

1. Objetivo.

Brindar asistencia médica primaria e inmediata a toda persona que lo requiera en la Universidad Tecnológica de Gutiérrez Zamora (UTGZ).

2. Alcance.

A la persona que lo requiera.

3. Definiciones.

- 3.1. Atención primaria:** Servicios que se proporcionan, con el fin de proteger, promover y restaurar la salud de los individuos.
- 3.2. Insumo:** Materia prima para la atención de los pacientes que lo requieran.
- 3.3. Historial SAMPLE:** Breve historia del trastorno de un paciente para determinar signos y síntomas, alergias, medicamentos, padecimientos previos, ultimo alimento, y eventos que condujeron a la lesión o enfermedad.
- 3.4. Medicamento:** Con fundamento en el Artículo 221 de la Ley General de Salud, se entiende por medicamento, toda sustancia o mezcla de sustancias de origen natural o sintético que tengan efecto terapéutico, preventivo o rehabilitatorio, que se presente en forma farmacéutica y se identifique como tal por su actividad farmacológica, características físicas, químicas y biológicas.
- 3.5. Medicamento del cuadro básico:** En los casos en los que no se encuentre un médico, homeópata o cirujano dentista en el establecimiento de Atención primaria a la salud, que pueda realizar la valoración, diagnóstico y prescripción correspondiente, el licenciado o la licenciada en Enfermería podrán prescribir los medicamentos del Cuadro Básico de Insumos del Sector Salud.
- 3.6. Urgencia:** Es una situación clínica que puede generar un deterioro o peligro para la salud o la vida de un individuo.
- 3.7. Persona Usuaría:** Persona que presente una emergencia o urgencia en salud.
- 3.8. Sintomatología grave:** Conjunto de síntomas que son características de una enfermedad determinada o que se presenta.
- 3.9. Signos vitales:** Son mediciones de las funciones más básicas del cuerpo, siendo estas cuatro: temperatura, frecuencia cardíaca, oxigenación y presión arterial.
- 3.10. Segundo nivel:** Contempla servicios de consulta de las especialidades básicas, hospitalización general (pediatría, gineco-obstetricia, medicina interna y cirugía), servicios de apoyo a diagnóstico como pruebas especiales de laboratorio clínico, radiología con medios de contraste y ultrasonido.

4. Políticas.

- 4.1.** El programa de trabajo de la enfermería debe contener desarrollo de actividades educativas, socioculturales y recreativas con carácter permanente que contribuyan a la salud mental y a la prevención de adicciones.
- 4.2.** La enfermería se encuentra obligada a prestar atención inmediata a todo usuario, en caso de urgencia que ocurra en la cercanía, de acuerdo a la Ley General de Salud.
- 4.3.** De acuerdo al Art. 28 de la Ley general de Salud el personal de enfermería tiene la facultad de proporcionar medicamentos de cuadro básico que determine la Secretaría de Salud.
- 4.4.** La persona que presente malestar debe acudir a la oficina de servicio de enfermería siempre y cuando este en condiciones de trasladarse. De no ser así, la persona encargada de enfermería, acudirá al lugar donde se encuentre el paciente.
- 4.5.** El personal de enfermería es el responsable de determinar el retiro o traslado de la persona que requiere la atención médica y esto dependerá de la gravedad de la sintomatología que presente.

