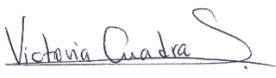


 <p>Red de Salud UC • CHRISTUS</p>	RED DE CENTROS DE SALUD FAMILIAR ANCORA UC CESFAM MADRE TERESA DE CALCUTA (MTC) CESFAM JUAN PABLO II (JP II) CESFAM SAN ALBERTO HURTADO (SAH)	
 <p>ANCORA UC Red de Centros de Salud Familiar Facultad de Medicina</p>	<p>ATENCIÓN PREFERENTE A MAYORES DE 60 AÑOS, PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y CUIDADORES (Ley N°21.168 y Ley N°21.380)</p> <p>Página 1 de 16 Código: PC-AMB-AN-DP 1.1.0 Versión: 2 Fecha: 12-04-24</p>	
Protocolo		

Atención Preferente a mayores de 60 años, personas con discapacidad y cuidadores (Ley N°21.168 y Ley N°21.380)

Elaborado por	Revisado			
		Aprobado		
<p>Marcela Faúndez Sepúlveda Jefa Técnico Asistencial Enfermera Matrona Ancora UC Octubre 2023</p>	<p>Directora CESFAM Madre Teresa de Calcuta Directora CESFAM Juan Pablo II Directora CESFAM San Alberto Hurtado Octubre 2023</p>	<p>Victoria Cuadra Directora CESFAM Juan Pablo II Paulina Beca Directora CESFAM San Alberto Hurtado Jenny Cavieres Directora Técnica (s) CESFAM Madre Teresa de Calcuta. Noviembre 2023</p>		

	RED DE CENTROS DE SALUD FAMILIAR ANCORA UC CESFAM MADRE TERESA DE CALCUTA (MTC) CESFAM JUAN PABLO II (JP II) CESFAM SAN ALBERTO HURTADO (SAH)	
		
Protocolo	ATENCIÓN PREFERENTE A MAYORES DE 60 AÑOS, PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y CUIDADORES (Ley N°21.168 y Ley N°21.380)	Página 2 de 16 Código: PC-AMB-AN-DP 1.1.0 Versión: 2 Fecha: 12-04-24

I. Alcance

El presente documento tiene alcance a todas las unidades del CESFAM que reciban requerimientos de atención de los usuarios y sea aplicable el reglamento que regula el derecho de atención preferente.

II. Dirigido a:

Directivos, Profesionales biomédicos, psicosociales, técnicos y todo el personal clínico y administrativo que esté en contacto directo con personas de 60 años o más, discapacitadas y cuidadoras según las características explicitadas en este protocolo.

III. Objetivos:

Estandarizar procesos mediante los cuales los CESFAM Ancora UC dan cumplimiento a la atención preferente acorde a lo estipulado en la ley 21.168 y 21.380.

IV. Definiciones:

- a. **Ley 21.168** : Ley publicada en diciembre 2019 que modifica la ley 20.584 , a fin de crear el derecho de atención preferente y oportuna para adultos mayores y personas con discapacidad en el ámbito de la salud.
- b. **Ley 21.380**: Ley publicada en octubre 2021 que reconoce a los cuidadores/as en el derecho a la atención preferente en el ámbito de la salud.
- c. **Atención preferente** : acceso a cupos preferentes para consultas, exámenes y/o procedimientos reservados a personas mayores de 60 años o con discapacidad.
- d. **Persona con discapacidad**: Para acreditar esta condición se deberá presentar credencial o certificado de discapacidad vigente emitido por el Servicio de Registro Civil e Identificación o, de manera excepcional , el comprobante de inicio

 <p>Red de Salud UC • CHRISTUS</p>	RED DE CENTROS DE SALUD FAMILIAR ANCORA UC CESFAM MADRE TERESA DE CALCUTA (MTC) CESFAM JUAN PABLO II (JP II) CESFAM SAN ALBERTO HURTADO (SAH)	
 <p>ANCORA UC Red de Centros de Salud Familiar Facultad de Medicina</p>		
Protocolo	ATENCIÓN PREFERENTE A MAYORES DE 60 AÑOS, PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y CUIDADORES (Ley N°21.168 y Ley N°21.380)	Página 3 de 16 Código: PC-AMB-AN-DP 1.1.0 Versión: 2 Fecha: 12-04-24

del proceso de calificación y certificación de discapacidad, válidamente emitido por la Comisión de Medicina Preventiva (COMPIN) , con una vigencia de 60 días.

