
	Área de Salud Corporación Municipal de san José de Maipo	Código	
		Versión	1.0
		Fecha Elaboración	05 de Diciembre de 2023
	Protocolo Ley de Atención Preferente Comunal	Inicio vigencia	
		Fin vigencia	
		Páginas	Página 1 de 15

<b>Nombre Documento</b>	<b>PROTOCOLO LEY ATENCIÓN PREFERENTE COMUNAL</b>	
<b>Característica</b>	LEY PREFERENTE	
<b>Versión</b>	1.0	
<b>Elaborado Por</b>	E.U. Rafael Cáceres Riquelme	Enfermero Clínico
<b>Revisado Por</b>		
<b>Aprobado Por</b>		
		Firma y timbre

	Área de Salud Corporación Municipal de San José de Maipo.	Código	
		Versión	1.0
	Protocolo Ley de Atención Preferente Comunal	Fecha Elaboración	05 de Diciembre de 2023
		Inicio vigencia	
		Fin vigencia	
		Páginas	Página 2 de 15

## 1.- INTRODUCCIÓN

La Ley de atención preferente para adultos mayores de 60 años, personas con discapacidad y/o cuidadores de personas con dependencia, busca garantizar el libre e igualitario acceso a las acciones de promoción, protección, recuperación de la salud y de rehabilitación de la persona enferma; así como coordinar, controlar y, cuando corresponda, ejecutar tales acciones, dando atención priorizada a estos usuarios, debido a que por su condición, les es más complejo encontrar una hora de atención en los establecimientos de salud.

Cabe destacar que buena parte de las personas mayores y personas con discapacidad se vinculan en mayor o menor medida con un cuidador o cuidadora, por lo que ellos también son partes del acceso a la atención preferente.

En la comuna de San José de Maipo, la población general es de 18.169 personas, de las cuales 3.766 usuarios tienen 60 años o más, correspondiente al 20.7% de la población general, siendo más alto a la realidad país que es de un 16.24%.

Actualmente, la población de 60 años y mas inscrita en aps de San José de Maipo es de 2176 usuarios, siendo 452 en PSR Las Vertientes, 70 en PSR San Gabriel y 16 en PSR El Volcán

## 2.- OBJETIVO GENERAL


- Implementar lineamientos base en la comuna de San José de Maipo para la Ley de atención Preferentes para adultos de 60 años o más, personas con discapacidad y cuidadores

## 3.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Generar medidas específicas para garantizar la toma de horas a las personas beneficiadas en la comuna de SJM.
- Garantizar una entrega oportuna y prioritaria de medicamentos en farmacia en la comuna de SJM..
- Garantizar una atención oportuna y priorizada en atención de urgencias en la comuna de SJM.

## 4.- ALCANCE

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
E.U Rafael Caceres Riquelme Enfermero Clinico Depto. De Salud CMSJM Diciembre 2023	Nombre Apellido Apellido, y cols. Cargo Establecimiento Mes año	Nombre Apellido Apellido Director(a) Establecimiento Mes año
APROBACIÓN CONSTA MEDIANTE FIRMA Y TIMBRE EN LA PORTADA DEL DOCUMENTO		

	Área de Salud Corporación Municipal de San José de Maipo.	Código	
		Versión	1.0
		Fecha Elaboración	05 de Diciembre de 2023
	Protocolo Ley de Atención Preferente Comunal	Inicio vigencia	
		Fin vigencia	
		Páginas	Página 3 de 15

- El presente protocolo está destinado a todo público, por lo que será de conocimiento general.

## 5.- RESPONSABLES

- **Del cumplimiento del protocolo**

Deberán cumplir este protocolo todo funcionario que ejerza atención con usuarios, ya sea, médico, no médico, técnico y administrativo

- **Supervisión del protocolo**

Supervisará la aplicación de protocolo el encargado comunal de la Ley de Atención Preferente.

