Universidad Autónoma de Aguascalientes | Centro de Ciencias de la Salud | UMD Unidad Médico Didáctica

# PROTOCOLO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE AGUASCALIENTES PARA LA ATENCIÓN A LA SALUD EN EL CASO DE URGENCIAS

El presente documento contiene los pasos y recomendaciones a seguir para atender una situación de urgencia en caso de que la salud de cualquier persona este vulnerada, así como los medios de contacto para solicitar el apoyo.

Este protocolo es un instrumento destinado a todos los integrantes de la comunidad universitaria, de forma tal que la urgencia en salud pueda ser asistida de manera oportuna en cualquiera de los campus institucionales. Esta herramienta es una guía útil y adecuada que acompaña a profesionales para facilitar la descentralización de la atención, promoviendo el trabajo multidisciplinario para la atención y derivación de las personas que presenten una necesidad de atención de urgencia en salud.

En el ámbito de la salud, se entiende por urgencia a todo problema que ponga en riesgo la integridad de una persona, un órgano o una función física o mental y que requiera la atención inmediata. Las urgencias se dan por distintas razones, como un accidente, una enfermedad crónica que entra en proceso de actividad severa, o la aparición súbita de un cuadro grave.

## OBJETIVOS

**Objetivo general:**
Establecer las estrategias de acción para la atención de urgencias en salud a los integrantes de la comunidad universitaria que requieran apoyo inmediato.

**Objetivos específicos:**

- Establecer la estrategia que favorezca la atención oportuna de los integrantes de la comunidad universitaria que ameriten el apoyo en caso de urgencia en salud.
- Realizar registros apegados a las Normas Oficiales Mexicanas que regulan la atención en servicios de salud.
- Fomentar la cultura de primeros auxilios en la comunidad universitaria.

## EN CASO DE PRESENTARSE UNA URGENCIA EN SALUD:

**¿Cómo reportar una urgencia?**

La UAA cuenta con un servicio de emergencias en el Departamento de Vigilancia. Para comunicarte, tienes las siguientes opciones:

1. Desde tu celular marca 449 910 9711 o envía un mensaje de WhatsApp
2. Desde cualquier extensión de la UAA marca 33699
3. Personal de Vigilancia te pedirá que describas la situación:
4. Proporciona tu nombre y teléfono de contacto, por si se pierde la comunicación.
5. Ubicación exacta de la urgencia.
6. Descripción de lo ocurrido.
7. Número de personas involucradas.

***El personal te indicará qué hacer mientras llega la ayuda.***

Recuerda **NO COLGAR** la llamada hasta que personal de Vigilancia te indique.

Las urgencias en salud se abordarán con atención básica de primeros auxilios por los integrantes del equipo del Sistema Universitario de Atención Prehospitalaria (SUAP):

- **Paramédico:** operador de ambulancia, capacitado en atención de emergencias, evalúa a los pacientes, hace diagnósticos y brindar primeros auxilios. Vínculo entre el paciente y el psicólogo de urgencias. Capacita al personal de salud, tutores y profesores sobre la intervención en primeros auxilios básicos.
- **Psicólogo(a) de urgencias:** Aplica estrategias de intervención apropiadas ante situaciones crisis, manejo integral del paciente post-crisis, capacitar al personal de salud, tutores y profesores sobre la intervención en primeros auxilios psicológicos e intervención en crisis.
- **Primer respondiente de Urgencias Médicas (PRUM):** Evaluar la escena, comienza la revisión del paciente, activa al servicio de urgencia o atención prehospitalaria e inicia la atención inmediata de la urgencia, mediante soporte básico de vida y la contención ante crisis psicológica. Esta figura estará incorporada en los campus periféricos de la UAA.

## EVALUACIÓN PRIMARIA

Es la actividad que realiza el equipo SUAP, quien tiene conocimientos en el conjunto de acciones dirigidas para identificar el estado general de la(s) persona(s), estado de conciencia, condición respiratoria, circulatoria y mental (Identificación de afecciones que impactan su pensamiento, sentimientos, estado de ánimo y comportamiento).

