



Subproceso	Código	Versión	Páginas
Gestión de Servicios de Salud	EPN-GD-MSP-01-02-PRD-01	1	12

PROCEDIMIENTO

“GESTIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN MÉDICA Y DE ENFERMERÍA”

Actividad	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboración	Andrea Ortega Guerrero	Responsable de Medicina General		N/A
	Pablo Santomaro Moscoso	Responsable de Medicina General		N/A
	Paola Chicaiza	Pasante		N/A
Supervisión de Elaboración	Guillermo Vaca	Especialista de Procesos y Servicios Institucionales		N/A
Revisión	Paola Erazo Robles	Directora de Bienestar Politécnico		N/A
Revisión Técnica	Ana Paulina Cano	Directora de Gestión de la Información y Procesos		N/A
Aprobación	Valentina Ramos	Vicerrectora de Docencia		N/A

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN MÉDICA Y DE ENFERMERÍA	Código: EPN-GT-MSP-01-01-FRM-03
		Versión: 3
		Elaborado: 24/03/2023
		Página 2 de 12

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Responsable		Fecha
		Nombre	Cargo	
1	Versión Original	Paola Erazo Robles	Directora de Bienestar Politécnico	Agosto 2024

Nota: Revisar versiones actualizadas en Repositorio Institucional de la EPN.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN MÉDICA Y DE ENFERMERÍA	Código: EPN-GT-MSP-01-01-FRM-03
		Versión: 3
		Elaborado: 24/03/2023
		Página 3 de 12

Contenido

1.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	4
1.1	INFORMACIÓN BÁSICA.....	4
1.2	MARCO LEGAL	4
1.3	LINEAMIENTOS GENERALES	4
1.4	ABREVIATURAS.....	6
1.5	DEFINICIONES.....	6
1.6	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	7
2	ANEXOS	11

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN MÉDICA Y DE ENFERMERÍA	Código: EPN-GT-MSP-01-01-FRM-03
		Versión: 3
		Elaborado: 24/03/2023
		Página 4 de 12

1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1.1 INFORMACIÓN BÁSICA

Nombre del Procedimiento:	Gestión del Servicio de Atención Médica y de Enfermería
Nombre del Instrumento relacionado	Subproceso Gestión de Servicios de Salud
Descripción del Procedimiento:	<p>PROPÓSITO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Establecer las actividades que deben aplicar los miembros de la Comunidad Politécnica en lo referente a asistencia y atención médica en la Dirección de Bienestar Politécnico. <p>ALCANCE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ El presente procedimiento inicia con la solicitud de la atención por parte de algún miembro de la Comunidad Politécnica al área de enfermería de la Dirección de Bienestar Politécnico, incluye etapas como la derivación, la emisión de certificados y finaliza con el control médico.

1.2 MARCO LEGAL

- **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR:** Art. 350
- **ESTATUTO DE LA ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL:** Art. 66; Art. 67, literal a) y b).

Nota Importante:

Lo que no se encuentre previsto en este instrumento, se regirá a la normativa legal vigente.

1.3 LINEAMIENTOS GENERALES

El procedimiento para la gestión del servicio de atención médica y enfermería, debe considerar los siguientes lineamientos para su ejecución:

- Todo miembro de la Comunidad Politécnica, que ingrese como paciente al servicio de atención médica de la Dirección de Bienestar Politécnico, recibirá un trato digno, respetuoso y oportuno.
- El servicio de atención médica estará disponible para todos los miembros de la Comunidad Politécnica que lo requieran.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN MÉDICA Y DE ENFERMERÍA	Código: EPN-GT-MSP-01-01-FRM-03
		Versión: 3
		Elaborado: 24/03/2023
		Página 5 de 12