- **De la aplicación del protocolo**


Jefe de SOME, jefa de APS, OIRS

## 6.- DEFINICIONES

Para mayor claridad en la lectura del protocolo, se definen los siguientes conceptos:

- **Persona mayor:** La Ley N° 19.828 que crea el Servicio Nacional de Adulto Mayor (SENAMA) define como adulto mayor a toda persona que ha cumplido los 60 años, sin diferencia entre hombres y mujeres
- **Discapacidad:** Según Ley N° 20.422 se entiende como aquella persona 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 los demás.
- **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.
- **Cuidador:** 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.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
E.U Rafael Caceres Riquelme Enfermero Clinico Depto. De Salud CMSJM Diciembre 2023	Nombre Apellido Apellido, y cols. Cargo Establecimiento Mes año	Nombre Apellido Apellido Director(a) Establecimiento Mes año
APROBACIÓN CONSTA MEDIANTE FIRMA Y TIMBRE EN LA PORTADA DEL DOCUMENTO		

	Área de Salud Corporación Municipal de San José de Maipo.	Código	
		Versión	1.0
		Fecha Elaboración	05 de Diciembre de 2023
	Protocolo Ley de Atención Preferente Comunal	Inicio vigencia	
		Fin vigencia	
		Páginas	Página 4 de 15

- **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.

## 7.- DOCUMENTACIÓN RELACIONADA


- MINSAL 2020. “APRUEBA REGLAMENTO QUE REGULA EL DERECHO A LA ATENCIÓN PREFERENTE DISPUESTO EN LA LEY N° 20.584.” Rescatado de: [https://www.senama.gob.cl/storage/docs/DIARIO\\_OFICIAL%282%29.pdf](https://www.senama.gob.cl/storage/docs/DIARIO_OFICIAL%282%29.pdf)
- SUPERSALUD 2016. “LEY DE DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTES N° 20.584”. Rescatado de: <https://www.ssmso.cl/tmpArchivos/participacion/Escuelas/Leyes/Ley%20de%20Derechos%20y%20Deberes%20de%20los%20pacientes%20Superintendencia%20de%20Salud.pdf>
- LEY 20.422. “ESTABLECE NORMAS SOBRE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES E INCLUSIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD.” Rescatado de: [https://oig.cepal.org/sites/default/files/2010\\_ley20422\\_chl\\_0.pdf](https://oig.cepal.org/sites/default/files/2010_ley20422_chl_0.pdf)
- MINSAL 2021. “PROGRAMA DE ATENCIÓN PREFERENCIAL”. Rescatado de: [https://www.dipres.gob.cl/597/articles-212525\\_doc\\_pdf1.pdf](https://www.dipres.gob.cl/597/articles-212525_doc_pdf1.pdf)
- MINSAL 2021. “RECONOCE A LOS CUIDADORES O CUIDADORAS EL DERECHO A LA ATENCIÓN PREFERENTE EN EL ÁMBITO DE LA SALUD”. Rescatado de: [https://oig.cepal.org/sites/default/files/2021\\_ley21380\\_chl.pdf](https://oig.cepal.org/sites/default/files/2021_ley21380_chl.pdf)

## 8.- ACTIVIDADES

### 8.1.- 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:

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
E.U Rafael Caceres Riquelme Enfermero Clínico Depto. De Salud CMSJM Diciembre 2023	Nombre Apellido Apellido, y cols. Cargo Establecimiento Mes año	Nombre Apellido Apellido Director(a) Establecimiento Mes año
APROBACIÓN CONSTA MEDIANTE FIRMA Y TIMBRE EN LA PORTADA DEL DOCUMENTO		

	Área de Salud Corporación Municipal de San José de Maipo.	Código	
		Versión	1.0
		Fecha Elaboración	05 de Diciembre de 2023
	Protocolo Ley de Atención Preferente Comunal	Inicio vigencia	
		Fin vigencia	
		Páginas	Página 5 de 15

**Población Objetivo:**

- Personas de 60 o más años, Personas con Discapacidad y sus cuidadores/as.

