

 LA FLORIDA <i> Junto a ti!</i>	PROTOCOLO COMUNAL LEY DE ATENCIÓN PREFERENTE PARA PERSONAS MAYORES DE 60 AÑOS, PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD Y SUS CUIDADORES/AS			
	Código	DP 1.3	Versión	1.0
	Fecha de elaboración	Diciembre 2023		
Fecha próxima revisión	Diciembre 2028			

Ley de Atención Preferente para Personas Mayores de 60 años, Personas en Situación de Discapacidad y sus cuidadores/as

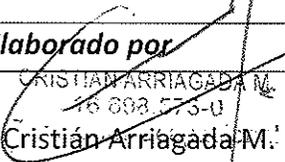
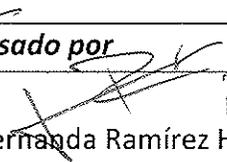
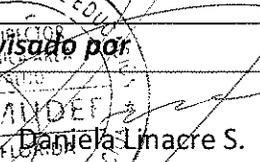
CORPORACIÓN MUNICIPAL DE LA FLORIDA



LA FLORIDA
 Junto a ti!

SubRed La Florida

AÑO 2023

Elaborado por	Revisado por	Revisado por	Aprobado por
 CRISTIÁN ARRIAGADA M. 16 898 573-0 Cristián Arriagada M. Referente Técnico Área de Salud COMUDEF	 Fernanda Ramírez H. Referente Técnico Área de Salud COMUDEF	 Daniela Linacre S. Subdirección Técnica Área de Salud COMUDEF	 Alfredo Bravo B. Director Área de Salud COMUDEF

 LA FLORIDA <i>Junto a ti!</i>	PROTOCOLO COMUNAL LEY DE ATENCIÓN PREFERENTE PARA PERSONAS MAYORES DE 60 AÑOS, PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD Y SUS CUIDADORES/AS			
	Código	DP 1.3	Versión	1.0
	Fecha de elaboración	Diciembre 2023		
	Fecha próxima revisión	Diciembre 2028		

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVOS	4
3. ALCANCES	5
4. ANTECEDENTES	5
4.1. POBLACIÓN OBJETIVO, REQUISITOS E IDENTIFICACIÓN DEL BENEFICIARIO/A.....	5
4.2. ATENCIÓN DE USUARIOS PRESENCIALES O NO PRESENCIALES	7
5. RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN DEL PROTOCOLO.....	9
6. DIAGRAMA DEL FLUJO	9
7. DEFINICIONES	10
8. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	10
9. ANEXOS.....	11

<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Aprobado por</i>
Cristián Arriagada M. Referente Técnico Área de Salud COMUDEF	Fernanda Ramírez H Referente Técnico Área de Salud COMUDEF	Daniela Linacre S. Subdirección Técnica Área de Salud COMUDEF	Alfredo Bravo B. Director Área de Salud COMUDEF

 LA FLORIDA <i>Junto a ti!</i>	PROTOCOLO COMUNAL LEY DE ATENCIÓN PREFERENTE PARA PERSONAS MAYORES DE 60 AÑOS, PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD Y SUS CUIDADORES/AS			
	Código	DP 1.3	Versión	1.0
	Fecha de elaboración	Diciembre 2023		
Fecha próxima revisión	Diciembre 2028			

1. INTRODUCCIÓN

En el año 2023, la población de adultos mayores en Chile alcanza la cifra de 3.6 millones, y se proyecta un crecimiento significativo para el año 2050, superando los 6.2 millones, lo que representaría aproximadamente un tercio de la población total del país (**Fuente: Biblioteca del Congreso Nacional**).

En cuanto a la discapacidad, la Encuesta Nacional de Discapacidad y Dependencia 2022 (**ENDIDE 2022**), revela que el 17.6% de la población adulta chilena presenta algún grado de discapacidad, equivalente a 2.703.893 personas. Dentro de este grupo, el 11.4% experimenta discapacidad severa, mientras que el 6.2% presenta discapacidad leve o moderada.

Además, la encuesta destaca que el 41.3% de las personas con dependencia no cuenta con un cuidador permanente, y el 41.5% tiene uno o más cuidadores residentes en el hogar. Asimismo, el 8.6% recibe cuidado de personas que residen fuera del hogar, y el 8.5% cuenta con cuidadores tanto dentro como fuera del hogar (**Fuente: ENDIDE 2022**). Estos datos subrayan la importancia de abordar las necesidades específicas de la población adulta mayor y en situación de discapacidad en Chile, tanto en términos de salud como de cuidado y apoyo social. A nivel comunal, se destaca que en el año 2023, el 21,99% de la población total está conformado por personas mayores de 60 años. De este grupo, el 57,32% pertenece al género femenino, mientras que el 42,68% corresponde al género masculino.

En relación con la condición de dependencia a nivel comunal, según los datos del Registro Social de Hogares, se señala que el 0,92% de la población presenta dependencia moderada, mientras que el 0,42% presenta dependencia severa.

Ante este panorama, se hace imperativo establecer un Protocolo Comunal de Atención Preferente que responda de manera integral y efectiva a las necesidades de la población adulta mayor y personas con discapacidad, promoviendo su bienestar y calidad de vida en nuestra comunidad.

<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Aprobado por</i>
Cristián Arriagada M. Referente Técnico Área de Salud COMUDEF	Fernanda Ramírez H Referente Técnico Área de Salud COMUDEF	Daniela Linacre S. Subdirección Técnica Área de Salud COMUDEF	Alfredo Bravo B. Director Área de Salud COMUDEF



LA FLORIDA
Junto a ti!

