	PROTOCOLO LEY DE ATENCIÓN PREFERENTE PARA PERSONAS MAYORES DE 60 AÑOS, PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y SUS CUIDADORES/AS			
	Código	PTC- Centro de Atención Integral al Funcionario	Versión	1.0
	Fecha de elaboración	Diciembre 2023		
	Fecha próxima revisión	Diciembre 2026		

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

**Centro de Atención Integral al Funcionario
“CAIF”**




Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente

2023

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>

	PROTOCOLO LEY DE ATENCIÓN PREFERENTE PARA PERSONAS MAYORES DE 60 AÑOS, PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y SUS CUIDADORES/AS			
	Código	PTC - Centro de Atención Integral al Funcionario	Versión	1.0
	Fecha de elaboración	Diciembre 2023		
	Fecha próxima revisión	Diciembre 2026		

**Protocolo Ley de Atención Preferente para
 Personas Mayores de 60 años, Personas con
 Discapacidad y sus cuidadores/as**

	<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Aprobado por</i>
NOMBRE CARGO Y FIRMA	Laura Meriño Hernandez Enfermera CAIF	Hilda Ithurralde Ruiz Jefatura CAIF 	Juan Torres Flores Director SSMSO (S) 
	Maria Barraza Abdo Enfermera CAIF 	Jenny Velasco Peñafiel Departamento de Procesos y Gestión Clínica Hospitalaria	
Fecha	Diciembre 2023		

CONTENIDO

1. Introducción	4
2. Objetivos	5
3. Alcances.....	5
4. Antecedentes	6
4.1. Población Objetivo, Requisitos e Identificación del beneficiario/a	6
4.2. Mecanismos de atención de usuarios Preferentes por Área	8
5. Responsables de la ejecución del protocolo.....	10
6. Flujograma de Ley de Atención Preferente para Personas Mayores de 60 años, Personas con Discapacidad y sus cuidadores/as.	11
7. Definiciones	12
8. Referencia bibliográfica	13
9. Anexos	14

1. Introducción

Al Ministerio de Salud le compete ejercer la función de 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.

Para dar cumplimiento el 27 de julio de 2019 se publicó la ley N°21.168 que modifica la ley N°20.584, a fin de crear el Derecho a la Atención Preferente, para personas mayores y con discapacidad. Para facilitar la operatividad de su contenido, el 22 de julio de 2020 entra en vigencia el reglamento de dicha ley que establece la forma en que se aplicará la atención preferente en cada establecimiento de salud. Sumándose con fecha 9 nov 2022 el decreto 50 del Ministerio de Salud, que modifica decreto supremo N°2 del MINSAL, que aprueba Reglamento que regula el Derecho a la Atención Preferente

Por lo tanto, el presente protocolo tiene como finalidad describir el procedimiento para hacer efectivo el derecho a la atención preferente, dispuesto en el artículo 5° bis de la ley N°20.584, donde son sujetos de atención preferente y oportuna: - Toda persona mayor de 60 años. - Toda persona con discapacidad, - todo cuidador temporal o permanente para la realización de las actividades diarias a personas con discapacidad o dependencia, de acuerdo con lo establecido en el artículo 5 de la ley N° 20.422. Se entenderá por atención preferente y oportuna, la aplicación de las acciones y medidas que aseguren el derecho de las personas a recibir un trato digno y respetuoso en todo momento y en cualquier circunstancia, disminuyendo sus tiempos de espera.

En CAIF el año 2022 un 6,8% (2286) de las atenciones agendadas corresponden a personas mayores de 60 años correspondiendo a 1274 funcionarios, de los cuales 1179 corresponden a funcionarios CASR con un total de 2182 consultas y de la DSS se atendieron 95 funcionarios mayores de 60 años utilizando un total de 104 consultas (Ver anexo 1: Atención CAIF en población mayor de 60 años)

Por lo tanto y según indica la ley mencionada, CAIF del Servicio de Salud Metropolitano Sur -Oriente busca entregar una atención en salud de acuerdo a las necesidades de nuestra población usuaria y define mediante este protocolo las acciones de prioridad de atenciones de salud a este grupo preferente.