V. Responsables:

- a. **Dirección de los CESFAM Ancora UC:** es responsable de conocer, difundir y velar por la aplicación correcta de este protocolo. Responsable de determinar profesional encargado de la atención preferente en el CESFAM.
- b. **Profesional referente Ley Atención preferente:** Responsable de la implementación y supervisión de la Ley de atención preferente en el CESFAM, detectar nodos críticos y dar y seguimiento eventos que sucedan. Responsable directo de la implementación de la ley respecto a su recurso humano a cargo.
- c. **Jefe/a de equipo, Jefe de Operaciones y Coordinador(a) Apoyo Clínico:** Es responsable de apoyar la implementación del, su supervisión y la resolución de eventos respecto a atención preferente, detectado por el profesional referente, otros integrantes del equipo, notificados por usuarios(as) del CESFAM o algún externo. Responsable directo de la implementación de la ley respecto a su recurso humano a cargo.
- d. **Administrativo(a), TENS en mesón, y Central telefónica:** son responsables de ser la primera línea en el cumplimiento de las acciones que permiten llevar a cabo la atención preferencial en los grupos definidos en el siguiente protocolo.
- e. **Todos los profesionales, técnicos, administrativos y personal de apoyo del CESFAM:** Responsables de dar cumplimiento al siguiente protocolo.

 <p>Red de Salud UC • CHRISTUS</p>	<p>RED DE CENTROS DE SALUD FAMILIAR ANCORA UC CESFAM MADRE TERESA DE CALCUTA (MTC) CESFAM JUAN PABLO II (JP II) CESFAM SAN ALBERTO HURTADO (SAH)</p>	
 <p>ANCORA UC Red de Centros de Salud Familiar Facultad de Medicina</p>	<p>ATENCIÓN PREFERENTE A MAYORES DE 60 AÑOS, PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y CUIDADORES (Ley N°21.168 y Ley N°21.380)</p>	
<p>Protocolo</p>		<p>Página 4 de 16 Código: PC-AMB-AN-DP 1.1.0 Versión: 2 Fecha: 12-04-24</p>

VI. Contenido:

Procedimiento:

1. Procedimiento de Identificación de los Beneficiarios de Ley preferente.

Los usuarios(as) acreditarán su condición según las siguientes instrucciones:

1.1. Persona mayor de 60 años

- 1.1.1. Célula de identidad.
- 1.1.2. Pasaporte.
- 1.1.3. Excepcionalmente cualquier otro documento emanado de autoridad competente, que acredite fehacientemente la identidad y edad del beneficiario.

1.2. Persona con discapacidad.

- 1.2.1. Credencial o certificado de discapacidad vigente emitido por el Servicio de Registro Civil e identificación
- 1.2.2. Excepcionalmente comprobante de inicio de proceso de calificación y certificado de discapacidad, válidamente emitido por la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez COMPIM), con una vigencia máxima de 60 días.

1.3. Cuidadoras(es).

- 1.3.1. Documento que acredite que la persona figura en calidad de cuidador o cuidadora, emitido por el encargado o responsable de los programas, unidades o centros que indica la ley.
 - 1.3.1.1. El Programa Red Local de Apoyos y Cuidados del Ministerio de Desarrollo Social (MIDESO) y Familia

 <p>Red de Salud UC • CHRISTUS</p>	<p>RED DE CENTROS DE SALUD FAMILIAR ANCORA UC CESFAM MADRE TERESA DE CALCUTA (MTC) CESFAM JUAN PABLO II (JP II) CESFAM SAN ALBERTO HURTADO (SAH)</p>	
 <p>ANCORA UC Red de Centros de Salud Familiar Facultad de Medicina</p>		
<p>Protocolo</p>	<p>ATENCIÓN PREFERENTE A MAYORES DE 60 AÑOS, PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y CUIDADORES (Ley N°21.168 y Ley N°21.380)</p>	<p>Página 5 de 16 Código: PC-AMB-AN-DP 1.1.0 Versión: 2 Fecha: 12-04-24</p>

1.3.1.2. El Programa de Atención Domiciliaria a Personas con Dependencia Severa de los establecimientos de APS. (Anexo 01)

1.3.1.3. Las Unidades de cuidados paliativos universales presentes en los distintos niveles asistenciales de salud. (Anexo 01)

1.3.1.4. El Programa de Cuidados Domiciliarios, del SENAMA.

1.3.1.5. Los Centros de Apoyo Comunitario para Personas con Demencia (ex Centros Diurnos para Personas con Demencia).

1.3.2. Documento emitido por el Establecimiento de Larga Estadía para Adultos Mayores (ELEAM) en donde ejerce el rol de cuidador o cuidadora en forma remunerada.

