	PROTOCOLO LEY DE ATENCIÓN PREFERENTE PARA PERSONAS MAYORES DE 60 AÑOS, PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y SUS CUIDADORES/AS			
	Código	PTC- COSAM La Florida	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**

Establecimiento COSAM La Florida


Sub Red La Florida

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 Establecimiento COSAM La Florida	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	Felipe Gutierrez Muñoz Director COSAM La Florida Carolina Purcell Torretti Coordinadora Población General COSAM La Florida	Felipe Gutierrez Muñoz Director COSAM La Florida Carolina Purcell Torretti Coordinadora Población General COSAM La Florida Dra. Jenny Velasco Peñafiel Encargada Protocolos SSMSO T.S. Patricia Orellana SSMSO Dra. Aura Romero SSMSO	Felipe Gutierrez Muñoz Director COSAM La Florida 
Fecha	Noviembre 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.....	7
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 que corresponde al Estado 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. Es por ello que este solicita a los servicios de Salud la creación e implementación de los protocolos que permitan lograr esta garantía.

Luego de la promulgación en Chile de la ley 21.168 de julio de 2019, se modifica la ley 20.584 a fin de crear el derecho a la atención preferente y oportuna tanto para las personas mayores de 60 años como para quienes presenten discapacidad y para sus cuidadores. Con un compromiso de buen trato hacia ellos.

La importancia de esta atención preferencial tiene uno de sus fundamentos en el continuo proceso de envejecimiento de nuestra población, la que de acuerdo a datos del Censo de 2017 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.

Por otra parte, podemos señalar que el 16,7% de la población general mayor de 2 años tiene alguna discapacidad, llegando a 2.836.000 personas según el II estudio de discapacidad del 2015.

Acompañando a estas poblaciones encontramos a los cuidadores, quienes también dadas sus funciones de apoyo son considerados preferentes en tanto disminuye su tiempo disponible para acceder a servicios de salud de forma oportuna. De acuerdo a las cifras de la encuesta de caracterización socioeconómica CASEN del 2017, existirían 672.174 cuidadores en el país.

El Cosam de la Florida es un dispositivo secundario de atención en Salud mental comunitaria, donde son derivadas a tratamiento algunas patologías de mayor complejidad que las abordadas en atención primaria. Se atiende a todo el ciclo vital en forma ambulatoria interviniendo en Salud Mental y Adicciones.

El 21 de octubre de 2021 se publicó la ley 21.380, que reconoce a las cuidadoras y cuidadores el derecho a la atención preferente en el ámbito de la salud.

En este contexto se hace necesario la creación de protocolos que permitan apoyar a estas poblaciones específicas. Es por esto que con el apoyo del SSMSO se creó este protocolo de atención preferente que busca garantizar el acceso a la recuperación de la salud y de rehabilitación de la persona enferma.

En la comuna de La Florida hay solo un COSAM, que tiene 3 sedes, donde se atiende toda la población de la comuna donde el 25,03% de la población es mayor de 60 años de edad y corresponde a 82.305 personas. Dentro de este grupo etáreo se encuentra un mayor riesgo cardiovascular, y de hipertensión arterial, permaneciendo en Fonasa un 58,9% de estos.

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.

Entre estas intervenciones encontramos atención preferente en consulta de salud, prescripción y entrega de fármacos y exámenes y procedimientos más complejos para personas mayores con discapacidad y cuidadores.

2. Objetivos

Objetivo general:

Otorgar un acceso preferente y oportuno tanto a personas mayores de 60 años como a quienes presenten discapacidad física o psicológica y sus cuidadores en el COSAM de La Florida, para disminuir los tiempos de espera.

Objetivos específicos:

1. Facilitar el acceso a prestaciones de salud a personas beneficiarias.
2. Informar derechos y deberes a personas beneficiarias.
3. Difundir protocolo de Ley de Atención Preferente a los funcionarios de COSAM de La Florida.
4. Capacitar a funcionarios de COSAM de La Florida respecto de la aplicación del protocolo.
5. Seguimiento y monitoreo de la implementación del protocolo.

3. Alcances

El protocolo va dirigido a los funcionarios del COSAM La Florida, a la red de referencia y contrareferencia de nuestro COSAM (Cesfam, Hospitales, Tribunales, entre otros) y a los usuarios atendidos en el COSAM La Florida

El ámbito que aborda es el de la atención en salud mental a la población preferente que define la ley 21.168

4. Antecedentes

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

Personas mayores de 60 años:

En primer contacto con carnet de identidad o documento emitido por autoridad que demuestre fehacientemente la identidad y edad del beneficiario.

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:

a) El usuario deberá presentar credencial o certificado de discapacidad vigente, al momento de ingresar a centros de salud APS u Hospitales. Revisar anexo N° 2: Nuevo formato de credencial de discapacidad.

b) Excepcionalmente, comprobante de inicio del proceso de calificación y certificación de discapacidad, válidamente emitido por la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN), con una vigencia máxima de 60 días.

