







BIU-SME-PRO-01

---

ATENCIÓNES MÉDICAS PRIMARIAS


**PROCEDIMIENTO**

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

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

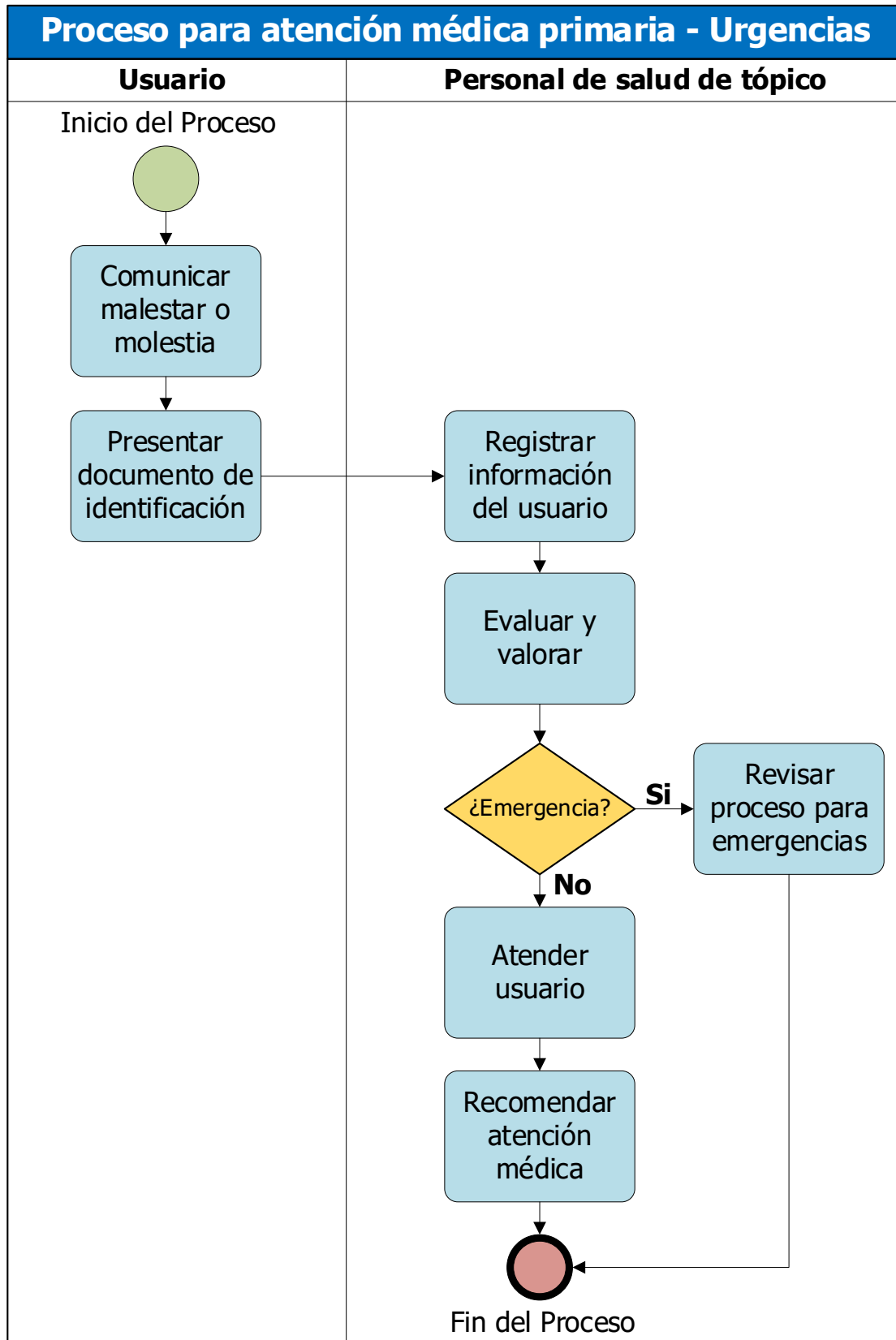
## 6. Procedimiento


### 6.1. DESPLIEGUE: PROCESO PARA ATENCIÓN MÉDICA PRIMARIA - URGENCIAS

Inicio del Proceso			
Nº	Responsable	Actividad	Detalle
1.	- Usuario	<b>Comunicar malestar o molestia</b>	1.1. El usuario acude al tópico por urgencia al presentar malestar o molestia.
2.	- Usuario	<b>Presentar documento de identificación</b>	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	<b>Registrar información del usuario</b>	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	<b>Evaluar y valorar</b>	<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	<b>Atender usuario</b>	5.1. El personal de salud de tópico realiza la atención necesaria según el caso del usuario.
6.	- Personal de salud de tópico	<b>Recomendar atención médica</b>	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	<b>Código</b>	BIU-SME-PRO-01
	Servicio Médico	<b>Versión</b>	2.0
	Procedimiento para atenciones médicas primarias	<b>Fecha</b>	08/09/2022