5. Descripción del Procedimiento.

No.	Responsable	Actividad	
1	Enfermería	Elabora el Programa de Trabajo Anual de la enfermería (PTA). FOR-23-01, realiza el inventario de medicamentos al termino de cada cuatrimestre e informa a sus superiores.	Planea
2	Enfermería	Gestiona pláticas informativas, campañas de salud y actividades recreativas con las áreas o dependencias correspondientes, acorde al Plan de Trabajo Anual.	
3	Enfermería	Realiza la solicitud de insumos que se utiliza para la atención médica, de acuerdo al Procedimiento de Adquisiciones y Servicios (PAS-04).	
4	Persona usuaria	Solicita el servicio de orientación o atención médica presencialmente, acudiendo al área de enfermería.	Hacer
5	Enfermería	Valora e interroga a la persona usuaria sobre su estado de salud y brinda la atención médica que se requiera (síntomas o malestares, los padecimiento y alergias), toma signos vitales y registra en el formato Nota de Atención de Enfermería (FOR-23-02a/FOR-23-02b) Sí: La persona usuaria requiere ser canalizada al servicio médico externo pasa al punto 7. No: Requiere canalización externa pasa al punto 6.	
6	Enfermería	Brinda la orientación y atención médica presencialmente, determina si continua con sus actividades o se retira e informa sobre las indicaciones de salud correspondientes a la persona usuaria. Cundo sea necesario proporciona medicamento de acuerdo al Listado de medicamentos del cuadro básico. (FOR-23-03). Registra los datos del servicio brindado por la enfermería en la Bitácora de Atención (FOR-23-04a/ FOR-23-04b).	
7	Enfermería	Sí la persona usuaria requiere atención de segundo nivel y el traslado es inminente, emite Formato para canalización FOR-23-05 e informa a la Dirección Académica o al Responsable del Programa Educativo, en el caso del estudiantado o personal docente y al Departamento de Recursos Humanos en el caso del personal.	
8.	Dirección Académica/ Responsable de PE/ Recursos Humanos	La Dirección Académica o Responsable del PE correspondiente deberá asignar a un responsable académico que acompañe al estudiantado y dé aviso al padre o tutor, en los demás casos será Recursos Humanos quien informe al familiar y la persona que brinde la atención médica en conjunto con la brigada de primeros auxilios, designaran a un responsable que lo acompañe.	
9	Persona usuaria	Recibir las indicaciones y/o recomendaciones de la enfermería. Proporcionar la información de datos solicitados por la enfermería. Firma y autoriza el servicio de atención brindado, o en su caso la canalización a servicios de salud externos.	

No.	Responsable	Actividad	
		Acudir en caso de ser necesario al área o instancia correspondiente al que se sugirió la canalización.	
10	Enfermería	Llevar una base con la información por cada persona usuaria atendida y o canalizada.	Verificar
11	Enfermería	Realizar un informe mensual de las actividades realizadas y de acuerdo al PTA, el cual deberá enviar a sus superiores. Atiende observaciones generadas en la encuesta de Evaluación de servicios.	
12	Enfermería /Calidad	En caso de salidas no conformes registra acciones correctivas. Da seguimiento a las acciones correctivas o salidas no conformes e informa a Rectoría en reunión de Alta Dirección.	Actuar

6. Indicadores.

Indicador	Periodo	Meta
Grado de satisfacción del servicio	Anual	80%
Eficacia del PTA	Anual	80%

7. Registros.

Código	Nombre	Tiempo de Retención
FOR-23-01	Programa de Trabajo Anual del Servicio de Enfermería	2 años
FOR-23-2a	Nota de Atención de Enfermería Alumnado. Tipo SAMPLE	2 años
FOR-23-2b	Nota de Atención de Enfermería Personal. Tipo SAMPLE	2 años
FOR-23-03	Listado de Medicamentos del Cuadro Básico	Hasta su Actualización
FOR-23-4a	Bitácora de atención del alumnado por el servicio de enfermería	2 años
FOR-23-4b	Bitácora de atención del personal por el servicio de enfermería	2 años
For-23-05	Canalización Externa	2 años

8. Salidas y Salidas No Conformes.

Salida	Criterio de Aceptación	Salida No Conforme	Acción
Programa Anual de Enfermería	Cumplir por los menos con el 80% de las actividades programadas.	No cumplir con el 80% de las actividades del Programa Anual de Enfermería	Cuando sea por causas imputables a la universidad aplicar acciones correctivas cuando no, emitir informe

9. Revisiones y actualizaciones.

No. de Rev.	Fecha de Modificación	Descripción de la revisión o actualización	Elaboró, Nombre
0	03/07/2023	Elaboración de Proceso	Servicios Estudiantiles.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Yessica Itzel del Ángel Acosta Servicios Estudiantiles	Israel Benítez Martínez Dirección de Planeación y Evaluación	Sandra A. Hernández Herrera Rectora