PROTOCOLO COMUNAL LEY DE ATENCIÓN PREFERENTE PARA PERSONAS MAYORES DE 60 AÑOS, PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD Y SUS CUIDADORES/AS

Código	DP 1.3	Versión	1.0
Fecha de elaboración	Diciembre 2023		
Fecha próxima revisión	Diciembre 2028		

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.

2. OBJETIVOS

Objetivo General

- Establecer los lineamientos comunales para los nueve Centros de Salud Familiar (CESFAM) y dispositivos que entregan prestaciones de salud (SAC-SAPU, COSAM, SIE, ALSINO, UAPO-UAPORRINO), con el fin de garantizar el acceso oportuno a los servicios de salud ofrecidos por los centros de salud a la población consultante mayor de 60 años, personas en situación de discapacidad y/o sus cuidadores.

Objetivos Específicos

- Estandarizar los procedimientos en las diversas unidades de los CESFAM para la asignación de números o turnos de atención a la población mayor de 60 años, personas en situación de discapacidad y sus cuidadores cuando realizan procedimientos administrativos.
- Establecer los requisitos de identificación que deben cumplir la población mayor de 60 años, personas en situación de discapacidad y sus cuidadores al acudir a los CESFAM para realizar procedimientos, recibir atención clínica y/o administrativa.
- Establecer medidas para asignar horas protegidas destinadas a consultas de salud, toma de exámenes o procedimientos, así como la prescripción y dispensación de medicamentos.
- Establecer medidas prioritarias en la asignación de atención de urgencia, asegurando una respuesta rápida y eficiente a las necesidades de la población mayor de 60 años, personas en situación de discapacidad y sus cuidadores, según su categorización en servicio de urgencia.

<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Aprobado por</i>
Cristián Arriagada M. Referente Técnico Área de Salud COMUDEF	Fernanda Ramírez H Referente Técnico Área de Salud COMUDEF	Daniela Linacre S. Subdirección Técnica Área de Salud COMUDEF	Alfredo Bravo B. Director Área de Salud COMUDEF

 LA FLORIDA <i>Junto a ti!</i>	PROTOCOLO COMUNAL LEY DE ATENCIÓN PREFERENTE PARA PERSONAS MAYORES DE 60 AÑOS, PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD Y SUS CUIDADORES/AS		
	Código	DP 1.3	Versión
	Fecha de elaboración	Diciembre 2023	
	Fecha próxima revisión	Diciembre 2028	
		1.0	

Este conjunto de objetivos busca mejorar y agilizar los procesos de atención en los CESFAM, enfocándose específicamente en las necesidades particulares de la población adulta mayor, personas en situación de discapacidad y sus cuidadores, con el fin de proporcionar servicios de salud equitativos, eficientes y centrados en el bienestar de la comunidad.

3. ALCANCES

- Para todo el equipo de salud, así como para los usuarios, sus familiares o representantes legales que reciben atención de salud en el ámbito comunal de los nueve Centros de Salud Familiar y dispositivos que entregan prestaciones de salud de la Comuna. (SAC-SAPU, COSAM, SIE, ALSINO, UAPO-UAPORRINO)

4. ANTECEDENTES

4.1. POBLACIÓN OBJETIVO, REQUISITOS E IDENTIFICACIÓN DEL BENEFICIARIO/A

La población objetivo corresponde a la indicada en la Ley de Atención Preferencial, existiendo requisitos para su inclusión e identificación:

Requisitos para Acceder a Procedimientos Administrativos:

Personas mayores de 60 años:

- En el primer contacto, se deberá presentar el carnet de identidad, pasaporte o documento emitido por el registro civil que demuestre fehacientemente la identidad y edad del beneficiario.
- El dato correspondiente será registrado en la ficha de inscripción.

Personas en situación de discapacidad:

- El usuario deberá presentar la credencial o certificado de discapacidad vigente.

<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Aprobado por</i>
Cristián Arriagada M. Referente Técnico Área de Salud COMUDEF	Fernanda Ramírez H Referente Técnico Área de Salud COMUDEF	Daniela Linacre S. Subdirección Técnica Área de Salud COMUDEF	Alfredo Bravo B. Director Área de Salud COMUDEF



LA FLORIDA
Junto a ti!

PROTOCOLO COMUNAL LEY DE ATENCIÓN PREFERENTE PARA PERSONAS MAYORES DE 60 AÑOS, PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD Y SUS CUIDADORES/AS

Código	DP 1.3	Versión	1.0
Fecha de elaboración	Diciembre 2023		
Fecha próxima revisión	Diciembre 2028		

b) Se deberá registrar la condición de discapacidad en momento de la inscripción en la ficha de inscripción o durante la prestación de salud en la ficha clínica.

c) Excepcionalmente, se aceptará el comprobante de inicio del proceso de calificación y certificación de discapacidad emitido por la COMPIN, con una vigencia máxima de 60 días.