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




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

## 6.2. DESPLIEGUE: PROCESO PARA ATENCIÓN MÉDICA PRIMARIA – EMERGENCIAS

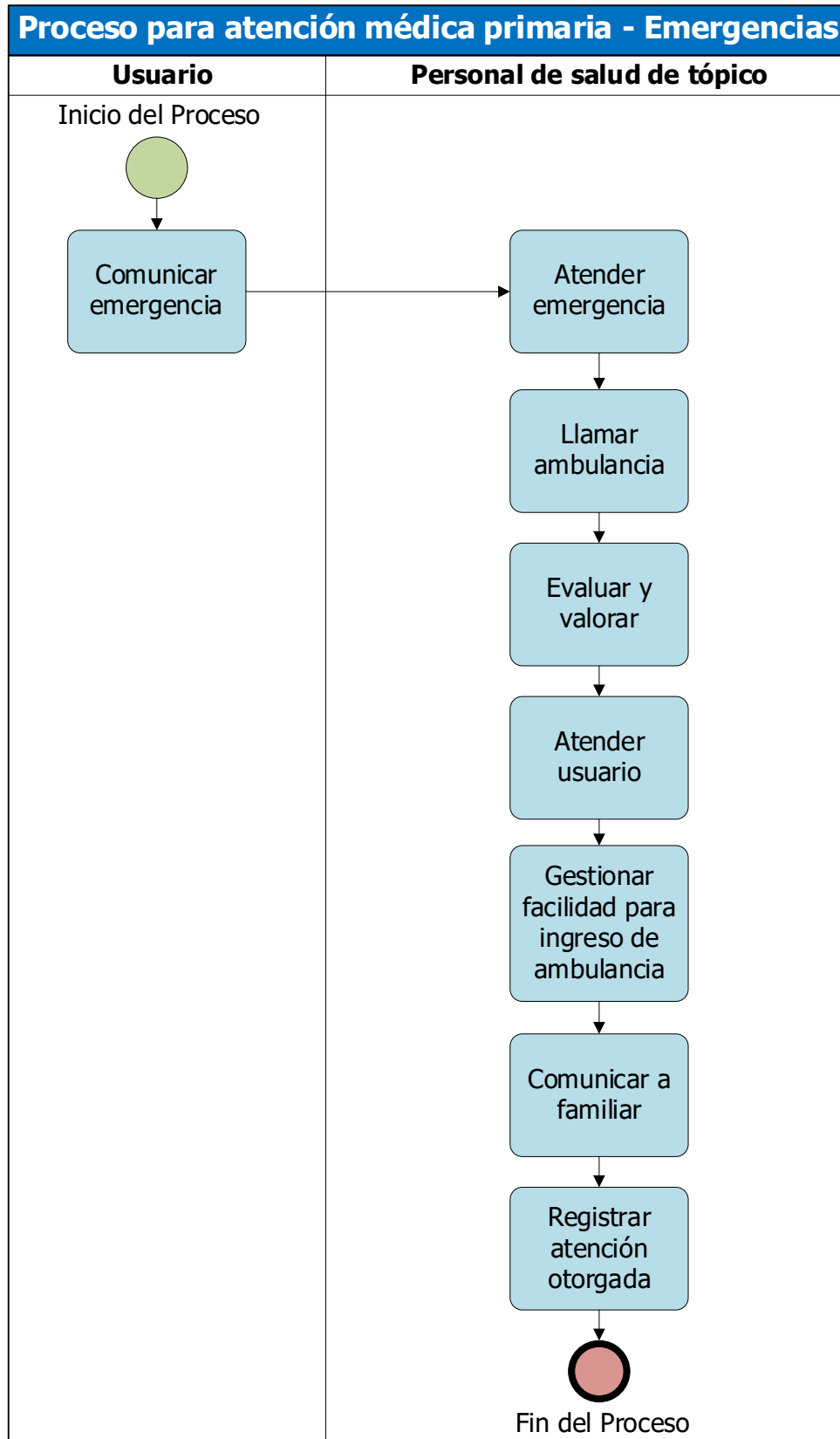
### Inicio del Proceso

Nº	Responsable	Actividad	Detalle
1.	- Usuario	<b>Comunicar emergencia</b>	1.1. El usuario llama al servicio médico o acude al tópico para que puedan atender su emergencia.
2.	- Personal de salud de tópico	<b>Atender emergencia</b>	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	<b>Llamar ambulancia</b>	3.1. El personal de salud de tópico llama a la ambulancia "Alerta médica" al teléfono: (01) 4166777.
4.	- Personal de salud de tópico	<b>Evaluar y valorar</b>	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	<b>Atender usuario</b>	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	<b>Gestionar facilidad para ingreso de ambulancia</b>	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	<b>Comunicar a familiar</b>	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	<b>Registrar atención otorgada</b>	8.1. El personal de salud de tópico registra la atención brindada y alta del usuario en el formato para registro de atención diario ( <b>Ver Anexo 1</b> ). 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	<b>Código</b>	BIU-SME-PRO-01
	Servicio Médico	<b>Versión</b>	2.0
	Procedimiento para atenciones médicas primarias	<b>Fecha</b>	08/09/2022

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





	Bienestar Universitaria	<b>Código</b>	BIU-SME-PRO-01
	Servicio Médico	<b>Versión</b>	2.0
	Procedimiento para atenciones médicas primarias	<b>Fecha</b>	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"> <li>- 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).</li> <li>- Se modificó la codificación del documento para pasar de VGU-SME-PRO-01 a BIU-SME-PRO-01.</li> <li>- 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).</li> <li>- 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).</li> <li>- En el apartado 4 (información complementaria) se realizaron los siguientes cambios: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se modificó el inciso 4.1.4.</li> <li>• Se añadió el inciso 4.1.8.</li> </ul> </li> </ul>	08.09.22