Cuidadores/as de usuarios:

El usuario deberá presentar credencial vigente

a) Emitido por el encargado o responsable de los programas, unidades o centros

i. El Programa Red Local de Apoyos y Cuidados del MIDESO y Familia.

ii. El Programa de Atención Domiciliaria a Personas con Dependencia Severa de los establecimientos de APS.

iii. Las Unidades de cuidados paliativos universales presentes en los distintos niveles asistenciales de salud.

iv. El Programa de Cuidados Domiciliarios, del SENAMA.

v. Los Centros de Apoyo Comunitario para Personas con Demencia (ex Centros Diurnos para Personas con Demencia).

La población objetivo corresponde a la indicada en la Ley de Atención Preferencial, existiendo requisitos para su inclusión e identificación:

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.

d) Documento que informe la calidad de persona cuidadora, que emita el Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

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** contado desde la fecha de emisión.

Para mayor información, revisar anexo N°3: Afiche Cuidador/a SEREMI – RM y Anexo N°4: Afiche Ley de Atención Preferente SEREMI – RM

4.2. Mecanismos de Atención a Usuarios Preferentes por Área

Como centro de referencia de nivel secundario en la Red de Salud Mental Sur Oriente y de acuerdo a lo establecido en la Ley nos corresponde lo siguiente en:

I. Consulta de salud

Solicitud de día y hora de atención: COSAM La Florida recibe interconsultas de los distintos dispositivos de salud como los Cesfam de la comuna de La Florida, Hospital la Florida, urgencias hospitalarias Barros Luco, Horwitz, Sótero del Río entre otros, Tribunales de policía Local y Familia.

Estas derivaciones son recibidas y revisadas por contraloría revisando pertinencia, asignando carga de complejidad, entregando el día y hora de atención con Psicólogo/a o Técnico/a en rehabilitación o Médico/a o Psiquiatra a los usuarios para hacer efectivo su ingreso.

- a) Entrega de horas dentro de 72 horas hábiles.
- b) Asignación prioritaria para hacer efectivo el ingreso al programa correspondiente.
- c) Entrega de horas vía telefónica.
- d) Entrega de citación en domicilio según corresponda la situación de la persona.

Entrega de día y hora de la atención.

Estrategias a realizar independientemente del Programa de Tratamiento al que haga ingreso el usuario:

- a) Se dará ingreso con el/la Psicólogo/a o técnico/a en rehabilitación o médico/a o psiquiatra en un plazo de 72 horas para realizar la entrevista de ingreso. Si el usuario califica de acuerdo al perfil de ingreso se agendará horas con los profesionales que requiera, pudiendo ser

Trabajador/a Social, Psicólogo/a, Técnico/a en rehabilitación, Médico/a o Psiquiatra a los usuarios para hacer efectivo su ingreso.

b) Se contará con horas protegidas para beneficiarios de la Ley Preferente.

- Horario idóneo para solicitud y entrega de horas.

Las horas para atención serán entregadas en un horario apropiado, considerando las condiciones climáticas, el desplazamiento y la movilización hacia el COSAM. Se dispondrá del horario de atención de los usuarios en general para priorizar estas condiciones en las atenciones de usuarios preferentes.

- En caso de agendamiento digital o telefónico.

a) A su ingreso, la secretaría constatará la calidad de persona mayor, persona con discapacidad o cuidador/a.

b) En caso que la persona no disponga de ningún documento que acredite su perfil de beneficiario, se orientará para acceder a las redes correspondientes.

Asignación prioritaria para consulta de salud de urgencia.

COSAM La Florida 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 Eloísa Díaz de la Florida y comunicación con familiares.

Interconsultas.

En caso de referencia:

- ✓ El proceso de evaluación y/o atención del usuario previo a su derivación a Unidad de Corta Estadía, Comunidad Terapéutica, Residencial o CESFAM, debe contener la identificación como usuario preferente.
- ✓ COSAM gestionará día y hora de atención, informando al beneficiario, por medio de una citación efectiva, en un plazo de 72 horas hábiles.

En caso de contrarreferencia:

- ✓ Si el beneficiario solicita asignación de fecha y hora de atención, estas se le indicarán en un plazo de 72 horas, indicando de forma clara y precisa la fecha, hora y profesional tratante.
- ✓ Se incluirá en la ficha clínica del usuario el documento que lo identifique como beneficiario de la Ley.
- ✓ En ambos casos, el tratamiento del usuario se mantendrá de forma regular hasta el ingreso efectivo a la institución a la que se deriva.

Citación efectiva.

