

Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la Defensoría Pública del Ecuador y la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada ACCESS

Comparecen a la celebración del presente Convenio de Cooperación Interinstitucional, por una parte, la Defensoría Pública del Ecuador, debidamente representada por el Dr. Ángel Torres Machuca, en su calidad de Defensor Público General del Ecuador (e); y, por otra, la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACCESS debidamente representada por el Dr. Roberto Carlos Ponce Pérez, en calidad de Director Ejecutivo y Representante Legal, quienes libre y voluntariamente acuerdan suscribir el presente Convenio, al tenor de las siguientes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMERA.- ANTECEDENTES:

- 1.1. La Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 75 dispone que toda persona tiene derecho al acceso gratuito a la justicia y a la tutela efectiva, imparcial y expedita de sus derechos e intereses, y que en ningún caso quedará en indefensión.
- 1.2. *"La Defensoría Pública es un órgano autónomo de la Función Judicial cuyo fin es garantizar el pleno e igual acceso a la justicia de las personas que, por su estado de indefensión o condición económica, social o cultural, no puedan contratar los servicios de defensa legal para la protección de sus derechos. Prestará un servicio legal, técnico, oportuno, eficiente, eficaz y gratuito, en el patrocinio y asesoría jurídica de los derechos de las personas, en todas las materias e instancias. La Defensoría Pública es indivisible y funcionará de forma desconcentrada con autonomía administrativa, económica y financiera; estará representada por la Defensora Pública o el Defensor Público General y contará con recursos humanos, materiales y condiciones laborales equivalentes a las de la Fiscalía General del Estado", en conformidad con el artículo 191 de la Constitución de la República.*
- 1.3. El artículo 32 de la Constitución de la República del Ecuador reconoce a la salud como un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. (...) La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.
- 1.4. El artículo 358 de la Constitución de la República del Ecuador establece que el sistema nacional de salud tendrá por finalidad el desarrollo, protección y recuperación de las capacidades y potencialidades para una vida saludable e integral, tanto individual como colectiva, y reconocerá la diversidad social y cultural. Para lo cual, el sistema se guiará por los principios generales del sistema nacional de inclusión y equidad social, y por los de bioética, suficiencia e interculturalidad, con enfoque de género y generacional.

- 1.5. El artículo 362 de la Constitución de la República del Ecuador reconoce el derecho a los pacientes a acceder a servicios de salud seguros, de calidad y calidez, donde se garantizarán el consentimiento informado, el acceso a la información y la confidencialidad de la información de los pacientes, y dispone que los servicios públicos estatales de salud serán universales y gratuitos en todos los niveles de atención y comprenderán los procedimientos de diagnóstico, tratamiento, medicamentos y rehabilitación necesarios.
- 1.6. La Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACESS, es una institución pública creada mediante Decreto Ejecutivo No. 703 publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 534 del 01 de julio de 2015, como un organismo técnico administrativo, adscrito al Ministerio de Salud Pública, con personalidad jurídica de derecho público, autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y patrimonio propio, con sede principal en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, con jurisdicción en todo el territorio nacional.
- 1.7. La Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACESS, se encargada de ejercer la regulación técnica, control técnico y la vigilancia sanitaria de la calidad de los servicios de salud públicos, privados y comunitarios, con o sin fines de lucro, de las empresas de salud y medicina prepagada y del personal de salud.
- 1.8. La Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACESS, tiene dentro de sus atribuciones y responsabilidades, la de *"Procesar las consultas, denuncias, quejas, reclamos o sugerencias de mejora en la calidad de la atención de salud y seguridad del paciente, por parte de los usuarios de los servicios de salud públicos, privados y comunitarios, con o sin fines de lucro, de las empresas de salud y medicina prepagada y respecto del personal de salud, remitirlas a las instancias competentes y facilitar el consenso y acuerdo entre los usuarios y los prestadores de servicios, en el ámbito de su competencia; Promover e incentivar la mejora continua de la calidad de atención y la seguridad del paciente en los servicios de salud públicos, privados y comunitarios, con o sin fines de lucro, en las empresas de salud y medicina prepagada que conforman el Sistema Nacional de Salud y de aquella provista por el personal de salud; y, Aplicar las medidas y sanciones que correspondan en los casos de incumplimiento de la normativa de control y vigilancia sanitaria, en relación a la calidad de los servicios de salud y de acuerdo con la Ley Orgánica de Salud"*.
- 1.9. La Ley de Arbitraje y Mediación, en el artículo 52 establece que los gobiernos locales de naturaleza municipal o provincial, las cámaras de la producción, asociaciones, agremiaciones, fundaciones e instituciones sin fines de lucro y, en general, las organizaciones comunitarias, podrán organizar centros de mediación, los cuales podrán funcionar previo registro en el Consejo Nacional de la Judicatura.
- 1.10. El Centro de Mediación de la Defensoría Pública otorga servicio gratuito a la ciudadanía desde el año 2014, atendiendo y resolviendo controversias que

versen sobre materia transigible, definido como Gestión de Servicios e Mediación dentro del Direccionamiento Técnico en el Estatuto Orgánico e Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría Pública del Ecuador¹.

- 1.11. La Dirección del Servicio de Mediación de la Defensoría Pública tendrá entre sus atribuciones y responsabilidades la misión de dirigir y evaluar la gestión del servicio de mediación a través de políticas y lineamientos regulados por la normativa legal, coadyuvando a la descongestión de la carga procesal del Sistema de Justicia como medida alternativa para la solución de conflictos y la generación de una cultura de paz.

