	PROTOCOLO LEY DE ATENCIÓN PREFERENTE PARA PERSONAS MAYORES DE 60 AÑOS, PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y SUS CUIDADORES/AS			
	Código	PTC-COSAM La Bandera	Versión	1.0
	Fecha de elaboración	Diciembre del 2023		
	Fecha próxima revisión	Diciembre del 2026		


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

Establecimiento COSAM La Bandera

SubRed Santa Rosa

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 Bandera	Versión	1.0
	Fecha de elaboración	Diciembre del 2023		
	Fecha próxima revisión	Diciembre del 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	Patricia González Abarca Psicóloga Equipo Adulto COSAM La Bandera Elizabeth Carrasco Urrutia Trabajadora Social Equipo Adulto COSAM La Bandera	Natalia Moraga Arce Trabajadora Social Directora COSAM La Bandera	Natalia Moraga Arce Trabajadora Social Directora COSAM La Bandera  
Fecha	Diciembre del 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 a 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	15
9. Anexos.....	16

1. Introducción

Considerando que al Ministerio de Salud le compete 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.

En el año 2010 surge la Ley N° 20.422 donde se establecen normas sobre la igualdad de oportunidades e inclusión social de las personas, en el año 2012 surge la Ley N° 20.584, la cual regula los derechos y deberes de las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud, cuyo alcance es aplicable a prestadores públicos y privados. En el 2019 se modifica la Ley 20.584 por la **Ley N° 21.168**, en donde se crea el derecho a la atención preferencial para personas mayores y personas discapacitadas, con el propósito de reconocer el derecho a la atención oportuna de salud, permitiendo el acceso sin perjuicio de la priorización que corresponda (BCN, 2019), así también a través de la Ley N° 21.380 de octubre del 2021, en donde se incorpora a los cuidadores y cuidadoras de personas el derecho a la atención preferente en el ámbito de la salud.

En los últimos años, asociado al incremento de la expectativa de vida, se ha experimentado el aumento demográfico de la población de 60 años y más, de acuerdo al Instituto Nacional de Estadísticas (INE), en base a cifras obtenidas del Censo 2017, Chile continúa con un proceso de envejecimiento de su población, de modo que el porcentaje de personas de 60 años o más pasó de 9,8% en 1992 a 16,24% en 2017, llegando a 2.850.171 personas.

Situación que proyecta una comunidad envejecida de mayor proporción que de nacimientos, de acuerdo a lo mencionado por la Comisión Económica para Latino América (CEPAL) donde se proyecta para América y el Caribe un cambio hacia el 2037, donde *“la proporción de personas mayores sobrepasará a la proporción de menores de 15 años”* (Huenchuman & ed, 2018, pág. 11). Reconociendo que las Personas Mayores presentan un gran número de enfermedades de tipo crónico, no necesariamente transmisible, algunas más agudas que otras, además de un elevado riesgo de accidentabilidad, pudiendo ocasionar una proporción mayor en hospitalizaciones (SS, 2006).

Por otra parte, los datos entregados por el II Estudio Nacional de la Discapacidad del año 2015, realizado por el Servicio Nacional de Discapacidad, mostró que el 16,7% de la población de 2 y más años se encuentra en situación de discapacidad, es decir 2.836.818 personas.

Cabe destacar, que tanto las personas mayores como aquellas que sufren de alguna discapacidad, se encuentran vinculada en mayor o menor proporción a un cuidador, es así que se evidenció a través de la Encuesta de Caracterización Socioeconómica (CASEN) 2017, existirían 672.174 cuidadores en el país, donde la mayor parte de ellos no remunerados y por otra parte este tipo de trabajo disminuye considerablemente el tiempo de los cuidadores y cuidadoras, dificultando el acceso a servicios de salud oportunamente y/o de acuerdo a las necesidades de salud.

COSAM la Bandera, emplazado en la zona sur de la comuna de San Ramón, es un centro de atención secundaria, que cuenta con profesionales especializados en salud mental y adicciones, donde a través de sus programas Infanto-Juvenil, adultos y tratamiento en adicciones, brinda atención a la comunidad con un equipo multidisciplinario que cuenta con Psiquiatras, Psicólogos, Terapeutas Ocupacionales y Trabajadores Sociales. Atiende en la actualidad a una población general de 833 personas, de los cuales 205 corresponde a personas mayores de 60 años, la ley de atención preferente en salud establece distintas prestaciones y establecimientos en los que garantiza un trato preferente dirigido tanto a personas mayores de 60 años o en condición de discapacidad y sus cuidadores/as.

Se ha observado un leve incremento en el mediano plazo, de usuarios en atención que cuentan con los requisitos dictados en la Ley de atención preferencial. Sin embargo, nos plantea un desafío en adoptar estrategias necesarias, que permitan brindar la atención oportuna en problemáticas relacionadas con salud mental a este grupo poblacional.

2. Objetivos

Objetivo general

Desarrollar un protocolo estándar de COSAM La Bandera, que permita entregar acceso preferente oportuno en la atención en salud mental en personas mayores de 60 años, personas con discapacidad y cuidadores/as, para reducir los tiempos de espera.

