

BIU-SME-PRO-01

ATENCIÓNES MÉDICAS PRIMARIAS

PROCEDIMIENTO

Elaborado por:	Diego Medina Luna Del Valle Responsable de Salud Universitaria	Firma:  <i>Diego Medina Luna del Valle</i> MEDICO - CIRUJANO C.M.P. 69914
Revisado por:	Jordi Grau Monge Gerente de Procesos y Experiencia al Cliente	Firma:  DI. JORDI GRAU MONGE 
Aprobado por:	Jordi Grau Monge Gerente de Procesos y Experiencia al Cliente	Firma:  DI. JORDI GRAU MONGE 

	Bienestar Universitario	Código	BIU-SME-PRO-01
	Servicio Médico	Versión	2.0
	Procedimiento para atenciones médicas primarias	Fecha	08/09/2022

CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DOCUMENTOS A CONSULTAR	3
4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	3
5. DEFINICIONES	4
6. PROCEDIMIENTO	5
6.1. DESPLIEGUE: PROCESO PARA ATENCIÓN PRIMARIA - URGENCIAS.....	5
6.1.1. DIAGRAMA DE FLUJO: PROCESO PARA ATENCIÓN PRIMARIA - URGENCIAS	6
6.2. DESPLIEGUE: PROCESO PARA ATENCIÓN PRIMARIA – EMERGENCIAS	7
6.2.1. DIAGRAMA DE FLUJO: PROCESO PARA ATENCIÓN PRIMARIA - EMERGENCIAS	8
7. CONTROL DE CAMBIOS	9
8. ANEXOS	10
ANEXO 1: FORMATO PARA REGISTRO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIA	10

	Bienestar Universitaria	Código	BIU-SME-PRO-01
	Servicio Médico	Versión	2.0
	Procedimiento para atenciones médicas primarias	Fecha	08/09/2022

1. Objetivo

El presente documento tiene como finalidad establecer los procesos de atención a usuarios, en situaciones de urgencia o emergencia que acontezcan en el campus universitario.

2. Alcance

El presente documento aplica para el personal operativo de los tópicos (médicos, enfermeras y personal técnico de salud), estudiantes, docentes y colaboradores de la Universidad Científica del Sur, sin embargo; extiende su atención, dados los casos, al personal de terceros de la institución, así como visitantes debidamente registrados.

3. Documentos a consultar

- 3.1. Reglamento Interno de la Universidad Científica del Sur.
- 3.2. Ley N°26842: Ley General de Salud

4. Información Complementaria

- 4.1. Normas del Reglamento Interno del servicio de Salud Universitaria.
 - 4.1.1. La administración de medicamentos inyectables endovenosos o intramusculares podrá darse únicamente por el personal médico o el personal de enfermería en casos de emergencia o cuando el paciente traiga consigo todos los implementos e insumos necesarios, así como la receta y la indicación médica de forma clara y legible. Se realizará la justificación e informe respectivo.
 - 4.1.2. Se atenderá de manera continua según los horarios de la institución. Se respetará el horario de refrigerio si estuviera contemplado y el uso de los servicios sanitarios por el personal de salud de los tópicos.
 - 4.1.3. Se comunicará al personal del tópico cercano para cobertura de ambos en caso de urgencias o emergencias a atenderse fuera del tópico.
 - 4.1.4. En caso extraordinario de no haber personal en el tópico de salud (por ejemplo, en casos de licencia o por estar fuera de horario de atención), será el área de seguridad quien efectúe el llamado al servicio de ambulancia y la Sub Gerencia de Gestión Operativa del Estudiante, será responsable de contactar a los familiares del paciente.
 - 4.1.5. La institución no se responsabiliza por incidentes o accidentes ocurridos fuera del ambiente universitario.
 - 4.1.6. El personal de tópico es intangible, no puede dejar abandonado el tópico para acompañar a los usuarios en la ambulancia a menos que se trate de una emergencia mayor y no haya ninguna otra persona disponible.
 - 4.1.7. En casos de urgencias, si fuera un trabajador, será el jefe del área quien designe quien acompañe al usuario. En casos de estudiantes, será el propio estudiante quien sugiera a un compañero o familiar.
 - 4.1.8. En casos extraordinarios, en donde la ambulancia se niegue a acudir a atender la emergencia, se debería contactar con el Servicio de Atención Móvil de Urgencia

