

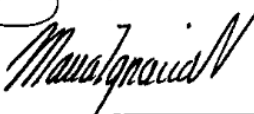
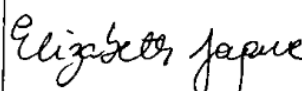

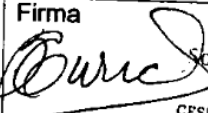






**Corporación de salud y educación comuna de Pirque**

**Instructivo Cumplimiento Ley 21.168 Derecho a la Atención Preferente en Establecimientos de Salud de la Comuna de Pirque**

<p>Elaborado por:</p> <p>Referente Técnico Comunal Participación Social y Promoción de la Salud TS. Alejandra Cabezas</p> <p>Referente Técnico Comunal Gestión del Cuidado EU Josefa Howard</p> <p>Médico EDF CESFAM JM Balmaceda/Postas Rurales Dra. María Ignacia Véliz.</p>	<p>Revisado por:</p> <p>Referente Técnico Comunal Adultos y Personas Mayores Nut. Elizabeth Jaquez</p> <p>Encargada Calidad CESFAM JM Balmaceda EU Paloma Mora</p> <p>Encargada Calidad CSR El Principal Nut. Valeska Valdés</p>	<p>Aprobado por:</p> <p>Directora CESFAM JM Balmaceda Nut. Soledad Turra</p> <p>Director CSR El Principal Klgo. Pedro Verdugo</p>
<p>Fecha: Nov. 07, 2023.</p>	<p>Fecha: Nov. 27, 2023.</p>	<p>Fecha: Dic. 06, 2023.</p>
<p>Firma</p>   	<p>Firma</p>  	<p>Firma</p>   <p>Soledad Turra Corrales 9.334.627-0 Directora CESFAM Dr. José Manuel Balmaceda</p> <p>Pedro Verdugo Palma 11.862.169-7 Director Centro de Salud Rural El Principal</p>

	<b>Instructivo Cumplimiento Ley 21.168</b> <b>Derecho a la Atención Preferente en</b> <b>Establecimientos de Salud de la Comuna</b> <b>de Pirque</b>	Código: Ley Preferente
		Fecha: Diciembre 2023
		Versión: 1
		Vigencia: Diciembre 2028
		Páginas: <b>2 de 11</b>

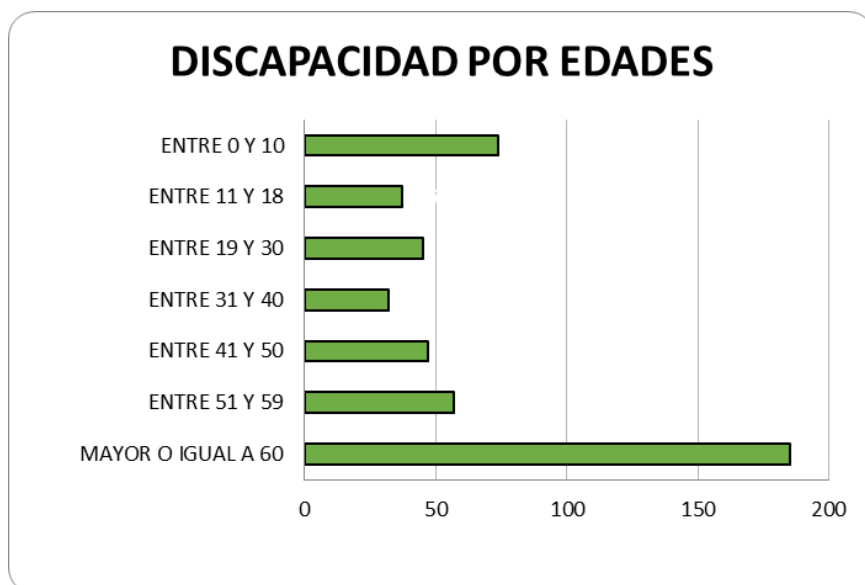
### Introducción:

