



**REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENTE A LAS
PERSONAS ADULTAS MAYORES DE LA CAJA NACIONAL DE
SALUD**

**Código:
RE-TAM-CNS**

Versión 1^{ra}

REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES - CAJA NACIONAL DE SALUD

ELABORADO / ACTUALIZADO:		REVISADO Y COMPATIBILIZADO:		APROBADO:
DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANIFICACION		DPTO. NAL. DE PLANIFICACIÓN		RESOLUCIÓN DIRECTORIO Nº 149/2015
FIRMA	FECHA Marzo 2017	FIRMA	FECHA Marzo 2017	FECHA 13 de Agosto de 2015



CAJA NACIONAL DE SALUD
OFICINA CENTRAL: LA PAZ (BOLIVIA) • APARTADO 9572 • www.cns.gob.bo • "CASEGURAL"

REPARTICION:

RESOLUCION DE DIRECTORIO No. 62/2017
La Paz, 30 de Mayo de 2017

CITE N°

VISTOS Y CONSIDERANDO:

La nota No. 2268 de Gerencia General, cite No. 219/17 del Dpto. Nal. de Planificación, los antecedentes que se acompañan y todo cuanto ver convino;

Que, mediante Resolución No. 149/2015 de 13-08-2015 el Directorio determinó en su Artículo Primero, aprobar el Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores de la C.N.S., en sus Dos (2) Capítulos y Disposiciones Finales y Diecinueve (19) Artículos; y en el Segundo, se Instruyó al Gerente General de la Entidad, proceda a remitir el referido Reglamento al Instituto Nacional de Seguros de Salud - INASES para su respectiva homologación, conforme lo dispone el Art. 15, Inc. d) del D.S.No. 28719.

Que, a través de la nota No. 2268 de 05-05-17 de Gerencia General, se remite el cite No. 219 del Dpto. Nal. de Planificación, en la que informa que el Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores - Caja Nacional de Salud fue aprobado por el Directorio con Resolución No. 149/2015; que el mismo fue remitido al INASES para su homologación, el que realizó observaciones de forma, las que fueron corregidas conforme a dicho Instituto, con lo cual se hizo conocer al Viceministerio de Igualdad de Oportunidades del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, el que informó en nota MJTI.VIO No. 198/2017 de 31-03-2017 que registró en su base de datos, lo cual significa, de acuerdo al Formulario de Sistematización de Instituciones que remite dicho Reglamento, "que no tiene observaciones y cumple con lo establecido por ley"; por lo mencionado, corresponde remitir al Directorio de la C.N.S. a efectos de ser aprobado el mencionado documento, para su posterior difusión e implementación en conformidad a lo requerido por el referido Viceministerio de Igualdad.

Que, el Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores - Caja Nacional de Salud, tiene por objeto regular y aplicar los criterios de trato preferente establecidos en la Ley No. 369 en los servicios que brinda la C.N.S. a la Población Adulta Mayor, promoviendo y contribuyendo a una vejez digna con calidad y calidez.

Que, el Art. 15 del D.S.No. 28719 de 17-05-2006 elevado al rango de Ley por Ley No. 006 de 01-05-2010, otorga facultades y atribuciones al Directorio de la Entidad, entre ellas se encuentra la señalada en el Inc. d), que textualmente indica: "Aprobar y modificar el Estatuto de Funcionamiento del Directorio, el Estatuto Orgánico, la Estructura Orgánica, Manual de Organización y Funciones, el Reglamento de Prestaciones y otras Normas Internas y Procedimientos Administrativos de la Caja Nacional de Salud, por dos tercios de votos de la totalidad de sus Miembros e instruir su remisión al Instituto Nacional de Seguros de Salud - INASES (Hoy desaparecida) para su homologación".

Que, en reunión de la fecha los Miembros del Directorio de la Entidad, en conocimiento de la nota MJTI.VIO No. 198/2017 de 31-03-2017 del Viceministerio de Igual de Oportunidades del Ministerio de Justicia y



CAJA NACIONAL DE SALUD

OFICINA CENTRAL: LA PAZ (BOLIVIA) • APARTADO 9572 • www.cns.gob.bo • "CASEGURAL"

REPARTICION:

Transparencia Institucional y cite No. 219 de 04-05-2017 del Dpto. Nal. de Planificación de la C.N.S., decidió aprobar el mencionado Reglamento, conforme a las referidas notas.

