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


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

COSAM RINCONADA

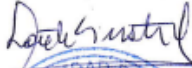

SubRed Santa Rosa

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 RINCONADA	Versión	1.0
	Fecha de elaboración	Diciembre 2023		
	Fecha próxima revisión	Diciembre 2026		

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

	<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Aprobado por</i>
<i>Nombre, cargo y firma</i>	Loreto Giusti Quezada Encargada de Dirección Cosam Rinconada	Patricia Orellana Saavedra. Trabajadora Social. SSMSO.	Loreto Giusti Quezada. Encargada de Dirección Cosam Rinconada.  

DICIEMBRE 2023.

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVOS	5
3. ALCANCES	5
4. ANTECEDENTES	6
4.1. POBLACIÓN OBJETIVO, REQUISITOS E IDENTIFICACIÓN DEL BENEFICIARIO/A.....	6
4.2. MECANISMOS DE ATENCIÓN A USUARIOS PREFERENTES POR ÁREA.....	7
5. RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN DEL PROTOCOLO	9
6. FLUJOGRAMA DE LEY DE ATENCIÓN PREFERENTE PARA PERSONAS MAYORES DE 60 AÑOS, PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y SUS CUIDADORES/AS.	10
7. DEFINICIONES	11
8. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	12
9. ANEXOS	13

1. Introducción

El 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.

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.

El **II Estudio Nacional de la Discapacidad** del año 2015, del Servicio Nacional de Discapacidad, el **16,7% de la población de 2 y más años se encuentra en situación de discapacidad**, es decir 2.836.818 personas.

En general, las **personas mayores y las personas con discapacidad**, por la morbilidad asociada, suelen hacer un **uso más frecuente de los servicios de salud**. Buena parte de las personas mayores y personas con discapacidad se vinculan en mayor o menor medida con un cuidador o cuidadora.

El trabajo de cuidado **disminuye el tiempo disponible de los cuidadores y cuidadoras para acceder a servicios de salud de forma oportuna** y de acuerdo con sus necesidades de salud.

En la Encuesta de Caracterización Socioeconómica (Casen) 2017, existirían **672.174 cuidadores en el país**, siendo la mayor parte de ellos, cuidadores no remunerados.

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

A nivel de este Centro Comunitario de salud Mental Rinconada, en adelante COSAM Rinconada, la Población de personas de 30 años y más en programa de salud mental adultos es de **32 personas**.

En el programa tratamiento de adicciones contamos con **8 personas** mayores de 60 años.

En relación a cuidadores, podemos señalar que contamos con **44 cuidadoras** principales de usuarios/as de programa infanto juvenil sobre todo con diagnósticos en el espectro autista. Y **12 representantes** de pacientes con EQZ.

2. Objetivos

Objetivo General

Generar un protocolo estándar con mecanismo que permita otorgar atención preferente de acuerdo al marco regulatorio actual de personas mayores de 60 años, personas en situación de discapacidad, y cuidadores, con el objetivo de disminuir tiempos de espera.

Objetivo específico

- ✓ Propender a través de la referencia y contrareferencia tanto con APS como nivel terciario, a la atención preferente tal como la Ley indica.
- ✓ Generar un registro de los beneficiarios que acceden a la atención preferente.
- ✓ 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 Rinconada.
- ✓ Capacitar a los funcionarios de Cosam Rinconada, 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.

3. Alcances

El ámbito de aplicación del presente protocolo está orientado a todos los profesionales, técnicos y funcionarios del COSAM Rinconada, principalmente a quienes estarán a cargo de la atención y el registro de los usuarios a quienes corresponda una atención preferente. También a Usuarios/as que cumplan con los requisitos establecidos por la Ley de atención preferente para personas mayores de 60 años, personas con discapacidad y cuidadores/as.

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:**

En primer contacto con carnet de identidad, pasaporte o de forma excepcional un documento emitido por 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:**

- a) 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) 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**.
- c) Identificar en la ficha electrónica la condición de discapacidad.

🔍 **Cuidadores/as de usuarios:**

- 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)
- 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

I. Consulta de salud (consulta de APS, especialidades y subespecialidades o urgencia, realizadas por profesionales médicos y otros profesionales o técnicos de salud)

COSAM Rinconada, como centro de atención secundaria, recibe interconsultas de distintos dispositivos de salud, como los Cesfam Salvador Allende y Cecosf Modelo, 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 gravedad, complejidad y en concordancia con las canastas establecidas para COSAM Rinconada, 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 Rinconada.
- 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 Rinconada 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 Rinconada, 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 Rinconada 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 Salvador Allende, Cesfam La Bandera y CECOSF MODELO), 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.

Se mantendrá vigilancia sobre un trato digno y respetuoso desde el ingreso al centro, atención en SOME y atenciones de profesionales tanto en las formas individuales y grupales.

COSAM Rinconada 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° 5.** Afiche de Ley derecho y deberes de atención preferente para personas mayores y personas con discapacidad. Y **N° 6.** Decálogo de buen trato a las personas mayores para servicios públicos y privados.