1.3.3. Certificado del Registro Nacional de Discapacidad, de la persona natural que brinde cuidados a personas con discapacidad.

1.3.4. Documento que informe la calidad de persona cuidadora, que emita el Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

1.3.5. En los casos que no se cumpla ninguna de las condiciones previas, podrá presentar una declaración jurada simple respecto de su rol y copia simple del medio de acreditación de la calidad de persona mayor o persona con discapacidad.

Junto con lo anterior, se establecerá un grupo de trabajo para poder identificar a estos grupos particulares a través de sus fichas clínicas electrónicas la condición de discapacidad y de cuidador(a) con un plazo estimado de 12 meses a partir del momento de emisión del presente protocolo.

 <p>Red de Salud UC • CHRISTUS</p>	RED DE CENTROS DE SALUD FAMILIAR ANCORA UC CESFAM MADRE TERESA DE CALCUTA (MTC) CESFAM JUAN PABLO II (JP II) CESFAM SAN ALBERTO HURTADO (SAH)	
 <p>ANCORA UC Red de Centros de Salud Familiar Facultad de Medicina</p>	<p>Protocolo</p> <p style="text-align: center;">ATENCIÓN PREFERENTE A MAYORES DE 60 AÑOS, PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y CUIDADORES (Ley N°21.168 y Ley N°21.380)</p> <p>Página 6 de 16 Código: PC-AMB-AN-DP 1.1.0 Versión: 2 Fecha: 12-04-24</p>	

2. En Consultas de Salud.

2.1 Procedimiento Solicitud de día y Hora de atención de Consultas profesionales y no profesionales del CESFAM, de usuarios(as) de 60 o más años, con discapacidad y cuidadores.

2.1.1 Sistema presencial:

2.1.1.1 CESFAM Madre Teresa de Calcuta:

Existen cupos prioritarios (CONGU) en agendas de médicos y exámenes, los cuales se pueden entregar a cualquier hora del día con la anfitriona del CESFAM; quién agendará de acuerdo a la necesidad del usuario y/o indicación del profesional de salud.

En el caso de otros profesionales de la salud (no médicos) o no profesionales, es la administrativo quién gestiona estas solicitudes.

2.1.1.2 CESFAM Juan Pablo II.

Existen cupos prioritarios (CONGU) en agendas de médicos y exámenes, los cuales se pueden entregar a cualquier hora del día con la anfitriona del CESFAM; quién agendará de acuerdo a la necesidad del usuario y/o indicación del profesional de salud.

En el caso de otros profesionales de la salud (no médicos) o no profesionales, es la anfitriona quién gestiona estas solicitudes.

2.1.1.3 CESFAM San Alberto Hurtado.

Existen cupos prioritarios (CONGU) en agendas de médicos y exámenes, los cuales se pueden entregar a cualquier hora del día con la anfitriona del CESFAM; quién agendará de acuerdo a la necesidad del usuario y/o indicación del profesional de salud.

En el caso de otros profesionales de la salud (no médicos) o no profesionales, es la administrativo quién gestiona estas solicitudes

	RED DE CENTROS DE SALUD FAMILIAR ANCORA UC CESFAM MADRE TERESA DE CALCUTA (MTC) CESFAM JUAN PABLO II (JP II) CESFAM SAN ALBERTO HURTADO (SAH)	
		
Protocolo	ATENCIÓN PREFERENTE A MAYORES DE 60 AÑOS, PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y CUIDADORES (Ley N°21.168 y Ley N°21.380)	Página 7 de 16 Código: PC-AMB-AN-DP 1.1.0 Versión: 2 Fecha: 12-04-24

2.1.2 Por central telefónica: Se cuenta con un IVR (Respuesta de Voz Interactiva), que permite acceso preferente de personas que se identifiquen en cualquiera de las tres condiciones descritas en la ley de atención preferente, actuando de buena fe en el caso que no se cuente con registro administrativo que corrobore información e informando que se le solicitará la documentación ya señalada al momento previo a la atención.

2.2 Procedimiento de entrega de día y hora de la atención de Consultas profesionales y no profesionales del CESFAM, de usuarios(as) de 60 o más años, con discapacidad y cuidadores.

2.2.1 Dentro de la programación de horas de atención, de todas las agendas, se deberá contemplar un número mínimo diario de horas de atención protegidas, que se asignarán para la atención preferente de los beneficiados.

