

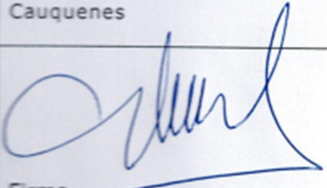
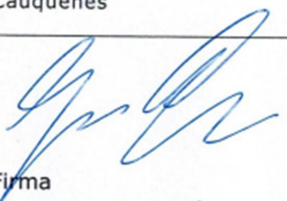
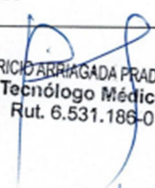


Procedimiento de Priorización en la Atención de Usuarios

Versión N°: 3

Fecha próxima revisión: septiembre 2026

Registro de revisiones			
Fecha prox. revisión	Modificación	Fecha	Aprobada por

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
TM Sylvio Aravena Toro TM Área Apoyo Calidad Laboratorio Clínico Cauquenes	TM Guillermo Cantero Carreño TM Encargado de Calidad Laboratorio Clínico Cauquenes	TM Patricio Arriagada Pradenas Director Técnico Laboratorio Clínico Cauquenes
 Firma	 Firma	 Firma
Fecha 01/09/2021	Fecha 02/09/2021	Fecha 02/09/2021



Contenido

1. Objetivos 3

2. Alcance 3

3. Documentación de referencia..... 3

4. Responsable de la ejecución 3

5. Definiciones 3

6. Desarrollo de la actividad..... 3

6.1. Prioridad a la atención de los usuarios 4

7. Registros No aplica 4

8. Indicadores No aplica 4

9. Anexo N°1 Declaración LCC 4

Anexo N°2 Afiche Minsal 6

1. Objetivos

Mejorar la calidad y oportunidad en la atención del usuario que acude a las unidades de toma de muestras del laboratorio clínico Cauquenes, dando prioridad a usuarios de acuerdo a su vulnerabilidad y nivel de riesgo.

2. Alcance

Este documento aplica desde que el usuario llega a la sala de toma de muestra hasta que es atendido de manera oportuna.

3. Documentación de referencia

- Manual del estándar general de acreditación para Laboratorios Clínicos 2009, AOC 1.2: Procedimiento de organización de la atención de pacientes.
- ¿Cómo se deben establecer y evaluar las prioridades en salud y servicios de salud? Métodos de priorización y disparidades regionales. Informe SESPAS 2008
- CALIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA Y PRINCIPIOS ÉTICOS. Acta Bioethica 2010; 16 (2): 127-132
- Ficha_atención_preferente. Minsal 2021:Ley de Atención Preferente en Salud
- APRUEBA REGLAMENTO QUE REGULA EL DERECHO A LA ATENCIÓN 2021 ley 20584
- 20201202_MANUAL_CARTA-DERECHOS-Y-DEBERES_2020
- Declaración Alma-Ata-1978

4. Responsable de la ejecución

Responsable de la Aplicación : TM Director Técnico LCC

Responsable de la ejecución : TM Encargado de Toma de Muestra

Responsable del Monitoreo : TM Encargado de Calidad

5. Definiciones

Vulnerabilidad: es la incapacidad de resistencia cuando se presenta un fenómeno amenazante como ser herido o recibir una lesión, física o moralmente.

Riesgo : Contingencia o proximidad de un daño.

6. Desarrollo de la actividad

La cordialidad, siempre: el trato no debe ser distante o indiferente; es importante que quien esté en contacto con el paciente/cliente sea atento y agradable.

A nadie le gusta esperar: La atención debe ser eficiente, por ello debemos valorar el tiempo de nuestros pacientes

Una atención personalizada, se basa en:

Antes que nada: el saludo: «Buenas tardes», «Buenos días»; nunca, nunca debe faltar

Información de calidad: Si al asesorar a un paciente, éste percibe qué entendemos de lo que estamos hablando, estará más tranquilo y nos escuchará con mayor atención.

La apariencia sí importa: la calidad también se puede ver afectada por una mala imagen, todo lo que ve el cliente debe brindar un aspecto formal y profesional, incluyendo el aspecto del equipo, el orden de la consulta

Cada promesa debe respetarse. Siempre que se asuma un compromiso con un paciente es imprescindible poder cumplirlo: una llamada, un e-mail, una gestión. Si creemos que no vamos a poder cumplirlo, es preferible la sinceridad. Por una promesa incumplida se puede perder toda la confianza conseguida hasta el momento.

La discusión no es una opción: siempre hay que actuar de forma profesional. Ante una mala opinión o reclamación por parte de un paciente, no es acertado discutir o debatir, sino mantener una postura amable y abierta al diálogo, es fundamental respetar la opinión del paciente, aunque no la compartamos.

Quejas y sugerencias: una oportunidad de mejora: cuando un cliente/paciente realiza algún tipo de reclamación nos brinda una nueva y última oportunidad: la de reaccionar frente a un error e intentar resolver el problema, por tanto así se lo debemos trasladar al paciente, facilitándoles todos los datos que necesite para llevar a cabo la queja / reclamación.

6.1. Prioridad a la atención de los usuarios

En el Laboratorio Clínico de Cauquenes se dará prioridad a la atención de los usuarios según vulnerabilidad y nivel de riesgo en los siguientes casos y de acuerdo a la Ley 20584, que regula los derechos y deberes de las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud:

- Toda persona mayor de 60 años o en situación de discapacidad, tendrá derecho a ser atendida preferente y oportunamente por cualquier prestador de acciones de salud, con el fin de facilitar su acceso a las prestaciones, 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.
- La atención preferente se aplica en las consultas generales, con el médico especialista, en la entrega de medicamentos **y en la toma de exámenes.**

Observación. En las tomas de muestras de las instituciones en convenio de los Departamentos de Salud se establecerá la prioridad de atención según criterio de la propia institución.

7. Registros No aplica

8. Indicadores No aplica

9. Anexo N°1 Declaración LCC

DECLARACION

ATENCION EN LA PRIORIZACION DE ATENCION DE USUARIOS EN EL LABORATORIO CLINICO CAUQUENES

El Laboratorio Clínico de Cauquenes **dará prioridad a la atención en la TOMA DE MUESTRAS a los usuarios según vulnerabilidad y nivel de riesgo**, de acuerdo a las **disposiciones de la Ley 20.584**, que regula los derechos y deberes de las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud:



Toda persona mayor de 60 años o en situación de discapacidad

Además el LCC, atenderá en forma preferente y oportuna a:



Embarazadas



Niños menores de 1 año



TM Patricio Arriagada Pradenas
Director Técnico Laboratorio Clínico Cauquenes

Anexo N°2 Afiche Minsal

AFICHE ATENCIÓN PREFERENTE

Contenido del afiche

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.