El equipo SUAP se encargara de valorar: vía aérea, respiración, circulación, déficit neurológico,
integridad ósea y alteraciones del estado mental y de la psique.

## ACTIVACIÓN DE LA ATENCIÓN A UNA URGENCIA EN SALUD QUE NECESITA TRASLADO A UNA INSTITUCIÓN DE SALUD

El SUAP informa al departamento de Vigilancia sobre la necesidad de atender a una persona de manera URGENTE en los servicios de salud de la Universidad o en los Sistemas de Atención Pública, mediante el envío de una ambulancia, o bien, solicitará el traslado a la unidad médica que corresponda.

Al recibir la solicitud, vigilancia deberá alertar para que realice las acciones necesarias a fin de localizar el sitio donde se encuentra el paciente y hacer lo conducente para facilitar el acceso de la ambulancia o, en su defecto, el traslado correspondiente en la Ambulancia institucional.

En casos como los siguientes, se debe considerar la necesidad de trasladar al paciente a una unidad hospitalaria de la institución que le corresponda, o bien, la posibilidad de ser atendido por el personal médico de la Unidad Médico Didáctica:

- Amenaza de aborto
- Asfixia
- Ataque agudo de asma
- Convulsiones
- Cuerpos extraños en cavidades
- Diarrea severa y vómitos agudos simultáneamente

- Dolor abdominal súbito y severo
- Dolor agudo en el pecho
- Dolor agudo en la cabeza
- Dolor agudo en las piernas
- Envenenamiento
- Estado de choque (shock) de cualquier tipo
- Fractura o dislocación
- Hemorragias
- Heridas severas o de gran extensión
- Mal funcionamiento del marcapaso
- Pérdida de conocimiento
- Quemaduras de gran extensión
- Reacción alérgica severa
- Sangrado nasal agudo y súbito
- Trauma severo
- Contusiones severas
- Intento suicida
- Lesiones auto infligidas
- Episodio psicótico agudo

El Departamento de Vigilancia, al momento de tener conocimiento de una situación del presente Protocolo que involucre a algún miembro de su comunidad, de manera paralela a la atención de urgencia en salud:

- Se comunicará con la red de apoyo de la persona afectada para informar el incidente.
- Únicamente en caso de que no se cuente o no se pueda localizar a una persona responsable, el personal de Vigilancia dará aviso al Decano del Centro Académico y/o Director General correspondiente.
- De haberse efectuado el traslado, le informará el nombre, dirección del hospital o centro de salud al cual será trasladado.

El equipo SUAP comunicará semanalmente el parte informativo de pacientes que se atendieron por emergencias psicológicas a las Asesoras del Programa Institucional de Tutorías para que realicen el seguimiento correspondiente; este proceso se aplicará cumpliendo con la Ley Federal de Protección de Datos Personales.

*La responsabilidad de la UAA concluye cuando la persona que atraviesa por una urgencia en salud se entrega a un responsable de su red de apoyo o a un servicio público de emergencia que salvaguarde al usuario ante la situación de urgencia.*

# DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA ATENCIÓN ANTE UNA URGENCIA EN SALUD

Persona en urgencia

Llamada al Servicio de Emergencia de la UAA
*(449 910 9711 o ext. 33699)*

Vigilancia solicita presencia del Equipo SUAP

SUAP
Sistema Universitario de Atención Prehospitalaria

Evaluación y asistencia del psicólogo de urgencias

Evaluación y traslado al Servicio Médico de la UMD

Evaluación y atención in situ

Contactar a un adulto de su Red de Apoyo

911 EMERGENCIAS

En caso de peligro inminente

*La responsabilidad de la UAA concluye cuando la persona que atraviesa por una urgencia en salud se entrega a un responsable de su red de apoyo o a un servicio público de emergencia que salvaguarde al usuario ante la situación de urgencia.*

# TRIAGE

El TRIAGE ayuda a clasificar a los pacientes de acuerdo a sus necesidades de asistencia, para priorizar su atención de acuerdo a su nivel de GRAVEDAD:

- Rojo: Para pacientes que tengan primera prioridad
- Amarillo: Pacientes de segunda prioridad
- Verde: Pacientes de tercera prioridad
- Negro: Paciente sin prioridad (fallecido)

En caso de que el incidente se presente cerca o dentro de la Unidad Médico Didáctica (Edif. 101) o de la Unidad de Atención Integral a la Salud (Edif. 213) y la persona pueda caminar, podrá acompañarse a la persona directamente a Servicios Médicos de la misma Unidad sin necesidad de llamar al SUAP o solicitar la asistencia del Médico pasante en turno.