Cuidadores/as de usuarios:

El usuario deberá presentar la credencial vigente emitida por el encargado o responsable de los programas, unidades o centros detallados a continuación:

- I. Programa Red Local de Apoyos y Cuidados del Ministerio de Desarrollo Social y Familia.
 - II. Programa de Atención Domiciliaria a Personas con Dependencia Severa de los establecimientos de APS.
 - III. Unidades de cuidados paliativos universales presentes en los distintos niveles asistenciales de salud.
 - IV. Programa de Cuidados Domiciliarios, del Servicio Nacional del Adulto Mayor.
 - V. Centros de Apoyo Comunitario para Personas con Demencia (ex Centros Diurnos para Personas con Demencia).
 - VI. Documento emitido por el Establecimiento de Larga Estadía para Adultos Mayores (ELEAM) donde ejerce el rol de cuidador o cuidadora de forma remunerada.
 - VII. Documento que informe la calidad de persona cuidadora emitido por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, según la información contenida en el instrumento al que se refiere el artículo 5 de la ley N° 20.379.
 - VIII. Certificado del Registro Nacional de Discapacidad de la persona natural que brinde cuidados a personas en situación de discapacidad, según lo dispuesto en la letra b) del artículo 56 de la ley N° 20.422.
- Los documentos mencionados anteriormente no podrán tener una vigencia superior a un año, contado desde la fecha de emisión.
- IX. En los casos en que la persona no participe de ninguno de los supuestos anteriores, podrá acreditar su condición de cuidador o cuidadora mediante una declaración jurada simple (ante notario), respecto de su rol y una copia simple del medio de acreditación de la calidad de

<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Aprobado por</i>
Cristián Arriagada M. Referente Técnico Área de Salud COMUDEF	Fernanda Ramírez H Referente Técnico Área de Salud COMUDEF	Daniela Linacre S. Subdirección Técnica Área de Salud COMUDEF	Alfredo Bravo B. Director Área de Salud COMUDEF



LA FLORIDA
Junto a ti!

PROTOCOLO COMUNAL LEY DE ATENCIÓN PREFERENTE PARA PERSONAS MAYORES DE 60 AÑOS, PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD Y SUS CUIDADORES/AS

Código	DP 1.3	Versión	1.0
Fecha de elaboración	Diciembre 2023		
Fecha próxima revisión	Diciembre 2028		

persona mayor o persona en situación de discapacidad a la que cuida. Esta declaración tendrá una vigencia de un año desde la fecha de emisión.

2. Requisitos para Acceder a Procedimientos Clínicos con Hora Asignada:

a) Se deberá presentar la Cédula de Identidad o pasaporte, en casos de menores de edad deberá presentar certificado de nacimiento.

3. Requisitos para Acceder a Atención de Consulta de Urgencia:

a) Se deberá presentar la Cédula de Identidad o pasaporte, en casos de menores de edad deberá presentar certificado de nacimiento.

c) Pasaporte en el caso de ciudadanos extranjeros que no cuenten con cédula de identidad emitida en territorio nacional.

d) En el supuesto de no poseer ninguno de los documentos mencionados anteriormente, se procederá a identificar al usuario como "Presunta Identidad".

4.2. ATENCIÓN DE USUARIOS PRESENCIALES O NO PRESENCIALES

- Los mecanismos a implementar son generales los cuales deben ser implementados a nivel local para la atención diferenciada y prioritaria de la población objetivo.

I. Consulta de salud:

- Consulta APS: El bosquejo de las agendas para la atención se deben realizar en base a la programación anual de cada CESFAM, el diseño de la agenda debe estar diferenciadas por grupo etario y tipo de actividad, las atenciones de adulto mayor son de un tiempo más prolongado.

- a) Horas de Morbilidad aguda se dan por sistema HORA FÁCIL de lunes a viernes días hábiles, de 07:00 a 14:00 horas, llamando al número **800 000 180**, ingresar rut, marcar opción, 1 (morbilidad general) o 2 (morbilidad respiratoria), el sistema automáticamente le asigna una hora de adulto mayor si fuera el caso, para el mismo día. En el caso de ser mayor la demanda que la oferta de horas, el encargado de HORA FÁCIL de cada CESFAM,

Elaborado por	Revisado por	Revisado por	Aprobado por
Cristián Arriagada M. Referente Técnico Área de Salud COMUDEF	Fernanda Ramírez H Referente Técnico Área de Salud COMUDEF	Daniela Linacre S. Subdirección Técnica Área de Salud COMUDEF	Alfredo Bravo B. Director Área de Salud COMUDEF



LA FLORIDA
Junto a ti!

PROTOCOLO COMUNAL LEY DE ATENCIÓN PREFERENTE PARA PERSONAS MAYORES DE 60 AÑOS, PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD Y SUS CUIDADORES/AS

Código	DP 1.3	Versión	1.0
Fecha de elaboración	Diciembre 2023		
Fecha próxima revisión	Diciembre 2028		

deje acogerse al Manual de Gestión de hora para usuarios/as en reporte de rechazos de Hora Fácil (**anexo 1**).

- b) Para la atención presencial en los módulos de atención, mediante sistema de turnos, el TOTEM está en el acceso principal del CESFAM, configurados acorde al Instructivo Comunal para la Configuración de Tótems de Atención (**anexo 2**), cuya finalidad es el ordenamiento de las filas para garantizar la atención preferente.

Cada CESFAM acorde a la disponibilidad de horas debe resguardar un stock de horas de atención preferente.

- I. Horas de atención de programas
 - II. Toma de exámenes o procedimientos
 - III. Prescripción de medicamentos lo cual es responsabilidad de cada dispositivo de salud mantener las recetas vigentes, para la atención para entrega informada de medicamentos de manera presencial, apoyado con la Red Integrada de Atención Domiciliaria (RIAD), y el programa de despacho de medicamentos y alimentos a domicilio de cada centro, quienes definen sus criterios de inclusión a nivel local.
 - IV. Dispensación de Alimentos: La entrega de alimentos se ciñe a las normas del Programa Nacional de Alimentos, todos los grupos son prioritarios. La atención presencial se realiza mediante sistema de turnos, sin embargo la dispensación de Alimentos es apoyado con el programa apoyado con RIAD, y el programa de despacho de medicamentos y alimentos a domicilio de cada centro, quienes definen sus criterios de inclusión a nivel local.
- c) Especialidades y Subespecialidades, (Interconsultas referencia y contrarreferencia) la derivación al nivel secundario se debe llevar a cabo con la información individualizada de cada usuario o usuaria, con énfasis en la priorización basada en la edad y antecedentes que avalen la priorización. Sin embargo es importante considerar que lo que prima en estos casos es en la situación de salud y la gravedad de la misma.
- d) Asignación prioritaria para la consulta de salud de urgencia, la atención de urgencia en la Unidades de SAC-SAPU se rigen por los lineamientos del Ministerio de Salud para los Servicios de Atención Primaria de Urgencia. Este proceso implica una categorización, realizado por TENS o enfermeros (as). En ausencia de casos de mayor gravedad y con