Objetivos específicos

- Socializar protocolo con los equipos, para reducir los tiempos de espera y la prescripción de esquema farmacológico para personas mayores, personas con discapacidad y sus cuidadores/as en COSAM La Bandera.
- Capacitar a los funcionarios de Cosam La Bandera, sobre la Ley y Protocolo de atención preferente para personas mayores de 60 años, personas con discapacidad y sus cuidadores/as.
- Informar a los usuarios sobre el protocolo de Ley de atención preferente para personas mayores de 60 años, personas con discapacidad y sus cuidadores/as.
- Monitorear y dar seguimiento al cumplimiento del protocolo.
- Generar y mantener sistema de registro con usuarios que sean parte de la población de personas mayores, con discapacidad y sus cuidadores/as en COSAM La Bandera.

3. Alcances

El presente protocolo va dirigido a:

- Usuarios que cumplan con los requisitos establecidos por la Ley de atención preferente para personas mayores de 60 años, personas con discapacidad y cuidadores/as.
- Funcionarios de COSAM La Bandera (profesionales, técnicos y administrativos)

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:

Personas mayores de 60 años.

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-

En primer contacto con cédula de identidad, pasaporte o de forma excepcional, un documento emitido por la autoridad competente que demuestre fehacientemente la identidad y edad del beneficiario.

Para mayor información, revisar **anexo N°1: Afiche** Ley de Atención Preferente a personas mayores de 60 años y más y/o personas con discapacidad.

Personas con 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.

- a) El usuario deberá presentar credencial o certificado de discapacidad vigente emitido por el Servicio de Registro Civil e Identificación, al momento de ingresar a centros de salud APS u COSAM. (Ver anexo N° 2: Credencial de Discapacidad)
- b) Identificar en la ficha electrónica la condición de discapacidad.
- c) Excepcionalmente se puede presentar el 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**.

Cuidadores/as de usuarios.

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 (SENADIS, 2010).

- a) Presentar documento que acredite que la persona presenta calidad de cuidador o cuidadora emitido por encargado(a) o responsable de los programas, unidades o centros que se enlistan a continuación:
 - i. El Programa Red Local de Apoyos y Cuidados del Ministerio de Desarrollo Social y Familia.
 - ii. El Programa de Atención Domiciliaria a Personas con Dependencia Severa de los establecimientos de atención primaria de salud.
 - iii. Las Unidades de cuidados paliativos universales presentes en los distintos niveles asistenciales de salud.
 - iv. El Programa de Cuidados Domiciliarios, del Servicio Nacional del Adulto Mayor.

- v. 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 (letra b del artículo 56 de la ley N° 20.422)
 - d) Documento que informe la calidad de persona cuidadora, que emita el Ministerio de Desarrollo Social y Familia (artículo 5 de la ley N° 20.379). **Ver anexo N° 3:** Solicitud de Complemento por Cuidados (Registro Social de Hogares).
- 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** contados 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 a Usuarios Preferentes por Área

COSAM La Bandera, es un centro de referencia de nivel secundario, de atención especializada en salud mental de la Red de Salud Sur Oriente, que, en concordancia con lo establecido por la “Ley de Atención Preferente para Personas Mayores de 60 años, Personas con Discapacidad y cuidadores/as”, ha implementado de forma local para la atención diferenciada y prioritaria de la población objetivo, los siguiente:

I.- Consulta de salud.

COSAM La Bandera, como centro de atención secundaria, recibe interconsultas de distintos dispositivos de salud, como los Cesfam Gabriela Mistral o La Bandera, además del Hospital Padre Hurtado, urgencias hospitalarias como Barros Luco, horwitz, Sótero del Río entre otros, tribunales de familia, tribunales de Garantía.

Estas derivaciones son recibidas y revisadas por el contralor del centro, con la finalidad de ver la pertinencia, posteriormente se entregan en reunión clínica de cada equipo para asignar el grado de complejidad, entregando el día y hora de atención con el profesional designado de acuerdo caso a caso, para hacer su ingreso efectivo.

1. Solicitud de día y hora de atención (presencial)

1.1. La solicitud de hora puede ser requerida de forma presencial, telefónica o por WhatsApp.

2. Entrega de día y hora para la atención

2.1. La administrativa dará preferencia de agendamiento a las personas que cumplan con los requisitos establecidos en la Ley de atención Preferente.

2.2. La administrativa procederá a recordar el día anterior, informando al usuario sobre su hora de atención.

2.3. La atención del profesional médico será de forma presencial y excepcionalmente telefónica o por videollamada.

2.4. La atención del profesional psicólogo, podrá ser presencial o virtual, dependiendo de la movilidad del usuario y/o cualquier problemática informada por este y que amerite el caso.

a) Ingreso

Una vez evaluada la pertinencia de ingreso de acuerdo a la patología en concordancia con las canastas establecidas para COSAM La Bandera, para lo cual se mantendrán horas protegidas, dar una hora de ingreso dentro de las próximas 72 horas hábiles. La notificación de hora de ingreso será vía telefónica, WhatsApp o visita domiciliaria.

b) Interconsultas.

b.1. En caso de referencia:

- Esta vía de ingreso, cuya aceptación depende de la patología informada en relación a las canastas de prestación que cuenta el COSAM La Bandera.

