

	GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO		CÓDIGO	MA-BU-04	
			VERSIÓN	01	
	MANUAL PROCESOS PRIORITARIOS EN EL SERVICIO DE ENFERMERÍA		FECHA	24/04/2023	
			PÁGINA	1 de 5	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Líder Gestión Bienestar Universitario		Equipo Operativo de Calidad		Líder de Calidad	

1. CONTENIDO

1. OBJETIVO:

Brindar servicios integrales de salud a los usuarios de la División de Servicios Asistenciales y de Salud de la UFPS para diagnosticar, tratar enfermedades, restaurar y mantener su estado de salud de la manera más conveniente y adecuada, brindando los servicios de acuerdo con los procesos establecidos, disposiciones reglamentarias vigentes y requisitos técnicos para el servicio.

2. ALCANCE:

Este Manual aplica para la consulta externa por enfermería en sus tres etapas, antes, durante y después de la consulta

3. RESPONSABLE:

- Enfermera jefa quien es la responsable de asignar la cita solicitada por el usuario o paciente
- Personal de enfermería quien es el encargado de revisar al paciente

4. DEFINICIONES:

- **Discapacidad:** Afección del cuerpo o la mente (deficiencia) que hace más difícil que la persona haga ciertas actividades (limitación a la actividad) e interactúe con el mundo que la rodea (restricciones a la participación).
- **Discapacidad física o de movilidad:** Las personas con discapacidad física o de movilidad son aquellas que presentan una disminución importante en la capacidad de movimiento de una o varias partes del cuerpo. Puede referirse a la disminución o incoordinación del movimiento, trastornos en el tono muscular o trastornos del equilibrio.
- **Discapacidad Sensorial:** Discapacidad que afecta a uno o varios de los sentidos. Por lo general, las discapacidades sensoriales más reconocidas son la discapacidad visual, que afecta a la capacidad de ver, y la discapacidad auditiva, que afecta a la capacidad de oír.
- **Evoluciones:** Es una de las partes de la Historia Clínica de un paciente en la que se consigna la información pertinente al proceso evolutivo de una patología en consultas de control por enfermería.
- **Formato de referencia y contrarreferencia e interconsulta:** Documento en el que se registra el conjunto de procesos, procedimientos y actividades técnicas y administrativas que permiten prestar adecuadamente los servicios de salud a los pacientes, garantizando la calidad, accesibilidad, oportunidad, continuidad e integralidad de los servicios
- **Formato ordenes de laboratorio e imagenología:** Orden escrita emitida por el médico que registra una o varias ayudas terapéuticas especificadas por patología para que el paciente se las realice.
- **Guías de Atención por Patología:** Documento técnico estandarizado por patología elaborado por una autoridad como el Ministerio de Salud que establece pautas y recomendaciones para la atención en salud.
- **Historia Clínica:** Documento que contiene toda la información pertinente al estado de salud y enfermedad del paciente. Consta de: Identificación, Motivo de la consulta, Enfermedad actual, Antecedentes, Revisión por sistemas, Examen Físico, Diagnóstico y Plan de Evolución y tratamiento.
- **Prescripción médica:** Orden escrita emitida por el médico para que una cantidad de uno o varios medicamentos especificados en ella sean dispensados a una persona. También debe contener las indicaciones para el uso correcto de lo recetado. El médico prescribe la receta.

5. CONTENIDO:

La consulta y/o los procedimientos de enfermería se brindan a través de un proceso de citas en el que los usuarios reservan una cita por medio de formulario Google o presencial en la división de servicios asistenciales y de salud de la UFPS; basado en la disponibilidad de la agenda para la prestación del servicio.

5.1. Alcance de las actividades en salud desarrolladas en el servicio

	GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO		CÓDIGO	MA-BU-04
			VERSIÓN	01
	MANUAL PROCESOS PRIORITARIOS EN EL SERVICIO DE ENFERMERÍA		FECHA	24/04/2023
			PÁGINA	2 de 5
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Líder Gestión Bienestar Universitario		Equipo Operativo de Calidad		Líder de Calidad

Actividad	Situación o Procedimiento
Consulta	Consulta de enfermería y PYM
Procedimiento	Toma de tensión, toma de glucometría

