



caja petrolera de salud

**REGLAMENTO INTERNO PARA EL
TRATO PREFERENTE A LAS
PERSONAS ADULTAS MAYORES
DE LA CAJA PETROLERA DE
SALUD**

2024

Caja Petrolera de Salud

Dirección Nacional de Gestión de Calidad

Versión: 1

Primera EDICIÓN

N° de Páginas: 23 Pág.

Resolución de Aprobación:

Dirección: Edificio Petrolero N° 1616 El Prado

La Paz Julio 2024

Derechos de Autor: Propiedad de la Caja Petrolera de Salud



caja petrolera de salud

AUTORIDADES NACIONALES

Dr. David Silvestre Martínez Flores

DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO

Dr. José Martín Carrasco Burgoa

DIRECTOR NACIONAL DE SALUD

Lic. Jhonny Miranda Saavedra

DIRECTOR NACIONAL ADMINISTRATIVO FINANCIERO a.i.

Dr. Edgar Jeffrey Butrón Ledezma

DIRECTORA NACIONAL DE GESTIÓN DE CALIDAD



caja petrolera de salud

Elaborado por:

Dra. Patricia Paola Noguera Cruz
Jefe Dpto. Nal. Prev. y Prom. Salud a.i.

Lic. Janette Vila Olmos
Responsable Nacional de Trabajo Social

Lic. Dilma Amusquibar Ibarra
Jefe Div. Salud Fam. y Comunit.

Dra. Silvia Marisol Paz Zambrana
Médico Salubrista

PRESENTACIÓN

A partir de la aprobación de la Constitución Política del Estado y la Ley No. 369 General de las Personas Adultas Mayores, reglamentada por el Decreto Supremo No. 1807 que en su Artículo 6 parágrafo I, dispone que las instituciones públicas y privadas deberán aprobar, difundir e implementar sus reglamentos internos específicos sobre trato preferente.

En el entendido que la población Adulta Mayor pertenece a un grupo vulnerable la Caja Petrolera de Salud prioriza como política institucional a las Personas Adultas Mayores en todos sus niveles de atención en salud consolidando una vejez con calidad y calidez humana.

En este contexto, surge el presente Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores de la Caja Petrolera de Salud, el cual permitirá generar condiciones esenciales e imprescindibles para lograr una atención sin discriminación y con oportunidad a nuestra población asegurada a las Personas Adultas Mayores.

Es importante destacar que la elaboración del presente reglamento se realizó en coordinación con las Administraciones Desconcentradas acción que permitió la retroalimentación de las mismas, que facilitaron su mejor adecuación a nuestra realidad.

La Caja Petrolera de Salud espera que la aplicación sistemática y disciplinada del presente reglamento mejorara la calidad en nuestros servicios de salud a las Personas Adultas Mayores de manera preferente.



caja petrolera de salud

REGLAMENTO INTERNO PARA EL TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES DE LA CAJA PETROLERA DE SALUD

Documentos Técnicos Normativos

La Paz – Bolivia 2024

CONTENIDO

CAPÍTULO I.....	2
DISPOSICIONES GENERALES	2
ARTÍCULO 1.- OBJETO.....	2
ARTÍCULO 2.- FINES DEL REGLAMENTO.....	2
ARTÍCULO 3.- BASE LEGAL	2
ARTÍCULO 4.- BENEFICIARIO DEL TRATO PREFERENTE.....	3
ARTÍCULO 5.- DEFINICIONES.....	3
ARTÍCULO 7.- PRINCIPIOS.....	6
CAPÍTULO II.....	8
CRITERIOS DE TRATO PREFERENTE.....	8
ARTÍCULO 8.- TRATO PREFERENTE DE ACCESIBILIDAD AL SERVICIO	8
ARTÍCULO 10.- HABILITACIÓN DE VENTANILLAS, PRIORIDAD EN LAS FILAS Y MOBILIARIO	13
ARTÍCULO 11.- ADOPCIÓN DE MEDIDAS ESPECÍFICAS EN SITUACIONES DE RIESGO Y EMERGENCIAS HUMANITARIAS.....	13
CAPÍTULO III.....	14
ACCESIBILIDAD Y DIFUSIÓN	14
ARTÍCULO 12.- ACCESIBILIDAD	14
ARTÍCULO 13.- DIFUSIÓN DE DEBERES Y DERECHOS.....	14
CAPÍTULO IV.....	15
DEBERES E INCUMPLIMIENTO	15
ARTÍCULO 14.- DEBERES DEL TRABAJADOR DE LA INSTITUCIÓN	15
ARTÍCULO 15.- INCUMPLIMIENTO.....	15
ARTÍCULO 16.- FORMAS DE RECLAMOS DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES.....	16
CAPÍTULO V.....	16
PROGRAMA DE ATENCIÓN INTEGRAL A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES.....	16
ARTÍCULO 17.- PROGRAMA NACIONAL DE ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR.....	16
ARTÍCULO 18.- RESPONSABLES DE LA APROBACIÓN Y APLICACIÓN DEL REGLAMENTO	16
DISPOSICIONES FINALES	17
DISPOSICIONES TRANSITORIAS.....	17

