



REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES

**Aprobado con Resolución Administrativa Nro. 14/2023
de fecha 02 de junio de 2023**

SANTA CRUZ - BOLIVIA

COMUNICACIÓN INTERNA

GG. C.I. N° 201/2023

SC. 02/06/2023

A : Lic. Yanette Céspedes Mendoza
GERENTE DE SERVICIOS GRALES.

: Abog. Verónica Rivero Zubieta
JEFE DE CONTABILIDAD

: Lic. Jacquelin Flores Durán
JEFE DE PLANIFICACION

DE : Abg. Jessica Pereira Ramos
GERENTE GENERAL a.i.

REF. : REMISION RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N°14/2023

AREA DE PLANIFICACIÓN
RECIBIDO
Fecha... 02.06.23
Sinec Santa Cruz 15:50

Por medio de la presente y después de saludarlos con las consideraciones más distinguidas, tengo a bien remitir para su conocimiento y fines que correspondan la **RESOLUCION ADMINISTRATIVA N°14/2023** de fecha **02/06/2023** en la cual se **"APRUEBA EL REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENCIAL A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES"**

Entra en vigencia a partir del 2 de junio del año en curso.

Sin otro particular, me despido de ustedes con las consideraciones más distinguidas.

Atentamente,


Abg. Jessica Pereira Ramos
GERENTE GENERAL a.i.
Sinec

CC./archivo

COMUNICACIÓN INTERNA

JP/CI/053/2023

SC. 05/06/2023

A:

Auditoría Interna	Departamento de Afiliación	Departamento de Estadística
Departamento de Planificación	Área de Activo fijo y Almacén	Departamento de Trabajo Social
Departamento Jurídico	Área de Mantenimiento	Departamento de Farmacia
Unidad de Transparencia	Área de Bienes y servicios	Departamento de Laboratorio
Departamento Gestión de Calidad	Área de Vigencia y Derecho	Área de Enfermería
GERENCIA DE SERVICIOS GENERALES	Área de Archivo Central	Área de Archivo de Expediente Clínico
Departamento de Contabilidad	Área de Relaciones Publicas	Programa Ampliado de Inmunización - PAI
Departamento de Presupuesto	GERENCIA DE SERVICIOS MÉDICOS	Área de Servicios Médicos en Ciudad
Departamento de Sistemas	Departamento de Consulta Externa	Área de Servicios Médicos en Provincia
Departamento de Recursos Humanos	Servicio de Emergencia e Internación	GERENCIA GENERAL

DE: Lic. N. Jacquelin Flores D.
JEFE DE PLANIFICACION

REF.: Difusión del "Reglamento Interno de Trato Preferencial a las Personas Adultas Mayores"

De mi mayor consideración:

Se hace conocer que el **"Reglamento Interno de Trato Preferencial a las Personas Adultas Mayores"** aprobado con Resolución de Administrativa Nro. 14/2023, con fecha de aprobación de 02 de junio de 2023, se encuentra disponible en la página oficial del SINEC., www.sinec.org.bo, mismo que es para conocimiento, aplicación y difusión a los a los funcionarios, áreas y unidades organizacionales bajo su dependencia.

Finalmente, se informa que para fines de control interno, deberá quedar constancia de la difusión en su repartición.

Sin otro particular, saludo a usted muy atentamente.


 Lic. N. Jacquelin Flores D.
 JEFE DE PLANIFICACIÓN


**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 14/2023
DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD "SINEC"**

a, 02 de junio de 2023

VISTOS:

La Comunicación Interna G.G. CI. N° 172/2023, de fecha 11 de mayo del 2023, a través de la cual se remite el **"REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENCIAL A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES"** y todo lo demás que conviene ver y tuvo presente; y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 13.I de la Constitución Política del Estado, señala que los derechos reconocidos por esta, son inviolables, universales, interdependientes, indivisibles, y progresivos, teniendo el Estado el deber de promoverlos, protegerlos y respetarlos.

Que la sección VII, del Capítulo Quinto, del Título II, Primera Parte de la Constitución Política del Estado, establece que todas las personas adultas mayores tienen derecho a una vejez digna, con calidad y calidez humana, debiendo el Estado adoptar políticas para su protección, atención, recreación descanso y ocupación social, prohibiendo además y sancionando toda forma de maltrato, abandono, violencia y discriminación.