- Se gestionará día y hora de atención, informando al usuario/a, por medio de citación telefónica, WhatsApp o visita domiciliaria, en un plazo de 72 horas hábiles.

b.2. En caso de contrarreferencia:

- Se incluirá en la ficha clínica del usuario el documento que lo identifique para la ley de atención preferente para personas mayores de 60 años, personas con discapacidad y sus cuidadores/as.

c) Próximas sesiones

- c.1. Al finalizar la atención con cada profesional se procederá de inmediato a agendar hora para el próximo control.
- c.2. La administrativa que corresponda a cada programa, procederá a recordar al usuario la fecha y hora de atención, preferentemente el día anterior a esta.

d) Cambios de hora

- d.1. Por parte de los profesionales, será la administrativa de cada equipo, quien informará oportunamente y realizará de inmediato el cambio de hora.
- d.2. Por parte del usuario/a, podrá informar de forma presencial, teléfono o WhatsApp y será la administrativa del programa correspondiente, quien procederá al reagendamiento.

e) Asignación prioritaria para la consulta de salud de urgencia:

COSAM La Bandera no cuenta con servicio de urgencias, pero en caso excepcional, si se presentara un usuario que requiera atención de urgencia, se gestionará la derivación a SAPU o al Hospital Padre Alberto Hurtado y se comunicara con familiares.

f) Citación efectiva:

- a) Se podrá realizar en forma presencial, llamada telefónica, WhatsApp o visita domiciliaria.
- b) Si el usuario/a no se presenta a los controles, se procederá a realizar rescates telefónicos.

Si persiste la inasistencia del usuario/a se procederá a realizar visita domiciliaria

II. Toma de exámenes

COSAM La Bandera, no se realiza toma de exámenes, en caso que el médico de salud mental visualice la necesidad de realizar dichos exámenes, realiza la derivación correspondiente al Cesfam donde el usuario se encuentre inscrito.

III. Prescripción y dispensación de medicamentos.

En lo relativo a la dispensación de medicamentos, COSAM La Bandera no cuenta con una farmacia habilitada ni con autorización para el manejo de botiquín, por lo tanto, las prescripciones farmacológicas se gestionan del siguiente modo:

a) Emisión y gestión de la receta médica: Las personas usuarias de COSAM reciben atención médica dentro de su proceso de tratamiento de salud mental. Esta atención es otorgada por el médico de salud mental o por psiquiatra quien prescribe los medicamentos.

b) Dispensación de medicamentos en la farmacia de los CESFAM: El retiro de los medicamentos, se realiza directamente en el centro de salud correspondiente (CESFAM La Bandera y CESFAM Poetisa Gabriela Mistral), se les otorgará a los usuarios la receta en papel, para dirigirse a la farmacia de su Cesfam donde le serán despachados sus fármacos.

IV. Buen trato

COSAM La Bandera cuenta con un equipo de profesionales, administrativos y otros funcionarios, quienes entregan una atención integral, orientada a una mejor calidad de vida para el usuario/a, por lo que basan sus atenciones en un marco preferentemente de respeto, cordialidad, comprensión, orientándose a la adquisición de autonomía y autodeterminación.

Se garantiza una atención digna al usuario durante el proceso de tratamiento, en conformidad a los derechos y deberes de estos. **Ver anexos N° 6.** Afiche de Ley derecho y deberes de atención preferente para personas mayores y personas con discapacidad. Y **N° 7.** Decálogo de buen trato a las personas mayores para servicios públicos y privados

V. Registro

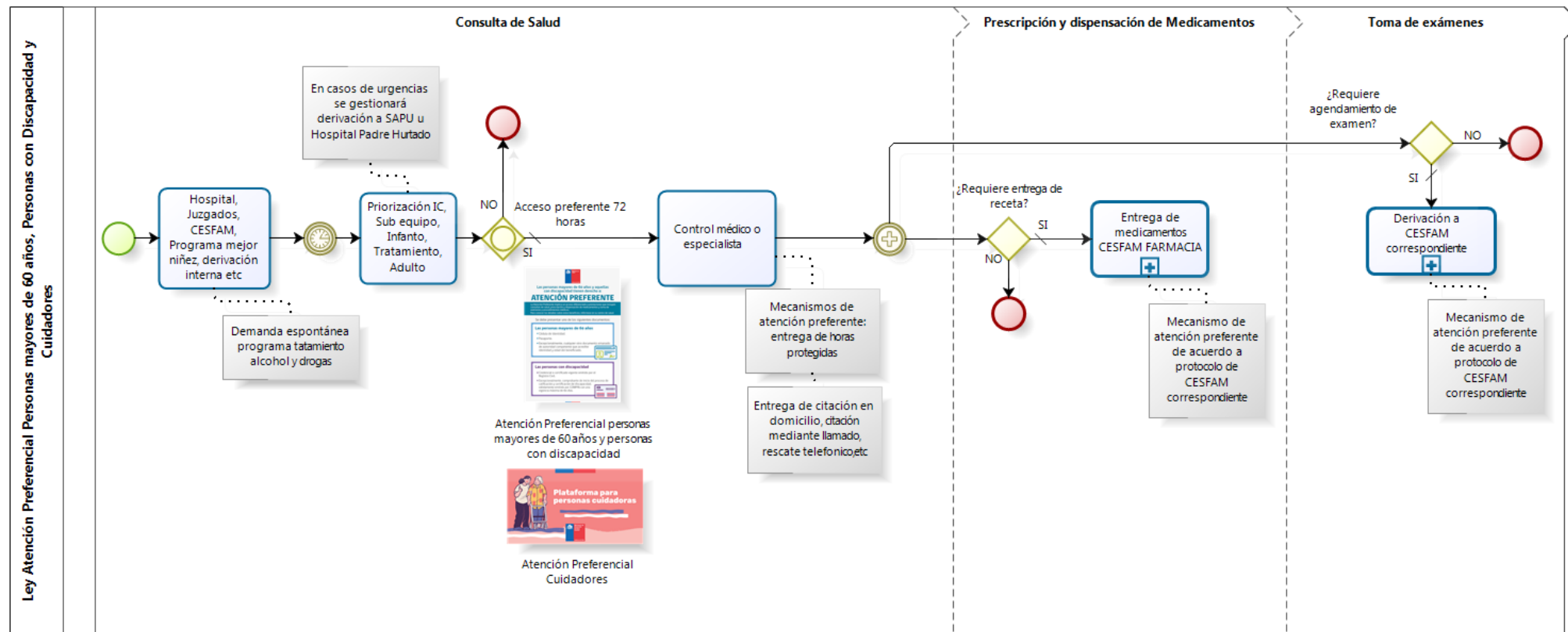
Los sistemas de registro son la Ficha Clínica Individual en formato físico y online vía Rayen, el Sistema de Gestión y Registro del Tratamiento (SISTRAT) y, el Sistema Informático a nivel nacional para el apoyo de la Gestión de Garantías Explícitas de Salud (SIGGES).