2. Objetivos

Objetivo General

Facilitar el acceso de forma preferente a los servicios que entrega el (CAIF) Centro de atención Integral al funcionario, para toda persona mayor de 60 años, toda persona en situación de discapacidad, y todo cuidador o cuidadora, para dar cumplimiento a la ley.

Objetivos Específicos:

- 1.-Generar un registro de los beneficiarios que acceden a la atención preferente
- 2.-Definir la capacidad y brecha que posee CAIF para dar respuesta a las dimensiones aplicables a la ley de atención preferente para este centro.
- 3.-Estandarizar mecanismos para la atención preferente de consultas, entrega fármacos y exámenes en el marco de la ejecución de la ley preferente.

3. Alcances

El presente protocolo está orientado a:

- 1.- Todo el equipo de CAIF, en especial a los profesionales y técnicos que estarán encargados de la recepción del usuario y posterior agendamiento de las especialidades definidas en la cartera de servicios de la unidad.
- 2.-Beneficiarios de la ley de atención preferente

4. Antecedentes

4.1. Población Objetivo, Requisitos e Identificación del beneficiario/a

La población objetivo corresponde a funcionarios del SSMSO que se atienden en CAIF y cumplen con lo señalado en la Ley de Atención Preferencial, existiendo requisitos para su inclusión e identificación:

➤ **Personas mayores de 60 años:**

“Toda persona mayor de 60 años que cuente con cédula de identidad/pasaporte o cualquier otro documento emanado de autoridad competente que acredite fehacientemente la identidad y edad del beneficiario”.

Para mayor información, revisar anexo N°2: Afiche Ley de Atención Preferente a personas mayores de 60 años y más y/o personas con discapacidad.

➤ **Personas con discapacidad:**

El usuario deberá presentar credencial o certificado de discapacidad vigente, al momento de solicitar atención en CAIF del SSMSO

“Toda persona con discapacidad que cuente con credencial o certificado de discapacidad vigente, emitido por el Servicio de Registro Civil e Identificación”.

Se visualiza el certificado en Anexo 3: Nuevo formato de credencial de discapacidad.

➤ **Cuidadores/as de usuarios:**

El usuario deberá presentar credencial vigente.

Toda persona cuidadora o cuidador que cuente con certificado, emitido por los programas, unidades o centros que se enlistan a continuación:

- a) 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 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).

b) Documento emitido por el Establecimiento de Larga Estadía para Adultos Mayores (ELEAM) 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, conforme a lo dispuesto en la letra b) del artículo 56 de la ley N° 20.422. <https://www.suseso.cl/612/w3-propertyvalue-129431.html#:~:text=Art%C3%ADculo%2056.,asistencia%20a%20personas%20con%20discapacidad.>

d) 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. :<https://www.suseso.cl/612/w3-propertyvalue-129163.html#:~:text=Art%C3%ADculo%205%C2%BA.,por%20el%20Ministro%20de%20Hacienda.>

e) 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, señalado en el inciso segundo y tercero precedente, de quien se encuentra a su cuidado.

Los documentos señalados en los literales **a), b), c) y d)** no podrán tener una **vigencia superior a un año** contado desde la fecha de emisión.

La declaración del literal **e)** tendrá una **vigencia de seis meses** contando desde la fecha de emisión

Para mayor información, revisar anexo N°4: Afiche Cuidador/a SEREMI – RM y Anexo N°5: Afiche Ley de Atención Preferente SEREMI – RM

4.2. Mecanismos de atención de usuarios Preferentes por Área

I. Consulta de salud

Caif realiza a este grupo preferente atención médicas y no médicas de carácter preventivo, aguda y crónica,

1.-En la atención preventiva, aguda y crónica

Para el proceso de agendamiento de atenciones por la ley preferente se realiza el proceso de admisión en recepción de CAIF por personal administrativo clasificando según:

- Tipo de prestación solicitada (médica o no medica)
- Aplica o no aplica atención preferente

Administrativo agenda la hora de atención en el momento de la solicitud

- El administrativo realiza contacto telefónico el día anterior para recordar al usuario su hora de atención.