Elaborado por	Revisado por	Revisado por	Aprobado por
Cristián Arriagada M. Referente Técnico Área de Salud COMUDEF	Fernanda Ramírez H Referente Técnico Área de Salud COMUDEF	Daniela Linacre S. Subdirección Técnica Área de Salud COMUDEF	Alfredo Bravo B. Director Área de Salud COMUDEF



LA FLORIDA
Junto a ti!

PROTOCOLO COMUNAL LEY DE ATENCIÓN PREFERENTE PARA PERSONAS MAYORES DE 60 AÑOS, PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD Y SUS CUIDADORES/AS

Código	DP 1.3	Versión	1.0
Fecha de elaboración	Diciembre 2023		
Fecha próxima revisión	Diciembre 2028		

categorización igual, se otorga prioridad a personas mayores de 60 años, personas en situación de discapacidad y cuidadores debidamente identificados. Esta priorización se visualiza en el sistema informático Rayen Urgencia, los funcionarios del turno son los encargados de gestionar eficazmente la atención de acuerdo con las necesidades específicas de los usuarios.

- e) Buen trato, como acciones enfocadas en este índole, se tomarán las siguientes medidas:
- I. Información Actualizada en Salas de Espera y Urgencia: La Ley de Derechos y Deberes se encuentra publicada y actualizada en las salas de espera de diferentes sectores y en el Servicio de Urgencia, complementado con gráfica de atención preferente según normativa vigente.
 - II. Campañas educativas y de difusión de la Ley de atención preferente a nivel local.
 - III. Cada CESFAM deberá implementar a nivel local acciones para identificar a las personas cuidadores de pacientes en situación de discapacidad severa, ya sea con alguna credencial provisoria, certificado de cuidador, con una vigencia de un año plazo para regularizar su situación con el Registro Social de Hogares (RSH), por otra parte como parte del rol en salud se sugiere orientar al cuidador en la obtención la credencial del Ministerio de Desarrollo Social (**Anexo 3**), considerando características propias de la población a cargo.

II. Medios de citación efectiva:

- Citación presencial.
- Llamada telefónica.
- Visita domiciliaria.
- Carta certificada.

La citación efectiva se debe establecer función al protocolo local de cada CESFAM y/dispositivo de salud.

5. RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN DEL PROTOCOLO

- El responsable de aplicar ejecutar es el director de cada establecimiento, el equipo gestor de cada CESFAM y/o dispositivo, y todos los funcionarios con atención directa al público.

<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Aprobado por</i>
Cristián Arriagada M. Referente Técnico Área de Salud COMUDEF	Fernanda Ramírez H Referente Técnico Área de Salud COMUDEF	Daniela Linacre S. Subdirección Técnica Área de Salud COMUDEF	Alfredo Bravo B. Director Área de Salud COMUDEF

	PROTOCOLO COMUNAL LEY DE ATENCIÓN PREFERENTE PARA PERSONAS MAYORES DE 60 AÑOS, PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD Y SUS CUIDADORES/AS			
	Código	DP 1.3	Versión	1.0
	Fecha de elaboración	Diciembre 2023		
	Fecha próxima revisión	Diciembre 2028		

6. DIAGRAMA DEL FLUJO

- De acuerdo a los lineamientos comunales, cada CESFAM o dispositivo de salud contará con un protocolo local de protocolo ley de atención preferente para Personas mayores de 60 años, personas en situación de Discapacidad y sus cuidadores/as, en el cual debe estar definido sus diagramas de flujo por atención.

7. DEFINICIONES

- Adulto mayor o persona mayor:** Conforme a la Ley N° 19.828, que establece la creación del Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), se define como adulto mayor a toda persona que ha alcanzado los 60 años de edad, sin distinción de género.
- Personas en Situación de Discapacidad:** son aquellas personas que, en relación con sus condiciones de salud física, psíquica, intelectual, sensorial u otras, enfrentan restricciones en su participación plena y activa en la sociedad debido a barreras contextuales, actitudinales y ambientales que puedan surgir en su entorno.
- Cuidador o Cuidadora:** se denomina a toda persona que, de manera gratuita o remunerada, brinda asistencia o cuidado, ya sea de forma temporal o permanente, para llevar a cabo actividades de la vida diaria. Este apoyo se dirige a personas en situación de discapacidad o dependencia, independientemente de si existe o no un vínculo de parentesco entre el cuidador y la persona asistida. Fuente: Manual sobre la Ley N°20.422
- Derecho de los usuarios:** A no ser discriminados por razón alguna, respetando su personalidad, dignidad humana e intimidad. A recibir en todo momento un trato humano, amable, comprensivo y respetuoso. A recibir información sanitaria de la forma más idónea y completa para su comprensión, por parte del equipo responsable.