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1.- OBJETO

El presente reglamento tiene por objeto; regular y aplicar el Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores en los servicios de salud que presta la Caja Petrolera de Salud a la población Adulta Mayor, promoviendo y contribuyendo a una vejez digna con calidad y calidez en la atención de nuestros servicios a nivel nacional en el marco de la Ley General N° 369 de las Personas Adultas Mayores y Decreto Supremo N° 1807.

ARTÍCULO 2.- FINES DEL REGLAMENTO

- a) Establecer lineamientos de trato preferente y acceso oportuno a los servicios de salud que presta la Caja Petrolera de Salud a la población asegurada Adulta Mayor.
- b) Fortalecer la atención integral del Adulto Mayor con el propósito de mejorar la calidad de vida a través de estrategias de promoción de la salud y prevención de enfermedades basados en la Política SAFCI.
- c) Implementar un sistema de gestión de organización y participación para la atención de las Personas Adultas Mayores en la cual se reconozca sus experiencias y conocimiento.
- d) Propiciar la capacitación de recursos humanos, técnico y profesional con la finalidad de mejorar la calidad de atención a las Personas Adultas Mayores.
- e) Propiciar y generar información sobre las Personas Adultas Mayores que nos permita proponer soluciones a las diferentes problemáticas de esta población y priorizar las mismas.

ARTÍCULO 3.- BASE LEGAL

El marco normativo del presente Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores CPS, es:

- a) Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, de 07 de febrero de 2009.
- b) Código de Seguridad Social y Normas conexas.
- c) Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales, de 20 de julio de 1990



- d) Ley General N° 369 de las Personas Adultas Mayores, de 01 de mayo de 2013
- e) Ley N° 1390 de Fortalecimiento para la Lucha Contra la Corrupción, de 27 de agosto de 2021
- f) Ley N° 3131 de Ejercicio Profesional Médico, de 08 de agosto de 2005
- g) Ley N° 872 Ratifica la “Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores”, de 21 de diciembre de 2016
- h) Decreto Supremo N° 28562 que reglamenta a la Ley N° 3131, de 14 de diciembre de 2005
- i) Decreto Supremo N° 1807, que reglamenta a la Ley N° 369
- j) Decreto Supremo N° 23318-A, Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública, de 03 de noviembre de 1992
- k) Decreto Supremo N° 26237, Modificación del Reglamento de Responsabilidad por la Función Pública, de 29 de junio de 2001
- l) Decreto Supremo N° 29601 que establece el Modelo de Atención y el Modelo de Gestión en Salud en el marco de la Salud Familiar Comunitaria Intercultural – SAFCI
- m) Modelo de Atención y Gestión de la Caja Petrolera de Salud de 2014.
- n) Reglamento Único de Prestaciones Autoridad de Supervisión de la Seguridad Social de Corto Plazo.
- o) Reglamento Interno de Personal de la Caja Petrolera de Salud.

ARTÍCULO 4.- BENEFICIARIO DEL TRATO PREFERENTE

Gozarán de trato preferente las Personas Adultas Mayores de sesenta (60) años que requieran atención médica y/o administrativa de las diferentes unidades administrativas y servicios de salud de la Caja Petrolera de Salud a nivel nacional.

