

ORD. INT. Nº 10/2022

ANT. N/E

MAT. Aprueba y oficializa "Protocolo Ley de Atención Preferente en Salud, para personas mayores de 60 años o en condición de Discapacidad y sus Cuidadores", versión 1.

TOME, 28 FEB. 2022

DE: DIRECCION CESFAM DR. ALBERTO REYES

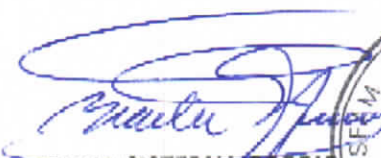
A : SEGÚN DISTRIBUCION

Mediante el presente, informo a ustedes lo siguiente:

1. Esta Dirección aprueba y oficializa documento "Protocolo Ley de Atención Preferente en Salud, para personas mayores de 60 años o en condición de Discapacidad y sus Cuidadores", versión 1, en nuestra Institución (CESFAM Dr. Alberto Reyes y Establecimientos dependientes).
2. Vigencia del documento: Desde la presente fecha, hasta diciembre de 2026.

Lo anterior, para su conocimiento y difusión en los casos que corresponda.

Sin otro particular, se despide,


EMILIA CISTERNA OSORIO
DIRECCION
CESFAM DR. ALBERTO REYES



ECO/jfm.
Distribución

- Encargada de Calidad CESFAM Dr. Alberto Reyes
- Jefaturas de Área (Salud Familiar, Técnica, Administrativa)
- Coordinadoras de Sector (Rojo, Azul, Verde)
- Coordinadoras de CECOSF (El Santo, Cerro Estanque)
- Coordinadora SAR
- Médico Gestor
- Encargada OIRS

C.c.

- Encargada Gestión de Calidad DISAM
- Archivo

"Ser un Centro de Salud Familiar confiable y consolidado"

Centro de Salud Familiar Dr. Alberto Reyes
DIRECCION



PROTOCOLO LEY ATENCIÓN
PREFERENTE EN SALUD
PARA PERSONAS MAYORES
DE 60 AÑOS O EN CONDICION
DE DISCAPACIDAD Y SUS
CUIDADORES

CAR 47

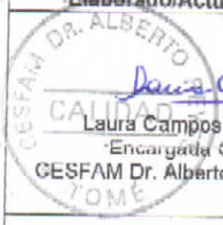
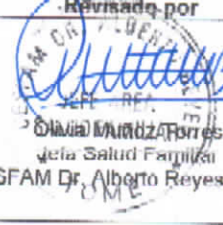
Versión: 01

Fecha de Elaboracion: 12/2021

Fecha de Revisión: 12/2026

Página: 1 de 14

**PROTOCOLO LEY ATENCIÓN PREFERENTE EN SALUD,
PARA PERSONAS MAYORES DE 60 AÑOS O
EN CONDICION DE DISCAPACIDAD
Y SUS CUIDADORES**
CESFAM DR. ALBERTO REYES Y ESTABLECIMIENTOS
DEPENDIENTES, TOME

Elaborado/Actualizado por	Revisado por	Aprobado por
 Laura Campos Sandoval Encargada Calidad CESFAM Dr. Alberto Reyes, Tomé	 Diana Muñoz Rojas Jefa Salud Familiar CESFAM Dr. Alberto Reyes, Tomé	 Emilia Cisterna Osorio Directora CESFAM Dr. Alberto Reyes, Tomé
28/2/2022	28/02/2022.	28/02/2022
Fecha	Fecha	Fecha



PROTOCOLO LEY ATENCIÓN
PREFERENTE EN SALUD
PARA PERSONAS MAYORES
DE 60 AÑOS O EN CONDICIÓN
DE DISCAPACIDAD Y SUS
CUIDADORES

Versión: 01
Fecha de Elaboración: 12/2021
Fecha de Revisión: 12/2026
Página: 2 de 14

CAR 47

INDICE

1. INTRODUCCIÓN:	3
2. OBJETIVO GENERAL	3
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
4. ALCANCE	4
5. RESPONSABLES	4
6. TERMINOLOGIA	4
7. DESARROLLO	5
8. REFERENCIAS	9
9. ANEXOS	10
10. EQUIPO PARTICIPANTE	13
11. DISTRIBUCIÓN	13
12. MODIFICACION DEL DOCUMENTO	14