	Bienestar Universitaria	Código	BIU-SME-PRO-01
	Servicio Médico	Versión	2.0
	Procedimiento para atenciones médicas primarias	Fecha	08/09/2022

(SAMU) al 106 o al Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú al 116. Posteriormente, enviar notificación a Jefe Inmediato Superior para las acciones administrativas correspondientes.

5. Definiciones

5.1. Atención médica: Atención brindada por el personal de salud de la Institución.

5.1.1. Lista de principales causas de emergencia:

- a. Hemorragias que alteran las funciones vitales.
- b. Politraumatismos.
- c. Intoxicación por alcohol o drogas.
- d. Intentos suicidas.
- e. Psicosis aguda.

5.1.2. Lista de principales causas urgencias (referencial):

- a. Fiebre.
- b. Náuseas o vómitos.
- c. Rinofaringitis.
- d. Cefaleas.
- e. Crisis hipertensiva.
- f. Sincope.
- g. Crisis asmática.
- h. Traumatismos sin lesión de órganos ni sistemas.
- i. Hiperglucemia (no incluye estado hiperosmolar, ni cetoacidosis diabética).
- j. Dolor abdominal (gastroenterocolitis, cólico renal, colecistitis crónica, hepatitis, etc.).
- k. Dermatitis.
- l. Crisis de ansiedad.

5.2. Urgencia: Es la necesidad o falta de ayuda médica para una condición que no amenace la vida o salud inmediata de la persona. Ejemplo: Síntomas y/o signos: fiebre, dolor abdominal, dolor de garganta, dolor de oído, cefalea, náuseas, vómitos, etc.; así mismo heridas pequeñas, traumatismos leves, etc.

5.3. Emergencia: Es la necesidad o falta de ayuda médica para una condición que sobreviene sin previo aviso, en la cual se ve amenazada la vida o salud inmediata causando la muerte de no ser asistida. Ejemplos: Hemorragia profusa, Traumas con lesión en órgano o sistemas, etc.

5.4. Evaluación y valoración: El personal de salud realiza la evaluación mediante la entrevista, observación y valoración física. La evaluación permite recoger datos generales sobre los problemas de salud del usuario y ver qué factores influyen sobre éstos (temperatura, presión arterial, etc.).

5.5. Usuario: Para este procedimiento se define como el miembro de la comunidad universitaria: estudiante, docente y/o personal administrativo o visita.

	Bienestar Universitaria	Código	BIU-SME-PRO-01
	Servicio Médico	Versión	2.0
	Procedimiento para atenciones médicas primarias	Fecha	08/09/2022