ARTÍCULO 5.- DEFINICIONES

A efectos de aplicación del presente reglamento, se debe considerar las siguientes definiciones:

a) Agilidad

Característica de los procesos de atención al asegurado, beneficiario 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 como fueron tratadas en cada una de las etapas de la atención. Este trato va desde quienes atienden en la entrada, hasta el personal médico y/o administrativo de los servicios más especializados.

d) Comodidad

Capacidad de proporcionar confort al asegurado, beneficiario y usuarios en general, proporcionando ambientes físicos equipados con asientos de espera y ventilación apropiada y otros elementos que permitan brindar condiciones óptimas en la atención de acuerdo a las características de los Establecimientos de Salud y Oficinas Administrativas de la entidad 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 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 usuarios en general a través de medios de comunicación, sobre servicios de salud, establecimientos de salud, tiempos promedio de espera y otros beneficios que otorga la entidad de salud.

j) Persona Adulta Mayor

Es la persona de sesenta (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 establecimientos de salud y oficinas administrativas de la entidad de salud.

p) Geriatriización

La geriatriización, consiste en ajustar la atención sanitaria que se brinda en los servicios, de acuerdo con las necesidades crecientes de la población que envejece, utilizando estructuras y tecnologías ya instaladas, lo que trae aparejada una capacitación continua del personal que trabaja en los diferentes servicios.

ARTÍCULO 6.- ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Reglamento es de aplicación obligatoria en todos los establecimientos de Salud de la Caja Petrolera de Salud y por todo el personal de salud y administrativo a nivel nacional.

ARTÍCULO 7.- PRINCIPIOS

El presente reglamento se rige por los principios establecidos en la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, el Artículo 3 de la Ley N° 369, Ley General de las Personas Adultas Mayores, Código de Seguridad Social y Normas conexas, detallados a continuación:

a) No Discriminación

Busca prevenir y erradicar toda forma de distinción, exclusión, restricción o preferencia que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos fundamentales y libertades de las Personas Adultas Mayores.

b) No Violencia

Busca prevenir y erradicar toda conducta que cause lesión interna o externa, o cualquier otro tipo de maltrato que afecte la integridad física, psicológica, sexual y moral de las Personas Adultas Mayores.

c) Descolonización

Busca desmontar estructuras de desigualdad, discriminación, sistemas de dominación, jerarquías sociales y de clase.

d) Protección

Busca prevenir y erradicar la marginalidad socio económica y geográfica, la intolerancia intercultural, y la violencia institucional y familiar, para garantizar el desarrollo e incorporación de las personas adultas mayores a la sociedad con dignidad e integridad.

e) Interculturalidad

Es el respeto a la expresión, diálogo y convivencia de la diversidad cultural, institucional, normativa y lingüística de las personas adultas mayores, para Vivir Bien, promoviendo la relación intra e intergeneracional en el Estado Plurinacional.

f) Participación Social

Es la relación por la que las Personas Adultas Mayores ejercen una efectiva y legítima participación a través de sus formas de representación y organización, para asegurar su integración en los ámbitos social, económico, político y cultural.

g) Accesibilidad

Que los servicios de los que goza la sociedad, puedan también acomodarse para ser accedidos por las Personas Adultas Mayores.

h) Autonomía y Auto-realización

Todas las acciones que se realicen en beneficio de las Personas Adultas Mayores, están orientadas a fortalecer su independencia, su capacidad de decisión y su desarrollo personal y comunitario.

i) La promoción y la defensa de los derechos humanos y libertades fundamentales de las Personas Adultas Mayores

Las Personas Adultas Mayores tienen derecho a recibir los satisfactores necesarios para su atención integral, incluyendo su acceso preferente a los servicios médicos y a recibir capacitación y orientación respecto a su salud, nutrición, higiene y todos aquellos aspectos que favorezcan su cuidado personal.

j) La valorización de las Personas Adultas Mayores, su papel en la sociedad y contribución al desarrollo

Las Personas Adultas Mayores son piezas importantes en la sociedad puesto que son transmisores de sabiduría y experiencia. En la actualidad y en muchos casos son los encargados de mantener unida a la familia, dar consejos y apoyo emocional, incluso de ayudar económicamente o hacerse cargo de forma integral de los nietos que hubiesen sido abandonados o se constituyan en huérfanos.

k) El bienestar y cuidado

La Personas Adultas Mayores al ser responsable de su propio bienestar extiende dicho bienestar a la familia y la sociedad, para lo cual, debe asumirse medidas que respondan a las necesidades que protegen la salud mental, física y emocional.

l) La seguridad física, economía y social

Se debe proporcionar mecanismos y acciones que busquen la detección y prevención de riesgos en todos los lugares a los que acuden las Personas Adultas Mayores. Asimismo, el que puedan contar con recursos económicos proporciona seguridad emocional y ante la sociedad.