**Requisitos:**

- Tener 60 años o más
- Presentar algún tipo de discapacidad.
- Ser cuidador de usuario con dependencia severa.

**Identificación del beneficiario/a**

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


- En primer contacto con carnet de identidad, pasaporte o cualquier otro documento emitido por autoridad que demuestre fehacientemente la identidad y edad del beneficiario.
- En caso de llamada telefónica, se acreditará su condición a través de los datos en ficha electrónica RAYEN.

**☒ Para acreditar la condición de persona con discapacidad se deberá presentar uno de los siguientes documentos:**

- El usuario deberá presentar credencial o certificado de discapacidad vigente emitido por el Servicio de Registro Civil e Identificación.
- 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.
- En caso de llamada telefónica, se les pedirá a los usuarios, 1. acercarse al establecimiento de salud con los datos ya solicitados anteriormente o 2. Enviar comprobantes al correo electrónico de SOME del establecimiento para acreditar la condición de la persona con discapacidad.

**☒ Para acreditar la condición de cuidadores/as de usuarios, deberán presentar uno de los siguientes documentos:**

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
E.U Rafael Caceres Riquelme Enfermero Clinico Depto. De Salud CMSJM Diciembre 2023	Nombre Apellido Apellido, y cols. Cargo Establecimiento Mes año	Nombre Apellido Apellido Director(a) Establecimiento Mes año
APROBACIÓN CONSTA MEDIANTE FIRMA Y TIMBRE EN LA PORTADA DEL DOCUMENTO		

	Área de Salud Corporación Municipal de San José de Maipo.	Código	
		Versión	1.0
		Fecha Elaboración	05 de Diciembre de 2023
	Protocolo Ley de Atención Preferente Comunal	Inicio vigencia	
		Fin vigencia	
		Páginas	Página 6 de 15

- a) 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.
- b) Documento emitido por el Establecimiento de Larga Estadía para Adultos Mayores (ELEM) en donde ejerce el rol de cuidador o cuidadora en forma remunerada.
- c) Certificado del Registro Nacional de Discapacidad, de la persona natural que brinde cuidados a personas con discapacidad.
- d) Documento que informe la calidad de persona cuidadora, que emita el Ministerio de Desarrollo Social y Familia.
- e) 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.
- f) En caso de llamada telefónica, se les pedirá a los usuarios, 1. acercarse al establecimiento de salud con los datos ya solicitados anteriormente o 2. Enviar comprobantes al correo electrónico de SOME del establecimiento para acreditar la condición de cuidador.

Cabe destacar que si no se logra la identificación del usuario, no podrá acceder a las prestaciones de Ley de Atención Preferencial.

## 8.2.- Atención de usuarios presenciales o no presenciales


### ➤ Consultas en Atención Primaria

Este año 2023 se incorpora la entrega de atención de morbilidad médica presencial para todo adulto mayor de 60 años, usuarios con discapacidad y cuidadores identificado como beneficiario Fonasa inscrito en el establecimiento de salud desde las 08:00 por ventanilla admisión según disponibilidad de cupos, dejando como un stock diario de 2 cupos de lunes a viernes.

Además se entregarán horas de forma presencial o por llamado telefónico para atención de salud de forma priorizada a los beneficiarios de la Atención Preferencial, cada penúltimo día hábil de cada mes, desde las 15 horas, hasta las 17 horas contando con el 100% de disponibilidad de horas del mes siguiente.