2.- En la atención solicitada por interconsulta

CAIF recibe interconsultas de origen interno y externo desde otras unidades

- Se otorga preferencia de agendamiento a las personas que cumplan con los requisitos establecidos en la ley de atención preferente
- El administrativo realiza contacto telefónico el día anterior para recordar al usuario su hora de atención.

3.- Próximas sesiones

Si un usuario requiere continuar con un tratamiento continuo con mayor número de sesiones según su diagnóstico

- Al finalizar la atención del paciente preferencial con cada profesional medico y/o no médico, si el paciente requiere controles posteriores, se procede a agendar de inmediato la hora para el próximo control.
- El administrativo realiza contacto telefónico el día anterior para recordar al usuario su hora de atención.

4.- Emisión de interconsultas desde CAIF

Caif emite interconsultas a las distintas especialidades del Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río a través de sistema Pulso que son agendadas según protocolos de ese establecimiento.

II. Toma de exámenes

La toma de los exámenes de laboratorio se realiza en dependencias de CAIF, los cuales son trasladados posteriormente a laboratorio del Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río.

a) Laboratorio:

Si acude en forma espontanea y presenta las condiciones para la toma de exámenes, pueden ser tomados inmediatamente en horario de 8:00 a 10:00 horas

En el caso de tomar hora previamente, se agenda dentro de las 24 horas siguientes según disponibilidad de cupos

b) Imagenología

Si requiere exámenes de imagenología, se entrega la orden al paciente y debe gestionarla directamente a Unidad de Imagenología del Complejo Asistencial Dr. Sotero del Rio

- Funcionario de toma de muestras prioriza la atención al usuario que cumple con los requisitos de ley de atención preferente al recibir órdenes de exámenes
- El agendamiento para la toma de muestra de los exámenes solicitados en la atención médica, se realiza posterior a la evaluación por los profesionales médico y no médico.

III. Prescripción y dispensación de medicamentos

Caif posee un Botiquín que permite entregar los fármacos prescritos en la atención médica, que funciona en horario de 8:00 a 17:00 horas, donde el usuario retira los fármacos forma inmediata post atención medica

- Funcionario de Botiquín CAIF (farmacia) prioriza en la atención a este grupo beneficiario al recibir receta medica
- Funcionario de CAIF entrega fármacos prescritos.

IV. Buen trato

En todo momento de la atención, los beneficiados recibirán 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. El protocolo de atención preferencial al usuario/a en la red pública se encuentra en Anexo 6: Protocolo de atención presencial de buen trato y en derechos y deberes visualizados en Anexo 7: Afiche de Ley derecho de atención preferente para personas mayores y personas con discapacidad.

V. Registros

Cada atención otorgada en CAIF, queda registrada en:

- Sistema gestión de la demanda
- Ficha clínica del paciente (PULSO)
- Programa Proactive: sistema de agendamiento y registro de toma de exámenes de laboratorio
- Programa de Bodega externa, registra la entrega de fármacos prescrito.

5. Responsables de la ejecución del protocolo

Los responsables de la ejecución del protocolo son.