5. Responsables de la ejecución del protocolo

Los responsables de la aplicación y ejecución del presente protocolo serán:

- **Del cumplimiento del protocolo:** Todo el personal clínico y administrativo del COSAM La Bandera.
- **De la Supervisión del protocolo:** Natalia Moraga Arce, directora de COSAM La Bandera
- **De la difusión del protocolo:** Elizabeth Carrasco trabajadora Social del COSAM La Bandera.

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



7. Definiciones

Las siguientes definiciones se encuentran relacionadas con la Ley de atención preferencial y con las atenciones en COSAM La Bandera.

- **Accesibilidad:** Posibilidad que tiene el Usuario para utilizar los servicios de salud.
- **Accesibilidad comunicacional:** entendido como mecanismos de información apropiados para los beneficiarios, que permitan difundir y orientar en el derecho de atención preferente y oportuna.
- **Accesibilidad universal:** Es decir, entornos, procesos, bienes, servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, en los términos del literal para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, en condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma y natural posible.
- **Administración y programación de la agenda:** actividades que permiten poner a disposición la programación de los profesionales a través de un sistema de agenda, definido por el establecimiento, según disponibilidad previa de los siguientes recursos: personal de apoyo, disponibilidad de box acondicionado a la prestación, equipamiento necesario y horas contratadas del profesional.
- **Agenda:** Es la estructura organizativa de la actividad asistencial en ingresos, consultas, procedimientos u otro sobre la que se produce la cita de Atención a un paciente que requiere una atención ambulatoria de especialidad. Está definida por una carga de actividad y rangos horarios determinados, basado en los rendimientos acordados para dicha actividad. En su configuración no se debe contemplar la asistencia a casos urgentes que tendrá su propia mecánica al margen de la actividad programada.
- **Agendamiento:** Proceso encargado de asignar una citación de acuerdo a la oferta de horas de los profesionales y la priorización de las solicitudes. Lo anterior incluye contactar previamente al paciente y entregar indicaciones, si corresponde, para que ésta se lleve a cabo.
- **Atención preferente:** Atención prestada en forma inmediata evitando demoras en el trámite mediante la espera del turno, que se debe tener con las personas mayores de 60 años, personas con discapacidad y sus cuidadores/as.
- **La 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".
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.

- **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.
- **Exámenes:** Son aquellos elementos que complementan el proceso de atención del beneficiado y que pueden 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.
- **Gestión de citas:** Actividades que tienen por objetivo disminuir los pacientes que no se presentan a su atención de salud, asegurando el acceso y oportunidad. De esta manera se contribuirá a realizar una gestión eficiente de la lista de espera junto a sus recursos existentes y también mejorar la satisfacción del usuario.
- **Interconsulta:** La Interconsulta es el documento de derivación entre establecimientos de la Red, cuya finalidad es oficializar la derivación de un usuario para evaluación diagnóstica o terapéutica. Es el documento trazador para el proceso de referencia y contrarreferencia.
- **Lista de espera:** Se define al conjunto de personas que en un momento dado se encuentran en espera de ser atendidas para una consulta de especialidad médica u odontológica, para un procedimiento o prueba diagnóstica o para una intervención quirúrgica programada, solicitada por un profesional médico u odontólogo.
- **Persona mayor:** “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.”
- **Prescripción:** Es la indicación de medicamentos que realiza el profesional de la salud facultado para ello, en los términos establecidos en el artículo 101 del Código Sanitario.
- **Procedimientos Diagnósticos y Terapéuticos:** Se define como procedimiento, a toda prueba o exploración realizada en una consulta o sala especial que no corresponde a la anamnesis o exploración física básica y que requiere de tiempo distinto al de la propia consulta.
- **Protocolo:** Se entiende por protocolos de atención en salud las instrucciones sobre manejo operativo de problemas de salud determinados”.
<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=249177>
- **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.
- **Telemedicina:** Es la provisión de servicio de salud a distancia para los objetivos sanitarios de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, realizada por profesionales de la salud que utilizan tecnologías de la información y la comunicación, que les permite intercambiar datos con el propósito de facilitar el acceso y la oportunidad en

la prestación de servicios a la población. La Telemedicina se puede llevar a cabo en 2 modalidades:

- Modalidad sincrónica: consiste en la interacción en tiempo real entre dos integrantes del equipo de salud, con el objetivo de resolver o discutir el problema de salud de un usuario, pudiendo este último estar o no presente. Se distingue modalidad sincrónica programada y de urgencia.
- Modalidad asincrónica: consiste en la interacción en tiempo diferido entre dos integrantes del equipo de salud, con el objetivo de resolver o discutir el problema de salud del usuario. Éste último, no se encuentra presente, no obstante, el proceso de atención finaliza una vez que al usuario se le informa el resultado de su consulta.
- **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, situación de migración o de otro tipo.