La forma de entrega de horas, se dará de forma presencial y por llamado telefónico, entregando los comprobantes ya descritos.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
E.U Rafael Caceres Riquelme Enfermero Clínico Depto. De Salud CMSJM Diciembre 2023	Nombre Apellido Apellido, y cols. Cargo Establecimiento Mes año	Nombre Apellido Apellido Director(a) Establecimiento Mes año
APROBACIÓN CONSTA MEDIANTE FIRMA Y TIMBRE EN LA PORTADA DEL DOCUMENTO		

	Área de Salud Corporación Municipal de San José de Maipo.	Código	
		Versión	1.0
		Fecha Elaboración	05 de Diciembre de 2023
	Protocolo Ley de Atención Preferente Comunal	Inicio vigencia	
		Fin vigencia	
		Páginas	Página 7 de 15

Si en la consulta, el médico o profesional de salud considera necesario que el paciente sea evaluado por un médico especialista, éste deberá emitir una interconsulta que será priorizada.

En los casos en que el beneficiario requiera atención de emergencia o urgencia, se aplicará el sistema de categorización establecido en el protocolo de urgencias.

Se cuentan con 2 cupos reservados al día para atención de morbilidad médica de 16:20 a 17 hrs para garantizar la atención médica.

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.
- No se aplicará la preferencia por edad o condición de persona con discapacidad.
- Sin perjuicio de que estos factores forman 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.
- En todo caso, éstos deberán ser reevaluados según lo indique el sistema de categorización aplicado, debiendo modificar la categoría si corresponde.

Cabe destacar que si se presentan dos o más urgencias, se categorizara de igual manera a todos usuarios, y se dará prioridad a quien presente más complejidad, siendo o no beneficiario.


En caso de presentar la misma categorización, y ambos usuarios son beneficiarios de la Atención Preferencial, se atenderá según criterio clínico.

#### ➤ Toma de exámenes o procedimientos

Se entregarán horas de forma presencial para toma de exámenes o procedimientos de forma priorizada a los beneficiarios de la Atención Preferencial, cada penúltimo día hábil de cada mes, desde las 15 horas, hasta las 17 horas contando con el 100% de disponibilidad de horas.

La forma de entrega de horas, se dará de forma presencial y por llamado telefónico, entregando los comprobantes ya descritos.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
E.U Rafael Caceres Riquelme Enfermero Clínico Depto. De Salud CMSJM Diciembre 2023	Nombre Apellido Apellido, y cols. Cargo Establecimiento Mes año	Nombre Apellido Apellido Director(a) Establecimiento Mes año
APROBACIÓN CONSTA MEDIANTE FIRMA Y TIMBRE EN LA PORTADA DEL DOCUMENTO		

	Área de Salud Corporación Municipal de San José de Maipo.	Código	
		Versión	1.0
		Fecha Elaboración	05 de Diciembre de 2023
	Protocolo Ley de Atención Preferente Comunal	Inicio vigencia	
		Fin vigencia	
Páginas		Página 8 de 15	

En caso de que ya no queden horas para toma de exámenes, y el profesional deriva al usuario a toma de exámenes de carácter urgente, este deberá acompañar al usuario a SOME para pedir la hora en conjunto, y se habilitarán sobrecupos para el siguiente día hábil de toma de examen.

➤ **Prescripción y dispensación de medicamentos**

En cada control de salud, el médico tendrá la obligación de revisar la vigencia de receta de medicamentos, y actualizarla según estime conveniente para que el usuario pueda retirar sus medicamentos de forma oportuna.

En caso de que el establecimiento cuente con 2 o más ventanillas, se habilitará una ventanilla señalizada para usuarios beneficiarios de atención preferente.

En caso de que el establecimiento cuente solo con una ventanilla para retiro de medicamentos en farmacia, se dará prioridad a las personas beneficiarias de la Atención Preferencial, presentando los documentos antes establecidos.


Se realizará entrega informada del producto farmacéutico al sujeto de atención preferente, utilizando un lenguaje claro y comprensible, considerando los requisitos para la correcta administración del mismo y orientándolo acerca de su uso.

➤ **Buen trato al usuario**

En todo momento de la atención, los beneficiados deberán recibir un trato digno o buen trato, conforme a los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.

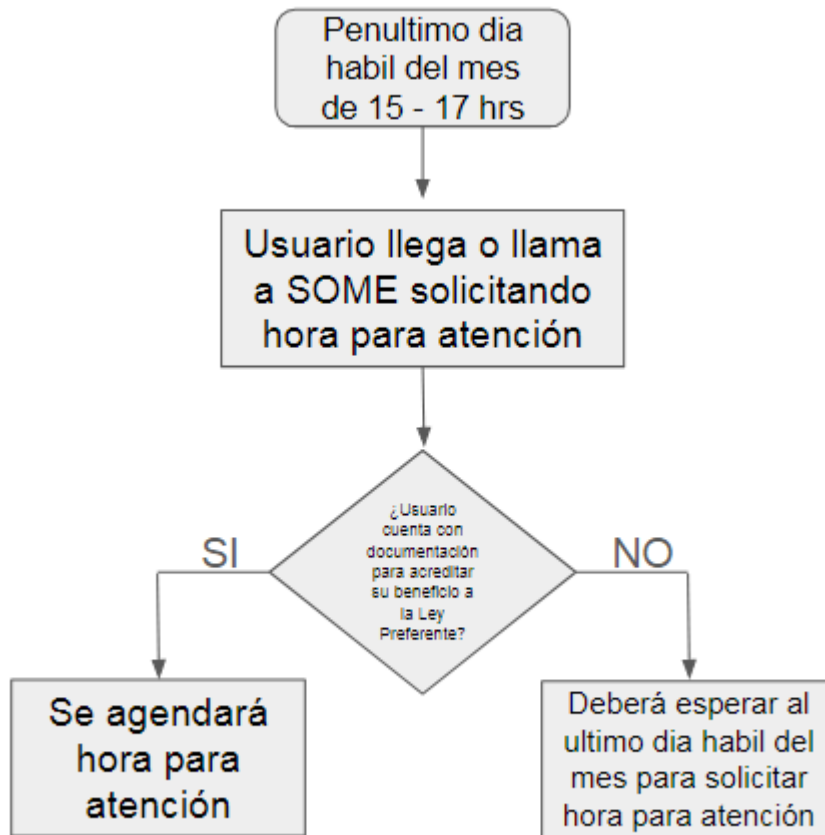
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
E.U Rafael Caceres Riquelme Enfermero Clinico Depto. De Salud CMSJM Diciembre 2023	Nombre Apellido Apellido, y cols. Cargo Establecimiento Mes año	Nombre Apellido Apellido Director(a) Establecimiento Mes año
APROBACIÓN CONSTA MEDIANTE FIRMA Y TIMBRE EN LA PORTADA DEL DOCUMENTO		




	Área de Salud Corporación Municipal de San José de Maipo.	Código	
		Versión	1.0
	Fecha Elaboración	05 de Diciembre de 2023	
	Protocolo Ley de Atención Preferente Comunal	Inicio vigencia	
		Fin vigencia	
Páginas		Página 9 de 15	