Jefatura de CAIF: Vela por la difusión, implementación y cumplimiento del protocolo para dar cumplimiento a la ley de atención preferente

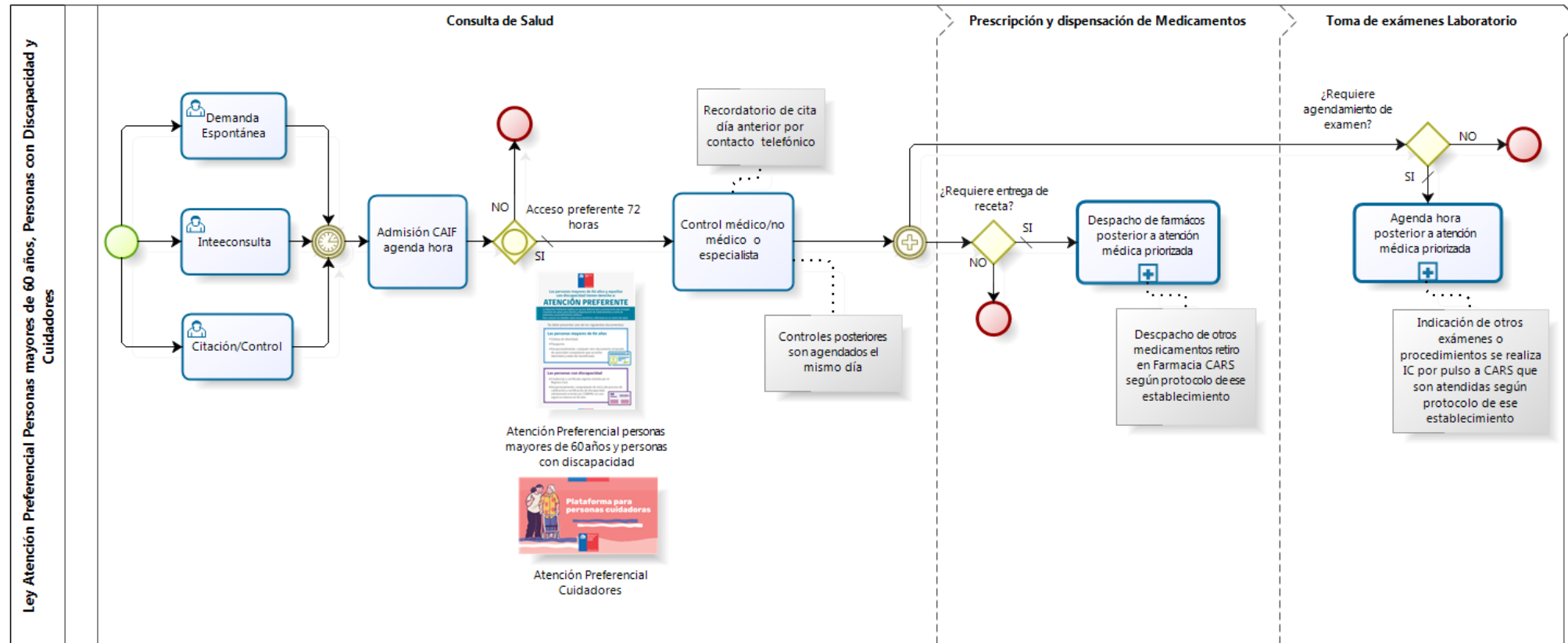
Administrativo: realiza atención preferencial para este grupo etario, prioriza la atención preferencial

Técnico paramédico: prioriza la atención a este grupo preferencial en la toma de muestra, Botiquín CAIF y atención diaria

Profesionales médicos Otorga atención preferencial a usuarios que presenten algún criterio establecido por la ley con el objetivo final de facilitar su atención en salud según dicta el protocolo.

Profesionales no médicos: Otorga atención preferencial a usuarios que presenten algún criterio establecido por la ley con el objetivo final de facilitar su atención en salud según dicta el protocolo.

6. Flujograma de Ley de Atención Preferente para Personas Mayores de 60 años, Personas con Discapacidad y sus cuidadores/as.



7. Definiciones

Atención preferente: hace referencia a la prioridad de atención que se debe tener con los mayores de 60 años, discapacitados y sus cuidadores.

Botiquín CAIF Espacio de entrega de fármacos a los pacientes dentro de CAIF

CAIF: Centro de atención integral al funcionario

CASR: Complejo Asistencial Dr. Sotero del Rio

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.