CITE N°

POR TANTO:

El Directorio de la Caja Nacional de Salud, en uso de las atribuciones conferidas en el Art. 15 del D.S. N° 28719, elevado al rango de ley;

RESUELVE:

PRIMERO.- De conformidad al Art. 15, Inc. d) del D.S.No.28719 de 17-05-2006, Aprobar el Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultos Mayores de la C.N.S., en sus Cuatro (4) Capítulos, Disposiciones Finales y Diecinueve (19) Artículos.

SEGUNDO.- Instruir al Gerente General de la C.N.S., proceda a difundir e implementar el mencionado Reglamento, en conformidad a lo requerido por el Viceministerio de Igual de Oportunidades del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Edgar C. Castañeda Villca
PRESIDENTE DE DIRECTORIO
CAJA NACIONAL DE SALUD

Sr. Alfredo Peña Méndez
DIRECTOR LABORAL PASIVO
CAJA NACIONAL DE SALUD


Sr. Mario A. Muroa Ponce
DIRECTOR LABORAL PASIVO
CAJA NACIONAL DE SALUD

Sr. Serafin Arce Dorado
DIRECTOR LABORAL PASIVO
CAJA NACIONAL DE SALUD

Dr. Carlos Ortega Pantoja
DIRECTOR ESTATAL
CAJA NACIONAL DE SALUD


Lic. Johnny F. Kivas Peredo
DIRECTOR PATRONAL
CAJA NACIONAL DE SALUD

Dr. Jorge R. Sandy Valencia
DIRECTOR PATRONAL
CAJA NACIONAL DE SALUD


	REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES DE LA CAJA NACIONAL DE SALUD	Página 2 de 10
		Código: RE-TAM-CNS
		Versión 1 ^{ra}

Contenido

CAPÍTULO I.....	4
DISPOSICIONES GENERALES	4
Artículo 1º OBJETO	4
Artículo 2º OBJETIVOS DEL REGLAMENTO	4
Artículo 3º BASE LEGAL	4
Artículo 4º TITULARES DEL TRATO PREFERENTE	5
Artículo 5º DEFINICIONES	5
Artículo 6º ÁMBITO DE APLICACIÓN	5
Artículo 7º PRINCIPIOS	5
Artículo 8º RESPONSABLES DE LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO	5
CAPÍTULO II.....	6
CRITERIOS DE TRATO PREFERENTE	6
Artículo 9º TRATO PREFERENTE.....	6
Artículo 10º VALORES DEL TRATO PREFERENTE.....	7
Artículo 11º HABILITACIÓN DE VENTANILLAS, PRIORIDAD EN LAS FILAS Y MOBILIARIO.....	7
Artículo 12º PERSONAL DE CAJAS Y VIGENCIA DE DERECHOS.....	7
Artículo 13º PROGRAMA NACIONAL DE ATENCION INTEGRAL AL ADULTO MAYOR.	8
CAPÍTULO III.....	9
ACCESIBILIDAD Y DIFUSIÓN.....	9
Artículo 14º ACCESIBILIDAD.....	9
Artículo 15º DIFUSIÓN DE DEBERES Y DERECHOS.....	9
CAPÍTULO IV	9

	REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES DE LA CAJA NACIONAL DE SALUD	Página 3 de 10
		Código: RE-TAM-CNS
		Versión 1 ^{ra}

DEBERES E INCUMPLIMIENTO.....	9
Artículo 16º DEBERES DEL PERSONAL DE LA CAJA NACIONAL DE SALUD	9
Artículo 17º INCUMPLIMIENTO	9
DISPOSICIONES FINALES.....	10
Artículo 18º MODIFICACIONES	10
Artículo 19º VIGENCIA.....	10

	REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES DE LA CAJA NACIONAL DE SALUD	Página 4 de 10
		Código: RE-TAM-CNS
		Versión 1 ^{ra}

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º OBJETO

El presente Reglamento tiene por objeto regular y aplicar los criterios de trato preferente establecidos en la Ley N° 369, Ley General de las Personas Adultas Mayores en los servicios que brinda la Caja Nacional de Salud a la Población Adulta Mayor, promoviendo y contribuyendo a una vejez digna con calidad y calidez.


Artículo 2º OBJETIVOS DEL REGLAMENTO

- a) Implementar un sistema de organización y participación para la atención de los adultos mayores, en el cual se reconozca sus experiencias y conocimiento.
- b) Evitar la discriminación y segregación por motivos de edad y contribuir al fortalecimiento de la solidaridad entre generaciones.
- c) Propiciar la formación de recurso humano, técnico y profesional, con el fin de garantizar la cobertura de los servicios de salud requeridos por la población adulta mayor.
- d) Impulsar la investigación integral de la situación del adulto mayor a fin de enfocar soluciones a sus problemas prioritarios.