**PROTOCOLO LEY ATENCIÓN
PREFERENTE EN SALUD
PARA PERSONAS MAYORES
DE 60 AÑOS O EN CONDICION
DE DISCAPACIDAD Y SUS
CUIDADORES**

Versión: 01
Fecha de Elaboración: 12/2021
Fecha de Revisión: 12/2026
Página: 3 de 14

CAR 47

1. INTRODUCCIÓN:

La ley 20.584, que regula el reglamento sobre Atención Preferente en Salud, busca resguardar el derecho de acceso preferente y oportuno a las personas mayores de 60 años, personas en condición de discapacidad y sus cuidadoras o cuidadores, a fin de resguardar el acceso a las acciones de salud, considerándose este como un derecho primordial.

Dicho esto, todas las personas mayores de 60 años, con discapacidad, así como sus cuidadores o cuidadoras, tendrán derecho a ser atendidos preferente y oportunamente por cualquier prestador de salud pública, aplicándose en las consultas generales, con médico, en la entrega de medicamentos y en la toma de exámenes.

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 con el protocolo respectivo.

2. OBJETIVO GENERAL:

- Priorizar la atención preferencial y oportuna a las personas mayores de 60 años, personas en condición de discapacidad y sus cuidadoras o cuidadores.

3. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Resguardar la forma de atención preferente del centro de salud.
- Estandarizar los procesos de identificación de usuarios y beneficiarios de Ley de Atención Preferente en Salud.
- Socializar a todos los funcionarios del centro de salud, los beneficios destinados a los usuarios y beneficiarios de esta ley.





PROTOCOLO LEY ATENCIÓN
PREFERENTE EN SALUD
PARA PERSONAS MAYORES
DE 60 AÑOS O EN CONDICION
DE DISCAPACIDAD Y SUS
CUIDADORES

CAR 47

Versión: 01

Fecha de Elaboración: 12/2021

Fecha de Revisión: 12/2026

Página: 4 de 14

- Garantizar la atención preferente de manera oportuna idónea e integral.

4. ALCANCE:

Este protocolo aplica a todos los funcionarios del CESFAM Dr. Alberto Reyes y establecimientos dependientes.

5. RESPONSABLES:

- **De la ejecución del protocolo :** Todos los funcionarios del CESFAM Dr. Alberto Reyes y establecimientos dependientes.
- **De supervisar el cumplimiento del protocolo:** Dirección, Jefaturas de Área, Encargada/o OIRS, jefe Programa Adulto y Adulto Mayor, Programa Postrados, jefe Unidad de Farmacia, jefe Sala de Rehabilitación y Coordinadores de Sector.

6. TERMINOLOGIA:

- **CESFAM:** Centro de Salud Familiar.
- **ADULTO MAYOR:** La Ley N° 19.828 que crea el Servicio Nacional del Adulto Mayor, entiende por "adulto mayor" a toda persona que ha cumplido sesenta años y "adulto mayor de la cuarta edad", a quien ha cumplido ochenta años. El término "adulto mayor" ha sido reiteradamente recogido por la legislación chilena.
- **BOUCHER:** Papel impreso que emana al imprimir horas de usuarios desde sistema trakcare intersistem.
- **CUIDADOR O CUIDADORA:** 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.





**PROTOCOLO LEY ATENCIÓN
PREFERENTE EN SALUD
PARA PERSONAS MAYORES
DE 60 AÑOS O EN CONDICION
DE DISCAPACIDAD Y SUS
CUIDADORES**

CAR 47

Versión: 01

Fecha de Elaboración: 12/2021

Fecha de Revisión: 12/2026

Página: 5 de 14

a personas con discapacidad o dependencia, estén o no unidas por vínculos de parentesco.

- **IC:** Interconsulta.
- **OIRS:** Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias.
- **PAD:** programa de atención domiciliaria.
- **PERSONA CON DISCAPACIDAD:** La Ley N° 20.422 define "persona con discapacidad" como aquella 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 las demás.
- **QF:** químico farmacéutico
- **RCE:** Registro Clínico Electrónico.
- **SAR:** Servicio de Urgencia de Alta Resolutividad.
- **SOME:** Sección de Orientación, Médica y Estadística.
- **Trakcare:** Sistema Informático, que contiene el soporte electrónico de la ficha clínica en el CESFAM y sus establecimientos dependientes.