8. Referencia bibliográfica

- BCN. (27 de julio de 2019). Ley 21168 modifica la Ley N° 20.584, Santiago, Metropolitana: Biblioteca del congreso nacional.
- Huenchuman, S., & ed. (2018). *Envejecimiento, personas mayores y agenda 2030 para el desarrollo sostenible: Perspectiva regional de derechos humanos*. Santiago: Libros de la CEPAL. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/431e4d95-46d9-4de6-a0a6-d41b1cb7d0b9/content>
- SENADIS. (2010). Manual sobre la Ley N° 20422. Santiago, Región metropolitana. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Manual%20de%20la%20Ley%2020.422.pdf>
- SS. (2006). *Perfil epidemiológico del Adulto Mayor en Chile*. Santiago: Departamento de estudios y desarrollo de la Superintendencia de Salud.

9. Anexos

Anexo N° 1: Afiche Ley de Atención Preferente a personas mayores de 60 años y más y/o personas con discapacidad.



Las personas mayores, de 60 años y más,
y/o las personas 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 y más


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



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 la 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 erikli 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, prèw kew komanse pwosesis kalifikasyon andikap ak setifikasyon an, validman pibliye pa COMPIN ak yon validite maksimòm de 6 jou.



Anexo N° 2. Credencia de Discapacidad

Nuevo formato de Credencial de Discapacidad

Más práctica y segura.

* El antiguo formato conserva su validez

Anexo N°3. Solicitud de Complemento por Cuidados (Registro Social de Hogares)

Solicitud de Complemento por Cuidados

Registro Social de hogares

Ministerio de Desarrollo Social y Familia
Gobierno de Chile

Esta solicitud permite complementar información al Registro Social de Hogares, para aquellas personas que realizan labores de cuidado y aquellas que lo reciben.

La persona cuidadora podrá identificarse como cuidador principal o secundario. Para realizar esta solicitud debes ingresar al sitio web www.registrosocial.gob.cl o también podrás hacerlo en tu **municipalidad**.

¿Cuáles son los pasos para registrarme como Persona Cuidadora?

- 1. Realizar trámite en línea**
Completa el formulario con la documentación solicitada para identificar a la Persona Cuidadora y a la persona que requiere cuidados. También puedes realizar el trámite de manera presencial en tu Municipalidad.
- 2. Revisión por parte de la Municipalidad**
El Municipio revisará los antecedentes y el Ministerio validará la situación de dependencia y/o discapacidad de la persona que requiere cuidados.
- 3. Actualización del Registro Social de Hogares**
Una vez validada la información la persona será identificada como cuidadora y tendrá acceso al certificado que lo acredita en la siguiente actualización del Registro Social de Hogares.
- 4. Descarga certificado de Persona Cuidadora**
Descarga el certificado para acceder a atención preferente. Si la necesitas, puedes solicitar tu credencial física en la plataforma del Registro Social de Hogares.
- 5. ¡Listo! Estás en el Registro de Personas Cuidadoras**
Ahora puedes acceder a atención preferente en diferentes instituciones públicas. Recuerda que tanto el certificado descargable como la credencial física son válidas en:
 - Fonasa
 - MINSALPróximamente se sumarán:
 - ChileAtiende - IPS
 - BancoEstado
 - Registro Civil
 - Serviu

¿Cuál es el objetivo de esta solicitud?

Al realizar este trámite estarás certificada como Persona Cuidadora. Así, este trabajo es reconocido por parte del Estado, visibilizando a este grupo de personas como sujetos de política pública.

Para más información, puedes llamar a nuestro call center o ingresar al sitio web.
Registro Social de Hogares 800 104 777 | www.registrosocial.gob.cl

1 Selecciona "Datos Complementarios"



Una vez que hayas ingresado a tu Registro Social de Hogares, verás tus datos de contacto y la información de tu hogar. Selecciona la pestaña "Datos Complementarios".

2 Selecciona la opción "Cuidados"



A continuación, selecciona "Cuidados" y luego haz clic en el icono.

3 Selecciona la solicitud que deseas realizar y posteriormente, selecciona el botón "Realizar trámite"



A continuación, se te ofrecerán dos alternativas:

1. "Cuidas o alguien de tu hogar cuida de manera no remunerada a alguna persona en situación de dependencia y/o discapacidad"
2. "Recibes o alguien de tu hogar recibe cuidados no remunerados"

Tras escoger una opción, debes seleccionar el botón "Realizar trámite".