Fuente: Manual sobre la Ley N°20.422

<file:///C:/Users/jenny.velasco/Downloads/Manual%20de%20la%20Ley%2020.422.pdf>

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 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

DSS: Dirección del Servicio de Salud

Mi.caif: Plataforma para solicitar atención médica para funcionarios.

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

Pulso: sistema informático de registro clínico de atención en salud

Sistema gestión de la demanda: sistema informático que permite agendar consultas de atención en salud de profesionales y procedimientos

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.

8. Referencia bibliográfica


- Instituto Nacional De Estadística. (2022). *Envejecimiento en Chile: evolución, características de las personas mayores y desafíos demográficos para la población* (Documento de Trabajo). INE. <https://www.ine.gob.cl/inicio/documentos-de-trabajo/documento/envejecimiento-en-chile-evolucion-caracteristicas-de-las-personas-mayores-y-desafios-demograficos-para-la-poblacion>
- MODIFICA DECRETO SUPREMO Nº 2, DE 2020, DEL MINISTERIO DE SALUD, QUE APRUEBA REGLAMENTO QUE REGULA EL DERECHO A LA ATENCIÓN PREFERENTE DISPUESTO EN LA LEY Nº 20.584, Decreto n.º 50 (2022, 9 de noviembre) (Chile). *Diario Oficial*, (43396). <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1184034>
- Departamento de Epidemiología. División de Planificación Sanitaria. (2021). *Encuesta Nacional de Salud 2016-2017. Funcionamiento y Discapacidad* (Informe).
- MINSAL. https://doi.org/chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://epi.minsal.cl/wp-content/uploads/2021/12/Informe-Discapacidad-ENS-2016-17_final.pdf
- Departamento de Procesos Clínicos y Gestión Hospitalaria. Subdirección de Gestión Asistencial. (2023). *Manual. Metodología de Trabajo para Construcción de Protocolos "Ley de atención preferente para personas mayores de 60 años, con discapacidad y sus cuidadores/as"*. MINSAL.
- ESTABLECE NORMAS SOBRE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES E INCLUSIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD, Ley n.º 20422 (2010, 10 de febrero) (Chile). *Diario Oficial*, (39583). <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1010903>
- MODIFICA LA LEY Nº 20.584, A FIN DE CREAR EL DERECHO A LA ATENCIÓN PREFERENTE, Ley n.º 21168 (2019, 27 de julio) (Chile). *Diario Oficial*, (42414). <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1134300>

9. Anexos

Anexo 1. Atención CAIF en población mayor de 60 años.

Atenciones CAIF en funcionarios mayores de 60 años 2022							
	CASR		Total, CASR	DSS		Total, DSS	Total, general
	F	M		F	M		
Acupuntura	93	21	114	15	2	17	131
Enfermera	173	79	252	6	1	7	259
Kinesiólogo	143	83	226	3	3	6	232
Matrona	76	1	77	2		2	79
Médico	694	352	1046	44	8	52	1098
Nutricionista	48	25	73	2		2	75
Psicólogo	148	83	231	6		6	237
Psiquiatra	114	49	163	8	4	12	175
Total, general	1489	693	2182	86	18	104	2286

Anexo 2. Afiche de atención preferente a personas mayores de 60 años y más y/o personas con discapacidad.



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.





Granmoun ki aje yo, de 60 ane ak plis oswa sila yo ki andikape genyen dwa a:

ATANSYON PREFERANSYÈL

Atansyon preferansyèl la enplike yon aksè diferansye nan fason ke yo enkli konsiltasyon sante yo, preskripsyon, distribisyon medikaman, egzamen ak pwosedi medsen yo.

Pou plis detay sou benefis sa yo, mande enfòmasyon nan sant sante a.

Ou dwe prezante youn nan dokiman sa yo:

Granmoun ki aje yo, de 60 ane ak plis

- * Kanè Idantite.
- * Paspò.
- * Eksepsyonèlman, nenpòt lòt dokiman ke otorite konpetan yo baw ki akredite idantite ak laj benefisyè a.