7. DESARROLLO:

- 7.1. IDENTIFICACIÓN USUARIOS LEY PREFERENTE:** Se identificará a los usuarios que estén bajo el amparo de esta ley con una alerta administrativa electrónica, según los actuales permisos que autoriza el sistema TrakCare, indicando en leyenda "Usuario Ley Preferente", esta





**PROTOCOLO LEY ATENCIÓN
PREFERENTE EN SALUD
PARA PERSONAS MAYORES
DE 60 AÑOS O EN CONDICION
DE DISCAPACIDAD Y SUS
CUIDADORES**

Versión: 01
Fecha de Elaboración: 12/2021
Fecha de Revisión: 12/2026
Página: 6 de 14

CAR 47

pesquisa se realizará de forma espontanea y paulatina desde la entrada en vigencia de la ley.

Adicionalmente se identificarán a los usuarios del programa PAD y sus cuidadores con un timbre identificadorio y característico en sus carnes de control crónico y en los boucher de citación, dependiendo de la prestación entregada. Junto con esto se hará entrega a carné de identificación a todos los cuidadores inscritos en el Programa del Adulto Mayor perteneciente al centro de salud (formato adjunto).

Además, se dispondrá de afiches informativos e identificadorios, que serán instalados de forma permanente en los lugares claves de visualización para el usuario, como lo son las ventanillas de atención en la Unidad de Farmacia, en SOMEs de salas de espera de sectores y OIRS, SAR y CCR.

7.1 ATENCIÓN PREFERENTE: se realizará mediante mecanismo diferenciado para dación de horas de atención de morbilidad o programas.

7.2.1. Se contará con un número mínimo de horas de atención protegidas diariamente para la atención preferente de acuerdo a realidad local y epidemiológica del momento.

7.2.2. Las horas protegidas serán en un horario idóneo de acceso, considerando condiciones ambientales por potenciales dificultades de desplazamiento. En la agenda se resguardarán cuatro cupos diarios por sector (entre las 08:20 - 10:20 hrs) de lunes a viernes mediante demanda espontanea de morbilidad y figurando en track como "Morbilidad Ley





**PROTOCOLO LEY ATENCIÓN
PREFERENTE EN SALUD
PARA PERSONAS MAYORES
DE 60 AÑOS O EN CONDICION
DE DISCAPACIDAD Y SUS
CUIDADORES**

Versión: 01
Fecha de Elaboración: 12/2021
Fecha de Revisión: 12/2026
Página: 7 de 14

CAR 47

preferente", los cupos se cubrirán a demanda espontanea presencial o vía call center.

7.2.3. El agendamiento se realizará vía remota (digital o telefónica) por lo que contará con cupos protegidos para esta actividad, estos cupos dependerán de la realidad local y epidemiológica del momento.

7.2.4. Usuarios de 60 años y más, personas en condición de discapacidad, así como sus cuidadores o cuidadoras que acudan a solicitar atención de salud en SOMEs de sector según pertenencia, SOME transversal, SOME IC, OIRS, SAR, CECOSF, se les asignará un número de atención para su solicitud, el día y hora de atención, el usuario sera identificado sobre su atención preferencial a través de alerta administrativa o visual (timbre en boucher)

7.2.5 Se asignará día y hora para la atención con un máximo de 72 horas hábiles dependiendo de la necesidad de atención del usuario.

7.2.6. Se le entregará a usuario o representante, boucher de atención que indica día, hora, y profesional que lo atenderá, al momento de entregar boucher se explicará el procedimiento de atención, verbalmente o de acuerdo con el nivel de comprensión o discapacidad física o intelectual que tenga el usuario, a fin de que pueda comprender todas las instrucciones del proceso.

7.2.7. Si el usuario consulta por atención de urgencia debe ser identificada su atención preferencial a través de alerta administrativa o visual, la atención dependenderá de la categorización vigente o selección de demanda en la unidad de emergencia, de acuerdo a situación de riesgo vital existente en la unidad al momento de consultar.





**PROTOCOLO LEY ATENCIÓN
PREFERENTE EN SALUD
PARA PERSONAS MAYORES
DE 60 AÑOS O EN CONDICION
DE DISCAPACIDAD Y SUS
CUIDADORES**

Versión: 01
Fecha de Elaboración: 12/2021
Fecha de Revisión: 12/2026
Página: 6 de 14

CAR 47

7.2 DERIVACIÓN ESPECIALISTA: El profesional que derive a especialidad con interconsulta deberá dejar constancia por escrito en la derivación, con la siguiente leyenda "Usuario Ley Preferente" en documento de derivación, ítem "Observaciones". Para que se de cumplimiento a la priorización de atención en el nivel secundario y/o terciario de salud.

