 <p>Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente Región Metropolitana</p> <p>Ministerio de Salud</p>	PROTOCOLO LEY DE ATENCIÓN PREFERENTE PARA PERSONAS MAYORES DE 60 AÑOS, PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y SUS CUIDADORES/AS			
	Código	PTC- Cosam La Pintana	Versión	1.0
	Fecha de elaboración	Noviembre 2023		
	Fecha próxima revisión	Noviembre 2026		

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


COSAM LA PINTANA



Subred Santa Rosa
Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente
SSMSO

AÑO 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 – Cosam La Pintana	Versión	1.0
	Fecha de elaboración	Noviembre 2023		
	Fecha próxima revisión	Noviembre 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	Ángela Benavente Carrasco. Encargada de Calidad. COSAM La Pintana.	Verónica Arancibia Rebolledo. Subdirectora Técnica, COSAM La Pintana Daniela Lecaros Brugerolles, Encargada de Ciclos Vitales COSAM La Pintana Macarena Rivera Castro, Encargada Área Transversal, COSAM La Pintana Dra. Nadia Guajardo Moreno, Psiquiatra Asesora, Unidad de Salud Mental SSMSO	 Karen Llantén Jerez Directora COSAM La Pintana 
Fecha	Noviembre, 2023		

CONTENIDO

1. Introducción	4
2. Objetivos.....	6
3. Alcances.....	6
4. Antecedentes.	7
4.1. Población Objetivo, Requisitos e Identificación del beneficiario/a.	7
4.2. Mecanismos de Atención a Usuarios Preferentes por Área	8
5. Responsables de la ejecución del protocolo.....	11
6. Flujograma de Ley de Atención Preferente para Personas Mayores de 60 años, Personas con Discapacidad y sus cuidadores/as.....	13
7. Definiciones	14
8. Referencia bibliográfica	15
9. Anexos	16

1. Introducción

El Ministerio de Salud tiene como función garantizar el libre e igualitario acceso a las acciones de promoción, protección, recuperación de la salud y de rehabilitación de las personas, velando por la coordinación, control y ejecución de esas acciones a través de los distintos dispositivos que se desempeñan bajo su alero. En esta responsabilidad, asumir los cambios demográficos y el impacto que las formas de vida tienen en la población, aparece como un imperativo a resolver con el fin de favorecer el restablecimiento de la salud y el acceso igualitario y equitativo al mismo (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, 2022).

Dentro de estos cambios, la extensión de la longevidad humana y la reducción de los niveles de fecundidad han conducido inevitablemente a un cambio en la distribución por edades de la población desde las más jóvenes a las más avanzadas generando un proceso de envejecimiento poblacional (Instituto Nacional De Estadística, 2022)

Junto con lo anterior, estos cambios epidemiológicos asociados al envejecimiento, además de implicar un aumento de la esperanza de vida, produce un aumento de los años con discapacidad, lo que refleja que “esta ganancia en años se da asociada a un deterioro del funcionamiento y mayor discapacidad en la población chilena” (Departamento de Epidemiología. División de Planificación Sanitaria, 2021, p. 6). Por tanto, esta nueva situación exige al sector salud proveer servicios de rehabilitación accesibles, asequibles, integrales, multidisciplinarios, incluyendo ayudas técnicas, centrados en la persona y sus necesidades a lo largo del curso de vida (Departamento de Epidemiología. División de Planificación Sanitaria, 2021)

Para la comuna de La Pintana, los datos de INE proyectan una población de personas mayores (mayores de 65 años) cercana al 11% (20.063 habitantes), levemente por debajo de lo proyectado para la Región Metropolitana y para el País (12% y 13%, respectivamente), sin embargo, también señala la preponderancia del grupo adulto (60%), en donde también se encuentran personas entre 60 y 64 años¹(Departamento de Salud, 2023)

En cuanto a las personas en situación de discapacidad, según el Registro Social de Hogares, periodo junio 2023, la Pintana presenta un 0,7% de personas con discapacidad moderada, y 0,33% de

¹ Para efectos de este protocolo no ha sido posible desagregar específicamente cuál es el porcentaje de personas mayores entre 60 y 64 años que forman parte del 60% mencionado.

personas con dependencia, valores más bajos que los reflejados para comunas aledañas como La Granja (0,9% moderada y 0,4% dependientes) y San Ramón (1,12% moderada y 0,5% dependientes). Respecto a la población de cuidadores y cuidadoras, a la fecha no hay datos disponibles para cuantificar a este grupo dentro de la comuna.