- En el caso de las agendas que atienden solo adultos: un % no menor al 20% de cada agenda.
- En el caso de las agendas que atienden solo niños: un % no menor al 10% de cada agenda.
- En el caso de las agendas mixtas un % no menor al 20% de cada agenda.

Estas horas estarán distribuidas en horarios AM y PM, de manera de dar distintas opciones a los grupos de personas preferentes en aquellas agendas que cuentan con disponibilidad en esos horarios, por lo anterior son excepciones aquellas atenciones, que por la naturaleza de la misma o el recurso humano existente, previamente estén limitadas a un horario específico, las cuales también tendrán cupos protegidos dentro de sus horarios de funcionamiento.

 <p>Red de Salud UC • CHRISTUS</p>	RED DE CENTROS DE SALUD FAMILIAR ANCORA UC CESFAM MADRE TERESA DE CALCUTA (MTC) CESFAM JUAN PABLO II (JP II) CESFAM SAN ALBERTO HURTADO (SAH)	
 <p>ANCORA UC Red de Centros de Salud Familiar Facultad de Medicina</p>	<p>Protocolo</p> <p style="text-align: center;">ATENCIÓN PREFERENTE A MAYORES DE 60 AÑOS, PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y CUIDADORES (Ley N°21.168 y Ley N°21.380)</p> <p>Página 8 de 16 Código: PC-AMB-AN-DP 1.1.0 Versión: 2 Fecha: 12-04-24</p>	

En el caso que las horas preferentes resguardadas sean mayores a la cantidad de personas que las requieran, estas se distribuirán como horas normales el día de la atención, en el resto de la población.

En el caso que las horas preferentes no alcancen para la demanda de los grupos prioritarios una vez ya utilizadas las existentes, se asignaran las horas según el modelo de gestión de oferta en la población general de cada CESFAM.

Cada vez que se entregue una hora preferente, se le informará al usuario(a).

2.3 Procedimiento en las atenciones de urgencia, de usuarios(as) de 60 o más años, con discapacidad y cuidadores.

Los CESFAM Ancora UC no cuentan con servicio de urgencia, sin embargo, frente a un caso que requiera atención de urgencia o emergencia, se seguirá el flujo habitual de atención dando prioridad al criterio clínico en relación a las características que definen a la población como preferente.

2.4 Procedimiento en caso de necesidad de una atención de especialidad que requiera una interconsulta a otro dispositivo de salud de usuarios(as) de 60 o más años, con discapacidad y cuidadores.

Actualmente las interconsultas para atención de especialidad se realizan por medio de un sistema interoperable y, según mapa de derivación de la red del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente, su destino puede ser el Centro Diagnóstico Terapéutico Juan Pefaur del Complejo Hospitalario Dr. Sotero del Río o el Centro de Referencia Secundaria Hospital Provincia Cordillera, por lo cual, la dación de la horas, queda en manos de los centros de destino, quienes se comunican con la persona para entregar fecha, hora e indicaciones de las atenciones.

	RED DE CENTROS DE SALUD FAMILIAR ANCORA UC CESFAM MADRE TERESA DE CALCUTA (MTC) CESFAM JUAN PABLO II (JP II) CESFAM SAN ALBERTO HURTADO (SAH)	
		
Protocolo	ATENCIÓN PREFERENTE A MAYORES DE 60 AÑOS, PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y CUIDADORES (Ley N°21.168 y Ley N°21.380)	Página 9 de 16 Código: PC-AMB-AN-DP 1.1.0 Versión: 2 Fecha: 12-04-24

No existen marcadores específicos, según la Norma técnica para el Registro de Las Listas de Espera N°118 que permita identificar, a excepción de la edad, las condiciones de discapacidad y/o cuidador(a), por lo cual se establece que cada vez que un tratante emisor de Interconsultas emite una referencia hacia un dispositivo de especialidad y/o interconsulta para cualquier otro dispositivo externo, colocará en texto libre la nominación correspondiente a la característica que lo hace población objetivo de la ley.

- Ley preferente: 60 y más años
- Ley preferente: discapacidad certificada.
- Ley preferente: cuidador actual.

Pese a que lo solicita la ley, al momento de la emisión del presente procedimiento, no existen desde los dispositivos de especialidad, opciones de gestión desde los CESFAM de horas dentro de los márgenes estipulados por la ley vigente.