Medios de citación efectiva:

- Citación presencial.
- Llamada telefónica.
- Visita domiciliaria.
- Carta certificada.

a) En caso de que el usuario se vea dificultado a asistir a COSAM, se coordinará con equipo tratante rescate telefónico o visita domiciliaria para entregar citación con días y horas de atención correspondientes.

b) En caso de que el usuario tenga dificultades para asistir de forma presencial a COSAM, los profesionales realizarán visitas domiciliarias o atención online, a fin de facilitar el acceso al tratamiento.

II. Toma de exámenes.

COSAM La Florida no realiza toma de exámenes, por lo que cuando se observa la necesidad se realiza la derivación correspondiente al Cefam en el que se encuentre inscrito el usuario.

III. Prescripción y dispensación de medicamentos.

COSAM no cuenta con una farmacia habilitada ni con autorización para el manejo de botiquín, por lo tanto, las prescripciones farmacológicas que derivan de estas atenciones se resuelven del siguiente modo:

a) Emisión y gestión de la receta médica respectiva. Las personas usuarias de COSAM reciben atención médica dentro de su proceso de tratamiento en salud mental. Esta atención es brindada por Médico en Salud Mental o por Psiquiatra quien prescribe los medicamentos.

b) Dispensación de medicamentos en la farmacia del Cefam en el que están inscritos. Los sujetos de atención con la receta de papel en caso de ser benzodiazepinas, se dirigen a la farmacia de su Cefam donde le son despachados sus fármacos. De no corresponder a benzodiazepinas, no se requiere llevar receta de papel bastando con receta electrónica. En caso de tener atención telemática y requerir receta de papel, desde Cosam se lleva al Cefam correspondiente la receta para que esté disponible cuando el sujeto de atención retire su fármaco sin necesidad de acudir al Cosam la Florida a retirarlo.

IV. Buen trato.

COSAM La Florida es un centro de salud mental con un equipo de trabajo comprometido con entregar una atención integral, humanizada, de calidad, transparente y equitativa, con una mirada de desarrollo centrada en los recursos de las personas y sus comunidades, en un marco de respeto y valoración de la diversidad, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de los habitantes de la

comuna de La Florida. En razón de lo anterior, la atención está centrada en el sujeto de atención, lo que implica acogerlos, en base al respeto, asegurando la autonomía y autodeterminación de las personas.

Desde el primer contacto con el sujeto de atención y durante todo el proceso de su tratamiento ellos deben recibir un trato digno, conforme a los derechos y deberes que tienen las personas.

Ver Anexo 5. 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).

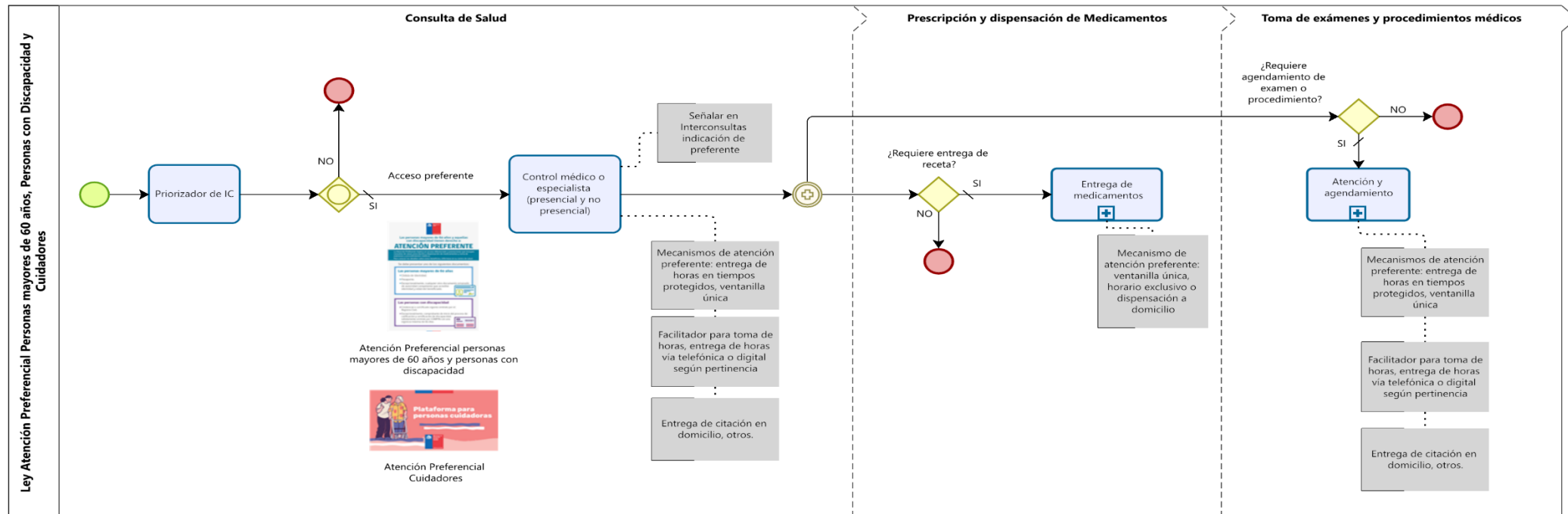
5. Responsables de la ejecución del protocolo

Felipe Gutierrez Muñoz, Director de COSAM.