**ATENCIÓN INMEDIATA**
*Primera Prioridad*

- Signos vitales inestables (frecuencia cardiaca y respiratoria)
- Caídas graves con inconciencia
- Dificultad para respirar grave
- Dolor de pecho extendido (presión)
- Alergias severas
- Fracturas o luxaciones graves
- Envenenamiento o intoxicación
- Mordeduras de animales venenosos
- Ahogamiento o asfixia
- Sangrado severo
- Inconciencia
- Ideación o Intento suicida

**LLAMAR AL SUAP O AL 911**

**DE 20 A 40 MINUTOS**
*Segunda Prioridad*

- Ataque de asma leve
- Alergias leves
- Heridas leves
- Sangrado nasal leve
- Golpes leves
- Vómitos constantes
- Crisis psicológica
- Fuertes cólicos menstruales
- Dolor de espalda severo
- Dolor abdominal fuerte
- Mareos con palidez y sudoración

**ACOMPAÑAR AL SERVICIO MÉDICO**

**HASTA 2 HORAS**
*Tercera Prioridad*

- Resfriados y tos
- Diarrea sin vómito
- Estreñimiento
- Salpullido
- Granos (abscesos)
- Dolor de oído
- Infección o irritación en los ojos
- Mareos
- Cólicos menstruales leves
- Dolor de espalda leve
- Dolor articular de varios días
- Dolor abdominal o molestias urinarias
- Heridas en boca y labios
- Varicela
- Fiebre no mayor a 37.5°C

**ENVIAR AL SERVICIO MÉDICO**

# TRIAGE
## *SALUD MENTAL*

| | | |
|---|---|---|
| **PRIORIDAD 1**<br>*Intervención en crisis de manera inmediata* | • Intento de lesión hacia sí mismo y los demás, que ponga en riesgo su integridad física y/o emocional<br>• No se encuentra consciente de su realidad (alucinaciones auditivas y/o visuales)<br>• Incapacidad para reaccionar<br>• Agresividad<br>• Llanto incontrolable<br>• Dificultad para respirar<br>• Presión en el pecho<br>• Sudoración | • Mareo, escalofríos, náuseas, aturdimiento<br>• Dificultad para concentrarse y tomar desiciones<br>• Pensamiento fatalista, pesimista o sin alternativas de solución<br>• Pensamiento y miedo de perder el control<br>• Ira, irritabilidad<br>• Confusión<br>• Angustia, nerviosismo |
| **PRIORIDAD 2**<br>*Prioridad moderada* | • Cambios emocionales de un momento a otro<br>• Llanto fácil, tristeza, enojo, angustia, nerviosismo<br>• Habilidad para detectar la problemática | • Pensamiento con menor dificultad para la toma de desiciones<br>• Capacidad de comunicación verbal (lenguaje coherente)<br>• Sin indicadores de riesgo hacia su integridad física y/o emocional |
| **PRIORIDAD 3**<br>*Casos leves* | • Adecuada detección de conflicto y/o problemática<br>• Manejo emocional adecuado<br>• Red de apoyo disponible<br>• Buena toma de desiciones | • Comunicación verbal (lenguaje coherente)<br>• Sin indicadores de riesgo para su integridad física y/o emocional |

**Nota:** Usuarios/as de población vulnerable como: personas con discapacidad, niños y niñas, adolescentes y adultos mayores, se tomarán como prioridad uno.

**Rojo:** Derivación inmediata a intervención en crisis psicológica de emergencia.

**Amarillo:** posible derivación a intervención en crisis con psicóloga de emergencia; probable contención por parte de paramédicos.