7.3 INDICACIÓN Y ENTREGA MEDICAMENTOS

7.4.1 Gestión y emisión de la receta médica: la gestión interna de la unidad de farmacia se realiza a través de la pesquisa espontanea de pacientes que se encuentren sin receta médica actualizada, de la siguiente forma:

- Se informa al paciente que se encuentra sin receta.
- Se entregan medicamentos en base a la última receta vigente que no supere los 6 meses de vencimiento.
- Se anotará el rut del usuario en listado interno.
- Listado será planillado y sectorizado una vez al mes por QF a cargo.
- Listado será enviado a coordinadores de sector con copia a jefe de salud familiar, a fin de obtener la gestión de los sectores.
- Coordinadores priorizan a los pacientes beneficiarios de ley preferente resguardando la atención según necesidad, exámenes, control médico, control con otros profesionales y actualización de receta.

7.4.2 Entrega de números en farmacia: toda atención en la unidad de farmacia se realiza a través de números de atención de orden correlativo, mediante las 4 ventanillas de atención a público.





**PROTOCOLO LEY ATENCIÓN
PREFERENTE EN SALUD
PARA PERSONAS MAYORES
DE 60 AÑOS O EN CONDICIÓN
DE DISCAPACIDAD Y SUS
CUIDADORES**

CAR 47

Version: 01
Fecha de Elaboración: 12/2021
Fecha de Revisión: 12/2026
Página: 9 de 14

7.4.3 Dispensación medicamentos en farmacia: la dispensación de los medicamentos es realizada con atención preferente en una sola ventanilla de las cuatro que actualmente consta la unidad de farmacia, la cual se encuentra previamente identificada, podrán acceder todos los usuarios beneficiarios de la ley 21.380. Se debe generar el alcance de ventanilla, ya que su atención es preferente y no exclusiva. Por lo que se continuará con el orden correlativo de los números de atención, pero priorizando la atención preferente en esta.

7.4 DIFUSIÓN LEY PREFERENTE

- En cada SOME de sector deberá existir gráfica impresa sobre ley preferente y de fácil acceso para todas las personas
- Mantener difusión de información referente a ley preferente, con la comunidad a través de las mesas territoriales y a su vez en plataformas digitales que permitan su difusión y conocimiento para la comunidad (página DISAM).
- Mantener difusión a los equipos de salud y programas afines respecto del alcance de esta ley y su implementación. Además de reuniones de sector en CESFAM y CECOSF, reuniones de programas, reunión ampliada, reuniones de estamentos, difusiones de calidad, consejos de desarrollo, etc).

8 REFERENCIA:

- Norma Para la Elaboración de Documentos, Versión 3, Tomé 2017
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.
- Diario Oficial de la República de Chile.



9 ANEXOS:

A1.



Las personas mayores de 60 años y aquellas
con discapacidad tienen derecho a:

ATENCIÓN PREFERENTE

La Atención Preferente implica un acceso diferenciado a prestaciones que incluyen consultas de salud, prescripción y dispensación de medicamentos y toma de exámenes y procedimientos médicos.

Para conocer los detalles sobre estos beneficios, infórmese en su centro de salud.

Se debe presentar uno de los siguientes documentos:

Las personas mayores de 60 años

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



Las personas con discapacidad

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



	PROTOCOLO LEY ATENCIÓN PREFERENTE EN SALUD PARA PERSONAS MAYORES DE 60 AÑOS O EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD Y SUS CUIDADORES	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 12/2021 Fecha de Revisión: 12/2026 Página: 11 de 14
	CAR 47	

A2.



Las personas mayores de 60 años y aquellas con discapacidad tienen derecho a:

ATENCIÓN PREFERENTE

La Atención Preferente implica un acceso prioritario a prestaciones que incluyan consultas de salud, pruebas diagnósticas, prescripción de medicamentos y turnos de exámenes y procedimientos médicos.
Para conocer los detalles sobre estos beneficios, infórmese en su centro de salud.