El Centro Comunitario de Salud Mental La Pintana, es el único centro de atención secundaria en salud mental existente en la comuna, y forma parte de la red de atención en salud comunal. Dependiente del Departamento de Salud Municipal, absorbe la atención de cuadros de salud mental de intensidad moderada a grave, que ya cuenten con diagnóstico realizado por un equipo de salud, ofreciendo una atención de especialidad.

En términos de funcionamiento, COSAM está dividido en ciclos vitales, lo que facilita una atención preferente y resguardada para la población de Personas Mayores, la que es realizada por psicólogas (44 hrs.), trabajadora social (40 hrs.), terapeuta ocupacional (22 hrs.), médica general (6 hrs.) y psiquiatra (hrs. según necesidad). A junio de 2023, la población bajo control (PBC) específica de este ciclo, considera 80 usuarios/as activos, con una segregación por género caracterizada por 77.5% de mujeres y 22.5% de hombres (COSAM La Pintana, 2023).

Respecto a las personas en situación de discapacidad y cuidadores/as, es parte de los desafíos de este protocolo poder contar con un registro de estos grupos en atención dentro de COSAM.

En respuesta a esta situación el Ministerio de Salud, establece la Ley n° 21168 que regula la Atención Preferente y el Decreto 50 que incorpora a las y los cuidadores en el entendido, que quienes se encuentran en dichas situaciones de salud, son personas habitualmente vinculadas a un cuidador o cuidadora, y que requieren de mayor presencia de los servicios de salud. A través de ésta, exige a los Establecimientos de Salud, una propuesta clara y precisa de atención a las personas mayores, las personas con discapacidad y sus cuidadores (MODIFICA DECRETO SUPREMO 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, 2022).

Esta ley propone la atención preferente y oportuna en consulta de salud, prescripción y entrega de fármacos y exámenes y procedimientos más complejos para personas mayores, personas en situación de discapacidad y cuidadores, considerando que los establecimientos de salud establezcan mecanismos para esta atención preferente (MODIFICA DECRETO SUPREMO 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, 2022).

2. Objetivos

General

Establecer un sistema estructurado de atención preferente para personas mayores, personas en situación de discapacidad y sus cuidadores, que requieran de atención de especialidad en Salud Mental, pertinentes de ser atendidos en COSAM La Pintana.

Específicos.

- ✓ Generar un registro de los beneficiarios que acceden a la atención preferente.
- ✓ Definir la capacidad y brecha que posee COSAM para dar respuesta a las dimensiones aplicables de la Ley para este Centro.
- ✓ Ser un medio de verificación que pueda ser utilizado por la Superintendencia de Salud para la fiscalización respectiva.

3. Alcances

Este protocolo está dirigido a todo el equipo de funcionarios/as de COSAM La Pintana, incorporando SOME, Ciclos Vitales, Área Transversal, Mantenimiento, y Equipo Gestor, los que tendrán diferentes responsabilidades en la aplicación del siguiente protocolo.

4. Antecedentes.

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

La población objetivo corresponde a la indicada en la Ley de Atención Preferencial, existiendo requisitos para su inclusión e identificación. Dado que COSAM comparte Registro Clínico con la Red de Salud comunal, para este Centro es suficiente con el registro en Ficha, sin embargo, es necesario que a nivel comunal se incorpore en dicha plataforma la alerta de ley preferente para los tres grupos que señala la ley, con el fin de facilitar el reconocimiento de los beneficiarios. A la fecha se cuenta con la posibilidad de establecer esta alerta sólo en el caso de los cuidadores, y aunque para personas mayores bastaría sólo la edad, se plantea como relevante el que se pueda establecer esta identificación asociada a la Ley para todos los grupos prioritarios².

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 beneficiario³.
- b) Dato registrado en ficha clínica. Para COSAM, será requerido sólo este dato, debido a que la vía de ingreso a este Centro está dada por derivaciones de APS, Tribunales y atención terciaria, instituciones que cotejan este dato con Documento Legal Vigente.

