

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.

- 4.6. Es facultad del Departamento de Estadística y Evaluación aplicar las encuestas para conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias en función de la atención de enfermería, de acuerdo al Procedimiento de Evaluación de Servicios (PES-11).

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.	Planear
2	Enfermería	Gestiona pláticas informativas, campañas de salud y actividades recreativas con las áreas o dependencias correspondientes, acorde al Plan de Trabajo Anual.	Hacer
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.	
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.	

No.	Responsable	Actividad	
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. 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.	
11	Departamento de Estadística y Evaluación	Aplica la Encuesta de Evaluación de Servicios al alumnado el cual integra la evaluación del servicio de enfermería, así como, la encuesta de Satisfacción al personal de la institución para conocer el grado de satisfacción.	Verificar
12	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.	
13	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
FOR-23-06	Informe Mensual de Enfermería	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.
1	15/10/2024	Se agregó al a política la responsabilidad del Depto. De Estadística y Evaluación, para la aplicación de las evaluaciones del proceso, las cuales se agregaron en la descripción. Se agregó el registro FOR-23-06 Informe Mensual de Enfermería	Enfermería/ Depto. De Estadística y Evaluación.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Noelia Rodríguez Sosa Enfermería	Israel Benítez Martínez Dirección de Planeación y Evaluación	Sandra A. Hernández Herrera Rectora