Se debe presentar uno de los siguientes documentos:

Las personas mayores de 60 años

- Cédula de identidad
- Pasaporte
- Documento que acredite la edad (por ejemplo, certificado de nacimiento, cédula de identidad, etc.)



ESTIMADOS USUARIOS:

TODOS DEBEN SACAR
NÚMERO DE ATENCIÓN

(UNIQUE VENCA DE MEDICO)

FAVOR ESTAR ATENTO AL LLAMADO DE LAS VENTANILLAS

Los cuidadores y cuidadoras

Se reconoce el rol del cuidador o cuidadora que, de forma voluntaria o remunerada, presta apoyo a la persona con discapacidad o persona mayor de 60 años, en su vida diaria, en el hogar, en la comunidad o en el centro de salud.



Las personas con discapacidad

Se reconoce la condición de discapacidad por la cual la persona presenta una limitación o restricción en su capacidad para realizar actividades de la vida diaria, lo que puede ser el resultado de una enfermedad, lesión o condición congénita.

A3.



Las personas mayores de 60 años y aquellas con discapacidad tienen derecho a:

ATENCIÓN PREFERENTE





PERTENEZCO A PROGRAMA ATENCIÓN DOMICILIARIA

NOMBRE: _____

DEPENDENCIA: LEVE _____ MODERADA _____ SEVERA _____

RUT: _____

MI CUIDADOR(A) PRINCIPAL ES:

NOMBRE: _____

RUT: _____





PROTOCOLO LEY ATENCIÓN
PREFERENTE EN SALUD
PARA PERSONAS MAYORES
DE 60 AÑOS O EN CONDICION
DE DISCAPACIDAD Y SUS
CUIDADORES

Versión: 01
Fecha de Elaboración: 12/2021
Fecha de Revisión: 12/2026
Página: 12 de 14

CAR 47

A4.

Nuevo formato de Credencial de Discapacidad

Más práctica
y segura.

SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN CHILE
REGISTRO NACIONAL DE LA DISCAPACIDAD
FOLIO: 000000000000001871
Código Verificación: 817e2E9edeca

CREDENCIAL

RUT: _____
NOMBRE: _____

GRADO GLOBAL DE DISCAPACIDAD: SEVERA / 58,59 %
CAUSA PRINCIPAL: MENTAL INTELLECTUAL
CAUSA(S) SECUNDARIA(S): FISICA
DISORDENES VISUALES

MOVILIDAD REDUCIDA: NO

* El antiguo formato conserva su validez





**PROTOCOLO LEY ATENCIÓN
PREFERENTE EN SALUD
PARA PERSONAS MAYORES
DE 60 AÑOS O EN CONDICION
DE DISCAPACIDAD Y SUS
CUIDADORES**

Versión: 01
Fecha de Elaboración: 12/2021
Fecha de Revisión: 12/2028
Página: 13 de 14

CAR 47

10 EQUIPO PARTICIPANTE

- Claudia Mosso Fritz, Odontóloga, Encargada Comunal Calidad DISAM Tomé.
- Karen Olivares Fierro, Nutricionista Coordinadora Sector Rojo CESFAM Dr. Alberto Reyes.
- Macarena Ruiz Parra, Directora Técnica Farmacia CESFAM Dr. Alberto Reyes.
- Tatiana Vallejo Castro, Enfermera a cargo Programa Adulto Mayor y Postrados CESFAM Dr. Alberto Reyes

11 DISTRIBUCIÓN

- Encargada/o de Calidad CESFAM
- Encargada/o de Calidad DISAM
- Dirección CESFAM
- Jefa/o Salud Familiar
- Jefa/o Área Técnica
- Jefe/a Área Administrativa
- Jefa/e Unidad de Farmacia
- Encargada/o SAR
- Coordinadores Sector
- Coordinadores CECOSFs





**PROTOCOLO LEY ATENCIÓN
PREFERENTE EN SALUD
PARA PERSONAS MAYORES
DE 60 AÑOS O EN CONDICION
DE DISCAPACIDAD Y SUS
CUIDADORES**

CAR 47

Versión: 01

Fecha de Elaboración: 12/2021

Fecha de Revisión: 12/2026

Página: 14 de 14

- Encargada/o Programa Adulto Mayor y Postrados.

12 MODIFICACIÓN DEL DOCUMENTO

Revisión N°	Página/s Modificada/s	Motivo del Cambio	Fecha Vigencia Version Anterior	de de	Autor Version Anterior