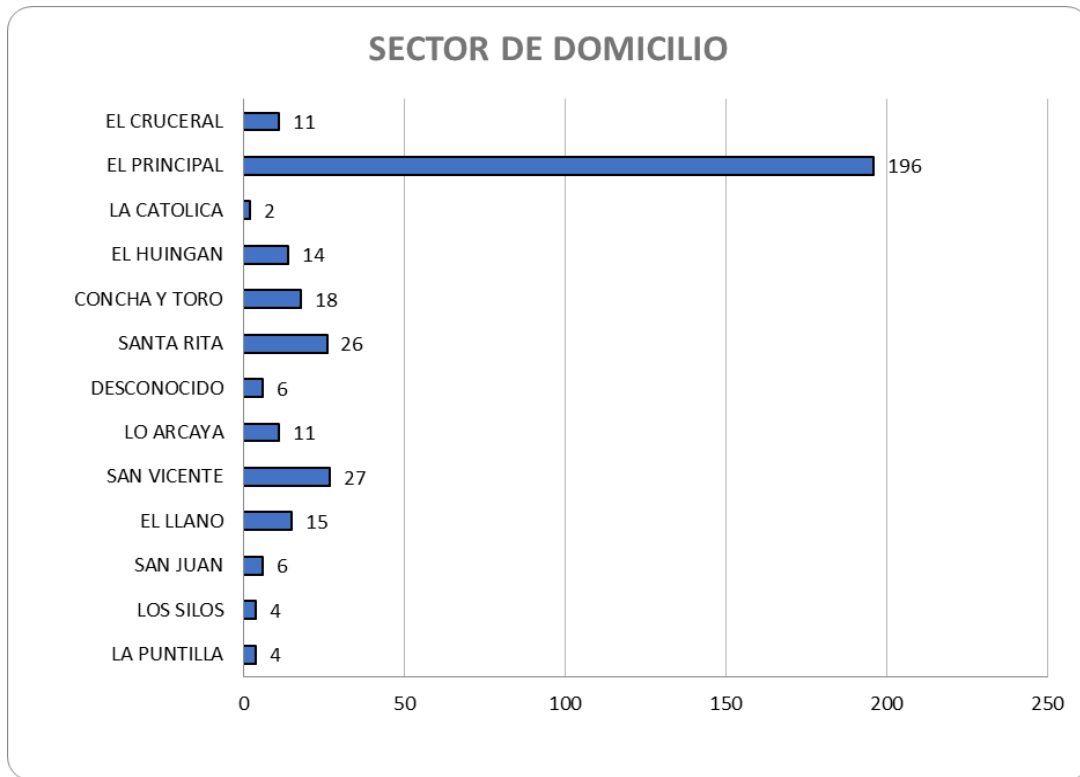
De acuerdo al Instituto Nacional de Estadísticas (INE), en base a cifras obtenidas del Censo 2017, Chile se encuentra en un proceso de envejecimiento de su población, de modo que el porcentaje de personas de 60 años o más años pasó de 9,8% en 1992 a 16,24% en 2017, llegando a 2.850.171 personas a nivel país.

En cuanto a personas con discapacidad, de acuerdo a datos obtenidos por el II Estudio Nacional de la Discapacidad del año 2015, del Servicio Nacional de Discapacidad, el 16,7% de la población de 2 y más años se encuentra en situación de discapacidad, es decir 2.836.818 personas. Por último, las personas mayores y las personas con discapacidad, por la morbilidad asociada, suelen hacer un uso más frecuente de los servicios de salud.

En esta línea podemos señalar que la comuna de Pirque, presenta un número de 477 personas con discapacidad, equivalente al 0.016% a nivel nacional.