m) La equidad e igualdad de género y enfoque de curso de vida

Se debe promocionar la igualdad de género y la equidad de derechos de la Persona Adulta Mayor en todos los ámbitos de una sociedad sana llegando a reducir la pobreza, promoción de la salud, protección y bienestar de la misma.

n) Buen trato y la atención preferencial

El buen trato y la atención preferencial deben ser considerados como principios orientadores y de derecho humano de las Personas Adultas Mayores para una vida digna.

o) El enfoque diferencial para el goce efectivo de los derechos de las Personas Adultas Mayores

El enfoque diferencial busca visibilizar vulneraciones específicas a los derechos de las Personas Adultas Mayores con el fin de priorizar acciones de protección y restauración de los derechos vulnerados y establecer soluciones, promover la participación equitativa de la persona adulto mayor para el goce efectivo de sus derechos.

p) Solidaridad Intergeneracional

Busca la interdependencia, colaboración y ayuda mutua intergeneracional que genere comportamientos, prácticas culturales favorables a la vejez y el envejecimiento.

CAPÍTULO II

CRITERIOS DE TRATO PREFERENTE

ARTÍCULO 8.- TRATO PREFERENTE DE ACCESIBILIDAD AL SERVICIO

Las unidades administrativas y servicios de salud dependientes de la Caja Petrolera de Salud atenderán a las Personas Adultas Mayores, otorgando condiciones de accesibilidad a las instalaciones, con el mayor grado de seguridad para recibir atención diferenciada.

Asimismo, las y los trabajadores dependientes de la Caja Petrolera de Salud que brindan servicios de atención a las personas adultas mayores, se regirán de acuerdo a los siguientes criterios de trato preferente:

1. Uso eficiente de los tiempos de atención

Se priorizará la atención en los servicios de salud a las Personas Adultas Mayores, aplicando mecanismos para la obtención de fichas de forma directa, pronta y pertinente, el tiempo de atención no excederá de 40 minutos desde que llegue a las instalaciones del centro de salud, computables a partir de la hora programada para la consulta; en cuanto a la programación y entrega de resultados de exámenes complementarios no deberá exceder los 30 días hábiles como máximo, en casos especiales que requieran mayor tiempo, este deberá ser informado al paciente.

a. Obtención de Ficha Médica Directa

Implementar ficha de atención preferente a las Personas Adultas Mayores en los establecimientos de salud de la Caja Petrolera de Salud que se encuentran establecidas actualmente a través de:

- Atención Médica domiciliaria a las Personas Adultas Mayores a criterio del médico tratante.
- Aplicación Móvil CPS a través de ficha de atención preferente a las Personas Adultas Mayores, dando trato preferente a las Personas Adultas Mayores con el incremento de fichas de atención.
- Kioscos de fichaje para la atención a las Personas Adultas Mayores, a través del punto de atención a los usuarios.
- Llamadas telefónicas para la programación de fichas de atención preferente a las Personas Adultas Mayores.

La ampliación progresiva de cobertura para la obtención de la ficha médica para la atención de las Personas Adultas Mayores.

2. Capacidad de respuesta institucional

Se otorgará una respuesta pronta, oportuna y adecuada a las Personas Adultas Mayores, al mismo tiempo se implementará y desarrollará mecanismos que nos permitan proporcionar información y orientación a esta población, en cumplimiento a plazos establecidos, respecto a los servicios que brinda la Caja Petrolera de Salud. En todo momento se guiará y apoyará en sus necesidades de servicios de salud y trámites administrativos a las Personas Adultas Mayores, los mismos se realizarán de manera progresiva hacia la geriatrización de nuestros servicios, de acuerdo a necesidad institucional y demanda de nuestra población asegurada.

3. Capacitación y sensibilización al Recurso Humano de la Caja Petrolera de Salud

La Dirección Nacional de Salud, Dirección Nacional de Gestión de Calidad en coordinación con el Departamento Nacional de Recursos Humanos debe coordinar, programar y ejecutar procesos de capacitación y sensibilización al personal administrativo y de salud dependiente de la Caja Petrolera de Salud, a través de sus Administraciones Departamentales, Regionales, Zonales, Sub Zonales desconcentradas con temas relacionados al proceso de envejecimiento: (contenidos temáticos del 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 la calidad de vida, promoción de hábitos de vida saludables), fomentar la valoración y respeto, prevención del maltrato, violencia, discriminación y trato preferente de las Personas Adultas Mayores.