Artículo 3º BASE LEGAL

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

- a) Constitución Política del Estado Plurinacional de 07 de febrero de 2009.
- b) Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales.
- c) Ley N° 369 de 01 de mayo de 2013, Ley General de las Personas Adultas Mayores.
- d) Ley N° 2027 Ley de Estatuto del Funcionario Público de 27 de octubre de 1999.
- e) Ley 3131 Ley del Ejercicio Profesional Médico de 08 de agosto de 2005.
- f) Ley N° 872 de 21 de diciembre de 2016, Ratifica la "Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores".
- g) Decreto Supremo N° 28562 de 14 de diciembre de 2005, que Reglamenta a la Ley N° 3131.
- h) Decreto Supremo N° 1807 de 27 de noviembre de 2013, que Reglamenta a la Ley N° 369.
- i) Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 23318-A de 03 de noviembre de 1992.

	REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES DE LA CAJA NACIONAL DE SALUD	Página 5 de 10
		Código: RE-TAM-CNS
		Versión 1 ^{ra}

Artículo 4º TITULARES DEL TRATO PREFERENTE

Son titulares del trato preferente las personas adultas mayores de sesenta (60) años de edad, en el territorio boliviano.

Artículo 5º DEFINICIONES

- Trato Preferente: conjunto de condiciones que garanticen un trato prioritario, digno en la atención integral de salud prestada a las personas adultas mayores en la Caja Nacional de Salud en todos sus establecimientos.
- Agilidad: Característica de los procesos de atención al asegurado, beneficiarios y usuarios en general en cuanto a prontitud.
- Comodidad: Capacidad de proporcionar confort al asegurado, beneficiarios 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.
- Información: Capacidad para participar al asegurado, beneficiarios y/o usuario a través de medios de comunicación, sobre servicios de salud, centros de atención, tiempos promedio de espera, y otros beneficios que otorga la Caja Nacional de Salud.
- Centros de Atención: Instalación o establecimiento de la Caja Nacional de Salud para prestar servicios conforme señala el Código de Seguridad Social en todo el territorio nacional.
- Usuario: Es toda persona natural o jurídica que utiliza los servicios de la Caja Nacional de Salud.
- Eficacia: Capacidad resolutive en todos los procesos de atención personas adultas mayores y a la población asegurada en todos los servicios requeridos.

Artículo 6º ÁMBITO DE APLICACIÓN


El presente Reglamento es de aplicación obligatoria para todas y todos los trabajadores o servidores bajo relación de dependencia de la Caja Nacional de Salud que prestan servicios a personas adultas mayores, independientemente de su nivel o jerarquía y de la modalidad de trabajo.

Artículo 7º PRINCIPIOS

El presente Reglamento se rige bajo los principios establecidos en la Constitución Política del Estado Plurinacional, Ley N° 369 de 01 de mayo de 2013, Ley General de las Personas Adultas Mayores, Código de Seguridad Social y Disposiciones conexas.

Artículo 8º RESPONSABLES DE LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO

Son responsables de la aplicación del presente Reglamento:

	REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES DE LA CAJA NACIONAL DE SALUD	Página 6 de 10
		Código: RE-TAM-CNS
		Versión 1 ^{ra}


- El Directorio de la Caja Nacional de Salud en cuanto a su aprobación expresa.
- El Gerente General como Máxima Autoridad Ejecutiva de la Caja Nacional de Salud en cuanto a su implementación.
- El Gerente de Servicios de Salud, Gerente Administrativo Financiero, Gerentes Regionales y Agentes Distritales respecto de su implementación, difusión, aplicación y control.
- Los inmediatos superiores o superiores en grado jerárquico que tienen a su cargo personal dependiente que presta servicios a personas adultas mayores, en cuanto a su aplicación.
- Personal administrativo y de establecimientos de salud de la Caja Nacional de Salud.
- Instituciones a las que la Caja Nacional de Salud compre servicios de atención médica.