3 Procedimiento de Accesibilidad preferente a dispensación de medicamentos de usuarios(as) de 60 o más años, con discapacidad y cuidadores.

3.1 CESFAM Madre Teresa de Calcuta y CESFAM San Alberto Hurtado:

Cuenta con un dispensador de números y visualizador exclusivo para personas del grupo preferente definido, sin perjuicio de lo anterior, de manera de permitir su paso. Si la persona decide tomar número en la fila general, esta seguirá el orden de la fila general sin preferencia.

3.2 CESFAM Juan Pablo II: Para acceder a la entrega de medicamentos todos los usuarios deben sacar un número de atención en el Tótem, en el cual existe una fila preferente para este grupo de usuarios.

 <p>Red de Salud UC • CHRISTUS</p>	RED DE CENTROS DE SALUD FAMILIAR ANCORA UC CESFAM MADRE TERESA DE CALCUTA (MTC) CESFAM JUAN PABLO II (JP II) CESFAM SAN ALBERTO HURTADO (SAH)				
 <p>ANCORA UC Red de Centros de Salud Familiar Facultad de Medicina</p>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td data-bbox="151 285 431 457" style="text-align: center; vertical-align: middle;"> Protocolo </td> <td data-bbox="431 285 1208 457" style="text-align: center; vertical-align: middle;"> ATENCIÓN PREFERENTE A MAYORES DE 60 AÑOS, PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y CUIDADORES (Ley N°21.168 y Ley N°21.380) </td> <td data-bbox="1208 285 1521 457" style="text-align: right; vertical-align: top;"> Página 10 de 16 Código: PC-AMB-AN-DP 1.1.0 Versión: 2 Fecha: 12-04-24 </td> </tr> </table>		Protocolo	ATENCIÓN PREFERENTE A MAYORES DE 60 AÑOS, PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y CUIDADORES (Ley N°21.168 y Ley N°21.380)	Página 10 de 16 Código: PC-AMB-AN-DP 1.1.0 Versión: 2 Fecha: 12-04-24
Protocolo	ATENCIÓN PREFERENTE A MAYORES DE 60 AÑOS, PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y CUIDADORES (Ley N°21.168 y Ley N°21.380)	Página 10 de 16 Código: PC-AMB-AN-DP 1.1.0 Versión: 2 Fecha: 12-04-24			

La Emisión de la receta de medicamentos: la prescripción de medicamentos la realiza un profesional legalmente habilitado para ellos, según el código sanitario vigente (médico, odontólogo, matrona).

El profesional que prescribe el medicamento debe entregar información respecto a esto y sus cuidados utilizando un lenguaje comprensible y claro, considerando la correcta administración del mismo y orientándolo respecto a su uso.

4 Procedimiento de Accesibilidad preferente a toma de exámenes o procedimientos más complejos de usuarios(as) de 60 o más años, con discapacidad y cuidadores.

Los CESFAM cuentan con los siguientes servicios, que se realizan en el CESFAM, asociados a exámenes o procedimientos:

- Exámenes de Laboratorio según canasta de APS.
- Ecografía abdominal.
- Ecografía obstétrica.
- Procedimiento de Cirugía Menor.
- Curaciones simples
- Curaciones complejas

4.1 Procedimiento Solicitud de día y Hora de atención de Exámenes o procedimientos complejos en el CESFAM, de usuarios(as) de 60 o más años, con discapacidad y cuidadores.

4.1.1 Sistema presencial:

4.1.1.1 CESFAM Madre Teresa de Calcuta:

Cuenta con horas protegidas en las agendas de exámenes (CONGU).

 <p>Red de Salud UC • CHRISTUS</p>	RED DE CENTROS DE SALUD FAMILIAR ANCORA UC CESFAM MADRE TERESA DE CALCUTA (MTC) CESFAM JUAN PABLO II (JP II) CESFAM SAN ALBERTO HURTADO (SAH)				
 <p>ANCORA UC Red de Centros de Salud Familiar Facultad de Medicina</p>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td data-bbox="151 283 431 457" style="text-align: center; vertical-align: middle;"> Protocolo </td> <td data-bbox="431 283 1206 457" style="text-align: center; vertical-align: middle;"> ATENCIÓN PREFERENTE A MAYORES DE 60 AÑOS, PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y CUIDADORES (Ley N°21.168 y Ley N°21.380) </td> <td data-bbox="1206 283 1521 457" style="vertical-align: top;"> Página 11 de 16 Código: PC-AMB-AN-DP 1.1.0 Versión: 2 Fecha: 12-04-24 </td> </tr> </table>		Protocolo	ATENCIÓN PREFERENTE A MAYORES DE 60 AÑOS, PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y CUIDADORES (Ley N°21.168 y Ley N°21.380)	Página 11 de 16 Código: PC-AMB-AN-DP 1.1.0 Versión: 2 Fecha: 12-04-24
Protocolo	ATENCIÓN PREFERENTE A MAYORES DE 60 AÑOS, PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y CUIDADORES (Ley N°21.168 y Ley N°21.380)	Página 11 de 16 Código: PC-AMB-AN-DP 1.1.0 Versión: 2 Fecha: 12-04-24			