Personas con discapacidad:

- a) El usuario deberá presentar credencial o certificado de discapacidad vigente, al momento de ingresar a COSAM⁴
- b) Identificar en la ficha electrónica la condición de discapacidad. Este dato, debiese venir dado por el registro del CESFAM correspondiente. En caso de que este registro no esté y la persona presente su certificado de discapacidad, desde SOME, se adscribe al usuario/a, incorporando esta condición.

Cuidadores/as de usuarios:

- a) El usuario deberá presentar credencial vigente, emanado por encargados o responsables de programas, unidades o centros que indica la Ley⁵.
- b) Identificar en la ficha electrónica la condición de cuidador. Este dato, debiese venir dado por el registro de CESFAM correspondiente, a través de Alerta de ley Preferente. En caso de que este registro no esté, y la persona presente su certificado de cuidador/a, desde SOME, se adscribirá a usuario/a, incorporando esta condición.

² Se están generando las coordinaciones con el referente Rayén Salud con el fin de subsanar esta situación.

³ Cédula de Identidad. Pasaporte. Excepcionalmente, cualquier otro documento emanado de autoridad competente que acredite identidad y edad del beneficiario.

⁴ Credencial o certificado vigente emitido por el Registro Civil. Comprobante de inicio del proceso de calificación y certificación de discapacidad, válidamente emitido por COMPIN con una vigencia máxima de 60 días.

⁵ Programa Red Local de Apoyos y Cuidados MIDESO y Familia; Programa de Atención Domiciliaria a Personas con Dependencia Severa de los establecimientos de APS; Unidades de cuidados paliativos universales presentes en los distintos niveles asistenciales de salud; Programa de Cuidados Domiciliarios de Semana; Centros de Apoyo Comunitarios para Personas con Demencia; establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores (ELEAM)

c) 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. La declaración del literal c) tendrá una **vigencia de seis meses** contado desde la fecha de emisión.

4.2. Mecanismos de Atención a Usuarios Preferentes por Área

COSAM La Pintana tiene como base el Modelo de Atención Integral en Salud Familiar, por tanto, ofrece equipos multidisciplinarios específicos para cada ciclo vital. Para efectos de esta Ley, el grupo etario de Personas mayores (60 años y más), cuenta con un equipo y horas médicas, psiquiátricas, y psicosociales resguardadas para atender a esta población. En el caso de las personas en situación de discapacidad, la atención de éstas se resolverá por cada equipo de atención según ciclo vital o área, dependiendo de su edad y la problemática de salud mental que presente, al igual que las y los cuidadores.

Se entiende que, al ser un Centro de especialidad secundaria, las problemáticas de Salud Mental pertinentes para COSAM, son aquellas que han sido inicialmente evaluadas y tratadas por centros de APS, y que requieren de atención de especialista, que llegan a COSAM a través de interconsultas vía plataforma Rayén, por tanto el primer mecanismo a considerar desde este dispositivo es la incorporación en funciones médicas de contralora la revisión de la Ley Preferente como criterio de priorización. De esta forma será posible evaluar en conjunto con otros criterios de priorización establecidos para el Centro, la pertinencia de la derivación realizada.

El siguiente protocolo considera acciones específicas en 5 ámbitos propios de la atención en salud y se desarrollan los mecanismos asociados a éstas y a ser aplicados dentro de COSAM La Pintana, en relación a la naturaleza de atención que este centro tiene:

- I. Consulta de salud (consulta de APS, especialidades y subespecialidades o urgencia, realizadas por profesionales médicos y otros profesionales o técnicos de salud)
- II. Toma de exámenes.
- III. Prescripción y dispensación de medicamentos
- IV. Buen Trato
- V. Registro

I.- Respecto a Consulta de salud:

Para ingreso de atenciones a COSAM se requiere derivación desde CESFAM, Hospital o Tribunales. Establecido aquello, y evaluada la pertinencia por contralora, los/as usuarios/as en primera instancia son contactados por COSAM, y a partir de ese contacto se comienza con proceso de atención. En el caso del área transversal (área adicciones), es posible acceder a través de solicitud de demanda espontánea, para lo cual usuario/a debe acercarse a COSAM.

La consulta de salud ofrecida por COSAM es presencial, sin embargo, también cuenta con posibilidad de realizar consulta telemática en caso de ser requerido y clínicamente pertinente para cada usuario/a.