Carolina Purcell Torretti, Coordinadora Población General COSAM la Florida

Todo el personal profesional clínico y administrativo de COSAM La Florida

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



7. Definiciones

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>

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.

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.

Establecimientos de larga estadía para adultos mayores (ELEAM): El Decreto Supremo N°14 del Minsal, en su artículo 2°, define ELEAM como: “Aquel en que residen personas de 60 años o más que, por motivos biológicos, psicológicos o sociales, requieren de un medio ambiente protegido y cuidados diferenciados que allí reciben”. Por lo anterior dichos cuidados tienen por objeto la prevención y mantención de su salud, la mantención y estimulación de su funcionalidad y el reforzamiento de sus capacidades remanentes.

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.

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.

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 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.**

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

- Servicio de salud metropolitano sur oriente. (2023). *Metodología de Trabajo para la construcción de Protocolos “Ley de atención preferente para personas mayores de 60 años, personas con discapacidad y sus cuidadores/as”*. Departamento de Procesos Clínicos y Gestión Hospitalaria Subdirección de Gestión Asistencial.
- Servicio de salud metropolitano sur oriente y ministerio de salud. (2019). *Protocolo de atención presencial al usuario de la red pública de salud sur oriente*. <https://redsalud.ssmsso.cl/wp-content/uploads/2020/02/Protocolo-Atenci%C3%B3n-Presencial-2018-.pdf>.

9. Anexos

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

Difusión del Derecho a la Atención Preferente

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

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.

Exige tus derechos
y cumple tus deberes

ATENCIÓN PREFERENTE
Las personas mayores, de 60 años y más, y/o las personas con discapacidad, tienen derecho a ATENCIÓN PREFERENTE.

ATANSYON PREFERANSYÈL
Genèsman ki sèvi yo, de 60 ans ak plis, ak moun ki gen disabite, gen dwa pou yo gen atansyon prefere.

Manual de Normas Gráficas
« Carta Derechos y Deberes de los Pacientes »
« Afiche Atención Preferente »

Pendientes desde Minsal (DIVAP) según marco legal:

- ✓ Documento para certificación de cuidadores
- ✓ Afiche que incluye cuidadores

Fuente: Artículo 21.- De la acreditación de la condición de sujeto de atención preferente

Anexo 2: Nuevo formato de credencial de discapacidad.

Nuevo formato de Credencial de Discapacidad

Más práctica y segura.

SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACION * CIVILE
REGISTRO NACIONAL DE LA DISCAPACIDAD
FOLIO : 90000000000001871
Código Verificación: 917c359a4eca

CREDECIAL

RUN :
NOMBRE:

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

MOVILIDAD REDUCIDA : NO

✳ El antiguo formato conserva su validez

Anexo 3: Afiche Cuidador/a SEREMI – RM

Afiches Cuidador/a SEREMI - RM

Señales de Sobrecarga del Cuidador/a

SEÑALES FÍSICAS:

- Cansancio
- Alteración del sueño
- Sequedad de la piel
- Batajes

SEÑALES SOCIALES:

- Isolación familiar
- Isolación social
- Distanciamiento con actividades

¡NO OLVIDAR!

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

SEÑALES PSÍQUICAS/EMOCIONALES:

- Tensión
- Caja
- Eliminación de actividades
- Pérdida de memoria
- Cambio de humor
- Disminución para cooperar

¿Quiéntenos por autocuidado?

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

Tipos de Autocuidado

ÁMBITO FÍSICO:

- Ejercicio físico
- Alimentación
- Control de salud
- Dejar hábitos malos
- Higienizar el entorno

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

ÁMBITO PSÍQUICO/EMOCIONAL:

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.

ÁMBITO SOCIAL:

- Hay que cuidar también de mi familia como yo mismo.

¡IMPORTANTE!

LLAME A SALUD RESPONDE
600-360-7777
SERVICIO DE ATENCIÓN AL PACIENTE

Departamento de Rehabilitación y Discapacidad.

Prevenición 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:

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

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

Anexo 4: Afiche Ley de Atención Preferente SEREMI – RM

Afiches 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 secuencia se hace a los proveedores 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 preferente?

"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 los 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.
- Presupone.
- 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 CONIPN con una vigencia máxima de 60 días.

Anexo 5. 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.

2

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

3

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

4

Disponer de señaléticas e información clara y visible.

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.

7

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

8

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

9

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

10

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



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