Para más información, puedes llamar a nuestro call center o ingresar al sitio web. Registro Social de Hogares 800 104 777 | www.registrosocial.gob.cl

4 Completa la información según la solicitud que deseas realizar

Si ocurre que: **ALGUIEN DE TU HOGAR CUIDA DE MANERA NO REMUNERADA A UNA PERSONA EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA Y/O DISCAPACIDAD**, debes seguir los siguientes pasos:

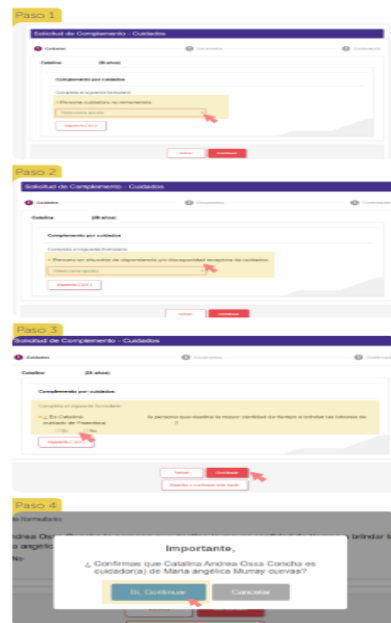
Caso A: La persona que recibe cuidados se encuentra en el mismo hogar que la persona cuidadora según el Registro Social de Hogares.

1. Primero selecciona a la persona cuidadora no remunerada, seguidamente haz clic en el botón "Siguiente".
2. Selecciona su nombre entre las opciones que te entrega la plataforma. Para continuar, haz clic en el botón "Siguiente".
3. A continuación se desplegará una pregunta en la que debes señalar si eres la persona cuidadora principal o no, tras responder la pregunta presiona el botón "Continuar".
4. El sistema te solicitará confirmar la información. Si está correcto lo declarado, presiona el botón "Sí, continuar".

Persona cuidadora principal



Personas mayores de edad que en forma no remunerada destinan el mayor número de horas al día a servicios de cuidado y/o apoyo o asistencia permanente a personas que requieren cuidados.



Para más información, puedes llamar a nuestro call center o ingresar al sitio web. Registro Social de Hogares 800 104 777 | www.registrosocial.gob.cl

5 Adjunta los documentos



Cuando la persona cuidadora y la persona receptora de los cuidados estén en el mismo hogar de acuerdo al Registro Social de Hogares, debes realizar los siguientes pasos:

Paso 1: Descarga el formulario de tu solicitud "Complemento de cuidados" e imprímelo. Una vez impreso, debe ser firmado por la jefatura de hogar y la persona solicitante (si son diferentes).

Paso 2: Adjunta la copia de la cédula de identidad vigente de las personas que firman el documento en el espacio señalado.

Luego de adjuntar los documentos, selecciona "Continuar".

¿Puedo guardar el avance de mi solicitud y volver después a completarla?

Si necesitas suspender el ingreso de información, puedes utilizar la opción "Guardar y continuar más tarde". Cuando vuelvas a ingresar a la plataforma para completar la solicitud, se desplegará una nueva pantalla en la que debes hacer clic en el botón "Continuar ingreso". Si completaste correctamente los datos, se desplegará un mensaje que dice "Su solicitud ha sido guardada correctamente al RSH".

Para más información, puedes llamar a nuestro call center o ingresar al sitio web.
Registro Social de Hogares 800 104 777 | www.registrosocial.gob.cl

Caso B: La persona que recibe cuidados se encuentra en un hogar diferente que la persona cuidadora según el Registro Social de Hogares.

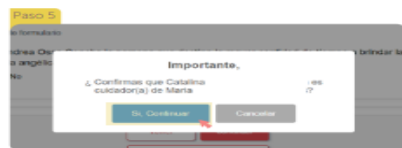
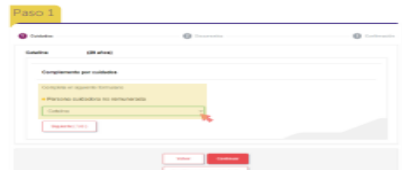
1. Primero selecciona a la persona cuidadora no remunerada y haz clic en el botón "Siguiente"

2. Se desplegará la lista de personas que viven en el hogar y la opción "Otra". Selecciona esta última dado que la persona receptora de los cuidados se encuentra en un hogar distinto.

3. Posteriormente, se solicitará la información de la persona receptora de los cuidados, por lo que debes incorporar los datos que se piden.

4. A continuación, se desplegará una pregunta en la cual debes señalar si eres el cuidador principal o no. Tras responder la pregunta, presiona el botón "Continuar"

5. El sistema te solicitará confirmar dicha información; si está correcto todo lo declarado, presiona el botón "Sí, continuar".



Para más información, puedes llamar a nuestro call center o ingresar al sitio web.
Registro Social de Hogares 800 104 777 | www.registrosocial.gob.cl

5 Adjunta los documentos



En el caso de que la persona receptora de los cuidados y la persona cuidadora están en distintos hogares de acuerdo al Registro Social de Hogares, debes realizar los siguientes pasos:

Paso 1: Descarga el formulario de tu solicitud de Complemento de cuidados e imprímelo. Una vez impreso, debe ser firmado por la persona cuidadora y/o solicitante y la jefatura de hogar de la persona que requiere cuidados.

Paso 2: Adjunta la copia de la cédula de identidad vigente de todas las personas que firman el formulario.

Paso 3: Declaración Jurada simple N°9 que informa que la persona cuidadora y la persona que receptora de cuidados viven en hogares distintos. Esta debe contar con la firma de la persona cuidadora y del/a jefe/a de hogar de la persona que requiere cuidados.

Luego de adjuntar los documentos, selecciona "Continuar".