Que, el Artículo 8 de la Ley N° 2027 del Estatuto del Funcionario Público, señala que los servidores públicos tienen los deberes de: inc. a) Respetar y cumplir la constitución política del Estado, las leyes y otras disposiciones legales, b) Desarrollar sus funciones, atribuciones y deberes administrativos, con puntualidad, celeridad, economía, eficiencia, probidad y con pleno sometimiento a la Constitución política del Estado, las leyes y el ordenamiento jurídico nacional.

Que la ley 369 "Ley General de las "Personas Adultas Mayores" de 1 de mayo de 2013, tiene por objeto regular los derechos, garantías y deberes de las personas adultas mayores (60 años o más), así como la institucionalidad para su protección.

Que el artículo 5 inciso g) de la Ley N° 369 de 1 de mayo de 2013, establece que el derecho a una vejez digna es garantizado a través del desarrollo de condiciones de accesibilidad que les permitan utilizar la infraestructura y los servicios de las instituciones públicas, privadas, espacios públicos, medios y sistemas de comunicación, tecnología y transporte.

Que, el párrafo I del artículo 7 de la Ley N° 369 "Ley General de las personas Adultas Mayores", determina que: las instituciones públicas y privadas brindarán trato preferente a las personas adultas mayores considerando los siguientes criterios; uso eficiente de los tiempos de atención, capacidad de respuesta institucional, capacitación y sensibilización del personal, atención personalizada y especializada, trato con calidad y calidez, erradicación de toda forma de maltrato, uso de idioma materno.

Que mediante Decreto Supremo N° 1807 de 27 de noviembre de 2013, se reglamenta la Ley N° 369 "Ley General de las Personas Adultas Mayores" de 1 de mayo de 2013, estableciendo mecanismos y procedimientos para su implementación.

Que el Decreto Supremo N° 1807 de 27 de noviembre de 2013, establece su cumplimiento obligatorio en todas las instituciones públicas y privadas del Estado Plurinacional de Bolivia, definiendo Trato Preferente como el conjunto de caracteres que buscan un trato prioritario, digno en la atención prestada a las personas adultas mayores en las instituciones públicas y privadas.

Que el artículo 6.I y III del Decreto supremo N° 1807 de 27 de noviembre de 2013, dispone que las instituciones públicas y privadas deberán aprobar, difundir e implementar sus reglamentos internos específicos sobre trato preferente, que contemplen todos los criterios establecidos en el artículo 7 de la Ley N° 369, constituyendo como parte del trato preferente, la habilitación de ventanillas especiales y prioridad en las filas, para la atención de las personas adultas mayores.

CONSIDERANDO:

Que, el Decreto Supremo N° ~~26474~~ del 22 de diciembre de 2001 señala que el SINEC es una institución de naturaleza descentralizada, que asume funciones operativas especializadas en materia de salud; por lo que consecuentemente cuenta con personería jurídica, patrimonio propio, autonomía administrativa, financiera y técnica y con competencia de ámbito nacional; bajo tuición del Ministerio de Salud a través de la Autoridad de Supervisión de la Seguridad Social de corto plazo, cuya denominación es "ASUSS" creado en el marco del Decreto Supremo N° 3561 de fecha 16 de mayo del 2018.

Que, el Artículo 26 del Decreto referido en líneas arriba sostiene que La Administración del SINEC, está sujeta los sistemas de la Ley N° 1178, disposiciones reglamentarias y Normas Básicas establecidas para cada uno de los sistemas SAFCO; así como a la normativa establecida por la LOPE y sus Disposiciones Reglamentarias.

Que, el artículo 541 del Reglamento del Código Seguridad Social, dispone que los entes Gestores de Salud son instituciones autónomas de derecho público con personalidad jurídica, reconocida y tutelada por el Estado. Son responsables de los regímenes encomendados a su gestión y están obligados en la ejecución de sus actos administrativos; y jurídicos, así como en el otorgamiento de las prestaciones, a sujetarse estrictamente al código de la seguridad social, a su Reglamento y demás disposiciones afines.