4.1.1.2 CESFAM Juan Pablo II.

Cuenta con horas protegidas en las agendas de exámenes (CONGU). Por otra parte, la entrega de números para sacar horas de exámenes se realiza a través de un Totem en el cual existe fila prioritaria para este grupo de usuarios.

4.1.1.3 CESFAM San Alberto Hurtado.

Cuenta con horas protegidas en las agendas de exámenes (CONGU).

4.1.2 Por central telefónica: Se cuenta con un IVR (Respuesta de Voz Interactiva), que permite acceso preferente de personas que se identifiquen en cualquiera de las tres condiciones descritas en la ley de atención preferente, actuando de buena fe en el caso que no se cuente con registro administrativo que corrobore información e informando que se le solicitará la documentación ya señalada al momento previo a la atención.

No todos los exámenes y procedimientos tienen actualmente dación de hora por teléfono, y algunos sólo se gestionan horas de forma presencial.

4.2 Procedimiento de entrega de día y hora de la atención de exámenes y procedimientos complejos en el CESFAM, de usuarios(as) de 60 o más años, con discapacidad y cuidadores.

4.2.1 Dentro de la programación de horas de atención, de todas las agendas, se deberá contemplar un número mínimo de horas de atención protegidas, que se asignarán para la atención preferente de los beneficiados, dentro del modelo de dación de horas del CESFAM.

- En las agendas de exámenes: no menor al 20%.
- En las agendas de procedimientos curaciones: no menor al 15%
- En las agendas de procedimientos complejos: no menor al 10%

 <p>Red de Salud UC • CHRISTUS</p>	<p>RED DE CENTROS DE SALUD FAMILIAR ANCORA UC CESFAM MADRE TERESA DE CALCUTA (MTC) CESFAM JUAN PABLO II (JP II) CESFAM SAN ALBERTO HURTADO (SAH)</p>	
 <p>ANCORA UC Red de Centros de Salud Familiar Facultad de Medicina</p>	<p>ATENCIÓN PREFERENTE A MAYORES DE 60 AÑOS, PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y CUIDADORES (Ley N°21.168 y Ley N°21.380)</p>	
<p>Protocolo</p>		<p>Página 12 de 16 Código: PC-AMB-AN-DP 1.1.0 Versión: 2 Fecha: 12-04-24</p>

Estas horas, dada la naturaleza de su ejecución, tienen horarios limitados, por lo cual las horas estarán limitadas a esos horarios. De la misma forma, dado que requieren preparación previa por parte del usuario, en el caso que las horas preferentes resguardadas sean mayores a la cantidad de personas que las requieran una semana antes de su existencia, estas se distribuirán como horas normales para el uso, en el resto de la población.

En el caso que las horas preferentes no alcancen para la demanda de los grupos prioritarios una vez ya utilizadas las existentes, se asignaran las horas según el modelo de gestión de oferta en la población general de cada CESFAM.

Cada vez que se entregue una hora preferente, se le informará al usuario(a).

5. Difusión.

Acorde con la Ley se mantendrá la infografía normada en relación a los Derechos y Deberes de los Pacientes, donde se explicita la condición de preferente en personas mayores de 60 años, con discapacidad y cuidadores (anexo 02).

6. Capacitación

Anualmente se trabajará para actualizar conocimientos para las distintas unidades de los CESFAM sobre las implicancias y cumplimientos asociados al presente protocolo y la Ley que le rige. Inicialmente con capacitación sobre puesta en marcha de procedimiento y anualmente a través de contenidos descritos en programa de inducción local de CESFAM Ancora UC.