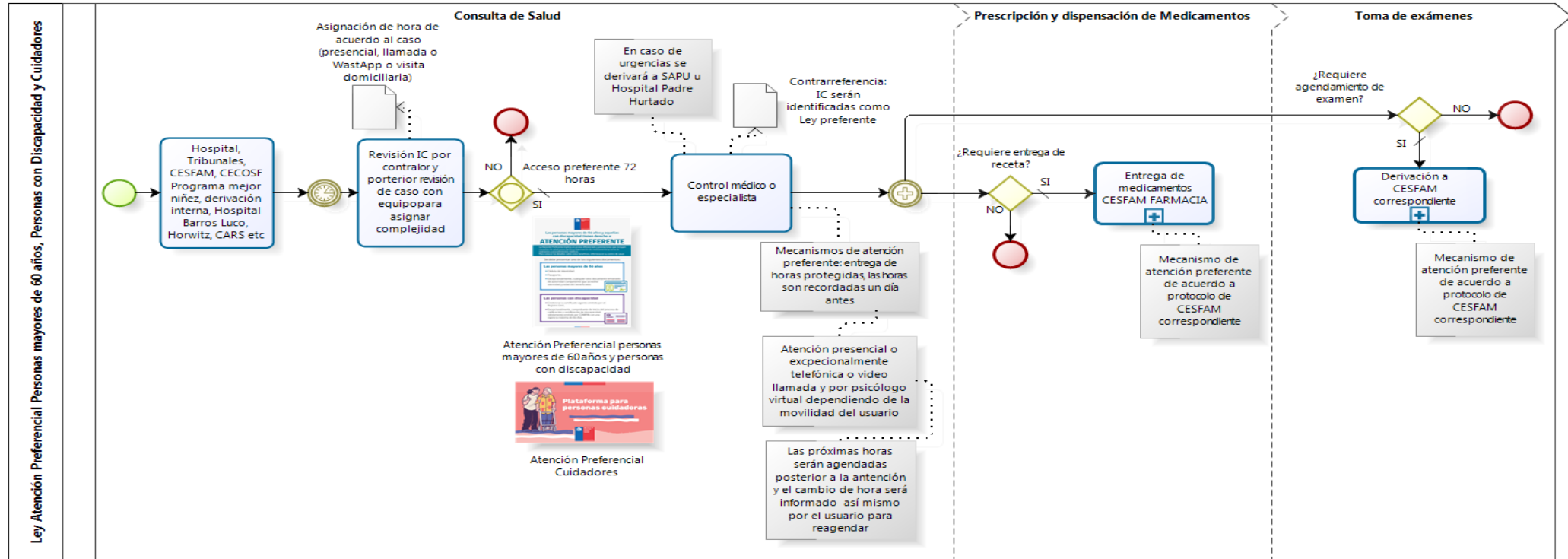
V. Registro

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

Todo el personal profesional clínico y administrativo de COSAM Rinconada, coordinada con SOME y la red de salud.

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>

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.

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.ssmso.cl/wp-content/uploads/2020/02/Protocolo-Atenci%C3%B3n-Presencial-2018-.pdf>.
- 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>

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 enkli konsiltasyon sante yo, preskripsyon, distribisyon medikaman, egzamen ak pwosedi medsen yo.
Pou plis detay sou benefis sa yo, mande enfòmasyon nan sant sante a.

Ou dwe prezante youn nan dokiman sa yo:


Granmoun ki aje yo, de 60 ane ak plis

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



Pou sila yo ki andikape

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



Anexo N° 2. Credencia de Discapacidad

Nuevo formato de Credencial de Discapacidad

Más práctica
y segura.



SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACION • CUILE
REGISTRO NACIONAL DE LA DISCAPACIDAD
FOLIO : 90000000000001871
Código Verificación: 917c359s4ecu
CREDENCIAL

RUN :
NOMBRE:

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

MOVILIDAD REDUCIDA : NO

* El antiguo formato conserva su validez

Anexo N° 3. 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 4: 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 EN CADA LÍNEA.

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° 5. 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, yamniengeal tami kizu felenmu.	Felimi ngütrümngel tami ümew ka mi küme azkintungeal.	Llowal küme nor lawentuwün, ka küme tami eluzungu niengeal.	Felimi feyppingeal 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 wiran, kompañi ka kelluchepele.	Feli tañi ramtul chumechi tañi lawentungen ta che.
Tukungelmi eyimi chilikatungesufuy tami kutran pinolmikay femlayay.	Chew zuañngelo, feli ñi müleal mapudungun mew wirikonküleal o feli ñi müleal amulduñgufe kim mapuzungulu.	Feyti pu küzaufe pe kutranelu feli ñi azñial tañi ini pingin.	Wirintukungeal we choyülu 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 chewüwün.	Kimafimi ka yamafimi feyti chumechi zungu ñi mülen ponwi feyti lawentuwe ruka.	Felimi upetuañel fillem mükelu lawentuwe ruka mew.	Feli tami kimal chen hora lawentungenen ta che ka chumechi kulitken.	Yamafimi tati pu tremolchefe mülelu.	Feli tami kimal chew tami zungutukuwal.
---	--	--	--	--------------------------------------	---

KOM CHE FELI TAÑI KIMAL CHEM TAMI NGENKONKÜLEN CONSULTORIO 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° 6. 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  800-400-035