4. Atención personalizada y especializada

Se debe brindar:

- 4.1. Atención individualizada con tolerancia, calidez y calidad a las Personas Adultas Mayores, en función de sus necesidades de atención y prestación de servicios.
- 4.2. Debe utilizarse un lenguaje claro y en idioma materno, adecuado para las Personas Adultas Mayores, evitando el uso de términos técnicos.
- 4.3. El trabajador administrativo o de salud debe contar con la aceptación y aptitud correspondiente.
- 4.4. Atención integral, considerando a las personas desde una perspectiva biológica, psicológica y social.
- 4.5. En los servicios de salud se debe respetar la cosmovisión de la medicina tradicional ancestral boliviana que tienen las Personas Adultas Mayores.

5. Trato con calidad y calidez humana

La atención a las Personas Adultas Mayores deberá ser respetuosa, cordial, oportuna, diligente, empática, con el fin de brindar respuesta adecuada a las demandas y necesidades de las Personas Adultas Mayores.

6. 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 administrativos o de salud del Establecimiento de Salud u oficinas administrativas de la Caja Petrolera de Salud; en caso de incumplimiento, se procederá de acuerdo al régimen disciplinario del Reglamento Interno de Personal de la Caja Petrolera de Salud, Código de Ética y normativa vigente.

7. Uso del idioma materno

Los servicios que se proporcionen en las oficinas administrativas y/o establecimientos de salud de la Caja Petrolera de Salud en las Administraciones Departamentales, Regionales, Zonales, Sub Zonales, a favor de las Personas Adultas Mayores deben ser realizadas en su idioma materno, cuando así se requiera.

ARTÍCULO 9.- 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 las Personas Adultas Mayores.

d. Calidad

La OMS define calidad, a nivel general, como “el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria optima, 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 la 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/cliente como 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 10.- HABILITACIÓN DE VENTANILLAS, PRIORIDAD EN LAS FILAS Y MOBILIARIO

Para la atención de la Persona Adultas Mayores cada establecimiento de salud y oficinas administrativas de la Caja Petrolera de Salud deben priorizar lo siguiente:

- a. El o los trabajadores de informaciones debe (n) proporcionar información fidedigna y oportuna para la correcta orientación a la persona adulto mayor, debiendo priorizar su atención en caso de que existan filas.
- b. Deben estar dotados de sillas de espera con la señalización correspondiente dirigidos a este sector.
- c. El servicio de emergencias, debe contar con silla de ruedas y/o camillas, en caso de que la persona adulto mayor acuda al mismo.

ARTÍCULO 11.- 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 Petrolera de Salud debe elaborar el

respectivo Protocolo sobre Gestiones de Riesgo para Personas Adultas Mayores y el Programa de Atención Integral a las Personas Adultas Mayores, una vez, se cuente con la aprobación del presente Reglamento por el Honorable Directorio Caja Petrolera de Salud.

CAPÍTULO III

ACCESIBILIDAD Y DIFUSIÓN

ARTÍCULO 12.- ACCESIBILIDAD

La Caja Petrolera de Salud, avanzara en la geriatrización de los espacios de atención a personas adultas mayores (eliminación de barreras arquitectónicas, adecuación de espacios físicos para la atención directa, sensibilización y tecnificación de los recursos humanos) de manera progresiva.

Alternativamente:

- a. Evitar que se realicen filas en cualquier punto de atención del establecimiento de salud CPS; está prohibido mantener a las Personas Adultas Mayores fuera de las instalaciones del establecimiento de salud.
- b. Habilitar sillas de espera en ambientes adecuados durante el tiempo de espera para la atención correspondiente.
- c. El trabajador administrativo y/o de salud de turno debe orientar de forma clara y precisa a las Personas Adultas Mayores que lo requiera, debiendo coadyuvar en su orientación y/o simplificar el flujo administrativo regular en el acceso al servicio que requiere.
- d. Señalización adecuada y de fácil comprensión en el establecimiento de salud u oficinas administrativas CPS.