<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Aprobado por</i>
Cristián Arriagada M. Referente Técnico Área de Salud COMUDEF	Fernanda Ramírez H Referente Técnico Área de Salud COMUDEF	Daniela Linacre S. Subdirección Técnica Área de Salud COMUDEF	Alfredo Bravo B. Director Área de Salud COMUDEF



LA FLORIDA
Junto a ti!

PROTOCOLO COMUNAL LEY DE ATENCIÓN PREFERENTE PARA PERSONAS MAYORES DE 60 AÑOS, PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD Y SUS CUIDADORES/AS

Código	DP 1.3	Versión	1.0
Fecha de elaboración	Diciembre 2023		
Fecha próxima revisión	Diciembre 2028		

- **Dependencia:** Según Ley N° 20.422 se entiende como el estado de carácter permanente en que se encuentran las personas que, por razones derivadas de una o más deficiencias de causa física, mental o sensorial, ligadas a la falta o pérdida de autonomía, requieren de la atención de otra u otras personas o ayudas importantes para realizar las actividades esenciales de la vida.
- **Establecimientos de larga estadía para adultos mayores (ELEAM):** El Decreto Supremo N°14 del Minsal, en su artículo 2°, define ELEAM como: “Aquel en que residen personas de 60 años o más que, por motivos biológicos, psicológicos o sociales, requieren de un medio ambiente protegido y cuidados diferenciados que allí reciben”. Por lo anterior dichos cuidados tienen por objeto la prevención y mantención de su salud, la mantención y estimulación de su funcionalidad y el reforzamiento de sus capacidades remanentes.
- **Interconsulta:** La Interconsulta es el documento de derivación entre establecimientos de la Red, cuya finalidad es oficializar la derivación de un usuario para evaluación diagnóstica o terapéutica. Es el documento trazador para el proceso de referencia y contrarreferencia.
- **La credencial de discapacidad:** Contiene la información de la persona inscrita en el Registro Nacional de la Discapacidad (RND). Al mostrar la credencial la persona puede acceder a beneficios con el fin de favorecer su inclusión social.
- **Lista de espera:** Se define al conjunto de personas que en un momento dado se encuentran en espera de ser atendidas para una consulta de especialidad médica u odontológica, para un procedimiento o prueba diagnóstica o para una intervención quirúrgica programada, solicitada por un profesional médico u odontólogo.

Trato Digno: Son todas aquellas actitudes y acciones que involucran el respeto a las personas sólo por el hecho de ser personas, importando sólo esa condición para reconocer su dignidad.

<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Aprobado por</i>
Cristián Arriagada M. Referente Técnico Área de Salud COMUDEF	Fernanda Ramírez H Referente Técnico Área de Salud COMUDEF	Daniela Linacre S. Subdirección Técnica Área de Salud COMUDEF	Alfredo Bravo B. Director Área de Salud COMUDEF

 LA FLORIDA <i>Junto a ti!</i>	PROTOCOLO COMUNAL LEY DE ATENCIÓN PREFERENTE PARA PERSONAS MAYORES DE 60 AÑOS, PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD Y SUS CUIDADORES/AS			
	Código	DP 1.3	Versión	1.0
	Fecha de elaboración	Diciembre 2023		
	Fecha próxima revisión	Diciembre 2028		

8. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2012). Ley N° 20.584 de 13 de abril de 2012: regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud. Recuperado de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1039348>
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2019). Ley N° 21.168 de 29 de julio de 2019: modifica la Ley N° 20.584, A fin de Crear el Derecho a la Atención Preferente. Recuperado de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1134300&tipoVersion=0>
- Gobierno de Chile. (2020). Decreto N° 2 del 21 de enero de 2020: Aprueba reglamento que regula el derecho a la Atención Preferente dispuesto en la Ley N° 20.584. Recuperado de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1147695>
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2021). Ley N° 21.380, de 12 de octubre de 2021: Reconoce a los Cuidadores o Cuidadoras el Derecho a la Atención Preferente en el Ámbito de la Salud. Recuperado de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1166847>
- Ministerio de Salud. (2022, 9 de noviembre). Decreto N° 50 que modifica el Decreto Supremo N° 2 de 2020, del Ministerio de Salud, que aprueba el Reglamento que Regula el Derecho a la Atención Preferente dispuesto en la Ley N° 20.584. Subsecretaría de Salud Pública. Recuperado de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1147695>

9. ANEXOS

Anexo 1 Manual de Gestión de hora para usuarios/as en reporte de rechazos de Hora Fácil

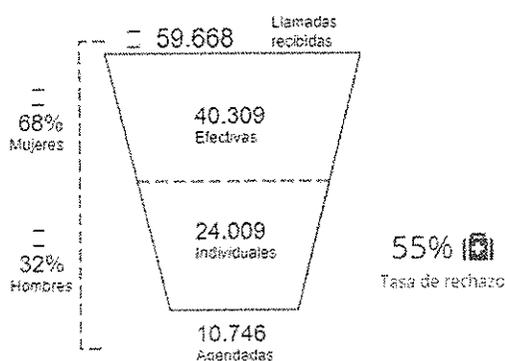
<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Aprobado por</i>
Cristián Arriagada M. Referente Técnico Área de Salud COMUDEF	Fernanda Ramírez H Referente Técnico Área de Salud COMUDEF	Daniela Linacre S. Subdirección Técnica Área de Salud COMUDEF	Alfredo Bravo B. Director Área de Salud COMUDEF

De acuerdo con la legislación vigente, en el DFL N°1 del Ministerio de Salud "se entiende por protocolos de atención en salud las instrucciones sobre manejo operativo de problemas de salud determinados". /Minsal (2021). DFL1: Fija texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N°2.763, de 1979 y de las Leyes N°18.933 y N°18.469. Recuperado desde: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=249177>