CLÁUSULA SEGUNDA.- OBJETO:

El presente Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la Defensoría Pública del Ecuador y la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACESS, tiene por objeto efectuar el procedimiento para direccionar los casos que versen sobre materia transigible y que hayan sido puestos en conocimiento de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACESS a nivel nacional, hacia el centro de mediación habilitado de la Defensoría Pública.

CLÁUSULA TERCERA.- COMPROMISOS DE LAS PARTES:

3.1. Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS, se compromete a direccionar al Centro de Mediación de la Defensoría Pública los casos en los que jurídicamente proceda la mediación y que versen sobre materia transigible.

3.2. El direccionamiento de la ACESS al Servicio de Mediación será por escrito y contendrá el tema transigible a buscar solución; y, adicionará los nombres completos de las partes, o sus representantes legales, direcciones, números de teléfono y correo electrónico.

3.3. La Defensoría Pública del Ecuador, por medio de su Servicio Nacional de Mediación se compromete a facilitar los procesos que versen sobre materia transigible y que hayan sido direccionados por la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS.

CLÁUSULA CUARTA.- ADMINISTRACIÓN Y EJECUCIÓN DEL CONVENIO:

La ejecución del presente convenio lo efectuarán los delegados de las partes en calidad de administradores:

Por la Defensoría Pública: El director/a de Servicios de Mediación.

¹ Publicado en el Registro Oficial, de 1 de marzo de 2021

Por la ACESS: El Director Técnico de Vigilancia y Control.

CLÁUSULA QUINTA.- FINANCIAMIENTO:

El presente convenio constituye un acuerdo de voluntades que bajo ninguna circunstancia genera ni generará obligaciones económicas para las partes, así como tampoco transferencias de dinero entre las mismas.

CLÁUSULA SEXTA.- PLAZO:

El presente convenio tendrá una duración de dos (2) años contados a partir de su suscripción. Las partes de mutuo acuerdo podrán renovarlo, previo consentimiento escrito de las partes mismo que deberá ser requerido por lo menos un mes antes de la fecha de su vencimiento.

CLÁUSULA SÉPTIMA.- MODIFICACIONES:

El presente convenio podrá modificarse por los representantes legales de las partes, previo acuerdo de las partes, siempre y cuando las modificaciones no afecten la naturaleza del mismo.

CLÁUSULA OCTAVA.- TERMINACIÓN:

- a) El presente convenio terminará:
- b) Por el cumplimiento del plazo establecido,
- c) Por mutuo acuerdo de las partes,
- d) Por declaración unilateral de una de las partes, previa notificación escrita de treinta días.
- e) Por incumplimiento de los compromisos asumidos por las partes; y,
- f) Por fuerza mayor o caso fortuito que imposibilite la ejecución del mismo.

CLÁUSULA NOVENA.- DERECHOS DE PROPIEDAD Y CONFIDENCIALIDAD:

Las partes se comprometen a guardar reserva sobre la información que produzcan, transfieran o tengan acceso como resultado de la ejecución del presente Convenio, obligándose a no divulgar, comunicar ni proporcionar por ningún medio la información a terceros, haciéndose responsables por el mal uso que se pueda dar a la misma. Queda exceptuada de esta reserva la información de carácter público o aquella que cuente con autorización expresa de la otra parte para su difusión o la que la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así lo permita.

CLÁUSULA DÉCIMA.- CONTROVERSIAS:

En caso de generarse controversias entre las partes por la interpretación, ejecución, validez o cualquier asunto relativo al presente Convenio, se procurará realizar negociaciones directas entre las partes por el plazo de treinta (30) días

contados desde el surgimiento de la controversia. En el caso de que no se pueda solucionar la controversia en el plazo mencionado, las partes acuerdan someter la controversia a un proceso de mediación ante el Centro de Mediación de la Procuraduría General del Estado, conforme lo previsto en la Ley de Arbitraje y Mediación. En el caso de que no se pueda llegar a una solución, las partes acuerdan someter la controversia ante los jueces competentes de la República del Ecuador.

CLÁUSULA UNDÉCIMA.- DOCUMENTOS HABILITANTES:

Constituyen elementos habilitantes y parte integrante del presente convenio:

- a) Acción de Personal con el nombramiento del Director Ejecutivo de ACCESS.
- b) Acción de Personal con el nombramiento del Defensor Público.

CLÁUSULA DUODÉCIMA.- NOTIFICACIONES:

Para comunicaciones escritas, las partes fijan las siguientes direcciones:

- a) Defensoría Pública:

Dirección: El Universo y Av. De los Shyris,
Correo electrónico: btorres@defensoria.gob.ec
Teléfono: 593 2 3815270
Quito

- b) ACCESS:

Dirección: ubicada en la Av. Quitumbe Ñan y Av. Amaru Ñan, Plataforma Gubernamental de Desarrollo Social, de la ciudad de Quito, 3er. Piso, oficina 302, teléfono 023834006 ext.1420.
Correo electrónico: notificaciones.acess@calidadsalud.gob.ec
Teléfono: 02 2383 4006
Quito, DM-Ecuador

CLÁUSULA DÉCIMO TERCERA.- ACEPTACIÓN Y FIRMA:

Las comparecientes, manifiestan libre y voluntariamente su aceptación al contenido del presente Convenio Interinstitucional, y se comprometen a cumplirlo en todas sus partes.

Para constancia de lo expuesto, los comparecientes firman en tres documentos originales de igual valor y contenido, en este Distrito Metropolitano de Quito DM., a los 14 días del mes de julio de 2022.


Dr. Ángel Torres Machuca
DEFENSOR PÚBLICO


Dr. Roberto Ponce Pérez
Director Ejecutivo de ACCESS