeta de programación de citas médicas.
- Un consultorio para la atención diferenciada de la persona adulta mayor, en los establecimientos de salud.
- Para pacientes frágiles y con disminución de capacidades físicas y cognitivas, se debe considerar

visitas a domicilio a las comunidades.

- Implementar la ficha de trato preferente para las PAM, en los establecimientos de salud.
- Crear las oficinas de defensa del paciente. (ODEPA).

## **b) Capacitación y sensibilización del personal**

Para un óptimo desarrollo del servicio que presta el personal de los establecimientos de salud se debe:

- Coordinar entre la Dirección General y el departamento de Gestión de Calidad, la programación y ejecución de procesos de capacitación y sensibilización al personal dependiente de los establecimientos de salud, de manera trimestral o semestral, con temas relacionados al trato preferente de acuerdo con la legislación nacional e internacional vigentes en favor de las PAM.
- Utilizar los espacios en las salas de espera o consultorios externos, para que el personal de salud capacitado, oriente e informe a la población que acude a los servicios de salud, sobre el trato preferente en favor de las PAM y el proceso de envejecimiento.
- Difundir mediante afiches, letreros, mensajes y otros, información que permita sensibilizar a la población en general sobre el proceso de envejecimiento y trato preferente a las personas adultas mayores.
- Difundir en circuito cerrado de televisión de los establecimientos de salud, mensajes educativos en favor de las PAM.
- Propiciar espacios de análisis y reflexión entre las asociaciones de personas adultas mayores y el personal de salud, con el objetivo de mejorar el servicio.

## **c) Atención personalizada y especializada**

- El personal de salud debe atender de manera paciente y tolerante, con un lenguaje adecuado para la persona adulta mayor, evitando el uso de términos técnicos.
- En los establecimientos de salud, la oficina de trabajo social debe apoyar a las PAM que requieran orientación.
- El servicio de trabajo social debe realizar los estudios sociales, educación, seguimiento y gestión de las personas adultas mayores.

## **d) Trato con calidad y calidez.**

Considerando las condiciones biopsicosociales de las personas adultas mayores, el establecimiento de salud deberá:

- Crear condiciones de accesibilidad, en la infraestructura de los establecimientos de salud, suprimiendo las barreras arquitectónicas existentes.

Adecuación de la infraestructura con:

- Barandas en ingresos y salidas de los establecimientos de salud.
- Adecuar los pisos con material antideslizante.
- Servicios sanitarios acondicionados para personas adultas mayores.
- Que los espacios de espera brinden condiciones de comodidad, adecuadas a las necesidades de las PAM.
- Implementar la señalética institucional visible y en los idiomas del lugar.

## **e) Erradicación de toda forma de maltrato.**

- Se prohíbe toda forma de maltrato, violencia y/o discriminación a las personas adultas mayores, por parte del personal de salud.

- Facilitar el ejercicio del control social, por personas adultas mayores amparados en la Ley 341, Decreto Supremo N° 29601 SAFCI.

### **f) Uso del idioma materno.**

- Todo establecimiento de salud debe contar con un intérprete de apoyo en la lengua materna, para una información más efectiva.

### **Artículo 11. VALORES DEL TRATO PREFERENTE**

**Solidaridad:** Sentimiento de colaboración a las personas adultas mayores para ayudarlas, protegerlas o apoyarlas y así conseguir el bienestar en su salud, sin esperar nada a cambio.

**Respeto:** Consideración con que se trata a la persona adulta mayor por su condición.

**Tolerancia:** Actitud de respeto a las opiniones, ideas o actitudes de las demás personas, aunque no coincidan con las propias.

**Empatía:** Capacidad de percibir, compartir y comprender lo que el otro ser, puede sentir.

**Servicio:** Adoptar una actitud espontánea y permanente de colaboración hacia los demás.

### CAPÍTULO III DEBERES E INCUMPLIMIENTO

#### Artículo 12. (DEBERES DEL PERSONAL DE SALUD)

Además de los deberes establecidos en el Reglamento Interno de Personal, todo trabajador o trabajadora dependiente de los establecimientos de salud, tiene el

deber de denunciar ante la autoridad competente cualquier acto de maltrato o violencia contra las personas adultas mayores.

#### Artículo 13. (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, 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.

### CAPITULO IV DISPOSICIONES FINALES

#### Artículo 14. (MODIFICACIONES)

El presente Reglamento podrá ser modificado total o parcialmente en concordancia con las disposiciones legales en vigencia mediante la Resolución que corresponda a cada establecimiento de salud.

#### Artículo 15. (VIGENCIA)

El presente reglamento entrará en vigencia una vez aprobado mediante la resolución correspondiente.

#### ACUERDOS

- Documento con firma de todo el directorio.
- Con nota del directorio enviar la propuesta al Ministerio de salud.
- Cada delegado departamental de la ANAMBO debe visitar los SEDES departamentales, o en su defecto a su centro de salud, para promover la aprobación de este reglamento.
- El directorio de la ANAMBO en la gestión 2019 debe visitar un municipio norte Potosí que tenga conflictos en el incumplimiento al trato preferente.

# PROPUESTA DE REGLAMENTO TRATO PREFERENTE EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD



© COPYRIGHT - RED DE PASTORAL SOCIAL CÁRITAS BOLIVIA  
TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS.



Red Pastoral Social  
**Cáritas**  
Bolivia

CON EL APOYO DE:

