
 San Ramón Vivir Mejor	Protocolo comunal sobre Ley de atención preferente para Personas Mayores de 60 años, Personas con Discapacidad y sus cuidadores/as DEPARTAMENTO DE SALUD	Código:
		DP-2023
		Edición: 1.0
		Vigencia: 5 años

Protocolo comunal sobre Ley de atención preferente para Personas Mayores de 60 años, Personas con Discapacidad y sus cuidadores/as


Departamento de Salud

Elaborado por: Camila Sastre Díaz Gestora técnica en salud intercultural y humanización Departamento de Salud	Revisado por: Daniela Valenzuela Garrido Encargada de calidad y seguridad del paciente Departamento de Salud	Aprobado Por: Carla González Cárdenas Jefa Departamento de Salud
Fecha: diciembre 2023	Fecha: diciembre 2023	Fecha: diciembre 2023
Firma:  	Firma:  	Firma:  

	Protocolo comunal sobre Ley de atención preferente para Personas Mayores de 60 años, Personas con Discapacidad y sus cuidadores/as DEPARTAMENTO DE SALUD	Código: DP-2023
		Edición:1.0
		Vigencia: 5 años

Contenido

1. Introducción.....	3
2. Objetivos.....	5
2.1. Objetivo general:	5
2.2. Objetivos específicos:	5
3. Alcance	6
4. Antecedentes	7
4.1. Población objetivo, requisitos e identificación del beneficiario/a.....	7
4.2. Atención de usuarios presenciales y no presenciales	8
5. Responsable de la ejecución del procedimiento	10
6. Diagrama de flujo	13
7. Definiciones	13
8. Referencia bibliográfica.....	15

	<p align="center">Protocolo comunal sobre Ley de atención preferente para Personas Mayores de 60 años, Personas con Discapacidad y sus cuidadores/as</p> <p align="center">DEPARTAMENTO DE SALUD</p>	Código: DP-2023
		Edición: 1.0
		Vigencia: 5 años

1. Introducción


El presente protocolo tiene como objetivo implementar y asegurar a nivel comunal el derecho a atención preferente a personas mayores de 60 años, personas en situación de discapacidad y a personas cuidadores y cuidadoras.

El 22 de julio de 2019 se promulgó la Ley n° 21.168, que modificaba la Ley n° 20.584 sobre los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud. Esta Ley creó el derecho a atención preferente para personas mayores de 60 años y para toda persona en situación de discapacidad. La Ley tuvo una nueva modificación en octubre de 2021, a través de la Ley n° 21.380, que incorporaba a los cuidadores y cuidadoras al derecho a una atención preferente en salud.

La Ley busca protocolizar la atención preferencial y oportuna, y no quedando al arbitrio y buena voluntad de las personas, estandarizando el tránsito de nuestros usuarios a través de la red de salud con énfasis en el buen trato.

La Ley, al igual que el protocolo, responde al envejecimiento de nuestra población, así como también a la frecuencia en que asisten estos usuarios/as a los Centros de Salud, al igual que las personas en situación de discapacidad. En el caso de los y las cuidadores y cuidadoras, el trabajo de cuidado que realizan disminuye sus tiempos disponibles para acceder a servicios de salud oportuna.

La Ley plantea una atención preferencial y oportuna en las áreas de consulta de salud, prescripción y entrega de fármacos, exámenes y

	Protocolo comunal sobre Ley de atención preferente para Personas Mayores de 60 años, Personas con Discapacidad y sus cuidadores/as DEPARTAMENTO DE SALUD	Código:
		DP-2023
		Edición: 1.0
		Vigencia: 5 años

procedimientos más complejos, en los Centros de Salud y red de urgencia comunal.

Nuestra comuna tiene un total de 82.560 usuarios y usuarias inscritas en los Centros de Salud. De ese universo, 17.529 usuarios y usuarias tienen más de 60 años, representando 21,2% de la población.

TOTAL COMUNAL	Población entre 60 a 64 años	Población entre 65 a 69 años	Población entre 70 a 74 años	Población entre 75 a 79 años	Población entre 80 a más años
Hombre	2.332	1.650	1.266	1.165	1.461
Mujer	2.271	1.808	1.670	1.638	2.268
Total	4.603	3.458	2.936	2.803	3.729


Información comunal. Elaboración propia.

La distribución de esta población en los Centros de Salud de la comuna es la siguiente:

TOTAL COMUNAL	CSFAM La Bandera	% CESFAM La Bandera	CESFAM G. Mistral	% CESFAM G. Mistral	CESFAM S. Allende + CECOSF Ñuñoa	% CESFAM S. Allende + CECOSF Ñuñoa
Hombre	1.947	11,1%	2.986	17%	2.943	16,7%
Mujer	2.594	14,7%	3.276	18,6%	3.785	21,5%
Total	4.541	25,9%	6.262	35,7%	6.728	38,3%

Información comunal. Elaboración propia

Con respecto a la población en situación de discapacidad, a nivel comunal hay 1.232 personas, que representan el 1,49% del total de población inscrita y activa en nuestros Centros de Salud. Del total, esta población 467 son hombres y 765 mujeres. Finalmente, la distribución de esta población en los Centros de Salud de la comuna es la siguiente:

 San Ramón Vivir Mejor	Protocolo comunal sobre Ley de atención preferente para Personas Mayores de 60 años, Personas con Discapacidad y sus cuidadores/as DEPARTAMENTO DE SALUD	Código: DP-2023
		Edición: 1.0
		Vigencia: 5 años

TOTAL COMUNAL	CESFAM La Bandera	% CESFAM La Bandera	CESFAM Gabriela Mistral	% CESFAM Gabriela Mistral	CESFAM Salvador Allende	% CESFAM Salvador Allende	CECOSF Modelo	% CECOSF Modelo
Hombre	154	12,5%	215	17,4%	36	2,9%	62	5%
Mujer	294	23,8%	345	28%	46	3,7%	80	6,4%
Total	448	36,3%	560	45,4%	82	6,6%	142	11,5%

Información comunal. Elaboración propia

Respecto a la cantidad de cuidadores/as, en los Centros de Salud hay inscritos 255 personas. Ellos son cuidadores/as de usuarios/as con dependencia severa. Estos cuidadores/as se distribuyen de la siguiente manera en nuestros Centros de Salud:

TOTAL COMUNAL	CESFAM La Bandera	CESFAM Gabriela Mistral	CESFAM Salvador Allende	CECOSF Modelo
Total	86	53	90	26

Información comunal. Elaboración propia


No obstante, según la información de la Oficina de Discapacidad, existen 710 personas inscritas, a nivel comunal, como cuidadores/as.

2. Objetivos

2.1. Objetivo general:

- Asegurar a nivel comunal la implementación del derecho a atención preferente a personas mayores de 60 años, personas en situación de discapacidad y a personas cuidadores/as.

2.2. Objetivos específicos:


	Protocolo comunal sobre Ley de atención preferente para Personas Mayores de 60 años, Personas con Discapacidad y sus cuidadores/as DEPARTAMENTO DE SALUD	Código: DP-2023
		Edición: 1.0
		Vigencia: 5 años

- Estandarizar, a nivel comunal, la atención preferencial y oportuna de los/as usuarios/as mayores de 60 años, personas en situación de discapacidad y cuidadores/as, generando un marco común de acción.
- Incorporar diversas acciones en las Unidades de los Centros de Salud y de la Red Comunal de Salud, para resguardar la implementación de la Ley Preferente en Salud.

3. Alcance

Le Ley preferente busca establecer una atención preferencial y oportuna en consulta de salud, prescripción y entrega de fármacos y exámenes y procedimientos más complejos para personas mayores, con discapacidad y cuidadores/as. Para dar cumplimiento, los siguientes encargados/as deben asegurar en la implementación del protocolo en sus áreas a cargo:

- Director(a) del Departamento de Salud
- Directores de Centros de Salud Familiar de la comuna
- Subdirector/a Técnica de Centros de Salud de la comuna
- Subdirector/a Administrativa de Centros de Salud de la comuna
- Director/a Servicio de Atención de Primaria de Urgencia de Alta Resolutividad (SAR)
- Director/a Servicios de Atención Primaria de Urgencia (SAPU)
- Gestor/a Técnico Red de Urgencia
- Encargado/a de Farmacia de Centro de Salud
- Jefe/a de SOME del Centro de Salud
- Jefe/a SOME de sector de los Centros de Salud
- Encargado/a de toma de muestra de los Centros de Salud
- Funcionarios de los Centros de Salud Familiar de la comuna

	Protocolo comunal sobre Ley de atención preferente para Personas Mayores de 60 años, Personas con Discapacidad y sus cuidadores/as DEPARTAMENTO DE SALUD	Código: DP-2023
		Edición: 1.0
		Vigencia: 5 años

- Gestor/a Técnica de Calidad y Seguridad del Paciente del Departamento de Salud.
- Gestor/a Técnica de Humanización de la Atención del Departamento de Salud
- Gestor/a Técnica ley preferente del Departamento de Salud.

4. Antecedentes


4.1. Población objetivo, requisitos e identificación del beneficiario/a

La población objetivo, a la cual responde el presente procedimiento, corresponde a la siguiente:

- ❖ Personas mayores de 60 años:
 - a) En primer contacto con carnet de identidad o documento emitido por autoridad que demuestre fehacientemente la identidad y edad del beneficiario/a.
 - b) Dato registrado en ficha clínica¹.
- ❖ Personas mayores en condiciones de discapacidad:
 - a) El usuario/a deberá presentar credencial o certificado de discapacidad vigente, al momento de ingresar a centros de salud de Atención Primaria de Salud.
 - b) Identificar en la ficha electrónica la condición de discapacidad².

¹ En caso de no estar registrado el dato en ficha clínica y que el/la usuario/a porte documentación que acredite su edad, se solicita ingresarlo.

² En caso de no estar registrada la condición de discapacidad en la ficha clínica y que el/la usuaria porte documentación que acredite su condición, se solicita ingresarlo.

	Protocolo comunal sobre Ley de atención preferente para Personas Mayores de 60 años, Personas con Discapacidad y sus cuidadores/as DEPARTAMENTO DE SALUD	Código:
		DP-2023
		Edición:1.0
		Vigencia: 5 años

- ❖ Cuidadores/as de usuarios/as:
 - a) El usuario deberá presentar credencial vigente.

4.2. Atención de usuarios presenciales y no presenciales

A continuación se describirán los mecanismos para dar cumplimiento a la atención preferente para usuarios/as mayores de 60 años, en situación de discapacidad y cuidadores/as.


I. Consulta de salud en APS

Entrega de número para la solicitud de día y hora de atención:

- 1) En el caso de asignación de horas para atención presencial, cada Centro de Salud protegerá, por sector, un porcentaje de horas de morbilidad, controles y horas de las diferentes prestaciones de lunes a viernes.
- 2) En caso de asignación de horas de atención vía telefónica, al igual que en la asignación de horas presenciales, se protegerá un porcentaje de horas de morbilidad, controles y horas de las diferentes prestaciones, de lunes a viernes. La condición del usuario/ será constatada cuando se presente en el Centro de Salud.
- 3) En el caso de las horas de morbilidad, sean asignadas presencial o vía telefónica, si no son reservadas antes de mediodía, éstas serán liberadas para atención general.

En la asignación prioritaria para la consulta de salud de urgencia:

- 1) En los casos en que el/la usuario/a requiera atención de emergencia o urgencia, y al aplicarse el sistema de categorización establecido, el/la usuario/a se le asigne una categoría que implica riesgo vital o secuela funcional, primará el criterio clínico para la priorización de los pacientes. Por tanto, no se aplicará la preferencia por edad, por situación de discapacidad o calidad de cuidador/a.

	Protocolo comunal sobre Ley de atención preferente para Personas Mayores de 60 años, Personas con Discapacidad y sus cuidadores/as DEPARTAMENTO DE SALUD	Código: DP-2023
		Edición: 1.0
		Vigencia: 5 años

- 2) En caso en que el/la usuario/a requiera atención de emergencia o urgencia, y al aplicarse de categorización establecida, el/la usuaria ~~no~~ se le asigna una categoría implica riesgo vital o secuela funcional grave, será considerado de forma preferente dentro de la categoría de riesgo que calificó según la evaluación clínica.

Generar una interconsulta priorizada:

- 1) El/la médico, al generar la interconsulta, en el formulario de solicitud debe señalar que es de prioridad alta y en observación señalar que la priorización se debe a la ley de atención preferente.

II. Toma de exámenes de sangre o procedimientos

- 1) Tomando en consideración las indicaciones médicas, proteger un porcentaje de horas de exámenes de sangre y procedimientos, para así resguardar la atención de forma preferente a usuarios/as mayores de 60 años, en situación de discapacidad y cuidadores/as, presentando la acreditación que constata su calidad.


III. Prescripción y dispensación de medicamentos

Prescripción de medicamentos:

- 1) Se deberá priorizar la emisión y gestión de recetas médicas a usuarios mayores de 60 años, en situación de discapacidad y cuidadores/as.

Dispensación de medicamentos:

- 1) Se deberá atender de forma preferente a usuarios mayores de 60 años, en situación de discapacidad y cuidadores/as.

	<p align="center">Protocolo comunal sobre Ley de atención preferente para Personas Mayores de 60 años, Personas con Discapacidad y sus cuidadores/as</p> <p align="center">DEPARTAMENTO DE SALUD</p>	Código:
		DP-2023
		Edición: 1.0
		Vigencia: 5 años


- 2) El/la usuario/a beneficiado presentará su acreditación que constante su calidad al funcionario/a de farmacia.
- 3) Con respecto a usuarios/as en dependencia severa o discapacidad severa, los Centros de Salud deberán apuntar a entregar los medicamentos a domicilio.

IV. Buen trato


La atención preferencial que este protocolo estandariza es parte del enfoque de derecho que debe permear la atención primaria en salud. Debe evidenciarse en la relación entre usuario/a, funcionarios, administrativos y profesionales de la salud. Es fundamental que en las fichas clínicas de cada usuario/a se encuentre la información actualizada, donde se observe las condiciones de salud. Mantener la información actualizada en los registros de SOME es deber de cada usuario/a.

5. Responsable de la ejecución del procedimiento


Director/a Departamento de Salud	Encargado de aprobar protocolo de atención preferente
Director/a Centros de Salud	Implementar protocolo en los Centros de Salud
Subdirector/a Técnica de Centros de Salud	Implementar y asegurar el resguardo de la atención preferencial en los Centros de Salud
Subdirector/a Administrativa Centros de Salud	Implementar y asegurar el resguardo de la atención preferencial en los Centros de Salud
Director/a Servicios de Atención Primaria de	Implementar y asegurar el resguardo de la atención preferencial en la red de urgencia

	Protocolo comunal sobre Ley de atención preferente para Personas Mayores de 60 años, Personas con Discapacidad y sus cuidadores/as DEPARTAMENTO DE SALUD	Código:
		DP-2023
		Edición: 1.0
		Vigencia: 5 años

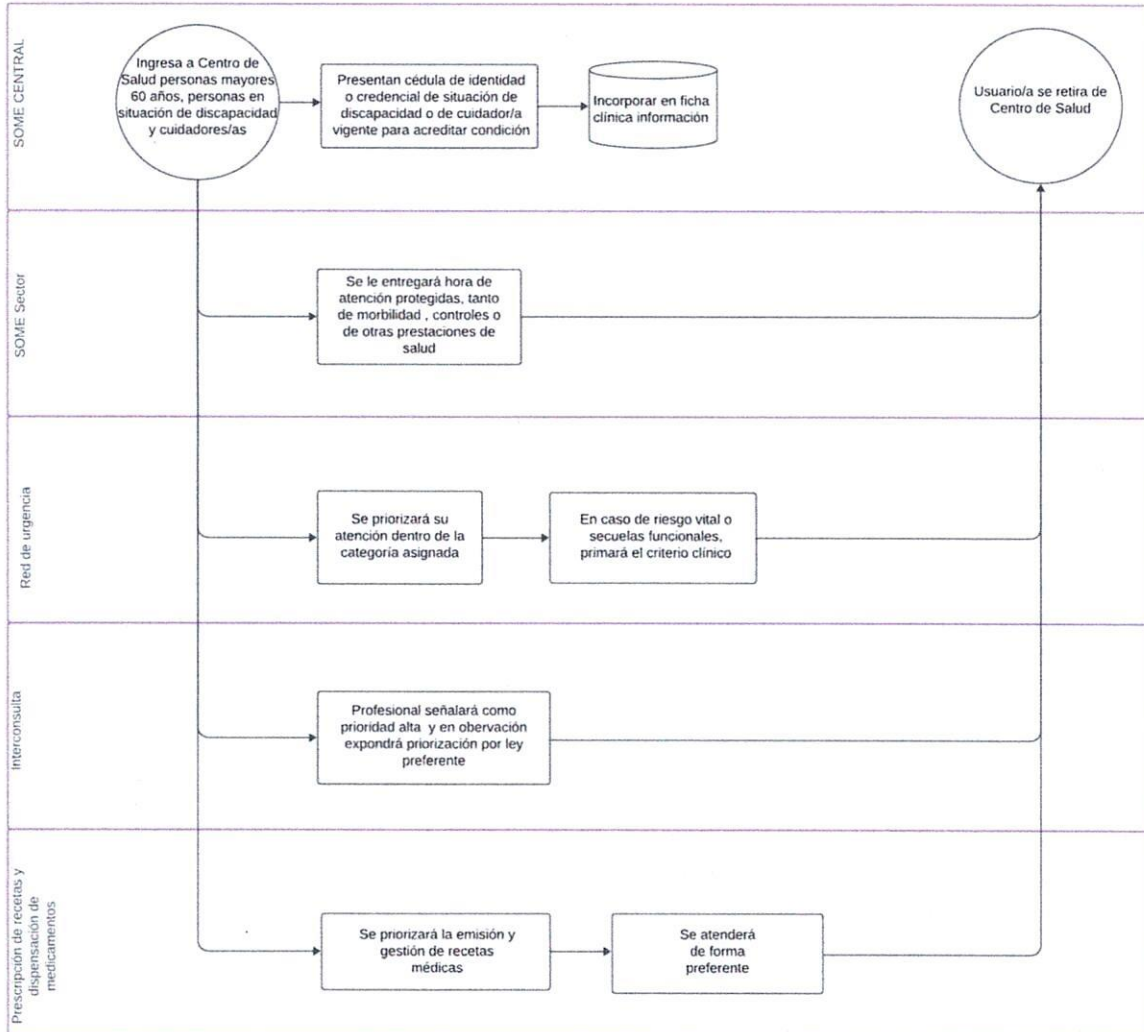
Urgencia de Alta Resolutividad (SAR)	comunal
Director/a Servicios de Atención Primaria de Urgencia (SAPU)	Implementar y asegurar el resguardo de la atención preferencial en la red de urgencia comunal
Gestor/a Técnico Red de Urgencia	Apoyar la implementación y resguardo de atención preferencial en la red de urgencia
Encargado/a Farmacia de Centro de Salud	Implementar y asegurar el resguardo de la atención preferencial en la dispensación de medicamentos
Jefe/a SOME Central	Implementar y asegurar el resguardo de la atención preferencial en la asignación de horas médicas
Jefe/a SOME sector	Implementar y asegurar el resguardo de la atención preferencial en la asignación de horas médicas
Encargado/a de toma de muestras de Centros de Salud	Asegurar el resguardo de la atención preferencial en exámenes
Funcionarios/as Centros de Salud	Asegurar la implementación de la atención preferencial
Gestor/a Técnica de Humanización de la	Asegurar la implementación de la atención preferencial para personas mayores de 60 años, personas en situación de discapacidad y

	Protocolo comunal sobre Ley de atención preferente para Personas Mayores de 60 años, Personas con Discapacidad y sus cuidadores/as DEPARTAMENTO DE SALUD	Código: DP-2023
		Edición:1.0
		Vigencia: 5 años

Atención	cuidadores/as
Gestor/a Técnica Ley preferente	<p>Asegurar la implementación de la atención preferencial para personas mayores de 60 años, personas en situación de discapacidad y cuidadores/as</p> <p>Mantener actualizado protocolo de Ley preferente de atención en Salud</p> <p>Difusión del protocolo de Ley preferente de atención en Salud.</p>
Gestor/a Técnica de Calidad y Seguridad del Paciente	Asegurar la actualización del protocolo de Ley preferente de atención en Salud en plazos establecidos.


 <p>San Ramón Vivir Mejor</p>	<p align="center">Protocolo comunal sobre Ley de atención preferente para Personas Mayores de 60 años, Personas con Discapacidad y sus cuidadores/as</p> <p align="center">DEPARTAMENTO DE SALUD</p>	Código:
		DP-2023
		Edición: 1.0
		Vigencia: 5 años

6. Diagrama de flujo



7. Definiciones

Atención preferente: Hace referencia a la prioridad de atención que se debe tener con las personas mayores de 60 años, personas en situación de discapacidad y sus cuidadores/as.

	<p align="center">Protocolo comunal sobre Ley de atención preferente para Personas Mayores de 60 años, Personas con Discapacidad y sus cuidadores/as</p> <p align="center">DEPARTAMENTO DE SALUD</p>	Código: DP-2023
		Edición: 1.0
		Vigencia: 5 años

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.

Cuidador/a: 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. Fuente: Manual sobre la Ley n° 20.422


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.

Discapacidad: Según la 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.

Dispensación de medicamentos: Es la 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.

Exámenes: Son aquellos elementos que complementan el proceso de atención del beneficio y que puedan consistir en un procedimiento clínico, prueba de laboratorio o de imagenología; permitiendo al profesional de salud que lo evalúa o evaluará, la confirmación o descarte de una hipótesis diagnóstica.

Interconsulta: La interconsulta es el documento de derivación entre establecimientos de la Red, cuya finalidad es oficializar la derivación de un

	Protocolo comunal sobre Ley de atención preferente para Personas Mayores de 60 años, Personas con Discapacidad y sus cuidadores/as DEPARTAMENTO DE SALUD	Código: DP-2023
		Edición:1.0
		Vigencia: 5 años

usuario para evaluación diagnóstica o terapéutica. Es el documento trazador para el proceso de referencia y contrarreferencia.

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.

Mencionar también que la Convención Interamericana sobre Derechos Humanos de las Personas Mayores define en su artículo 2° como "Persona mayor" a aquella de sesenta años o más, salvo que la ley interna determine una edad base menor o mayor, siempre que ésta no sea superior a los sesenta y cinco años.

Registro Nacional de Discapacidad (RND): Es un registro administrativo dependiente del Servicio de Registro Civil e Identificación, que de contar con la información de todas o la mayoría de las personas con discapacidad.

Trato Digno: Son todas aquellas actitudes y acciones que involucran el respeto a las personas por el hecho de ser personas, importando sólo esa condición para reconocer su dignidad. El Trato Digno en salud va más allá de la calidad de la relación interpersonal, sino que incluye todas las interacciones presenciales y a distancia que ocurren entre usuarios/as y funcionarios/as.

El Trato Digno implica respetar los Derechos Humanos y, por lo tanto no realizar acciones discriminatorias vinculadas a convicciones y decisiones personales, o a condiciones socioculturales, de género, étnicas, situación de migración o de otro tipo.

8. Referencia bibliográfica

- Ley N° 20.422 que Establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de las Personas con Discapacidad, promulgado el 03 de febrero 2010
- Ley N° 21.380 que Reconoce a los cuidadores o cuidadoras el derecho a la atención preferente en el ámbito de la salud, promulgado el 12 octubre 2021