### 8.3.- Flujogramas

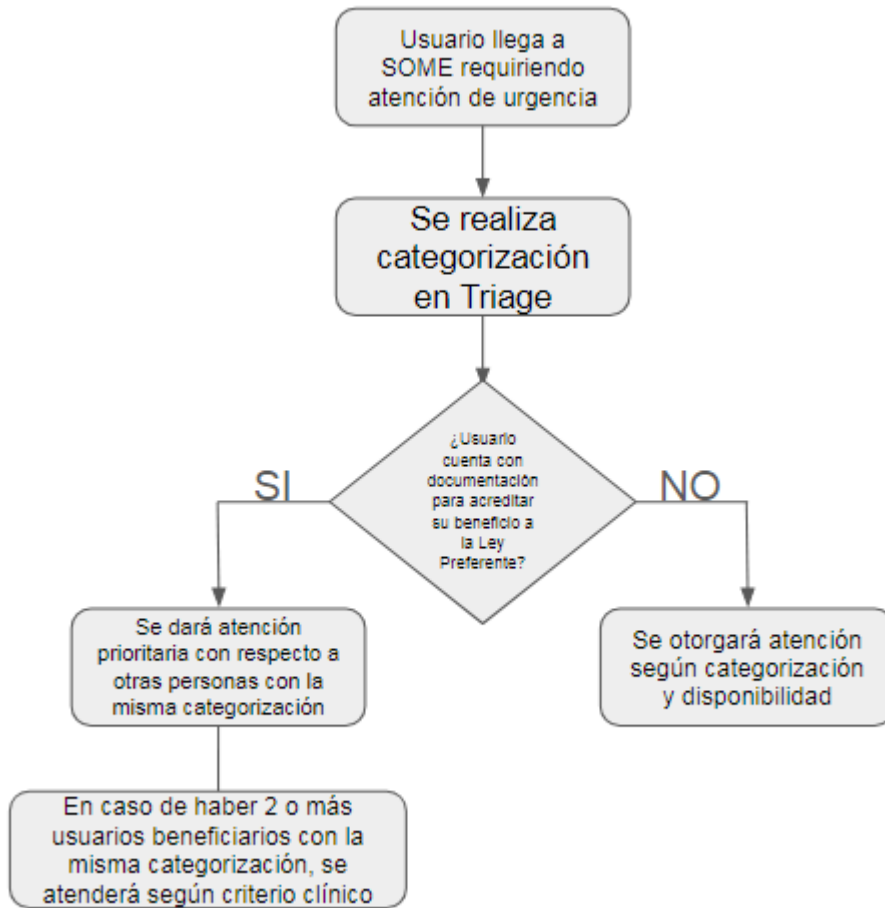
#### Flujograma de toma de horas




ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
E.U Rafael Caceres Riquelme Enfermero Clinico Depto. De Salud CMSJM Diciembre 2023	Nombre Apellido Apellido, y cols. Cargo Establecimiento Mes año	Nombre Apellido Apellido Director(a) Establecimiento Mes año
APROBACIÓN CONSTA MEDIANTE FIRMA Y TIMBRE EN LA PORTADA DEL DOCUMENTO		

	Área de Salud Corporación Municipal de San José de Maipo.	Código	
		Versión	1.0
		Fecha Elaboración	05 de Diciembre de 2023
	Protocolo Ley de Atención Preferente Comunal	Inicio vigencia	
		Fin vigencia	
	Páginas	Página 10 de 15	