CONSIDERANDO:

Que, mediante la Comunicación Interna CI/DPLA/Nro. 036/2023 del 09/05/2023 emitida por parte de la Jefe de Planificación del Seguro Integral de Salud – SINEC, a través de la cual la autoridad señalada precedentemente remite para su validación y aprobación "EL REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENCIAL A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES", el mismo que fue



elaborado en coordinación con el área de Gerencia de Servicios Médicos, en coordinación con el área de planificación, del Seguro Integral de Salud SINEC.

Que, "EL REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENCIAL A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES", está compuesto por 4 capítulos (I, II, III, IV), el capítulo I está compuesto por 8 artículos, el capítulo II está compuesto por 3 artículos, el capítulo III por 3 artículos, el capítulo IV por 2 artículos.

Que, de la revisión y análisis efectuados a los antecedentes y normativa legal aplicable al presente caso se tiene que, "EL REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENCIAL A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES" ha sido elaborado de acuerdo a la organización administrativa de la institución, por lo que consecuentemente corresponde su aprobación a través de Resolución Administrativa.

Que, el Decreto Supremo N° 26474 del 22 de diciembre del 2001, norma jurídica que regula la creación y funcionamiento del Seguro Integral de Salud – SINEC., estableció en sus incisos a) y o) del artículo 18 que son funciones del Gerente General "Dirigir a la institución en todas sus actividades administrativas, financieras, legales, reglamentarias y técnico operativas especializadas en el marco de la misión institucional y atribuciones establecidas para el SINEC". y "Otras que el permitan el cumplimiento de sus funciones".

Que, a efectos de que el Seguro Integral de Salud "SINEC" logre una atención eficiente y preferente en cumplimiento con su misión institucional es ineludible y necesario aprobar el "EL REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENCIAL A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES".

POR TANTO:

La Gerente General del SINEC, como Máxima Autoridad Ejecutiva del Seguro Integral de Salud SINEC y en ejercicio de sus legítimas facultades y funciones señaladas en los artículos 15 y 18 del Decreto Supremo de Creación del SINEC N° 26474 de fecha 22 de diciembre del 2001.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO:

APROBAR el "EL REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENCIAL A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES" del Seguro Integral de Salud SINEC, mismo que está compuesto por un total de, 4 capítulos (I, II, III, IV), el capítulo I está compuesto por 8 artículos, el capítulo II está compuesto por 3 artículos, el capítulo III por 3 artículos, el capítulo IV por 2 artículos.

ARTÍCULO SEGUNDO:

INSTRUIR a todos los servidores públicos de las diferentes Unidades organizacionales del SINEC que "EL REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENCIAL A LAS PERSONAS

ADULTAS MAYORES", es de uso y aplicación obligatoria.

ARTÍCULO TERCERO:

Instruir a la Gerencia de Servicios Generales del SINEC, a través de la Área de Recursos Humanos queda encargada de la difusión del presente reglamento a todas las Unidades organizacionales del Seguro Integral de Salud SINEC, para su estricto cumplimiento, en coordinación con la Jefatura de planificación.

ARTÍCULO CUARTO:

La presente Resolución Administrativa tendrá vigencia a partir del día 2 de junio del presente año, derogando todas las disposiciones que le sean contrarias. -

PUBLÍQUESE, NOTIFIQUESE, REGÍSTRESE Y ARCHÍVESE.