En relación a este ámbito, se establece en **tabla N°1** los mecanismos a desarrollar por COSAM para dar cumplimiento a este requerimiento.

Tabla N° 1: Mecanismos establecidos por COSAM La Pintana para atención en Consulta de Salud Mental.

Mecanismo	Personas Mayores	Personas en situación de discapacidad	Cuidadores
Solicitud de día y hora de atención (presencial)	Anfitrión de sala de espera ⁶ , identifica a personas mayores y en situación de discapacidad y ordena atención de SOME (ventanilla recepción) considerando atención preferente para estos grupos ⁷ . En la medida que se regularice el uso de carnet de atención dentro de COSAM, se espera incorporar un distintivo en este documento que facilite la identificación de estos grupos prioritarios para la organización y atención preferente por parte de SOME		
Entrega de día y hora para la atención	Existencia de hrs. Profesionales resguardados para la atención de este grupo (Ciclo Personas Mayores). El equipo tratante evalúa con usuario/a y su cuidador/a mejores horarios para la atención (evaluación individual). Equipo tratante evalúa pertinencia de asignar hora de atención telemática	Inclusión de grupo objetivo en criterios de priorización de ciclos vitales. Inclusión de grupo objetivo en criterios de priorización de área transversal. El equipo tratante evalúa con usuario/a y su cuidador/a mejores horarios para la atención (evaluación individual). Equipo tratante evalúa pertinencia de asignar hora de atención telemática	Inclusión de grupo objetivo en criterios de priorización de ciclos vitales. Inclusión de grupo objetivo en criterios de priorización de área transversal. El equipo tratante evalúa con usuario/a y su cuidador/a mejores horarios para la atención (evaluación individual). Equipo tratante evalúa pertinencia de asignar hora de atención telemática
Asignación prioritaria para la consulta de salud de urgencia	COSAM La Pintana no cuenta con servicio de urgencias, pero en caso excepcional, si se presentara un usuario/a que requiera atención de urgencia, se gestionará la derivación a SAR u Hospital Padre Alberto Hurtado y se comunicará con familiares.		
Interconsultas (Referencia y contrarreferencia)	En caso de establecerse la necesidad de referir a otro centro de atención de nivel terciario u otro, se incorporará en IC la identificación necesaria como usuario/a de Ley Preferente. Para contrarreferencias, se incluirá en documento la identificación de usuario/a de Ley Preferente. En ambos casos, la mantención de continuidad de cuidado se mantiene en COSAM, hasta ingreso efectivo en institución a la que se deriva.		
	Ante la existencia de la estrategia de Hospital Digital ⁸ , se espera que médicos/as y psiquiatras puedan favorecer la integralidad de la atención de este grupo, solicitando a CEFAM de base derivación a geriatría, dado que ésta no es una especialidad a la que pueda acceder COSAM directamente.	Para personas en situación de discapacidad y cuidadores, en caso de requerir de derivación a través de Hospital Digital, a especialidades que no son las que corresponden a COSAM por canal de derivación, se solicitarán a través de sus CEFAM de referencia.	
Citación efectiva	En caso de que dada la condición de usuario/a al que se cuida impida acercamiento a COSAM, o bien red telefónica no sea una oportunidad, se evaluará por equipo entrega de citación en domicilio.		

⁶ Se espera contar con este recurso en la Dotación 2024 de COSAM.

⁷ Se proyecta innecesario establecer ventanilla preferente en forma permanente. Ésta se activará de acuerdo a ordenamiento del anfitrión de sala de espera.

⁸ COSAM participa de esta estrategia pudiendo hasta la fecha hacer derivaciones a Medicina Interna, Neurología Adulto, Neurología Pediátrica, Pediatría, Psiquiatría Adulto y Psiquiatría Pediátrica.

II.- Respecto a Toma de exámenes

COSAM es un Centro Secundario de Atención de Salud Mental, por tanto, desde atención médica y psiquiátrica es posible solicitar exámenes de laboratorio (litemia, hemograma, hemoglobina-hematocritos, glicemia, entre otros), para la toma de decisiones y ajustes en relación a tratamientos farmacológicos, los que se solicitan a través de plataforma Rayén a los centros de APS correspondientes. Todo este proceso a través de registro en ficha clínica.