 LA FLORIDA <i>Junto a ti!</i>	PROTOCOLO COMUNAL LEY DE ATENCIÓN PREFERENTE PARA PERSONAS MAYORES DE 60 AÑOS, PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD Y SUS CUIDADORES/AS		
	Código	DP 1.3	Versión
	Fecha de elaboración	Diciembre 2023	
	Fecha próxima revisión	Diciembre 2028	
Elaborado por:		Aprobado por:	
Cristián Arriagada Muñoz Asesor Técnico COMUDEF		Alfredo Bravo Bolívar Jefe Área Salud COMUDEF	
Elaborado por:		Revisado por:	
Carolina Bustamante Kruger Asesor Técnico COMUDEF		Rodolfo Morales Benavides Sub Director Técnico COMUDEF	
Distribución: Centros de Salud Familiar de la comuna de La Florida			

Las horas de morbilidad médica se agendan de manera diaria a través de agendamiento automatizado "Hora Fácil". La tasa de rechazo durante el mes de enero de 2023 fue de un 55%, esto significa que más de la mitad de los/as usuarios/as que desean agendar un hora no logran acceder a ella. Información contenida en el siguiente recuadro:

HORA FÁCIL



Llamadas efectivas: corresponden a las asociadas a un RUT válido.

Individuales: personas que llamaron.

Para dar una buena atención, se solicita que se incorpore dentro de su gestión el contacto de los/as usuarios/as que no logran acceder a una hora por esta vía. Para esto el paso a seguir es descargar informe de rechazos desde el sistema de hora fácil, dónde pueden

← → ↻ 📍 laflorida.horafacil.cl/admin



acceder al reporte que contiene los rechazos de los últimos 30 días y otro reporte con los rechazos diarios.

El reporte de rechazos que contiene los últimos 30 días les permite visualizar las fechas que el usuario intentó agendar una hora y no quedaban disponibles. El reporte se generará de manera semanal los días viernes desde las 14:00 horas, responsable será el encargado de la OIRS.

Se debe contactar a aquellos que han llamado 4 o más, esta acción será realizada

Elaborado por	Revisado por	Revisado por	Aprobado por
Cristián Arriagada M. Referente Técnico Área de Salud COMUDEF	Fernanda Ramírez H Referente Técnico Área de Salud COMUDEF	Daniela Linacre S. Subdirección Técnica Área de Salud COMUDEF	Alfredo Bravo B. Director Área de Salud COMUDEF

 LA FLORIDA <i>Junto a ti!</i>	PROTOCOLO COMUNAL LEY DE ATENCIÓN PREFERENTE PARA PERSONAS MAYORES DE 60 AÑOS, PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD Y SUS CUIDADORES/AS			
	Código	DP 1.3	Versión	1.0
	Fecha de elaboración	Diciembre 2023		
	Fecha próxima revisión	Diciembre 2028		

por el operador OIRS, quien completará la planilla de rescate, si la hora de atención ya no es requerida, es importante registrar si el motivo de consulta fue resuelta en el centro de salud de manera presencial (SAC-SAPU), de manera particular o espontáneamente sin atención médica.

En caso de que la hora de atención aun sea requerida, se debe gestionar lo más próximo posible, deberán ser informadas al jefe de sector correspondiente para ser gestionada, la cita debe ser informada a más tardar al día hábil siguiente de haber recibido la solicitud.

Una vez recibida la información el operador deberá nuevamente contactar telefónicamente a usuario para informar fecha y hora de la cita.

Responsabilidades

ENCARGADO DE OIRS: se encargará de emitir el reporte de rechazos de manera semanal los días viernes a partir de las 14:00 horas. Supervisará el cumplimiento del protocolo de cumplimiento de gestión de hora para usuarios/as que no logran agendar hora de morbilidad médica por Hora Fácil, informará en REM 19b, sección A, como consulta. Coordinará con jefe de sector correspondiente la gestión de hora.

OPERADOR OIRS: se encargará de contactar a los usuarios/as que han llamado 4 o más oportunidades sin conseguir hora de atención, registrarán en planilla (anexo1) quienes requieran atención, y reportará a encargado de participación la gestión de la cita con el jefe de sector correspondiente. Posteriormente se contactará e informará a usuario fecha y hora de citación.

JEFE DE SECTOR: se encargará de gestionar y asignar la hora a usuario, entregar información a encargado de participación en un plazo máximo al siguiente día de haber recibido la solicitud.

FLUJO

<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Aprobado por</i>
Cristián Arriagada M. Referente Técnico Área de Salud COMUDEF	Fernanda Ramírez H Referente Técnico Área de Salud COMUDEF	Daniela Linacre S. Subdirección Técnica Área de Salud COMUDEF	Alfredo Bravo B. Director Área de Salud COMUDEF

 LA FLORIDA <i>Junto a ti!</i>	PROTOCOLO COMUNAL LEY DE ATENCIÓN PREFERENTE PARA PERSONAS MAYORES DE 60 AÑOS, PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD Y SUS CUIDADORES/AS			
	Código	DP 1.3	Versión	1.0
	Fecha de elaboración	Diciembre 2023		
Fecha próxima revisión	Diciembre 2028			

Anexo 2 Instructivo Comunal para la Configuración de Tótems de Atención

 COMUDEF	INSTRUCTIVO COMUNAL PARA LA CONFIGURACIÓN DE TÓTEMES DE ATENCIÓN. COMUNA DE LA FLORIDA	Fecha de elaboración: agosto de 2023
		Versión: 1.0
		Fecha de vigencia: agosto de 2024
		N° de páginas: 1-5

**INSTRUCTIVO COMUNAL PARA LA CONFIGURACIÓN DE
TÓTEMES DE ATENCIÓN
COMUNA DE LA FLORIDA.**

Elaborado	Revisado	Aprobado
Carla Esquivel, Jefa UAU CESFAM La Florida. Fernando Sanhueza, Subdirector CESFAM La Florida Cristian Arriagada, Referente Técnico Área Salud. Carolina Bustamante, Referente Técnico Área Salud.	 Daniela Linacre Subdirectora Técnica de Salud Área Salud COMUDEF	 Alfredo Bravo Director de Salud Área Salud COMUDEF
Distribución: Área Salud COMUDEF, CESFAM de la comuna de La Florida.		