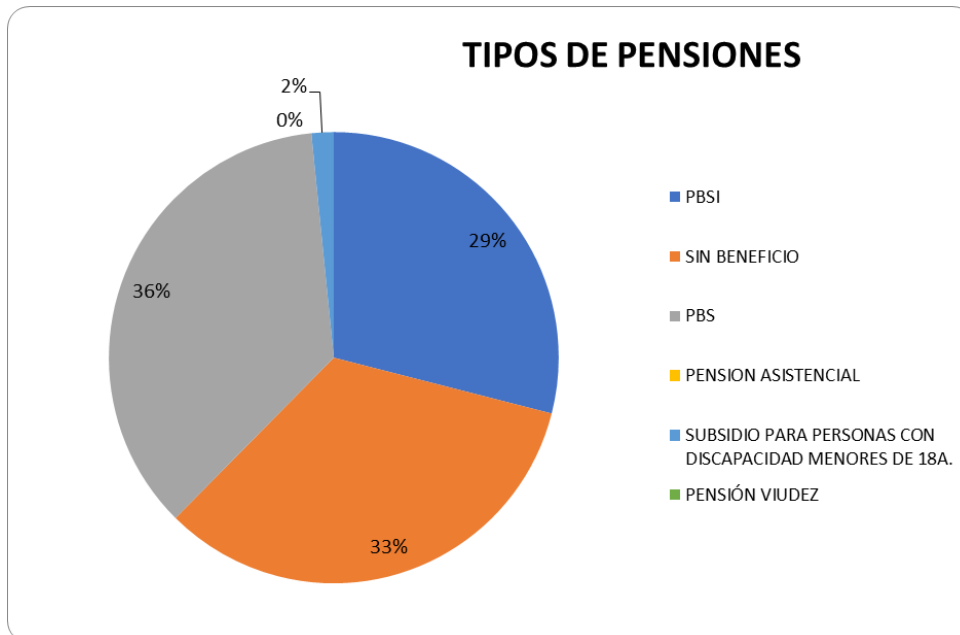
Las características de esta población con discapacidad corresponden a un 50.10% de mujeres y un 49.68% de hombres.





Según los gráficos expuestos se puede señalar que, la concentración con personas con discapacidad tanto física como intelectual se encuentra concentrada en el sector del CSR Principal con un 57%, mientras que con un 43% corresponde su atención en los centros de salud CESFAM Balmaceda y Postas Rurales.

TIPO DE DISCAPACIDAD	PORCENTAJE
DISCAPACIDAD FÍSICA	68.9%
DISCAPACIDAD MENTAL	31.1%



En Chile se presenta un fenómeno demográfico, caracterizado por una disminución de la fecundidad, el descenso de la mortalidad infantil y un menor riesgo de muerte a toda edad, lo que ha generado un cambio en la pirámide poblacional con un aumento de la población de adultos mayores.

Estos cambios demográficos han ido de la mano con el aumento de prevalencia de enfermedades no transmisibles, las que traen consigo alta carga de morbimortalidad.


Estas últimas representan la principal causa de años de vida saludables perdidos con un 84%, siendo las enfermedades cardiovasculares la primera causa de mortalidad en Chile. La Encuesta Nacional de Salud 2016-2017 agrega datos alarmantes tales como 12,3% de la población de 15 años o más tiene sospecha de diabetes y 27,6% sospecha de hipertensión arterial.

En cuánto a la población mayor dentro de la comuna de Pirque podemos señalar que, existen 15 agrupaciones de Adulto Mayor y dentro de los dispositivos municipales se destacan:

- Programa Vínculos.
- CEDIAM.
- SNAC.
- Programa Asistencial Adulto Mayor.

Ahora bien, la Ley Preferente en Salud además de las personas mayores, personas con discapacidad, se incorporan las personas cuidadoras que asisten diariamente a personas con discapacidad o dependencia.

En esta línea, entenderemos como dependencia al estado en el que las personas, debido a una pérdida de autonomía física, psíquica o intelectual, necesitan asistencia o ayuda significativa para manejarse en la vida diaria.