Para resguardar el cumplimiento de la Ley preferente, se espera que la solicitud de examen considere alerta de "Atención Preferente"⁹, sin embargo, se solicitará a personal médico que en orden que se le entrega a usuario/a señale manualmente alerta de atención preferente y que al ingresar a APS, sea priorizada de acuerdo a protocolos de Atención preferente de cada Centro.

III.- Respecto a Prescripción y Dispensación de Medicamentos

COSAM tiene dentro de sus funciones la prescripción de medicamentos para dar y mantener tratamiento farmacológico a los cuadros que corresponda. En el caso de los medicamentos no controlados, estos son registrados por personal médico en plataforma rayen, y esta receta llega directamente a la farmacia del CESFAM Flor Fernández, que realiza la dispensación de fármacos de canasta COSAM. Para el caso de los medicamentos controlados, se espera que médicos/as, incluyan alerta para los 3 grupos objetivos de forma manuscrita directamente en documento.

En consideración a la dispensación de medicamentos, dado que este proceso se realiza en Farmacia del CESFAM Flor Fernández, se espera que el proceso de priorización para dar cumplimiento a esta ley sea el que defina ese Centro.

En caso de que dada la condición de usuario/a al que se cuida impida acercamiento a COSAM, se evaluará por equipo entrega de medicamentos en domicilio.

IV.- Respecto al Buen trato

Como COSAM basamos nuestra atención centrados en las y los usuarios que se atienden con nosotros, considerando 5 pilares del proceso de atención y elementos generales asociados a la comunicación verbal y no verbal, propios de cualquier interacción, establecidos en Protocolo de Buen Trato y Experiencia usuaria desarrollado en la comuna de La Pintana¹⁰ (ver anexo N° 1. Decálogo del Buen Trato Comuna de La Pintana).

En este sentido, para la atención de los tres grupos priorizados a través de esta ley, se establecen elementos asociados a Aspectos Generales, Comunicación Verbal, Comunicación No verbal proceso de Atención, Usuarios/as descompensados/as y usuarios en situación de discapacidad física, auditiva y visual (Para ver más detalles ver anexo N° 2).

⁹ Se espera que plataforma Rayén pueda incluir en solicitud de exámenes, la alerta correspondiente con el fin de facilitar la visualización de estos usuarios en los centros que deben gestionar y dar la prestación.

¹⁰ Este documento fue elaborado por la Unidad de Satisfacción del Usuario del Depto. de Salud Municipal, durante el 1° semestre de 2023, a través de un proceso participativo que incluyó la participación de los Consejos de Usuarios de CESFAM y COSAM. A la fecha está a la espera de firma de la Sra. Alcaldesa, Claudia Pizarro Peña para su decreto.

V.- Registro

En relación al registro, con el fin de facilitar la identificación de usuarios/as beneficiarios/as de esta ley se espera la activación de “alerta de ley preferente”, para los 3 grupos objetivos, y que ésta aparezca en los distintos procesos que establece la ley:

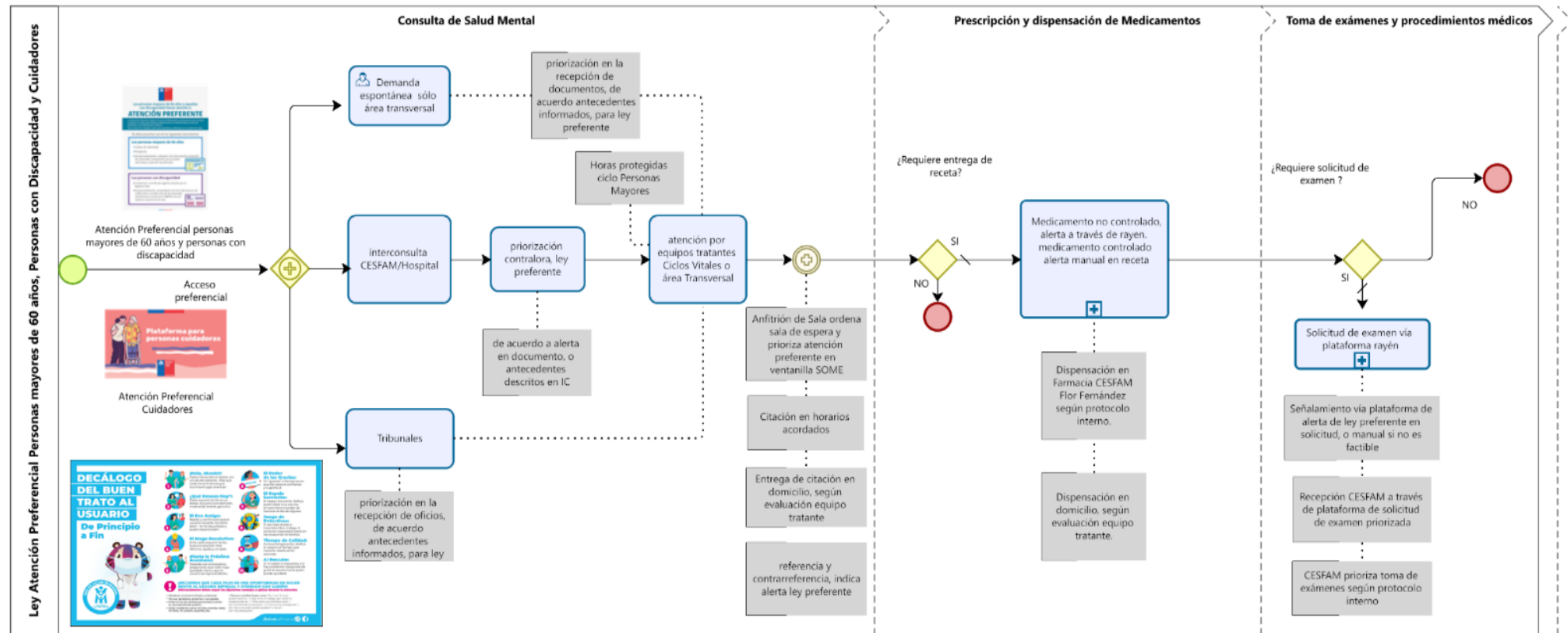
- **Inscripción y adscripción:** dado que COSAM solo puede adscribir usuarios/as, se espera que cada CESFAM pueda actualizar este dato en plataforma RAYEN. A la fecha (octubre 2023), el grupo de personas mayores queda automáticamente con esta alerta, mientras que para el grupo de cuidadores/as, se debe incorporar la alerta en forma manual. Se ha revisado con referente Rayén Salud, forma de incorporar la misma alerta para personas en situación de discapacidad, dado que aparece en el sistema, pero no como alerta. Asimismo, se ha solicitado que se pueda incorporar en forma manual una alerta similar para personas mayores, con el fin de estandarizar el registro. Resuelto este tema, si desde CESFAM no aparece la alerta, se solicitará a SOME de COSAM pueda adscribir a estos grupos y consignar la alerta en forma manual en el sistema (digitación manual).
- **Toma de exámenes:** se espera que la alerta pueda salir directamente en documento a través del cual se solicitan los exámenes, para que cada CESFAM pueda fácilmente priorizar a estos grupos. Si esto no es posible, se espera que cada CESFAM pueda priorizar estas acciones de acuerdo a sus protocolos internos.
- **Prescripción de medicamentos:** para medicamentos no controlados, se espera que la alerta pueda salir directamente en receta emanada desde plataforma Rayén. Para medicamentos controlados, se espera que el estamento médico COSAM, pueda señalar la alerta manual en documento físico que se entrega a cada usuario/a. Se debe acordar con la red comunal, en qué lugar físico es posible incorporar la alerta manual, de acuerdo a normativa vigente.

5. Responsables de la ejecución del protocolo

Dirección COSAM	Cumplimiento General del Protocolo Difusión del Protocolo
SOME	Adscripción de usuarios/as Actualización de alertas “Ley preferente” en plataforma RAYÉN
Anfitrión de sala de espera	Ordenamiento de usuarios/as en sala de espera. Paso preferencial en ventanilla SOME para estos grupos prioritarios. En ausencia de anfitrión se establecerá en forma interna suplencia para esta función.
Médica Contralora	Prioriza interconsultas emanadas de atención primaria y nivel terciario que señalen alerta de Ley Preferente, o bien en su descripción de antecedentes, se visualice pertenencia a estos