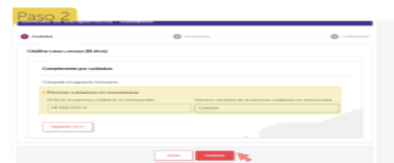
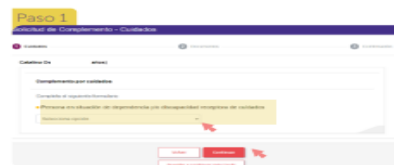


Para más información, puedes llamar a nuestro call center o ingresar al sitio web.
Registro Social de Hogares 800 104 777 | www.registrosocial.gob.cl

Si ocurre que: **RECIBES O ALGUIEN DE TU HOGAR RECIBE CUIDADOS NO REMUNERADOS, DEBES SEGUIR** los siguientes pasos:

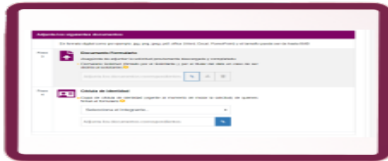
Caso A: La persona cuidadora y quién recibe cuidados están en el mismo hogar de acuerdo al Registro Social de Hogares:

1. Primero selecciona a la persona en situación de dependencia y/o discapacidad receptora de cuidados.
2. Posteriormente, debes completar los datos de la persona cuidadora no remunerada. Una vez completada dicha información, haz clic en el botón "Siguiente".
3. Para continuar, debes indicar si la persona cuidadora destina la mayor cantidad de tiempo en las labores de cuidado (cuidador/a principal). A continuación, presiona el botón "Continuar".
4. Si la información ha sido ingresada correctamente, deberás confirmar para continuar la solicitud dando clic en el botón "Sí, continuar".



Para más información, puedes llamar a nuestro call center o ingresar al sitio web.
Registro Social de Hogares 800 104 777 | www.registrosocial.gob.cl

5 Adjunta los documentos



En el caso donde la persona cuidadora y la receptora de los cuidados están en el mismo hogar de acuerdo al Registro Social de Hogares, debes realizar los siguientes pasos:

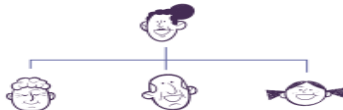
Paso 1: Descarga el formulario de tu solicitud de "Complemento de cuidados" e imprímelo. Una vez impreso, debe ser firmado por la jefatura de hogar y la persona solicitante.

Paso 2: Adjunta la copia de la cédula de identidad vigente de todas las personas que firman el documento.

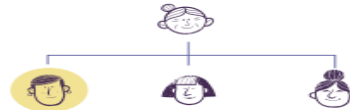
Luego de adjuntar los documentos, selecciona "Continuar".

Importante

La persona cuidadora sólo puede declarar hasta tres personas que requieren cuidados.



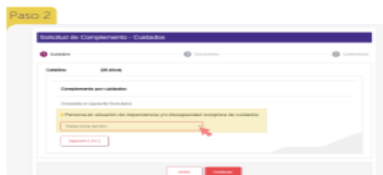
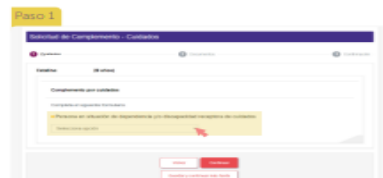
La persona que requiere cuidados, sólo puede declarar hasta tres personas cuidadores, pero una de ellas será la principal.



Para más información, puedes llamar a nuestro call center o ingresar al sitio web. Registro Social de Hogares 800 104 777 | www.registrosocial.gob.cl

Caso B: La persona cuidadora y quién recibe cuidados están en diferentes hogares de acuerdo al Registro Social de Hogares:

1. Primero selecciona a la persona en situación de dependencia y/o discapacidad receptora de cuidados.
2. Posteriormente, debes completar los datos de la persona cuidadora no remunerada. Una vez completados, haz clic en el botón "Siguiente".
3. Para continuar, debes indicar si la persona cuidadora destina la mayor cantidad de tiempo en las labores de cuidado (cuidador/a principal). A continuación, presionar el botón "Continuar".
4. Si la información ha sido ingresada correctamente, deberás confirmar para continuar la solicitud dando clic en el botón "Sí, continuar".



Para más información, puedes llamar a nuestro call center o ingresar al sitio web. Registro Social de Hogares 800 104 777 | www.registrosocial.gob.cl

5 Adjunta los documentos



En caso de que la persona cuidadora y la persona receptora de los cuidados estén en diferentes hogares de acuerdo al Registro Social de Hogares, debes realizar los siguientes pasos:

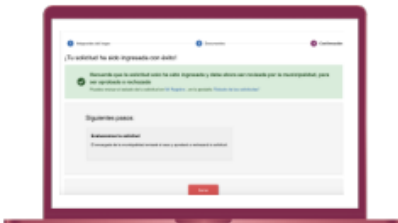
Paso 1: Descarga el formulario de tu solicitud de complemento de cuidados e imprímelo. Una vez impreso, debe ser firmado por la jefatura de hogar, de la persona receptora de cuidados y por la persona cuidadora.

Paso 2: Adjunta la copia de la cédula de identidad vigente de las personas que firman el formulario.

Paso 3: Declaración Jurada simple N°9 que informa que la persona cuidadora y la persona que requiere cuidados viven en hogares distintos. Esta debe contar con la firma de la persona cuidadora y del/a jefe/a de hogar de la persona que requiere cuidados.

Luego de adjuntar los documentos, selecciona **"Continuar"**.