 <p>Red de Salud UC • CHRISTUS</p>	<p>RED DE CENTROS DE SALUD FAMILIAR ANCORA UC CESFAM MADRE TERESA DE CALCUTA (MTC) CESFAM JUAN PABLO II (JP II) CESFAM SAN ALBERTO HURTADO (SAH)</p>	
 <p>ANCORa UC Red de Centros de Salud Familiar Facultad de Medicina</p>	<p>ATENCIÓN PREFERENTE A MAYORES DE 60 AÑOS, PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y CUIDADORES (Ley N°21.168 y Ley N°21.380)</p>	
<p>Protocolo</p>		<p>Página 13 de 16 Código: PC-AMB-AN-DP 1.1.0 Versión: 2 Fecha: 12-04-24</p>

VII.Referencias:

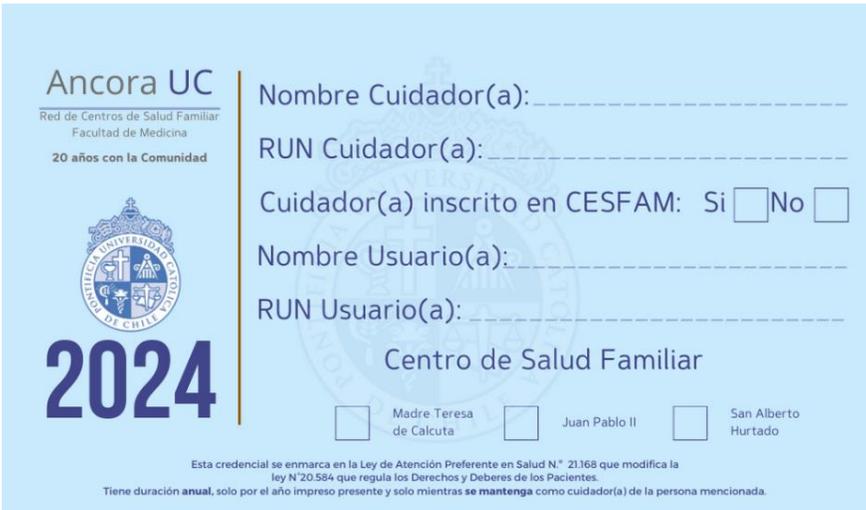
- a. Diario Oficial. Reglamento Que Regula El Derecho A La Atención Preferente Dispuesto En La Ley N° 20.584 [internet] diariooficial.interior.gob.cl [citado 23 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/07/22/42711/01/1788352.pdf>
- b. Superintendencia de Salud. Regula Los Derechos Y Deberes Que Tienen Las Personas En Relación Con Acciones Vinculadas A Su Atención En Salud. [internet]. supersalud.gob.cl/. 2012 [citado 23 de noviembre de 2023]. Disponible en: https://www.supersalud.gob.cl/normativa/668/articles-7564_recurso_1.pdf

	RED DE CENTROS DE SALUD FAMILIAR ANCORA UC CESFAM MADRE TERESA DE CALCUTA (MTC) CESFAM JUAN PABLO II (JP II) CESFAM SAN ALBERTO HURTADO (SAH)	
		
Protocolo	ATENCIÓN PREFERENTE A MAYORES DE 60 AÑOS, PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y CUIDADORES (Ley N°21.168 y Ley N°21.380)	Página 14 de 16 Código: PC-AMB-AN-DP 1.1.0 Versión: 2 Fecha: 12-04-24

VII. Anexos:

Anexo 01: Carnet de identificación de los CESFAM Ancora UC entregado anualmente a los cuidadores.

Anverso



Ancora UC
Red de Centros de Salud Familiar
Facultad de Medicina
20 años con la Comunidad

Nombre Cuidador(a): _____
RUN Cuidador(a): _____
Cuidador(a) inscrito en CESFAM: Si No
Nombre Usuario(a): _____
RUN Usuario(a): _____

Centro de Salud Familiar

Madre Teresa de Calcuta
 Juan Pablo II
 San Alberto Hurtado

Esta credencial se enmarca en la Ley de Atención Preferente en Salud N° 21.168 que modifica la Ley N° 20.584 que regula los Derechos y Deberes de los Pacientes.
Tiene duración **anual**, sólo por el año impreso presente y sólo mientras **se mantenga** como cuidador(a) de la persona mencionada.

Reverso



Ancora UC
Red de Centros de Salud Familiar
Facultad de Medicina
20 años con la Comunidad


CESFAM
Madre Teresa de Calcuta
Red de Centros de Salud Familiar
Ancora UC


CESFAM
Juan Pablo II
Red de Centros de Salud Familiar
Ancora UC


CESFAM
San Alberto Hurtado
Red de Centros de Salud Familiar
Ancora UC

2024

Esta credencial se enmarca en la Ley de Atención Preferente en Salud N° 21.168 que modifica la Ley N° 20.584 que regula los Derechos y Deberes de los Pacientes.
Tiene duración **anual**, sólo por el año impreso presente y sólo mientras **se mantenga** como cuidador(a) de la persona mencionada.