	grupos prioritarios.
Equipos tratantes	<p>Priorizan a grupos beneficiarios para hora de atención</p> <p>Establecen junto con usuarios/as y cuidadores los mejores horarios de atención</p> <p>Establecen necesidad de citación a domicilio cuando sea pertinente</p> <p>Establecen pertinencia de atención telemática</p> <p>Dispensación de medicamentos a domicilio, según evaluación de equipo tratante.</p> <p>Registro de acciones en Ficha Clínica y Plan de Cuidado Integral</p>
Estamento médico/psiquiatra	<p>Señalan manualmente tanto en orden de examen (observación en solicitud RAYEN) como en receta de medicamento no controlado (observación en receta) y controlado (documento físico) alerta de Ley Preferente</p>
Referente COSAM de Ley Preferencial	<p>Supervisa ejecución de protocolo</p> <p>Coordina acciones con referente RAYEN SALUD para registro de alerta a través de plataforma Rayén</p>

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



7. Definiciones

Atención preferente: Atención prestada en forma inmediata evitando demoras en el trámite mediante la espera del turno. Hace referencia a la prioridad de atención, que se debe tener con las personas mayores de 60 años, personas con discapacidad y sus cuidadores/as.

Célula de Hospital Digital: Para complementar las estrategias de Telemedicina que se desarrollan a nivel local, el MINSAL pone a disposición de las Redes Asistenciales la estrategia de Hospital Digital (HD), que permite ampliar la oferta de especialistas y la cobertura de atención de salud, centrado en el paciente, y que aprovecha el potencial de las tecnologías para acercar la atención y en definitiva la salud a las personas, instalando una alternativa al modelo tradicional.

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: 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".

Derecho de los usuarios: A no ser discriminados por razón alguna, respetando su personalidad, dignidad humana e intimidad. A recibir en todo momento un trato humano, amable, comprensivo y respetuoso. A recibir información sanitaria de la forma más idónea y completa para su comprensión, por parte del equipo responsable.

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.

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. La Convención Interamericana sobre Derechos Humanos de las Personas Mayores define en su artículo 2º, 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."

Pertinencia: La pertinencia en el proceso de derivación, se refiere al cumplimiento o no de la normativa o protocolos existentes para tal proceso en una Red definida. Se pueden identificar dos tipos de No Pertinencia: • No pertinencia, por no cumplir con las reglas de derivación: esta ocurre cuando la derivación no cumple con los criterios definidos en los flujos de derivación (Normas de Referencia y Contrarreferencia) sobre el establecimiento y/o especialidad a la cual derivar. • No pertinencia, por no cumplir los criterios clínicos de inclusión o exclusión del problema de salud causante de la derivación.

RAYEN: Plataforma de Registro Clínico Electrónico utilizado por red de Salud de la Pintana, que permite visualización de registros clínicos, emisión de recetas y derivaciones a través de interconsultas entre nodos que comparten la plataforma.

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-evolución-características-de-las-personas-mayores-y-desafíos-demográficos-para-la-población>
- 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 Salud. (2023). *Plan de Salud Comunal 2023-2024*. Municipalidad de La Pintana. <https://doi.org/chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.pintana.cl/wp-content/uploads/2022/pdf/salud23.pdf>
- COSAM La Pintana. (2023). *REM P6*. Municipalidad de La Pintana.
- Unidad de Satisfacción Usuaría. Departamento de Salud. (2023). *Protocolo para el Buen Trato y Experiencia Usuaría*. Municipalidad de La Pintana.
- 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 N°1: Infografía “Decálogo del Buen trato”. Unidad de Satisfacción Usuaría. Depto. de Salud. Municipalidad de La Pintana.

DECÁLOGO DEL BUEN TRATO AL USUARIO

De Principio a Fin



RED DE SALUD MUNICIPAL
CON TODOS LA PINTANA

1 ¡Hola, Mundo!
Cada interacción empieza con un saludo radiante. ¡Haz que cada usuario sienta que ilumina el lugar al entrar!

2 ¿Qué Deseas Hoy?:
Cada requerimiento es un deseo. Escucha con atención, mostrando interés genuino.

3 El Eco Amigo:
Repite y confirma lo que el usuario necesita. Es como decir: "Te he escuchado y quiero hacerlo bien".

4 El Mago Resolutivo:
Ante cada requerimiento, busca la solución más efectiva, rápida y amable.

5 ¡Hasta la Próxima Aventura!
Despide con entusiasmo, asegurando que todo haya quedado claro y que el usuario se vaya satisfecho.