5.2. Enfoque diferencial

Tipo de población	Procedimiento	Recomendación en la atención
Mujeres víctimas de violencia sexual	Admisiones Consulta médica Entrega de órdenes medica	Garantizar una atención digna y evitar la revictimización brindando orientación y apoyo profesional a través del personal de salud del servicio. Activación de rutas, alertando con el apoyo de áreas de monitoreo institucional, así como medidas de gestión multidisciplinaria requeridas por otras profesiones de apoyo.
Adolescentes (15 a 17 años)	Admisiones Consulta médica Entrega de órdenes medica	Asegúrese de que los menores que vienen a la cita médica, estén acompañados por un acudiente familiar Si el tutor no es familiar, hay que comprobar si no se han vulnerado los derechos del menor. Si se detectan signos de violencia o abuso sexual, se debe iniciar la ruta de atención a la víctima. Los profesionales de la salud están debidamente capacitados para garantizar que se sigan dichos protocolos.
Indígenas o Comunidades Afrodescendientes	Admisiones Consulta médica Entrega de órdenes medica	Evite los comentarios relacionados con la raza o el origen étnico por parte de funcionarios de la división de servicios asistenciales y de salud o de otros usuarios que se encuentren en el lugar. Si existe una barrera del idioma con la población indígena, utilice la comunicación escrita complementada con la traducción en línea; o, como último recurso, pídale a la secretaria de salud del municipio acompañamiento.
Población LBGTI	Admisiones Consulta médica Entrega de órdenes medica	Evite cualquier tipo de comentario relacionado con el estado u orientación sexual de los usuarios de la división de servicios asistenciales y de salud de la UFPS que pueda resultar ofensivo o discriminatorio.
Personas con discapacidad	Admisiones Consulta médica Entrega de órdenes medica	En función del tipo de discapacidad del usuario, se tomarán las medidas necesarias para que no existan obstáculos para una atención adecuada y de calidad: <ul style="list-style-type: none"> • Discapacidades físicas o de movilidad: Proporcione a los usuarios una silla de ruedas para llegar al consultorio médico. • Discapacidad sensorial: A los usuarios ciegos se les leerán preguntas en voz alta durante la entrevista y cada paso del tratamiento se informará verbalmente. • Discapacidad Intelectual o psíquica: Siempre se requerirá que los miembros de la familia asistan como acompañamiento.
Adultos mayores	Admisiones Consulta médica Entrega de órdenes medica	Crea un lenguaje claro y pausado con el usuario; de manera que se asegure la comprensión de la información proporcionada, especialmente si el usuario tiene una discapacidad auditiva o una condición de salud relacionada con la edad que no le permite comprender fácilmente las instrucciones del médico.

5.3. Requerimientos de proceso de enfermería

Requerimiento	Descripción
Talento humano	Profesional de enfermería

	GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO		CÓDIGO	MA-BU-04
			VERSIÓN	01
	MANUAL PROCESOS PRIORITARIOS EN EL SERVICIO DE ENFERMERÍA		FECHA	24/04/2023
			PÁGINA	3 de 5
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Líder Gestión Bienestar Universitario		Equipo Operativo de Calidad		Líder de Calidad

Requerimiento	Descripción
Equipos biomédicos	Camilla y escalerilla Tensiómetro Fonendoscopio Equipo de órganos de los sentidos Martillo de reflejos Cinta métrica y tallímetro Balanza digital Termómetro Glucómetro Pulsioxímetro
Medicamentos, dispositivos médicos e insumos requeridos	Bata de seguridad Tapabocas Gel antibacterial o sanitizante para la higiene de manos Guantes quirúrgicos Bajalenguas Linterna de diagnóstico Algodonera metálica Hisopos

5.4 GPC en el servicio de enfermería:

La atención en salud en los servicios de enfermería se prestará teniendo en cuenta los parámetros clínicos y científicos de las siguientes guías de práctica basada en la evidencia previamente adoptadas y/o adaptadas por la división de servicios asistenciales y de salud de la UFPS:

Nombre de la guía	Año de expedición	Entidad que la expide	Fecha de adopción/ adaptación
Prevención, detección temprana y tratamiento de las complicaciones del embarazo, parto o puerperio	2013	Ministerio de salud y protección social	2022
Atención de enfermería A la salud sexual y reproductiva de la mujer	2014	Ministerio de salud y protección social	2022