CAPÍTULO II CRITERIOS DE TRATO PREFERENTE

Artículo 9º TRATO PREFERENTE

Las servidoras y servidores públicos de la Caja Nacional de Salud que brindan servicios de atención a las personas adultas mayores se registrarán de acuerdo a los siguientes criterios de trato preferente:

- Uso eficiente de los tiempos de atención.** Se priorizará la atención en los servicios de atención en salud a las personas adultas mayores, el tiempo de atención no excederá de 40 minutos desde el momento que llegue a las instalaciones del centro de salud.
- Capacidad de respuesta institucional.** Se otorgará una respuesta pronta, oportuna y adecuada a las solicitudes de las personas adultas mayores; asimismo, se desarrollarán e implementarán mecanismos que permitan proporcionar información y orientación a esta población, dando cumplimiento a plazos establecidos, respecto a los servicios que brinda la Caja Nacional de Salud, además en todo momento se guiará y apoyará en sus necesidades de servicios de salud y trámite a la persona adulta mayor.
- Capacitación y sensibilización del Personal.** La Gerencia de Servicios de Salud y el Departamento de Gestión de Calidad en coordinación con el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional programará procesos de capacitación y sensibilización al personal administrativo y de salud dependiente de la Caja Nacional de Salud, con temas relacionados al proceso de envejecimiento; fomentar la valoración y respeto; prevención de maltrato, violencia, discriminación y trato preferente de las personas adultas mayores y la bioética.
- Atención personalizada y especializada.** Las dependencias de la Caja Nacional de Salud, que por la naturaleza de sus funciones prestan atención al público, tendrán la obligación de brindar una atención singular e individualizada a las personas adultas mayores, en función de sus necesidades, con un trato igualitario y respeto de sus derechos y garantías Constitucionales.

	REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES DE LA CAJA NACIONAL DE SALUD	Página 7 de 10
		Código: RE-TAM-CNS
		Versión 1 ^{ra}

- e) **Trato con calidad y calidez humana.** Con la finalidad de contribuir al trato con calidad y calidez se brindará una atención respetuosa, cordial, oportuna, diligente, identificándose las demandas y necesidades de las personas adultas mayores que demanden servicios. Para proporcionar una respuesta adecuada, cubriendo sus necesidades, además de proporcionar una adecuada información sobre la atención que brinda la Caja Nacional de Salud
- f) **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 y administrativo de la Caja Nacional de Salud, bajo sujeción del Régimen Sancionatorio establecido en el Reglamento Interno de Personal y cuando corresponda el Disciplinario dispuesto en la Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales.
- g) **Uso del idioma materno.** Los servicios que se proporcionen en la Caja Nacional de Salud a favor de la persona adulta mayor se realizará en su idioma materno, cuando así se requiera; a tal efecto, su implementación será de manera progresiva, con la finalidad de contribuir a este criterio. Gerencia de Servicios de Salud y el Departamento de Gestión de Calidad gestionará ante la Escuela de Gestión Pública Plurinacional cursos de enseñanza de Idiomas Oficiales o ante otra instancia. Asimismo, se implementará señalización en los establecimientos de salud en idioma español y en los idiomas maternos de cada región.

Artículo 10° VALORES DEL TRATO PREFERENTE


- a) **Solidaridad:** El personal de la Caja Nacional de Salud está comprometido a colaborar en forma conjunta para conseguir el bienestar de las personas adultas mayores.
- b) **Responsabilidad:** Participamos en la Cultura del Envejecimiento activo con proyectos sustentables, colaboración proactiva y visión de largo plazo, garantizando el empoderamiento de las personas adultas mayores.
- c) **Servicio:** Proporcionamos a las personas adultas mayores los servicios de salud y la orientación que requieran, mostrando sensibilidad a sus necesidades, actitud colaborativa, actuando en su beneficio, utilizando un lenguaje entendible y apropiado hasta su resolución y darle seguimiento al asunto en caso necesario.

Artículo 11° HABILITACIÓN DE VENTANILLAS, PRIORIDAD EN LAS FILAS Y MOBILIARIO

La Caja Nacional de Salud habilitará ventanillas especiales, prioridad en las filas y la dotación de mobiliario adecuado a la edad, en los casos que corresponda, para la atención de las personas adultas mayores.

Artículo 12° PERSONAL DE CAJAS Y VIGENCIA DE DERECHOS

La Caja Nacional de Salud, asignará personal de atención que mínimamente cumpla con las siguientes características:

	REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES DE LA CAJA NACIONAL DE SALUD	Página 8 de 10
		Código: RE-TAM-CNS
		Versión 1 ^{ra}

- a) Que brinde un trato respetuoso y de calidez
- b) Que preste atención oportuna, y diligente.
- c) Que pueda proporcionar una adecuada información y orientación.