Este documento pertenece a Red Salud UC-CHRISTUS. No está permitida su copia total o parcial, ni retirar este documento de las instalaciones de Red Salud UC-CHRISTUS, sin la previa autorización de la Dirección de Red.

	RED DE CENTROS DE SALUD FAMILIAR ANCORA UC CESFAM MADRE TERESA DE CALCUTA (MTC) CESFAM JUAN PABLO II (JP II) CESFAM SAN ALBERTO HURTADO (SAH)	
		
Protocolo	ATENCIÓN PREFERENTE A MAYORES DE 60 AÑOS, PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y CUIDADORES (Ley N°21.168 y Ley N°21.380)	Página 15 de 16 Código: PC-AMB-AN-DP 1.1.0 Versión: 2 Fecha: 12-04-24

Anexo 02

Cartel de atención preferente



Las personas mayores de 60 años y aquellas con discapacidad tienen derecho a:

ATENCIÓN PREFERENTE

La Atención Preferente implica un acceso diferenciado a prestaciones que incluyen consultas de salud, prescripción y dispensación de medicamentos y toma de exámenes y procedimientos médicos.
Para conocer los detalles sobre estos beneficios, infórmese en su centro de salud.

Se debe presentar uno de los siguientes documentos:

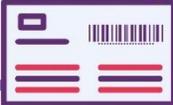
Las personas mayores de 60 años

- * Cédula de Identidad.
- * Pasaporte.
- * Excepcionalmente, cualquier otro documento emanado de autoridad competente que acredite identidad y edad del beneficiado.



Las personas con discapacidad

- * Credencial o certificado vigente emitido por el Registro Civil.
- * Excepcionalmente, comprobante de inicio del proceso de calificación y certificación de discapacidad, válidamente emitido por COMPIN con una vigencia máxima de 60 días.



IX. Distribución:

Este documento pertenece a Red Salud UC-CHRISTUS. No está permitida su copia total o parcial, ni retirar este documento de las instalaciones de Red Salud UC-CHRISTUS, sin la previa autorización de la Dirección de Red.

 <p>Red de Salud UC • CHRISTUS</p>	RED DE CENTROS DE SALUD FAMILIAR ANCORA UC CESFAM MADRE TERESA DE CALCUTA (MTC) CESFAM JUAN PABLO II (JP II) CESFAM SAN ALBERTO HURTADO (SAH)				
 <p>ANCORA UC Red de Centros de Salud Familiar Facultad de Medicina</p>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td data-bbox="151 283 431 451" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Protocolo</td> <td data-bbox="431 283 1206 451" style="text-align: center;"> ATENCIÓN PREFERENTE A MAYORES DE 60 AÑOS, PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y CUIDADORES (Ley N°21.168 y Ley N°21.380) </td> <td data-bbox="1206 283 1521 451"> Página 16 de 16 Código: PC-AMB-AN-DP 1.1.0 Versión: 2 Fecha: 12-04-24 </td> </tr> </table>		Protocolo	ATENCIÓN PREFERENTE A MAYORES DE 60 AÑOS, PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y CUIDADORES (Ley N°21.168 y Ley N°21.380)	Página 16 de 16 Código: PC-AMB-AN-DP 1.1.0 Versión: 2 Fecha: 12-04-24
Protocolo	ATENCIÓN PREFERENTE A MAYORES DE 60 AÑOS, PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y CUIDADORES (Ley N°21.168 y Ley N°21.380)	Página 16 de 16 Código: PC-AMB-AN-DP 1.1.0 Versión: 2 Fecha: 12-04-24			

- Dirección de los CESFAM Ancora UC.
- Consejos técnicos de cada CESFAM.
- Dirección red Ancora UC.
- Referente de Ley preferente SSMSO.
- Enfermera de Encargada Calidad ambulatoria área suroriente Red de Salud UC Christus para Ancora UC.

X.Cambios del documento:

Revisión N°	Página	Modificación	Fecha
0	Todas	Creación de Documento	Noviembre 2023
1	4	Cambio de Siglas MIDESO a Nombre completo: Ministerio de Desarrollo Social.	Abril 2024