<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Aprobado por</i>
Cristián Arriagada M. Referente Técnico Área de Salud COMUDEF	Fernanda Ramírez H Referente Técnico Área de Salud COMUDEF	Daniela Linacre S. Subdirección Técnica Área de Salud COMUDEF	Alfredo Bravo B. Director Área de Salud COMUDEF

 LA FLORIDA <i>Junto a ti!</i>	PROTOCOLO COMUNAL LEY DE ATENCIÓN PREFERENTE PARA PERSONAS MAYORES DE 60 AÑOS, PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD Y SUS CUIDADORES/AS			
	Código	DP 1.3	Versión	1.0
	Fecha de elaboración	Diciembre 2023		
	Fecha próxima revisión	Diciembre 2028		

 COMUDEF	INSTRUCTIVO COMUNAL PARA LA CONFIGURACIÓN DE TÓTEMES DE ATENCIÓN. COMUNA DE LA FLORIDA	Fecha de elaboración: agosto de 2023
		Versión: 1.0
		Fecha de vigencia: agosto de 2024
		N° de páginas: 1-5

1. INTRODUCCIÓN:

Dentro de las estrategias generadas para mejorar la calidad de la atención a nuestros usuarios/as es la implementación de tótems de atención que es un equipo de gestión de filas que permite administrar de manera más eficiente las salas de espera, lo que permitirá realizar un ordenamiento de las filas en los CESFAM de la comuna de La Florida dando atención prioritaria a los grupos definidos por la ley 21.168 “**Derecho de atención preferencial a personas adultas mayores y personas en situación de discapacidad**”.

2. DEFINICIÓN:

El tótem de atención es un equipo que dispone de una solución tecnológica que se compone de distintas plataformas y opciones para la adquisición de tickets de atención por parte de sus usuarios/as ya sean digitalizados o no digitalizados, simplificando los tiempos de atención.

3. OBJETIVO:

Estandarizar la configuración de los tótems de atención en los CESFAM de la comuna de La Florida.

4. FUNCIONES:

Director/a:

- Supervisar y monitorear el funcionamiento correcto del tótem o delegar esta función si se requiere.

Elaborado por	Revisado por	Revisado por	Aprobado por
Cristián Arriagada M. Referente Técnico Área de Salud COMUDEF	Fernanda Ramírez H Referente Técnico Área de Salud COMUDEF	Daniela Linacre S. Subdirección Técnica Área de Salud COMUDEF	Alfredo Bravo B. Director Área de Salud COMUDEF

 LA FLORIDA <i>Junto a ti!</i>	PROTOCOLO COMUNAL LEY DE ATENCIÓN PREFERENTE PARA PERSONAS MAYORES DE 60 AÑOS, PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD Y SUS CUIDADORES/AS		
	Código	DP 1.3	Versión
	Fecha de elaboración	Diciembre 2023	
	Fecha próxima revisión	Diciembre 2028	
			1.0

 COMUDEF	INSTRUCTIVO COMUNAL PARA LA CONFIGURACIÓN DE TÓTEM DE ATENCIÓN. COMUNA DE LA FLORIDA	Fecha de elaboración: agosto de 2023
		Versión: 1.0
		Fecha de vigencia: agosto de 2024
		N° de páginas: 1-5

Jefes o encargados de unidad:

1. Configurar el tótem de atención.
2. Supervisar el adecuado funcionamiento del tótem.
3. Evaluar la demanda de atención por sala de espera y redistribuir personal de primera línea si es necesario.
4. Monitorear rendimiento y calidad de atención al usuario y que la configuración realizada esté dando la prioridad definida en la ley 21.128.

Anfitrión/a:

1. Recibir al usuario/a y orientar en la obtención de su número de atención.
2. Informar en cuál sala de espera debe esperar por su atención.

Funcionarios/as de primera línea:

1. Iniciar sesión con su RUN.
2. Cerrar su sesión cada vez que sea necesario (hora de almuerzo, break o cualquier situación que amerite que él/la usuario/a requiera ausentarse del módulo).
3. Informar a su jefatura o encargado de unidad en caso de problemas en el funcionamiento del sistema.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:

Los tótems adquiridos permiten organizar distintas salas de esperas y éstas a su vez organizarlas en filas de acuerdo a la prioridad en la atención de cada usuario/a. Para optimizar los tiempos de atención se sugiere que no se configure la opción de acceder al número de atención con el RUN del usuario/a.