Abg. Jessica Pereira Ramos
GERENTE GENERAL a.i. SINEC

Abg. Jessica Pereira Ramos
GERENTE GENERAL a.i. SINEC

INDICE

CAPITULO I	2		
ASPECTOS GENERALES			2
Artículo 1º	Objetivo		2
Artículo 2º	Ámbito de Aplicación		2
Artículo 3º	Fines del Reglamento		2
Artículo 4º	Base Legal		2
Artículo 5º	Beneficiarios del trato preferencial		3
Artículo 6º	Definiciones		3
Artículo 7º	Principios		3
Artículo 8º	Responsables de la Aplicación del Reglamento		3
CAPITULO II	4		
CRITERIOS DE TRATO PREFERENTE			4
Artículo 9º	Trato Preferente		4
Artículo 10º	Valores del Trato Preferente		4
Artículo 11º	Habilitación de Ventanillas, Prioridad en las Filas y Mobiliario		5
CAPITULO III	5		
ACCESIBILIDAD Y DIFUSIÓN			5
Artículo 12º	Accesibilidad		5
Artículo 13º	Difusión		6
Artículo 14º	Aprobación y Vigencia		6
CAPITULO IV	6		
DEBERES E INCUMPLIMIENTO			6
Artículo 15º	Deberes del Personal del Seguro Integral de Salud - SINEC		6
Artículo 16º	Incumplimiento		6

**CAPITULO I
ASPECTOS GENERALES**

Artículo 1º Objetivo

El presente Reglamento tiene como objetivo 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 presta el Seguro Integral de Salud – SINEC, promoviendo y contribuyendo a una vejez digna.

Artículo 2º Ámbito de Aplicación

El presente Reglamento es de cumplimiento y aplicación obligatoria por las áreas y unidades organizacionales del SINEC, que tengan responsabilidades definidas en el presente documento y las empresas o instituciones afiliadas al Seguro Integral de Salud – SINEC.

Artículo 3º Fines del Reglamento

- a) Evitar la discriminación de acuerdo a la Ley Nro. 045, Ley Contra el Racismo y 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 Seguro Integral de Salud – SINEC.
- c) Propiciar la información, educación y capacitación del personal de salud, con el fin de garantizar el trato preferente en los servicios de salud requerido por las personas adultas mayores.

Artículo 4º Base Legal

El presente Reglamento, está sustentado por la siguiente base legal:

- a) Constitución Política del Estado, de fecha 7 de febrero de 2009.
- b) Ley N° 1178, de Administración y Control Gubernamentales y sus Reglamentos, de fecha 20 de julio de 1990.
- c) Ley N° 369 de 01 de mayo de 2013, Ley General de las Personas Adultas Mayores.
- d) Ley N° 3131 de 08 de agosto de 2005, Ley del Ejercicio Profesional Médico.
- e) Ley N° 872 de 21 de diciembre de 2016, Ratifica la Convención Interamericana la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores.
- f) Decreto Supremo N° 28562 de 14 de diciembre de 2005, que Reglamenta a la Ley 3131.
- g) Decreto Supremo N° 1807 de 27 de noviembre de 2013, que Reglamenta a la Ley N° 369.
- h) Decreto Supremo Nro.23318-A, de Responsabilidad por la Función Pública, de fecha 3 de noviembre de 1992.

Artículo 5° Beneficiarios del trato preferencial

Gozarán de trato preferente, las personas mayores de sesenta (60) años que requieran atención médica.

Artículo 6° 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 pacto en la mortalidad, morbilidad, discapacidad, malnutrición.
- c) **Comodidad:** Capacidad de proporcionar confort al asegurado, beneficiario 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 del centro de atención.
- d) **Eficacia:** Capacidad resolutive de todos los procesos de atención a las personas adultas mayores y a la población asegurada en todos los servicios requeridos.
- e) **Información:** Capacidad para participar al asegurado, beneficiario y/o usuario a través de medios de comunicación, sobre servicios de salud.
- f) **Trato preferente:** Conjunto de condiciones que garanticen un trato prioritario digno en la atención integral de salud prestada a las personas adultas mayores.
- g) **Usuario:** Es toda persona natural o jurídica que utiliza los servicios de los establecimiento de salud.

Artículo 7° Principios

El presente reglamento, se rige por los principios contenidos del 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 Humano de las Personas Mayores.

Artículo 8° Responsables de la Aplicación del Reglamento

Son Responsables de la aplicación del presente Reglamento:

- a) La Gerencia General encargada de su aprobación expresa del Seguro Integral de Salud – SINEC.
- b) Departamento de Recursos Humanos, respecto de su implementación, aplicación y control.
- c) Personal administrativo y de apoyo al Seguro Integral de Salud – SINEC
- d) Personal con contratos eventuales o similares.
- e) Personal en salud que atiende a personas adultas mayores.