En el trato preferencial a las personas adultas mayores, deben estar presentes dos aspectos, la actitud y la aptitud.

El término “actitud” se refiere a la disposición positiva a la hora de tratar con el público en general; sin embargo, cuando se trate de una persona adulta mayor debe brindarse un trato preferencial.

El término “aptitud” se refiere a los conocimientos que debe tener el personal que brinda el servicio al adulto mayor.

Artículo 13º PROGRAMA NACIONAL DE ATENCION INTEGRAL AL ADULTO MAYOR.

La Caja Nacional de Salud, creara un programa para brindar atención integral al adulto mayor, por medio de sus redes de servicios de salud, considerando:

- a) Lineamientos y políticas nacionales en materia del desarrollo humano integral para las personas adultas mayores.
- b) La atención preventiva, hospitalaria, clínica, de emergencia y de rehabilitación para las personas adultas mayores en todos los niveles de atención.
- c) La promoción de la salud, la prevención de las enfermedades, curación y rehabilitación en los servicios de salud para las personas adultas mayores.
- d) Un Plan de Atención Preferencial dirigido a las personas adultas mayores para facilitarles la realización de gestiones administrativas, incluyendo la obtención de citas médicas.
- e) Brindar información clara y accesible sobre los requisitos que deben cumplir las personas adultas mayores.
- f) Las condiciones y recursos necesarios en materia de procedimientos administrativos con el objetivo de brindar una atención preferencial a las personas adultas mayores
- g) Proporcionar información y asesoría permanente sobre los procesos de autocuidado, mantenimiento de la salud, deberes y derechos de las personas adultas mayores.
- h) Promover, programas de capacitación al personal de salud en todos los niveles de atención para favorecer la permanencia de las personas adultas mayores con la familia y la comunidad.
- i) Promover el concepto de atención integral en salud que involucre acciones de prevención de enfermedades, promoción de la salud, curación y rehabilitación en los diferentes escenarios en que se desenvuelve la persona adulta mayor, de manera que garantice el nivel óptimo de bienestar físico, mental y emocional.



**REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENTE A LAS
PERSONAS ADULTAS MAYORES DE LA CAJA NACIONAL DE
SALUD**

Página 9 de 10

**Código:
RE-TAM-CNS**

Versión 1^{ra}

**CAPÍTULO III
ACCESIBILIDAD Y DIFUSIÓN**

Artículo 14° ACCESIBILIDAD

La Caja Nacional de Salud, proveerá los recursos necesarios para adecuar la infraestructura arquitectónica existente o por construir para las personas adultas mayores. Los puntos de atención de la Caja Nacional de Salud, deben contar con el equipamiento que le permita:

- a) Evitar que los asegurados, beneficiarios y usuarios en general 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 15° DIFUSIÓN DE DEBERES Y DERECHOS

- a) La Gerencia de Servicios de Salud implementara mecanismos de presentación de quejas contra el personal, que incumplan su obligación de otorgar atención preferente. Así como llevar un registro de control de las sanciones que se impongan.
- b) El Departamento Nacional de Gestión de Calidad, coordinará la realización de programas especiales de socialización sobre los derechos, programas y servicios que presta la Caja Nacional de Salud a las personas adultas mayores.
- c) Los lugares de atención directa al público, deben colocar un aviso que identifique la atención preferente, según texto "Atención Preferente a personas Adultas Mayores"; y en los casos que corresponda por la modalidad de atención, se exonere de turnos ó cualquier otro mecanismo de espera.
- d) El Departamento Nacional de Recursos Humanos realizara capacitación al personal de la Caja Nacional de Salud sobre el trato preferencial de la persona Adulta Mayor y sus Derechos.


**CAPÍTULO IV
DEBERES E INCUMPLIMIENTO**

Artículo 16° DEBERES DEL PERSONAL DE LA CAJA NACIONAL DE SALUD

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

Artículo 17° 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,

	REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES DE LA CAJA NACIONAL DE SALUD	Página 10 de 10
		Código: RE-TAM-CNS
		Versión 1 ^{ra}

aprobado por Decreto Supremo N° 23318-A de 03 de noviembre de 1992 y al Reglamento Interno de Personal.

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 18° MODIFICACIONES

El presente Reglamento podrá ser modificado total o parcialmente en concordancia con las disposiciones legales en vigencia mediante Resolución de Directorio.

Artículo 19° VIGENCIA

El presente Reglamento entrará en vigencia una vez aprobado mediante Resolución de Directorio.

--- 0 0 0 ---