ARTÍCULO 13.- DIFUSIÓN DE DEBERES Y DERECHOS

- a. La Dirección Nacional de Gestión de Calidad, a través de sus áreas operativas implementará mecanismos de presentación de quejas contra el personal que incumpla su obligación de otorgar atención preferente.
- b. Las Administraciones desconcentradas en los establecimientos de Salud de la Caja Petrolera de Salud, deberán socializar los derechos y deberes del asegurado



- Adulto Mayor, proporcionando a su vez, información sobre los programas y/o servicios que presta.
- c. Las Administraciones Desconcentradas, pondrán la señalización en lugares de atención directa al público, debiendo especificar el siguiente texto **“ATENCIÓN PREFERENTE A PERSONAS ADULTAS MAYORES”** o **“SE DA PREFERENCIA EN LA ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR”** con la finalidad de evitar las filas o cualquier otro mecanismo de espera.
 - d. Las Administraciones desconcentradas publicarán en lugares de atención al público los derechos y deberes de los asegurados en coordinación con la Dirección Nacional de Gestión de Calidad y Relaciones Públicas.
 - e. El Departamento Nacional de Recursos Humanos en coordinación con el Departamento de Enseñanza e Investigación, a través de su área operativa deberá coordinar con las Administraciones del Nivel Desconcentrado la realización de capacitaciones dirigidas a los trabajadores dependientes de la Caja Petrolera de Salud, en cuanto al Trato Preferente al Adulto Mayor, más aún, a los trabajadores que proporcionen atención directa a esta población.
 - f. Los trabajadores de las unidades administrativas y servicios de salud deberán coadyuvar en prestar información y orientación oportuna, eficiente y correcta a las Personas Adultas Mayores que lo requieran con la celeridad, integridad, ética y sin discriminación de ninguna naturaleza cuando se presente el caso, debiendo tener un comportamiento educado, cortés, amable y comprensivo.

CAPÍTULO IV

DEBERES E INCUMPLIMIENTO

ARTÍCULO 14.- DEBERES DEL TRABAJADOR DE LA INSTITUCIÓN

Además de los deberes establecidos en el Reglamento Interno de Personal, todo trabajador o trabajadora dependiente de la Caja Petrolera de Salud, debe denunciar ante la autoridad competente cualquier acto de maltrato o violencia contra las Personas Adultas Mayores.

ARTÍCULO 15.- INCUMPLIMIENTO

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



ARTÍCULO 16.- FORMAS DE RECLAMOS DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES

- a. Las Personas Adultas Mayores podrán plantear abiertamente a los trabajadores de la Institución lo que cree que está fallando, manteniendo una relación cordial para reconducir la situación.
- b. Se pondrá a disposición hojas de sugerencias (en la caja de reclamos o sugerencias) para plasmar lo que considere que se puede mejorar, dentro del funcionamiento del establecimiento de salud u oficinas administrativas, sobre el trato que recibe.

CAPÍTULO V

PROGRAMA DE ATENCIÓN INTEGRAL A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES

ARTÍCULO 17.- PROGRAMA NACIONAL DE ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR

La Caja Petrolera de Salud, implementará el PROGRAMA PREVENTIVO PROMOCIONAL DIRIGIDO AL ADULTO MAYOR el cual tendrá sus líneas de acción operativas coadyuvando a establecer una política institucional multidisciplinaria de la Caja Petrolera de Salud.

ARTÍCULO 18.- RESPONSABLES DE LA APROBACIÓN Y APLICACIÓN DEL REGLAMENTO

Son responsables de la aprobación, difusión, supervisión, implementación y seguimiento a las siguientes instancias:

- a) El Honorable Directorio de la Caja Petrolera de Salud es la responsable de la aprobación del presente Reglamento.
- b) La Dirección General Ejecutiva, deberá instruir la socialización y difusión del presente Reglamento a través de la Dirección Nacional de Gestión de Calidad.
- c) La implementación y el seguimiento estará a cargo de la Dirección Nacional de Salud.
- d) Los Administradores y/o Directores del Nivel Desconcentrado son responsables de la ejecución, aplicación y control de las disposiciones del presente Reglamento.
- e) Los trabajadores de la Caja Petrolera de Salud deberán implementar las acciones determinadas en el presente reglamento y en ningún momento podrán alegar

desconocimiento del mismo a partir de la socialización y publicación en la Caja Petrolera de Salud.

DISPOSICIONES FINALES

Primero: Modificaciones

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

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primero: El presente reglamento entrará en vigencia plena, a partir de su aprobación por el Honorable Directorio de la Caja Petrolera de Salud debiendo ser publicado, socializado y difundido a todos los trabajadores de la Caja Petrolera de Salud a nivel nacional.

Segundo: En caso de omisiones contradicciones, ambigüedad de normas y/o vacíos sustantivos, se aplicará la norma superior vigente, en conformidad al Art. 410 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.

Tercero: Son los responsables de la ejecución y aplicación; el personal administrativo y de salud, que presta atención directa a las Personas Adultas Mayores, en el marco del presente Reglamento.