	<b>Instructivo Cumplimiento Ley 21.168</b> <b>Derecho a la Atención Preferente en</b> <b>Establecimientos de Salud de la Comuna</b> <b>de Pirque</b>	<b>Código: Ley Preferente</b>
		<b>Fecha: Diciembre 2023</b>
		<b>Versión: 1</b>
		<b>Vigencia: Diciembre 2028</b>
		<b>Páginas: 5 de 11</b>

El programa de Atención Domiciliaria a Personas con Dependencia Severa de la comuna de Pirque cuenta con un equipo multidisciplinario compuesto por Médicos, Enfermeras, Nutricionista, Kinesiólogo, Odontólogo, Dupla Psicosocial, Podólogo y TENS, quienes son los encargados de realizar las atenciones en el domicilio del usuario.

La población bajo control de la comuna de Pirque al corte del 30 de octubre del 2023 es:

<b>CENTROS DE SALUD</b>	CESFAM Dr. José Manuel Balmaceda y Postas Rurales	CSR El Principal
<b>Nº Personas Bajo Control</b>	82	112
<b>Nº Personal /Equipos</b>	11	10

Los distintos grados de dependencia de la PBC son:


<b>CENTROS DE SALUD</b>	CESFAM Dr. José Manuel Balmaceda y Postas Rurales	CSR El Principal
<b>Dependencia Severa.</b>	58	84
<b>Dependencia Moderada.</b>	15	14
<b>Dependencia Leve.</b>	9	14

La edad de las personas que se encuentran en el programa es:

<b>CENTROS DE SALUD</b>	CESFAM Dr. José Manuel Balmaceda y Postas Rurales	CSR El Principal
<b>0 a 9 años</b>	1	6
<b>10 a 19 años</b>	1	3
<b>20 a 64 años</b>	19	23
<b>Mayores de 65 años</b>	61	80

Por estos motivos es que surge la Ley 21.168, que modifica la Ley N° 20.584 a fin de crear el derecho a la Atención Preferente en Salud a las personas mayores de 60 años y aquellas que están en situación de discapacidad y sus cuidadores.

Con esto, se entrega atención preferente y oportuna en consultas de salud, prescripción y entrega de fármacos y exámenes y procedimientos más complejos para personas mayores con discapacidad y cuidadores

	<p>Instructivo Cumplimiento Ley 21.168 Derecho a la Atención Preferente en Establecimientos de Salud de la Comuna de Pirque</p>	Código: Ley Preferente
		Fecha: Diciembre 2023
		Versión: 1
		Vigencia: Diciembre 2028
		Páginas: 6 de 11

**OBJETIVO:**

El objetivo del siguiente documento es definir el proceso mediante el cual los establecimientos de salud de la comuna de Pirque dan cumplimiento al derecho de una atención preferente acorde a lo estipulado en la **Ley 21.168**

**ALCANCE:**

Todos los funcionarios involucrados en el proceso de atención de los usuarios(a) de la comuna de Pirque.

**DEFINICIONES:**

**Persona Mayor:** Toda persona mayor de 60 años (OMS)

**Persona con discapacidad:** Aquella que teniendo una o más deficiencias físicas, mentales, sea por causa psíquica o intelectual, o sensoriales, de carácter temporal o permanente, al interactuar con diversas barreras presentes en el entorno, ve impedida o restringida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

**Dependencia:** 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.

**Cuidador/a:** Toda persona que, de forma gratuita o remunerada, proporcione asistencia o cuidado, temporal o permanente, para la realización de actividades de la vida diaria, a personas con discapacidad o dependencia, estén o no unidas por vínculos de parentesco.

**RESPONSABILIDADES:**


**Dirección de los Centros:** son responsables de supervisar la aplicación y cumplimiento del siguiente protocolo.

**Encargada de Postas Rurales:** responsable de supervisar la aplicación y cumplimiento del siguiente protocolo

**Encargada de SAPU:** es la responsable de supervisar la aplicación y cumplimiento del siguiente protocolo en el SAPU

**Jefaturas SOME:** es el encargado de resguardar las horas para la atención de las personas con atención preferente

**Químico Farmacéutico:** encargado de velar por la entrega preferente de medicamentos en farmacia y en domicilio para personas con dependencia o discapacidad severa que cumplan con requisitos.