5.5 Procedimiento para la prestación de servicios

Actividad	Procedimiento	Responsable	Documento y/o Registro
Solicitud de servicio	Solicitud de cita por parte del usuario, mediante el diligenciamiento del formulario de Google establecido por la vicerrectoría de bienestar universitario	Coordinadora de la Unidad de Salud	Formulario de Google
Agendamiento de la cita	La enfermera jefa verifica la agenda del médico tratante y confirma la cita solicitada, y a través de correo electrónico se informará y confirma la solicitud del usuario. Posteriormente se remite el correo con la confirmación de la cita y el recibo de pago.	Coordinadora de la Unidad de Salud	Correo electrónico Recibo de pago
Ingreso del paciente al área de admisiones y citas	Usuario con proceso de admisión y en espera de la atención, se llama al paciente por su nombre completo de acuerdo a la hora programada de la consulta, se solicita el documento de identidad y/o carnet estudiantil para verificar la identidad del usuario.	Profesional de enfermería	No aplica



GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO

CÓDIGO	MA-BU-04
VERSIÓN	01
FECHA	24/04/2023
PÁGINA	4 de 5

MANUAL PROCESOS PRIORITARIOS EN EL SERVICIO DE ENFERMERÍA

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Líder Gestión Bienestar Universitario	Equipo Operativo de Calidad	Líder de Calidad

Actividad	Procedimiento	Responsable	Documento y/o Registro
Verificación e identificación del paciente	Saludar amablemente al usuario y su acompañante, presentarse por su nombre, solicitarle el documento de identidad y/o carnet estudiantil y verificar que corresponda al usuario. Se deben aplicar siempre las pautas del protocolo de identificación correcta del paciente (seguridad del paciente).	Profesional de enfermería	Documento de identidad y/o carnet estudiantil
Desarrollar y registrar todos los componentes de la historia clínica en el formato correspondiente	Se pregunta al paciente el motivo de consulta, enfermedad actual, antecedentes personales y familiares, se realiza examen físico y se establece diagnóstico de acuerdo al criterio del profesional y según las guías adoptadas.	Profesional de enfermería	Historia clínica
Establecer tratamiento o conducta a seguir	Dado el análisis y justificación proporcionados en el cuadro de evolución, la justificación de las órdenes médicas obtenidas durante la atención como parte de un plan de tratamiento o seguimiento puede ser: <ul style="list-style-type: none"> • Orden de medicamentos • Orden de laboratorios • Órdenes de apoyo diagnóstico o terapéutico • Interconsultas a otros servicios de apoyo terapéutico por los programas de riesgo. • Orden de control con el servicio en el tiempo que el profesional lo indique. 	Profesional de enfermería	Protocolo de referencia y contrarreferencia. Guías de Atención por Patología Formato ordenes de laboratorio Prescripción medica
Asesoría	Retroalimentar al usuario y/o familiar sobre el diagnóstico y pronóstico, revisar el plan de tratamiento y explicar las posibles reacciones adversas en los casos que aplique. Verificar la comprensión del usuario y /o su acompañante con respecto a la información suministrada y repetir si es necesario. Orientar el usuario al área correspondiente para entrega de las órdenes y realización de exámenes de acuerdo al plan de tratamiento. Despedirse del usuario de manera amable y cordial.	Profesional de enfermería	No aplica

	GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO		CÓDIGO	MA-BU-04
			VERSIÓN	01
	MANUAL PROCESOS PRIORITARIOS EN EL SERVICIO DE ENFERMERÍA		FECHA	24/04/2023
			PÁGINA	5 de 5
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Líder Gestión Bienestar Universitario		Equipo Operativo de Calidad		Líder de Calidad

2. CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA	RESPONSABLES
01	<p>Creación de Documento. Versión Original ingresada al portal institucional. Documentos y registros relacionados a medicamentos, dispositivos médicos e insumos para habilitación de los servicios de salud que se ofertan desde la División de Servicios Asistenciales y de Salud adscrita a la Vicerrectoría de Bienestar Universitario a la comunidad institucional.</p>	24/04/2023	<p>Elaborado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Luis Eduardo Trujillo (Vicerrector Bienestar Universitario) ● Lina Mariela Ardila (Profesional Coordinador Unidad Salud) ● Mónica Bautista (Profesional Apoyo Planeación – Calidad) <p>Aprobado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Henry Luna (Líder de Calidad)