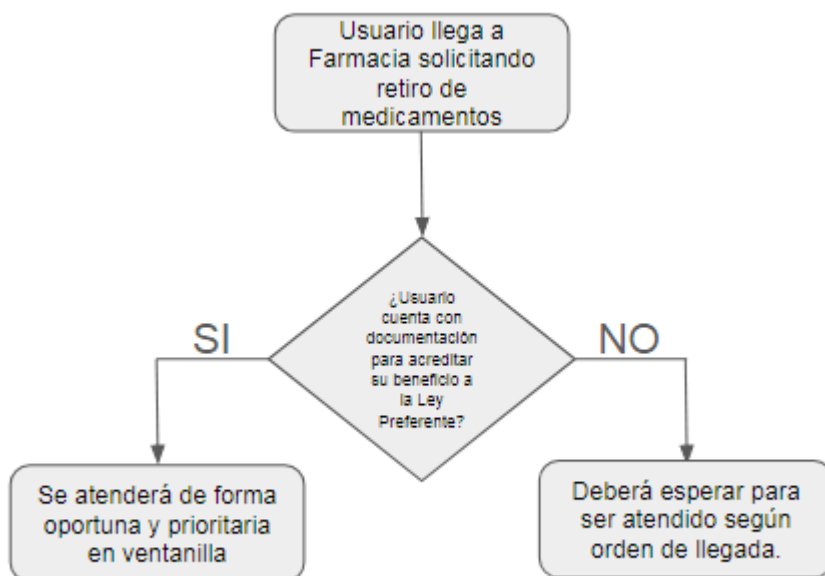
### Flujograma atención de urgencias



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
E.U Rafael Caceres Riquelme Enfermero Clínico Depto. De Salud CMSJM Diciembre 2023	Nombre Apellido Apellido, y cols. Cargo Establecimiento Mes año	Nombre Apellido Apellido Director(a) Establecimiento Mes año
APROBACIÓN CONSTA MEDIANTE FIRMA Y TIMBRE EN LA PORTADA DEL DOCUMENTO		

	Área de Salud Corporación Municipal de San José de Maipo.	Código	
		Versión	1.0
		Fecha Elaboración	05 de Diciembre de 2023
	Protocolo Ley de Atención Preferente Comunal	Inicio vigencia	
		Fin vigencia	
Páginas		Página 11 de 15	

### Flujograma retiro de medicamentos




### 9.- REGISTROS

Cada primer contacto de la persona beneficiaria por la Ley de atención preferencial, se registrará en una planilla excel para tener un catastro y un seguimiento de la misma, para así determinar la cantidad de usuarios beneficiarios con la ley preferente en la comuna de San José de Maipo. Esta planilla se realizará en SOME cuando el usuario acredite su condición preferente.

Además en cada atención el profesional deberá:

- Registrar en ficha clínica RAYEN como atención preferente
- Tipo de beneficiario, ya sea adulto mayor de 60 años, persona con discapacidad (especificando tipo de discapacidad) y/o cuidador.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
E.U Rafael Caceres Riquelme Enfermero Clinico Depto. De Salud CMSJM Diciembre 2023	Nombre Apellido Apellido, y cols. Cargo Establecimiento Mes año	Nombre Apellido Apellido Director(a) Establecimiento Mes año
APROBACIÓN CONSTA MEDIANTE FIRMA Y TIMBRE EN LA PORTADA DEL DOCUMENTO		

	Área de Salud Corporación Municipal de San José de Maipo.	Código	
		Versión	1.0
		Fecha Elaboración	05 de Diciembre de 2023
	Protocolo Ley de Atención Preferente Comunal	Inicio vigencia	
		Fin vigencia	
	Páginas	Página 12 de 15	

Además, se crea una nueva Alerta Administrativa en plataforma web RAYEN, denominando:

- Cuidador, la cual se puede registrar desde el módulo Admisión
- Mayor de 60 años, se puede registrar desde el módulo Admisión inscripción su fecha de nacimiento

## 10.-EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO

Nº de funcionarios que toman en conocimiento el protocolo x 100

Nº Total de funcionarios

Umbral: 100%

Fuente: Ficha física con firma de cada funcionario del Establecimiento

Nº de usuarios beneficiados bajo control x 100

Nº total de usuarios beneficiados del establecimiento

Umbral: 80%

Fuente: Ficha electrónica RAYEN


## 11.- CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	INICIO VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA	PRÓXIMA REVISIÓN
0			

## 12.- ANEXOS

### 12.1.- ANEXO 1 - Carta de derechos y deberes del paciente

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
E.U Rafael Caceres Riquelme Enfermero Clínico Depto. De Salud CMSJM Diciembre 2023	Nombre Apellido Apellido, y cols. Cargo Establecimiento Mes año	Nombre Apellido Apellido Director(a) Establecimiento Mes año
APROBACIÓN CONSTA MEDIANTE FIRMA Y TIMBRE EN LA PORTADA DEL DOCUMENTO		

	Área de Salud Corporación Municipal de San José de Maipo.	Código	
		Versión	1.0
	Protocolo Ley de Atención Preferente Comunal	Fecha Elaboración	05 de Diciembre de 2023
		Inicio vigencia	
		Fin vigencia	
Páginas	Página 13 de 15		