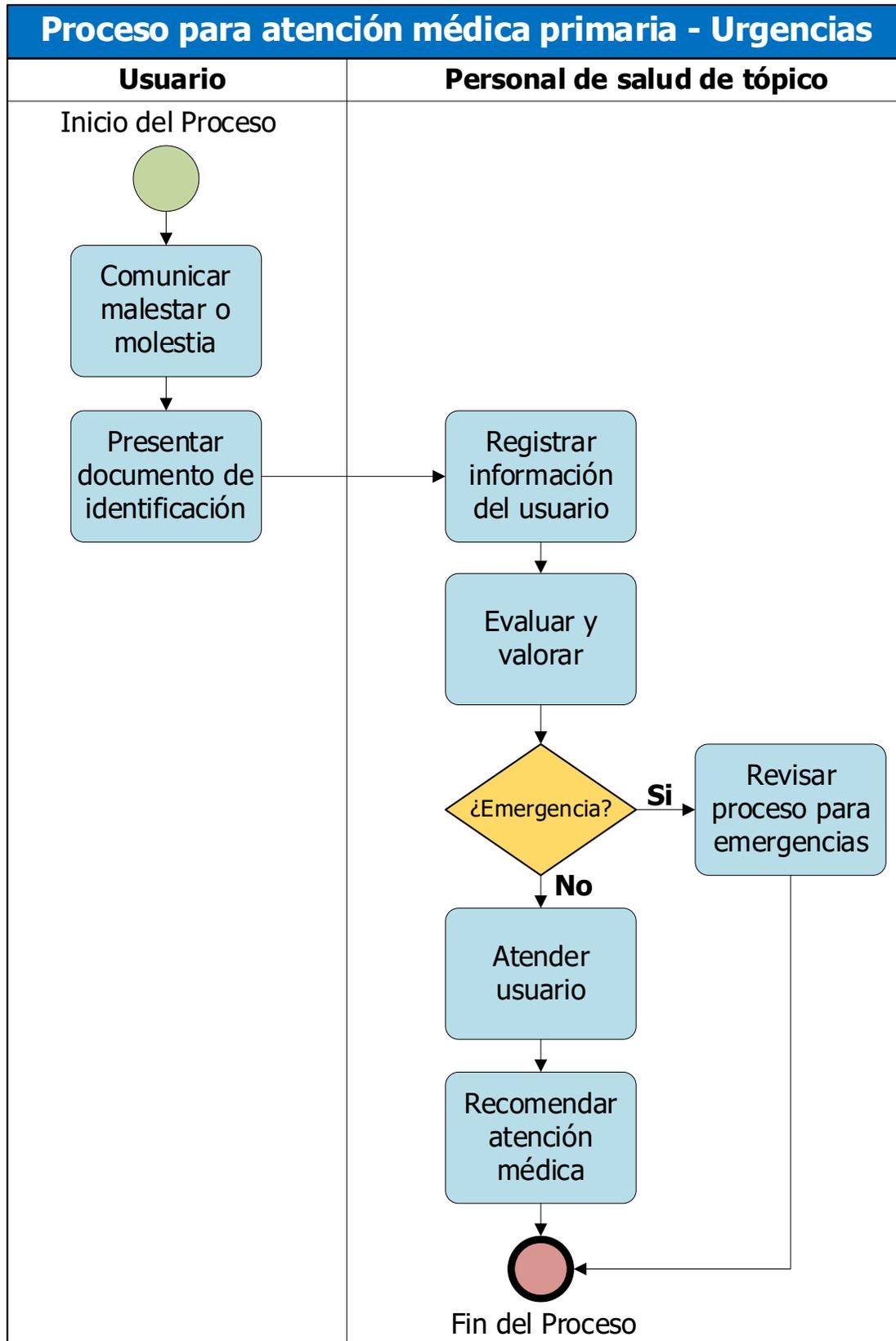
6. Procedimiento

6.1. DESPLIEGUE: PROCESO PARA ATENCIÓN MÉDICA PRIMARIA - URGENCIAS

Inicio del Proceso			
Nº	Responsable	Actividad	Detalle
1.	- Usuario	Comunicar malestar o molestia	1.1. El usuario acude al tópico por urgencia al presentar malestar o molestia.
2.	- Usuario	Presentar documento de identificación	2.1. Al ingresar al tópico, el usuario se identifica con su fotocheck o DNI e indica su tipo de usuario al personal de salud de tópico.
3.	- Personal de salud de tópico	Registrar información del usuario	3.1. El personal de salud de tópico recibe y registra la información inicial otorgada por el usuario en PeopleSoft.
4.	- Personal de salud de tópico	Evaluar y valorar	<p>4.1. El personal de salud de tópico evalúa y valora el estado del usuario mediante la entrevista y observación. De esta manera, determina un diagnóstico inicial.</p> <p>4.1.1. En caso el personal de salud de tópico determine que es una emergencia, se debe revisar el proceso de atención médica primaria – emergencias (apartado 6.2). Luego, se da por finalizado el proceso de atención primaria – urgencias.</p> <p>4.1.2. En caso el personal de salud de tópico determine que es una urgencia, entonces se debe continuar con la actividad 5 (Atender usuario).</p>
5.	- Personal de salud de tópico	Atender usuario	5.1. El personal de salud de tópico realiza la atención necesaria según el caso del usuario.
6.	- Personal de salud de tópico	Recomendar atención médica	6.1. El personal de salud de tópico recomienda al usuario que acuda a una atención médica específica o especializada, según amerite el caso.
Fin del Proceso			