**CAPITULO II
CRITERIOS DE TRATO PREFERENTE**

Artículo 9º Trato Preferente

El Seguro Integral de Salud - SINEC, procederá a identificar las áreas organizacionales administrativas, técnicas y operáticas 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 tiempo de atención:** Se priorizará la atención oportuna a las Personas Adultas Mayores.
- b) **Capacidad de respuesta institucional:** Se garantiza una respuesta oportuna y adecuada en todo momento, proporcionado a las personas adulta mayores una explicación de las gestiones que se deseen efectuar, a través del desarrollo e implementación de mecanismos que permitan proporcionar una adecuada información, orientación y cumplimiento de plazos.
- c) **Capacitación y sensibilización del personal:** La Gerencia de Servicios de Salud, programará y ejecutará anualmente procesos de capacitación y sensibilización, considerando entre algunos contenidos temáticos: el procesos de envejecimiento, el fomento de la valoración y respeto, la prevención de maltrato, violencia y discriminación de las personas adultas mayores.
- d) **Atención personalizada y especializada:** Se debe brindar una atención singular e individualizada a las personas adultas mayores, en función de sus necesidades, con un trato igualatorio, respetando sus derechos y garantías constituciones.
- 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 respuesta adecuada 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 trabajadores del Seguro Integral de Salud – SINEC.
- g) **Uso del idioma materno:** Los servicios que se proporcionen a favor de las personas adultas mayores se realizarán en su idioma materno, cuando así se requiera.

Artículo 10º Valores del Trato Preferente

- a) **Actitud:** Disposición positiva a la hora de tratar con el público en general.
- b) **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.
- c) **Aptitud:** Conocimientos que debe tener todo el personal que atiende a personas adultas mayores.
- d) **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.

- e) **Compromiso:** Es una obligación contraída donde el profesional se compromete a que sus capacidades cumplan con todo aquello que se les ha confiado.
- f) **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.
- g) **Inclusión:** Es la actitud, tendencia o política de integrar a todas las personas de la sociedad, reconociendo que los grupos sociales son distintos y se valoran sus diferencias.
- h) **Justicia:** Principio moral que inclina a obrar y juzgar respetando la verdad y dar a cada uno lo que le corresponde, con la convicción que todas las personas tienen las mismas oportunidades.
- i) **Lealtad:** Confianza y defensa de los valores principios y objetivos de la entidad, garantizando los derechos individuales y colectivos.
- j) **Respeto:** Las personas adultas mayores deben ser tratadas como personas adultas, no ser tratados con infantilismos.
- k) **Responsabilidad:** Es dar cumplimiento a las obligaciones y ser cuidadosos al tomar decisiones o al realizar cualquier acción.
- l) **Solidaridad:** El personal del Seguro Integral de Salud – SINEC está comprometido a colaborar en forma conjunta para conseguir el bienestar de las personas adultas mayores.
- m) **Tolerancia:** Actitud de respeto a las opiniones, ideas o actitudes de las personas, aunque no coincidan con las propias.
- n) **Vocación de servicio:** Labor diaria que se realiza con pasión.

Artículo 11° Habilitación de Ventanillas, Prioridad en las Filas y Mobiliario

El seguro Integral de Salud – SINEC habilitará ventanillas especiales, 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.

CAPITULO III ACCESIBILIDAD Y DIFUSIÓN

Artículo 12° Accesibilidad

El Seguro Integral de Salud – SINEC, proveerá los recursos necesarios de acuerdo a la sostenibilidad financiera para adecuar la infraestructura arquitectónica existente para las personas adultas mayores. Los puntos de atención 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 centro de atención.
- c) Realizar trámites administrativos de las personas adultas mayores.

Artículo 13° Difusión

La difusión del presente apartado será responsabilidad del área de Recursos Humanos del Seguro Integral de Salud - SINEC.

Artículo 14° Aprobación y Vigencia

El presente Reglamento será aprobado por la Gerencia General, mediante disposición expresa.

**CAPITULO IV
DEBERES E INCUMPLIMIENTO**

Artículo 15° Deberes del Personal del Seguro Integral de Salud - SINEC

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

Artículo 16° Incumplimiento

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