# Exige tus derechos




<p>Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud.</p> 	<p>Recibir un trato digno, respetando su privacidad.</p> 	<p>Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad.</p> 	<p>Recibir una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos.</p> 
<p>Ser informado de los costos de su atención de salud.</p> 	<p>No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso.</p> 	<p>Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención.</p> 	<p>Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria.</p> 
<p>Recibir visitas, compañía y asistencia espiritual.</p> 	<p>Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida.</p> 	<p>A ser incluido en estudios de investigación científica solo si lo autoriza.</p> 	<p>Donde sea pertinente, se cuente con señalética y facilitadores en lengua originaria.</p> 
<p>Que el personal de salud porte una identificación.</p> 	<p>Inscribir el nacimiento de su hijo en el lugar de su residencia.</p> 	<p>Que su médico le entregue un informe de la atención recibida durante su hospitalización.</p> 	<p>Toda persona mayor de 60 años y/o con discapacidad tendrá derecho a Atención Preferente.</p> 

# y cumple tus deberes

<p>Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección.</p> 	<p>Conocer y cumplir el reglamento interno y resguardar su información médica.</p> 	<p>Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto.</p> 	<p>Informarse acerca de los horarios de atención y formas de pago.</p> 	<p>Tratar respetuosamente al personal de salud.</p> 	<p>Informarse acerca de los procedimientos de reclamo.</p> 	<p>Dar prioridad a personas con derecho a Atención Preferente.</p> 
---	--	---	--	--	--	--

TODA PERSONA PODRÁ RECLAMAR SUS DERECHOS ANTE EL CONSULTORIO, HOSPITAL, CLÍNICA O CENTRO MÉDICO PRIVADO QUE LO ATIENDE. SI LA RESPUESTA NO ES SATISFACTORIA PODRÁ RECURRIR A LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD. (Extracto de la Ley N°20,584 de Derechos y Deberes de los Pacientes).

<b>ELABORADO POR</b> E.U Rafael Caceres Riquelme Enfermero Clínico Depto. De Salud CMSJM Diciembre 2023	<b>REVISADO POR</b> Nombre Apellido Apellido, y cols. Cargo Establecimiento Mes año	<b>APROBADO POR</b> Nombre Apellido Apellido Director(a) Establecimiento Mes año
APROBACIÓN CONSTA MEDIANTE FIRMA Y TIMBRE EN LA PORTADA DEL DOCUMENTO		

	Área de Salud Corporación Municipal de San José de Maipo.	Código	
		Versión	1.0
	Protocolo Ley de Atención Preferente Comunal	Fecha Elaboración	05 de Diciembre de 2023
		Inicio vigencia	
		Fin vigencia	
Páginas	Página 14 de 15		

## 12.2.- ANEXO 2 - Afiche 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.



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
E.U Rafael Caceres Riquelme Enfermero Clinico Depto. De Salud CMSJM Diciembre 2023	Nombre Apellido Apellido, y cols. Cargo Establecimiento Mes año	Nombre Apellido Apellido Director(a) Establecimiento Mes año
APROBACIÓN CONSTA MEDIANTE FIRMA Y TIMBRE EN LA PORTADA DEL DOCUMENTO		

	Área de Salud Corporación Municipal de San José de Maipo.	Código	
		Versión	1.0
		Fecha Elaboración	05 de Diciembre de 2023
	Protocolo Ley de Atención Preferente Comunal	Inicio vigencia	
		Fin vigencia	
		Páginas	Página <b>15</b> de <b>15</b>

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
E.U Rafael Caceres Riquelme Enfermero Clinico Depto. De Salud CMSJM Diciembre 2023	Nombre Apellido Apellido, y cols. Cargo Establecimiento Mes año	Nombre Apellido Apellido Director(a) Establecimiento Mes año
<i>APROBACIÓN CONSTA MEDIANTE FIRMA Y TIMBRE EN LA PORTADA DEL DOCUMENTO</i>		