Pou sila yo ki andikape

- * Kanè oswa sètifika ki ajou ke registro civil (ejis sivil) baw.
- * Eksepsyonèlman, prèv kew komanse pwosesis kalifikasyon andikap ak setifikasyon an, validman pibliye pa COMPIN ak yon validite maksimòm de 6 jou.



Anexo 3. Nuevo formato de credencial de discapacidad

Nuevo formato de Credencial de Discapacidad

Más práctica
y segura.



SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACION • CUILE
REGISTRO NACIONAL DE LA DISCAPACIDAD
FOLIO : 90000000000001871
Código Verificación:
917c359a40ca

CREDECIAL

RUN :
NOMBRE:

GRADO GLOBAL DE DISCAPACIDAD: SEVERA / 55,55 %
CAUSA PRINCIPAL : MENTAL INTELLECTUAL
CAUSA(S) SECUNDARIA(S) : FISICA
SENSORIAL VISUAL

MOVILIDAD REDUCIDA : NO

* El antiguo formato conserva su validez

Anexo 4: Afiches Cuidador/a SEREMI – RM

Señales de Sobrecarga del Cuidador/a

SEÑALES FÍSICAS:



Cansancio



Alteración del Sueño



Descuido de Apariencia



Dolores Musculares

SEÑALES SOCIALES:



Ruptura Familiar



Soledad



Desinterés con Actividades



¡NO OLVIDAR!

Es importante identificar estas señales de alerta, para prevenir la sobrecarga

SEÑALES PSÍQUICAS/EMOCIONALES:



Tristeza, Culpa



Disminución de Autoestima



Pérdida de Memoria



Cambios de Humor



Dificultad para Concentrarse

Evaluar nuestros pensamientos, creencias y confrontarlos con la realidad, es una buena herramienta para afrontar si estamos preparados para continuar cuidando de un otro.

¿Qué entendemos por autocuidado?

Es la capacidad de estar atentos a lo que nos sucede, pensamos y sentimos, sabernos validar y proteger, en definitiva, lograr un estado de bienestar físico y psicológico. **Cancio-Bello Ayes., Lorenzo Ruiz, A., & AlarcóEstévez, G. (2020)**

Tipos de Autocuidado

ÁMBITO FÍSICO:



Ejercicio Físico



Allimentación



Control de Salud





ÁMBITO PSÍQUICO/EMOCIONAL:



Cuidar el Autoestima



Estrategias para Abordar Conflictos



Manejo de Emociones



Equilibrio de Funciones Cognitivas



Establecer Metas/Objetivos

ÁMBITO SOCIAL:



Redes de Apoyo



Actividades de Ocio



Tiempo Libre



Interacción Social

Mitos del Autocuidado

- Es egoísta cuidar de mí mismo y atender sus necesidades.
- No me hace falta pedir ayuda. ¡Yo puedo con todo!
- Yo soy el único responsable del bienestar de mi familia con dependencia.
- Si yo no hago las tareas que se deben realizar, nadie más lo hará.
- Nadie cuida tan bien de mi familiar como yo mismo.



¡IMPORTANTE!

LLAME A SALUD RESPONDE
600-360-7777

PROFESIONALES DE LA SALUD ATENDIENDO SUS DUDAS LAS 24 HORAS, SIN COSTO PARA EL USUARIO.

Departamento de 
Rehabilitación y Discapacidad.

"Prevención en la Sobrecarga del Cuidador"

Rol del Cuidador

Provee asistencia para satisfacer las necesidades diarias de otra persona. Existen dos tipos de cuidadores tales como:

Formales: Reciben un pago por sus servicios, poseen formación y educación para brindar cuidados.

Familiar: Son llamados como Cuidadores Familiares, prestan cuidados a familiares o amigos, por lo general sin recibir un pago.