6 El Poder de las Gracias:
Un "gracias" a tiempo es un puente hacia la confianza y la gratitud.

7 El Espejo Sonriente:
El Espejo Sonriente: Refleja positividad. Una sonrisa sincera tiene el poder de iluminar el día de alguien.

8 Juego de Detectives:
Si percibes dudas o incertidumbre, indaga. A veces las respuestas están en las preguntas no hechas.

9 Tiempo de Calidad:
Aunque tengas prisa, dedica al usuario el tiempo que necesita. Hazle sentir valorado.

10 Al Rescate:
Si no sabes la respuesta, ¡no hay problema! Asegúrate de guiar al usuario hacia quien pueda ayudarle.

¡RECUERDA QUE CADA PASO ES UNA OPORTUNIDAD DE HACER SENTIR AL USUARIO ESPECIAL Y ATENDIDO CON CARIÑO!
Adicionalmente debes seguir los siguientes consejos a aplicar durante la atención:

- Mantener un entorno limpio y ordenado
- No usar garabatos, groserías o carcajadas
- Evitar el uso de celulares personales cuando se está atendiendo público.
- Evitar modismos como: mi niña, mamita, lola/o, mi reina, mi corazón, guachita, etc.
- Procure cambiar frases como: "No..", por "Lo que puedo hacer es.." o "Ese no es mi trabajo", por "quien lo puede ayudar es.." o "Esto está muy mal tiene razón..", por "Comprendo su situación.." o "A mí no me corresponde..", por "Voy a ver quién puede ayudarlo" o "No sé", por "Voy averiguarlo".

/SaludLaPintana

Anexo N° 2: Protocolo de Buen Trato y Experiencia Usuaría, desarrollado por Unidad de Satisfacción Usuaría. Depto. de Salud. Municipalidad de La Pintana.

Aspectos generales:

Utilice un tono de voz amable y cordial.

Evite el uso de siglas y tecnicismos.

Entorno de trabajo ordenado

Priorice la atención al usuario, y mantenga contacto visual sutil.

Use su credencial de identificación visible.

Trate al usuario por su nombre, con respeto, y use “usted”.

Absténgase de usar el celular o hacer llamadas no relacionadas.

En situaciones de conflicto, mantenga la calma y empatice con el usuario.

No haga comentarios acerca de las patologías de los usuarios en áreas comunes.

Comunicación Verbal:

Cuidar tono y volumen de voz

Ser claro con el mensaje. Evitar lenguaje técnico

Controlar sentimientos y estados de ánimo

Considerar la escala de valores del interlocutor

Comunicación No Verbal:

Actuar con naturalidad

Mantener buena postura corporal

Establecer contacto visual

Demostrar interés a través de la escucha activa.

Proceso de Atención:

1. Saludo:
 - a. Saludar en forma cordial
 - b. Presentarse e identificarse con el usuario
 - c. Usar siempre credencial de identificación
 - d. Preguntar y tratar al usuario por su nombre.
2. Toma de requerimiento:
 - a. Indagar el motivo de consulta
 - b. Permitir al usuario expresarse sin interrupciones
 - c. Escuchar activamente
3. Confirmación de requerimiento:
 - a. Verificar y confirmar la comprensión del requerimiento del usuario/a
 - b. Solicitar confirmación al usuario sobre su requerimiento
4. Respuesta:
 - a. Proveer respuesta resolutive e inmediata
 - b. Verificar la comprensión del usuario/a
 - c. Consultar si necesita algo más

5. Despedida:

- a. Despedir a usuario/a por su nombre
- b. Desear buenos días o buenas tardes según corresponda.

Situaciones Especiales

Usuarios/as alterados/as:

Responda con calma y tono bajo

Evite confrontaciones, pida asistencia si es necesario

Reporte agresiones según protocolo establecido.

Personas en situación de discapacidad, física, auditiva o visual: en cualquier caso, dirigirse a usuario y solicitar permiso para interactuar con cuidador/a.

- Movilidad reducida: pregunte si necesita ayuda y respete espacio personal
- Auditiva: adapte su tono o utilice escritura. Mantenga contacto visual
- Visual: de indicaciones claras y detalladas y pida consentimiento antes de guiar.