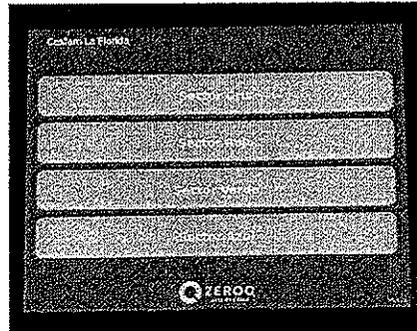
Elaborado por	Revisado por	Revisado por	Aprobado por
Cristián Arriagada M. Referente Técnico Área de Salud COMUDEF	Fernanda Ramírez H Referente Técnico Área de Salud COMUDEF	Daniela Linacre S. Subdirección Técnica Área de Salud COMUDEF	Alfredo Bravo B. Director Área de Salud COMUDEF

 LA FLORIDA <i>Junto a ti!</i>	PROTOCOLO COMUNAL LEY DE ATENCIÓN PREFERENTE PARA PERSONAS MAYORES DE 60 AÑOS, PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD Y SUS CUIDADORES/AS			
	Código	DP 1.3	Versión	1.0
	Fecha de elaboración	Diciembre 2023		
	Fecha próxima revisión	Diciembre 2028		

 COMUDEF	INSTRUCTIVO COMUNAL PARA LA CONFIGURACIÓN DE TÓTEMS DE ATENCIÓN. COMUNA DE LA FLORIDA	Fecha de elaboración: agosto de 2023
		Versión: 1.0
		Fecha de vigencia: agosto de 2024
		N° de páginas: 1-5

Paso 1:

Configurar el número de carpetas de acuerdo a la cantidad de salas de esperas que van a organizar con el tótem. Por ejemplo, si se van a organizar UAU y sectores se deberían configurar 4 carpetas con el nombre respectivo de cada sector.



Paso 2:

Configurar las filas de acuerdo a lo que se quiera priorizar, el mínimo estandarizado para la comuna debe contener:

1. Preferente 70 y más años.
2. Preferente 60 a 69 años.
3. Situación de discapacidad.
4. Atención general.



Elaborado por	Revisado por	Revisado por	Aprobado por
Cristián Arriagada M. Referente Técnico Área de Salud COMUDEF	Fernanda Ramírez H Referente Técnico Área de Salud COMUDEF	Daniela Linacre S. Subdirección Técnica Área de Salud COMUDEF	Alfredo Bravo B. Director Área de Salud COMUDEF

 LA FLORIDA <i>Junto a ti!</i>	PROTOCOLO COMUNAL LEY DE ATENCIÓN PREFERENTE PARA PERSONAS MAYORES DE 60 AÑOS, PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD Y SUS CUIDADORES/AS			
	Código	DP 1.3	Versión	1.0
	Fecha de elaboración	Diciembre 2023		
	Fecha próxima revisión	Diciembre 2028		

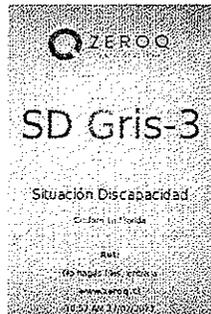
 COMUDEF	INSTRUCTIVO COMUNAL PARA LA CONFIGURACIÓN DE TÓTEMOS DE ATENCIÓN. COMUNA DE LA FLORIDA	Fecha de elaboración: agosto de 2023
		Versión: 1.0
		Fecha de vigencia: agosto de 2024
		N° de páginas: 1-5

Cada una de estas filas tendrá un peso diferente que es lo que define su prioridad de atención, esto funciona cuando está el llamado automático de números. A mayor peso mayor prioridad en la atención, este peso el sistema lo multiplica con el tiempo de espera del usuario/a. Los pesos que deben asignar a sus filas serán los siguientes:

1. Preferente 70 y más años: peso 3
2. Preferente 60 a 69 años: peso 2
3. Situación de discapacidad: peso 2
4. Atención general: peso 1

Las filas deben quedar configuradas como "oculta en web", para que no permita sacar número por la web.

A modo de ejemplo el ticket de atención que va a obtener el usuario/a es como el de la imagen a continuación que contiene el sector y número de atención y la fila a la que pertenece, en este caso Situación Discapacidad.



Para más detalles de configuración del tótem ingresar en los siguientes links:

<http://university.zeroo.cl/>

<https://www.youtube.com/watch?v=rVtzU7fqwEA>

Elaborado por	Revisado por	Revisado por	Aprobado por
Cristián Arriagada M. Referente Técnico Área de Salud COMUDEF	Fernanda Ramírez H Referente Técnico Área de Salud COMUDEF	Daniela Linacre S. Subdirección Técnica Área de Salud COMUDEF	Alfredo Bravo B. Director Área de Salud COMUDEF

 LA FLORIDA <i>Junto a ti!</i>	PROTOCOLO COMUNAL LEY DE ATENCIÓN PREFERENTE PARA PERSONAS MAYORES DE 60 AÑOS, PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD Y SUS CUIDADORES/AS			
	Código	DP 1.3	Versión	1.0
	Fecha de elaboración	Diciembre 2023		
	Fecha próxima revisión	Diciembre 2028		

ANEXO 3

Gobierno de Chile. (2023). Solicitud para personas cuidadoras. Recuperado de https://registrosocial.gob.cl/docs/16.Solicitud-personas_cuidadoras_general.pdf

<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Aprobado por</i>
Cristián Arriagada M. Referente Técnico Área de Salud COMUDEF	Fernanda Ramírez H Referente Técnico Área de Salud COMUDEF	Daniela Linacre S. Subdirección Técnica Área de Salud COMUDEF	Alfredo Bravo B. Director Área de Salud COMUDEF

De acuerdo con la legislación vigente, en el DFL N°1 del Ministerio de Salud "se entiende por protocolos de atención en salud las instrucciones sobre manejo operativo de problemas de salud determinados". /Minsal (2021). DFL1: Fija texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N°2.763, de 1979 y de las Leyes N°18.933 y N°18.469. Recuperado desde: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=249177>