	<p>Instructivo Cumplimiento Ley 21.168 Derecho a la Atención Preferente en Establecimientos de Salud de la Comuna de Pirque</p>	Código: Ley Preferente
		Fecha: Diciembre 2023
		Versión: 1
		Vigencia: Diciembre 2028
		Páginas: 7 de 11

**Funcionarios de los centros de salud:** estar en conocimiento y dar cumplimiento al siguiente protocolo

### DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:

En julio de 2019, se promulga la Ley 21.168 que modifica la Ley 20.584 a fin de crear el derecho a la atención preferente. En noviembre de 2022, se publica el Decreto 50, que modifica el Decreto N° 2, de 2020, del Ministerio de Salud, que aprueba reglamento que regula el Derecho a la Atención Preferente Dispuesto en la Ley N° 20.584.

De acuerdo a lo referido se establece que:

Tendrá derecho a ser atendida preferente y oportunamente, en los términos dispuestos en el siguiente reglamento los siguientes usuarios:

- Toda persona **mayor de 60 años**.
- Toda persona con **discapacidad**, de acuerdo a lo establecido en el artículo 5 de la ley N°20.422.
- Los **cuidadores y cuidadoras**, en los términos del artículo 5 quáter de la ley N° 20.584, esto es, toda persona que, de forma gratuita o remunerada, proporcione asistencia o cuidado, temporal o permanente, para la realización de actividades de la vida diaria, a personas con discapacidad o dependencia, estén o no unidas por vínculos de parentesco.

Lo anterior no obsta la priorización que corresponda aplicar según la condición de salud de emergencia o urgencia de los usuarios de acuerdo al sistema de categorización establecido según a lo señalado en el protocolo AOC 2.1

En este instructivo se establecen las estrategias destinadas a asegurar una atención preferente en todos los establecimientos de salud de la comuna de Pirque, las cuales se presentarán a continuación, acorde al ámbito o área involucrada.

#### 1. Acreditación de la condición de sujeto de atención preferente


Para acreditar las condiciones que facultan a los beneficiados a solicitar atención preferente, se deberá presentar alguno de los documentos indicados en el artículo 4 de la ley, conforme a la condición que invoque.

Para acreditar la condición de persona mayor de 60 años se deberá presentar:

- Cédula de Identidad
- Pasaporte
- Excepcionalmente, cualquier otro documento emanado de la autoridad competente que acredite fehacientemente la identidad y edad del beneficiario

Para acreditar la condición de persona con discapacidad se deberá presentar:

- Credencial o certificado de discapacidad vigente emitido por el Servicio de Registro Civil e Identificación

	<p>Instructivo Cumplimiento Ley 21.168 Derecho a la Atención Preferente en Establecimientos de Salud de la Comuna de Pirque</p>	Código: Ley Preferente
		Fecha: Diciembre 2023
		Versión: 1
		Vigencia: Diciembre 2028
		Páginas: <b>8 de 11</b>

- Excepcionalmente, comprobante de inicio del proceso de calificación y certificación de discapacidad, válidamente emitido por la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN), con una vigencia máxima de 60 días.