6 Confirmación y Cierre del trámite



Una vez adjuntos los documentos, verás el mensaje **"Tu solicitud ha sido ingresada con éxito"**, y será revisada por la municipalidad de la comuna de residencia de quien recibe cuidados. Será aprobada si la información y documentación solicitadas están completas, y rechazada si la está incompleta.

Para obtener la credencial de persona cuidadora, se deberá validar la situación de dependencia, discapacidad o necesidad educativa especial de la persona que recibe los cuidados si esta no esta previamente registrada en el Registro Social de Hogares.

Este último paso, es el mismo para todos los casos anteriores.

Anexo N° 4. 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 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.

¿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.



¿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.



Ley de Atención Preferente



¿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 pasa si la persona debe ser derivada a un especialista?

Si en la consulta el médico o profesional de salud considera necesario que el paciente sea evaluado por un médico especialista, generando una interconsulta, dicha atención deberá también ser priorizada.

¿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.




Fuente: elaborado por SEREMI RM


Anexo 5: Afiches Cuidador/a SEREMI – RM

Señales de Sobrecarga del Cuidador/a

SEÑALES FÍSICAS:




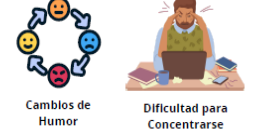
SEÑALES SOCIALES:



¡NO OLVIDAR!

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

SEÑALES PSÍQUICAS/EMOCIONALES:


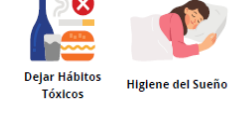
Evaluar nuestros pensamientos, creencias y confrontarlos con la realidad, es una buena herramienta para afrontar si estamos preparados para continuar cuidando de un otro.

¿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:

ÁMBITO PSÍQUICO/EMOCIONAL:



ÁMBITO 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, UNO TRABAJO POR LA VIDA.

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.



Fuente: elaborado por SEREMI RM

Anexo N° 6. Afiche de Ley derecho y deberes de atención preferente para personas mayores y personas con discapacidad.

Exige tus derechos



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

y cumple tus deberes

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

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).

Ramtunge chem tami ngenkonkülen



Kom küme tami kimal chumechi mi tremoleam.	Küme llowngeal, yarniengaal tami kizu felenmu.	Felimi ngütrümngel tami ñymew ka mi küme azkintungeal.	Llowal küme nor lawentuwün, ka küme tami eluzungu niengaal.	Felimi feypingaal tunte chipan tañi lawentungenmum.
Entu azngenoal no pial kañi komchelengenoal eyimi pinolmi.	Tami wirikonkülemem tami zungu pekan elungenoal kakelu che.	Pekanka mekengenoal lawentuwe mew ka zuañle alta kizu ngünewal.	Llowal witrn, kompañ ka kelluchepepu.	Feli tañi ramtual chumechi tañi lawentungen ta che.
Tukungelmi eyimi chilikatungeafuy tami kutran pinolmikay femlayay.	Chew zuañngelo, feli ñi müleat mapudungun mew wirikonküleal o feli ñi müleat amulduñgufe kim mapuzungulu.	Feyti pu küzaufe pe kutrankelu feli ñi azñial tañi ini pingin.	Wirrintukungeal we choyitlu we pichiche chew tañi mülemum.	Feyti lawentuchefe feli ñi küme wül zungual chumngelu tañi pitalizan ta che.

Fely tami feyental

Küme wül zunguaymi chumechi tami kutranin, tami üñi pingin ka chewitwün.	Kimafimi ka yamafimi feyti chumechi zungu ñi mülen ponwi feyti lawentuwe ruka.	Felimi upetuafiel fillem müleku lawentuwe ruka mew.	Feli tami kimal chen hora lawentungenen ta che ka chumechi kultiken.	Yamafimi tati pu tremolchehe mülelu.	Feli tami kimal chew tami zungutukuwal.
--	--	---	--	--------------------------------------	---

KOM CHE FELI TAÑI KIMAL CHEM TAMI NGENKONKÜLEN KONSULTORIO MEW, PITAL MEW O CHEM LAWENTUWE RUKA MEW RUME. KÜME ELUZUNGU NGENOLE CHE AMUAFUY FEYTI ZOY NGIZOL MEW SUPERINTENDENCIA DE SALUD PENGELU MU.

Anexo N° 7. Decálogo de buen trato a las personas mayores para servicios públicos y privados

Decálogo de buen trato a las personas mayores para servicios públicos y privados



1 Las personas mayores tienen un trato preferente.

7 Respetar y promover la autonomía de las personas mayores, escuchar su opinión y respetar sus decisiones.

2 Tratar a las personas mayores por su nombre, evitar decir abuelita/o - anciano/a.

8 Mantener el respeto y la confidencialidad en la atención. Evitando prejuicios y toda discriminación.

3 Contar con espacios adecuados e inclusivos para la atención y el desplazamiento de las personas mayores.

9 Reconocer la diversidad y heterogeneidad de las personas mayores para entregar un mejor servicio.

4 Disponer de señaléticas e información clara y visible.

10 Ofrecer apoyo para la realización de trámites en plataformas digitales u otros medios tecnológicos, si la persona mayor lo requiere.

5 Escuchar con atención las necesidades o inquietudes de las personas mayores y entregar respuestas adecuadas.

6 Entregar información clara y precisa y dirigirse siempre a la persona mayor, aun cuando esté acompañada.



Más información en www.senama.gob.cl Senama Gobierno de Chile [senama.gob](https://twitter.com/senama.gob) SENAMAGOB Senama Gob 800-400-035