	Bienestar Universitaria	Código	BIU-SME-PRO-01
	Servicio Médico	Versión	2.0
	Procedimiento para atenciones médicas primarias	Fecha	08/09/2022

6.1.1. DIAGRAMA DE FLUJO: PROCESO PARA ATENCIÓN MÉDICA PRIMARIA - URGENCIAS



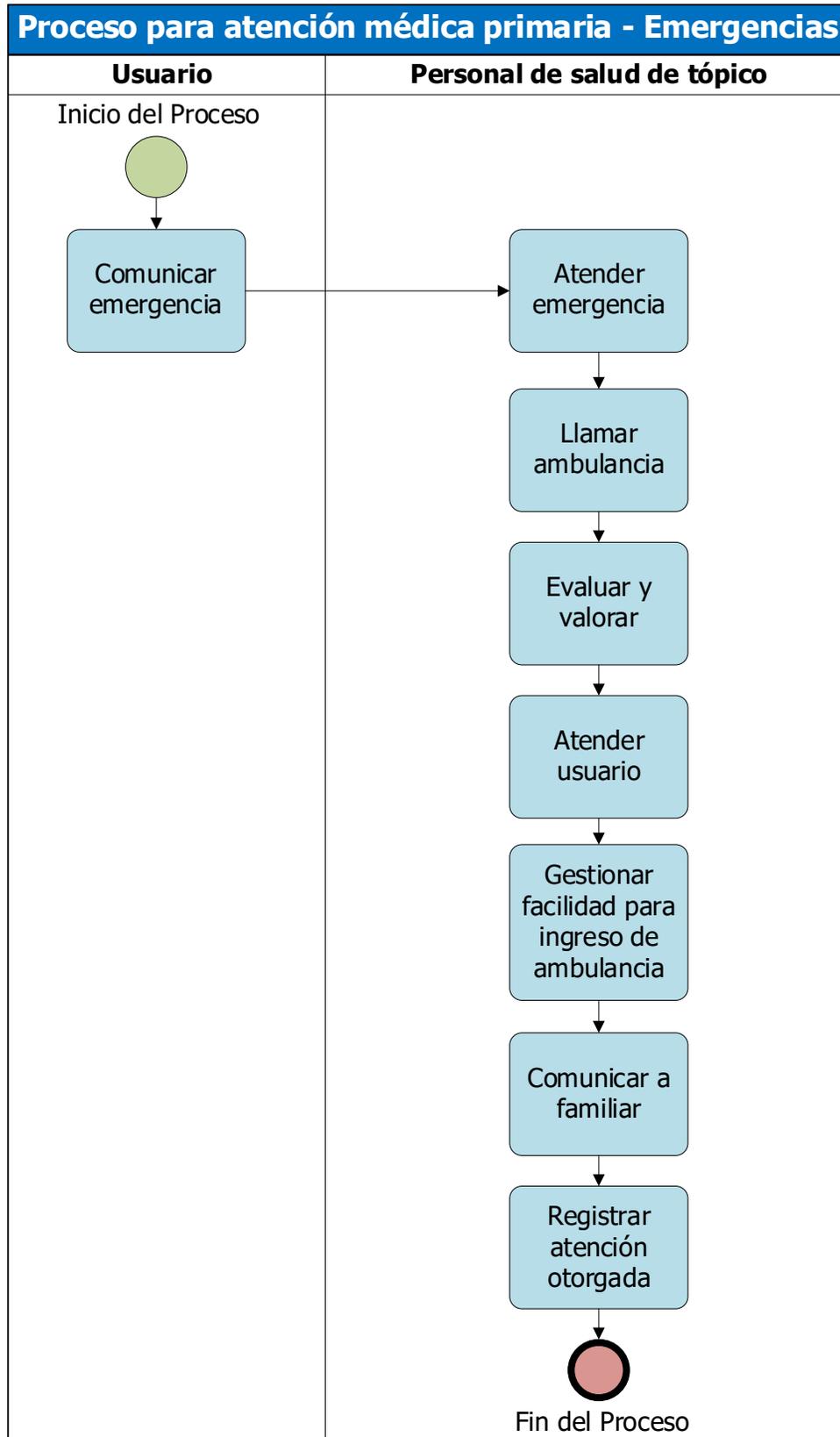
	Bienestar Universitaria	Código	BIU-SME-PRO-01
	Servicio Médico	Versión	2.0
	Procedimiento para atenciones médicas primarias	Fecha	08/09/2022