Para acreditar la condición de cuidador o cuidadora se deberá presentar:


- El 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 se enlistan a continuación:
  - El Programa de Red Local de Apoyos y Cuidados del Ministerio de Desarrollo Social y Familia
  - El Programa de Atención Domiciliaria a Personas con Dependencia Severa de los establecimientos de atención primaria de salud
  - Las Unidades de cuidados paliativos universales presentes en los distintos niveles asistenciales de salud
  - El Programa de Cuidados Domiciliarios, del Servicio Nacional del Adulto Mayor
  - Los Centros de Apoyo Comunitario para Personas con Demencia (ex Centros Diurnos para Personas con Demencia)
- Documento emitido por el Establecimiento de Larga Estadía para Adultos Mayores (ELEAM) en donde ejerce el rol de cuidador o cuidadora en forma remunerada
- Certificado del Registro Nacional de Discapacidad, de la persona natural que brinde cuidados a personas con discapacidad, conforme a lo dispuesto en la letra b) del artículo 56 de la ley N°20.422
- Documento que informe la calidad de persona cuidadora, que emita 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
- En los casos en que la persona no participe de ninguno de los supuestos señalados en los literales precedentes, podrá acreditar su condición de cuidador o cuidadora presentando 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 de quien se encuentra a su cuidado.

El referido documento deberá presentarse al momento de requerir la asignación de número, cita, consulta de salud u otro tipo de atención o prestación de salud contemplada en este protocolo.

El Jefe de SOME junto con el administrativo SOME una vez validada la condición del usuario de atención preferente, deben incorporar la alerta administrativa correspondiente en la Ficha Clínica electrónica Rayen, las cuales pueden ser:

- Ley preferente adulto mayor de 60 años
- Ley preferente discapacidad
- Ley preferente cuidador



	<p>Instructivo Cumplimiento Ley 21.168 Derecho a la Atención Preferente en Establecimientos de Salud de la Comuna de Pirque</p>	Código: Ley Preferente
		Fecha: Diciembre 2023
		Versión: 1
		Vigencia: Diciembre 2028
		Páginas: <b>9 de 11</b>

## **2. Medidas generales para la adecuada aplicación del derecho de atención preferente y oportuna**

En todo momento de la atención, los beneficiarios deberán recibir un trato digno. Igualmente, para facilitar la atención preferente y oportuna de los beneficiarios los establecimientos de salud deberán incorporar medidas de:

- Accesibilidad universal (entornos, procesos, bienes, servicios, recursos)
- Accesibilidad comunicacional (mecanismos de información adecuados)

## **3. Mecanismo de atención diferenciada**

En los casos de atención presencial, se deberá contar con un **mecanismo de atención diferenciada** para los sujetos de atención preferente, ya sea por un área de atención especial, sistema físico o digital de asignación de turno preferente

Se deberá contar con un **número mínimo diario de horas de atención protegidas**, que se asignan para la atención preferente de los beneficiados.


- El número de horas protegidas será determinado por cada establecimiento de salud, considerando la demanda de atención de los beneficiados en relación a la población general.
- Dadas las condiciones particulares de los beneficiados, se velará para que las horas de atención protegidas se establezcan de manera preeminente en un **horario idóneo de acceso**, considerando tanto las condiciones ambientales, como las potenciales dificultades de desplazamiento para los beneficiados
- Aquellos establecimientos que cuenten con agendamiento por la **vía remota digital o telefónica**, deberán contemplar **mecanismos que permitan identificar a los beneficiados** para acceder a las horas protegidas.
- Si el horario de atención protegido para los beneficiados no es reservado en su totalidad por éstos, durante el día correspondiente a la citación serán dispuestas las horas no asignadas para la atención del público general.

Jefa de SOME es quien realiza agenda diferenciada de morbilidad, creando la agenda para agendamiento presencial "morbilidad preferencial" y agendamiento telefónico con "Morbilidad 800 preferencial"

## **4. Asignación prioritaria para la consulta de salud de urgencia**

En los casos de que el beneficiado requiera atención de emergencia o urgencia **se aplicará el sistema de categorización establecido en el protocolo respectivo.**