Anexo 5: Afiche Ley de Atención Preferente SEREMI – RM


¿Cómo opera la atención preferente en cuanto a indicación y entrega de medicamentos?


Si se trata de recetar o dispensar medicamentos, la atención preferente consiste en:

- La emisión y gestión de la receta médica respectiva.
- La entrega de número para la dispensación de medicamentos en la farmacia.
- La dispensación de medicamentos en la farmacia.


¿Qué exigencia se hace a los prestadores sobre la difusión de este derecho?

El prestador de acciones de salud deberá consignar el texto del derecho a la atención preferente y oportuna, con caracteres legibles, en un lugar visible y de fácil acceso del recinto.





Ley de Atención Preferente




¿Qué ocurre si requiero tomar exámenes o aplicar un tratamiento en consultorio u hospital?

En cuanto a la toma de exámenes o procedimientos médicos más complejos, se debe asegurar:

- La entrega de número para la solicitud de día y hora para su realización.
- La asignación de día y hora para su realización.
- La posterior asignación prioritaria para la realización de exámenes o procedimientos médicos más complejos.

¿Cómo se establecerá la forma en que cada establecimiento hace efectivo este derecho?

Un reglamento se debe dictar en un plazo de seis meses desde la publicación de la ley para establecer la forma en que se aplicará la atención preferente en cada establecimiento de salud.



¿Quiénes tienen atención preferencial?

"Las personas mayores de 60 años y las personas con discapacidad, así como los cuidadores o cuidadoras, tendrán derecho a ser atendidos preferente y oportunamente por cualquier prestador de salud, para facilitar su acceso a las acciones de salud".

Este derecho se otorgará sin perjuicio de la priorización que corresponda aplicar según la condición de salud de emergencia o urgencia de los pacientes, de acuerdo al protocolo respectivo.


! ¡NO OLVIDAR!

Se entiende por cuidador o cuidadora a toda persona que, de forma gratuita o pagada, 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.

¿Qué medidas contempla la atención preferente y oportuna cuando se trata del requerimiento de una consulta de salud ?

El prestador debe adoptar las siguientes medidas al momento de ingreso del paciente:


- La entrega de número para la solicitud de día y hora de atención.
- La asignación de día y hora para la atención.
- La asignación prioritaria para la consulta de salud de urgencia.



¿Qué documentos debo presentar?


Personas Mayores de 60 años:

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



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.



Anexo 6: Protocolo de atención presencial de buen trato.

1.- Fundamento:

Acoger a los usuarios y las usuarias, su familia y acompañantes en los establecimientos de la Red Pública de Salud Sur Oriente, brindando información y orientación en forma clara, oportuna, precisa y completa, para dar respuesta a sus necesidades y expectativas, en una lógica de derechos y en un marco de respeto mutuo con los funcionarios y funcionarias. Se encuentra en: <https://redsalud.ssmsso.cl/wp-content/uploads/2020/02/Protocolo-Atenci%C3%B3n-Presencial-2018-.pdf>.

2.- Propósito:

Este Protocolo pretende proporcionar orientaciones a los funcionarios/as en relación a cómo realizar los procesos de recepción, acogida, entrega de información y respuestas a los requerimientos de los usuarios/as al momento de ingresar a un establecimiento de salud de la Red Pública de Salud Sur Oriente. Además, pretende unificar criterios y normar la atención del usuario/a en la Red.

3.- Definiciones:

- **Usuario/a:** Persona que solicita, utiliza, demanda y elige los servicios sanitarios entregados por la Red Pública de Salud Sur Oriente. En torno al usuario/a se organizan todos los servicios y actividades que se realizan en el sistema público de salud.
- **Atención presencial de usuarios y usuarias:** Es el conjunto de actividades, interrelacionadas, destinadas a acoger, brindar información de calidad y dar respuestas a los requerimientos de los usuarios/as, familiares y acompañantes, desde que ingresan hasta que se retiran de un establecimiento de salud. La realización de estas actividades tiene por finalidad entregar un servicio de calidad y eficiente, acorde a las necesidades y expectativas de los usuarios/as.
- **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. 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 tanto, no realizar acciones discriminatorias vinculadas a convicciones y decisiones personales, o a condiciones socioculturales, de género, étnicas, grupos etarios o de otro tipo. En el Título II, artículo 5° de la Ley 20.584 se señala “En su atención de salud, las personas tienen derecho a recibir un trato digno y respetuoso en todo momento y en cualquier circunstancia”.
- **Experiencia Usuaría:** Este concepto puede ser entendido en dos sentidos interrelacionados. En primer lugar, se comprende la experiencia como la forma en que el proceso de utilización de servicios de salud es experimentado por los usuarios/as, familiares y acompañantes, es decir, su vivencia del proceso de atención. En segundo lugar, se concibe la experiencia como un conocimiento acumulado, adquirido por el usuario, el que sólo se desarrolla al utilizar los servicios y no puede ser adquirido de forma indirecta. La experiencia usuaria, como vivencia y conocimiento, brinda un marco amplio de análisis que permite superar el nivel de la opinión, actualmente recogido por mediciones de satisfacción.
- **Expectativas:** Se refiere a aquellos aspectos que los usuarios/as esperan encontrar cuando acuden a alguno de los centros de salud y que van más allá de la satisfacción

de la necesidad de salud por la cual se vinculan al sistema. Las expectativas se conforman a través de experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas; también se forman por lo que dicen los medios de comunicación, así como por los mensajes que transmiten los funcionarios/as de salud. Es muy importante conocer las expectativas de los usuarios/as para trabajar en su abordaje, equilibrando las condiciones reales en que se brindan los servicios con la necesidad de mejorar continuamente la atención de salud.

- **Atención personalizada:** Consiste en un modo de atención en que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus requerimientos personales. Mediante esta forma de atención, la institución de salud reconoce la dignidad de las personas y sus particularidades, por lo que diseña, implementa y evalúa sus procesos considerando estos aspectos.
- **Acogida:** La acogida es el primer contacto que realizan los distintos funcionarios/as de un establecimiento de salud con los usuarios/as a través de la recepción, atención en ventanilla y/o mesón, con una actitud amable, empática y respetuosa.
- **Entrega de Información:** Se refiere a la transmisión de información de calidad al usuario/a solicitante, vale decir, clara, oportuna, fidedigna y completa, resguardando el respeto a su privacidad e integridad. La entrega de información se debe realizar a través de distintos medios disponibles, ajustándose a las necesidades y expectativas de los usuarios/as y utilizando un lenguaje claro y comprensible.
- **Calidad:** Propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite percibirlos como igual, mejor o peor de acuerdo a un estándar establecido. Se puede comprender, también, como el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. Es importante señalar que la experiencia de los usuarios/as frente a un servicio es crucial para evaluar la calidad de éstos.
- **Calidad Percibida:** Consiste en la imagen, percepción o concepto respecto a ciertos atributos de un servicio que se forman sus usuarios/as. En la conformación de la calidad percibida de un servicio confluyen aspectos de diverso tipo: aspectos científico-técnicos (fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia profesional), aspectos relacionados con la relación y comunicación con funcionarios/as (trato, amabilidad, capacidad de escucha, empatía, interés) y aspectos sobre el entorno de la atención (limpieza, orden, facilidad de desplazamiento, decoración, comodidad).

Anexo 7: Afiche de Ley derecho de atención preferente para personas mayores y personas con discapacidad.



Ministerio de Salud
Gobierno de Chile

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 sólo 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 más, y/o persona 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 CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD, HOSPITAL, CLÍNICA O CENTRO MÉDICO PRIVADO QUE LO ATIENDE. SI LA RESPUESTA NO ES SATISFATORIA, PODRÁ RECURRIR A LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD (Extracto de la Ley N°20.584 de Derechos y Deberes de los Pacientes).