6.2. DESPLIEGUE: PROCESO PARA ATENCIÓN MÉDICA PRIMARIA – EMERGENCIAS

Inicio del Proceso			
Nº	Responsable	Actividad	Detalle
1.	- Usuario	Comunicar emergencia	1.1. El usuario llama al servicio médico o acude al tópico para que puedan atender su emergencia.
2.	- Personal de salud de tópico	Atender emergencia	2.1. El personal de salud de tópico atiende la llamada de emergencia y acude al lugar de los hechos.
3.	- Personal de salud de tópico	Llamar ambulancia	3.1. El personal de salud de tópico llama a la ambulancia "Alerta médica" al teléfono: (01) 4166777.
4.	- Personal de salud de tópico	Evaluar y valorar	4.1. El personal de salud de tópico evalúa y valora el estado de salud del usuario: Signos vitales y RCP básico si se requiere.
5.	- Personal de salud de tópico	Atender usuario	5.1. El personal de salud de tópico brinda la atención necesaria al usuario según corresponda, hasta la llegada de la ambulancia.
6.	- Personal de salud de tópico	Gestionar facilidad para ingreso de ambulancia	6.1. El personal de salud de tópico se comunica con seguridad de la puerta para dar facilidad al ingreso de ambulancia.
7.	- Personal de salud de tópico	Comunicar a familiar	7.1. El personal de salud de tópico comunica al familiar del usuario su estado e información del centro médico donde fue referido.
8.	- Personal de salud de tópico	Registrar atención otorgada	8.1. El personal de salud de tópico registra la atención brindada y alta del usuario en el formato para registro de atención diario (Ver Anexo 1). 8.2. En el último día del mes, el personal de salud de tópico envía los registros de atención diario a la Jefatura de Servicios Médicos para control.
Fin del Proceso			

	Bienestar Universitaria	Código	BIU-SME-PRO-01
	Servicio Médico	Versión	2.0
	Procedimiento para atenciones médicas primarias	Fecha	08/09/2022

6.2.1. DIAGRAMA DE FLUJO: PROCESO PARA ATENCIÓN MÉDICA PRIMARIA - EMERGENCIAS



	Bienestar Universitaria	Código	BIU-SME-PRO-01
	Servicio Médico	Versión	2.0
	Procedimiento para atenciones médicas primarias	Fecha	08/09/2022

7. Control de Cambios

Revisión	Descripción del cambio	Fecha
00 (Versión 1.0)	-	06.09.19
01 (Versión 2.0)	<ul style="list-style-type: none"> - Se modificó la estructura del documento de acuerdo a lo establecido en el procedimiento para elaboración y control de la información documentada (GCA-SGC-PRO-01). - Se modificó la codificación del documento para pasar de VGU-SME-PRO-01 a BIU-SME-PRO-01. - Se modificaron los detalles de los despliegues referentes al proceso 6.1 (Atención médica primaria – Urgencias) y al proceso 6.2 (Atención médica primaria – Emergencias). - Se modificaron los diagramas de flujo referentes al proceso 6.1.1 (Atención médica primaria – Urgencias) y al proceso 6.2.1 (Atención médica primaria – Emergencias). - En el apartado 4 (información complementaria) se realizaron los siguientes cambios: <ul style="list-style-type: none"> • Se modificó el inciso 4.1.4. • Se añadió el inciso 4.1.8. 	08.09.22