- Si al beneficiado se le asigna una **categoría que implique riesgo vital o secuela funcional grave**, primará el criterio clínico para la priorización de los pacientes, y no se aplicará la preferencia por edad o condición de persona con discapacidad, sin perjuicio de que estos factores formen parte de la ponderación clínica.
- Si al beneficiado **no se le asigna una categoría que implique riesgo vital o secuela funcional grave, será considerado de forma preferente** dentro de la categoría de riesgo que se le asigne en la evaluación clínica referida en el inciso primero precedente. En todo caso, éstos deberán ser reevaluados según lo

	<p>Instructivo Cumplimiento Ley 21.168 Derecho a la Atención Preferente en Establecimientos de Salud de la Comuna de Pirque</p>	Código: Ley Preferente
		Fecha: Diciembre 2023
		Versión: 1
		Vigencia: Diciembre 2028
		Páginas: <b>10 de 11</b>

indique el sistema de categorización aplicado, debiendo modificar la categoría si corresponde

El administrativo SOME que realiza recepción de pacientes, debe acreditar la condición de atención preferente e incorporar las alertas en el sistema. Además debe escribir en el motivo de consulta “Ley preferente Adulto mayor, discapacidad o cuidador” según sea el caso.

La enfermera SAPU que realiza categorización, es responsable de velar por la atención preferencial del usuario.

### **5. Interconsultas**

Si de la consulta de salud, sea o no de urgencia, el médico o profesional de salud considera necesario que el sujeto de atención preferente sea evaluado por un médico especialista, generando una interconsulta, **ésta deberá ser priorizada**.

### **6. Medios para citación efectiva**

Se entenderá que la citación ha sido efectiva si se utiliza alguno de los siguientes mecanismo para su comunicación:

- **Citación presencial:** registro de la citación en el establecimiento, suscrita por el beneficiado o su representante legal
- **Llamada telefónica:** registro de la llamada telefónica con contacto efectivo con el beneficiado o su representante legal, con indicación de su resultado. La llamada debe efectuarse en días y horarios diferentes; registrando todos los intentos de contacto.
- **Visita domiciliaria:** registro de visita domiciliaria, con indicación del nombre y la firma de quien recibió la citación. Se debe registrar el nombre del funcionario que efectuó la visita y el resultado de la misma.
- **Carta certificada:** nómina del correo en la que conste la fecha del envío al domicilio informado por el beneficiado, su representante legal, apoderado o persona a cuyo cuidado se encuentre. Deberá dejarse constancia de las gestiones realizadas.


### **7. Retiro de medicamentos**

Para el retiro de medicamentos en la farmacia del centro, el usuario debe informar y acreditar su condición de atención preferente para asignación de turno preferente

También se realiza entrega de medicamentos en domicilio para personas con dependencia severa o discapacidad severa. Para acceder a este beneficio el usuario es evaluado por el equipo de dependencia severa y se establece si ingresa o no al programa.

### **8. Toma de exámenes o procedimientos**

Se establecerá de igual forma un **número de horas de atención protegidas** para la realización de exámenes y procedimientos más complejos a los sujetos de atención preferente.

	<p>Instructivo Cumplimiento Ley 21.168 Derecho a la Atención Preferente en Establecimientos de Salud de la Comuna de Pirque</p>	Código: Ley Preferente
		Fecha: Diciembre 2023
		Versión: 1
		Vigencia: Diciembre 2028
		Páginas: <b>11 de 11</b>

En caso de la toma de exámenes se resguardan horas y para los pacientes en condición de dependencia severa o discapacidad severa se puede optar por exámenes a domicilio.

#### **9. Difusión del derecho a la atención preferente**

En los centros de salud de la comuna de Pirque se tienen con **caracteres legibles, en un lugar visible y de fácil acceso** del recinto, el texto de este derecho a la atención preferente y oportuna.

#### **10. Proceso de reclamo**

En el caso de que no se haya dado cumplimiento a lo dispuesto en el presente reglamento para dar atención preferente y oportuna a los beneficiados, se podrá acudir a la instancia de reclamo dispuesta en el artículo 37 de la ley N°20.584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud.

Las infracciones al presente reglamento serán sancionadas por la autoridad competente.