- Únicamente en casos de emergencia, se brindará el servicio de atención médica a personas que no sean parte de la Comunidad Politécnica, siempre que se encuentren en las instalaciones de la Escuela Politécnica Nacional.
- El servicio de atención médica, se brindará previa cita en los consultorios médicos de la Dirección de Bienestar Politécnico. Únicamente en casos de emergencia se atenderá sin previa cita.
- Para solicitar una cita para el servicio de atención médica, el miembro de la Comunidad Politécnica que requiera el mismo, podrá comunicarse mediante llamada telefónica al +593 2976 300, extensión 1131/1109, o podrá acercarse de manera presencial a la Dirección de Bienestar Politécnico.
- En caso de que el miembro de la Comunidad Politécnica no pueda acudir a su cita, podrá solicitar la reprogramación de la misma, en un lapso no mayor a tres (3) días contados a partir de la fecha de la cita. La reprogramación se podrá solicitar en los siguientes cinco (5) días contados a partir de la fecha de la cita inicial. Para la reprogramación se considerará la disponibilidad en el servicio en los días indicados. Cumplido el lapso para solicitar la reprogramación de la cita, esta no podrá ser reprogramada y será necesario solicitar una nueva cita.
- Con el objetivo de atender a todos los miembros de la Comunidad Politécnica, el servicio de atención médica tendrá una duración máxima de 30 minutos por paciente. En casos excepcionales la atención médica se podrá extender más de 30 minutos.
- El personal médico de la Dirección de Bienestar Politécnico recabará toda la información necesaria sobre la situación médica del paciente y la registrará en la historia clínica; una vez concluida la revisión generará una explicación sobre el diagnóstico y tratamiento, y una receta, cuando corresponda.
- El personal de enfermería de la Dirección de Bienestar Politécnico, con base en lo definido en la receta, entregará los medicamentos disponibles, con el objetivo de estabilizar al paciente.
- El personal médico, así como el personal de enfermería de la Dirección de Bienestar Politécnico deberán aplicar los protocolos y procedimientos establecidos por el Ministerio de Salud Pública del Ecuador, así también registrarán sus actividades en la Matriz de Atenciones Médicas.
- El miembro de la Comunidad Politécnica deberá acudir a su cita con al menos 5 minutos de anticipación.
- El miembro de la Comunidad Politécnica que no asista a la hora establecida en su cita, no será atendido, y podrá, en caso de asistir luego de la hora establecida, solicitar la reprogramación de la cita.
- Cuando el miembro de la Comunidad Politécnica no asista a su cita, el personal de la Dirección de Bienestar Politécnico registrará la no asistencia a la cita agendada, en la Matriz de Agendamiento para Atención Médica.
- Cuando el miembro de la Comunidad Politécnica asista a su cita, el personal de la Dirección de Bienestar Politécnico registrará la asistencia a la cita agendada, en la Matriz de Agendamiento para Atención Médica.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN MÉDICA Y DE ENFERMERÍA	Código: EPN-GT-MSP-01-01-FRM-03
		Versión: 3
		Elaborado: 24/03/2023
		Página 6 de 12

1.4 ABREVIATURAS

- **DBP:** Dirección de Bienestar Politécnico
- **EPN:** Escuela Politécnica Nacional
- **MSP:** Ministerio de Salud Pública
- **SII:** Sistema Integrado de Información

1.5 DEFINICIONES

- **Derivación.** - Corresponde a los casos en los que el paciente, debido a su situación médica, debe ser derivado a una casa de salud.
- **Emergencia.** - Corresponde a todas aquellas situaciones en la cuales se necesita ayuda médica para atender una condición en la cual se ve amenazada la salud de una persona. Si las emergencias médicas no se asisten de manera correcta e inmediata, la persona podría fallecer.
- **Matriz de Agendamiento para Atención Médica.** - Documento en el que constan las citas programadas o reprogramadas para el servicio de atención médica.
- **Matriz de Atenciones Médicas.** - Documento que contiene la información de los pacientes atendidos por el servicio de atención médica.
- **Matriz de Entrega de Medicamentos.** - Documento que contiene la información de los medicamentos entregados a los pacientes.
- **Paciente.** - Corresponde a un miembro de la Comunidad Politécnica sea estudiante, personal académico, personal de apoyo académico, personal administrativo, trabajadores, tutor, instructores o voluntarios de la EPN que requiere ser atendido por el servicio de atención médica, o a una persona externa a la Institución que se encuentre en las instalaciones de la EPN en un caso de emergencia y por tanto requiere ser atendido por el servicio de atención médica.
- **Procedimientos de enfermería.** - Corresponden a procedimientos establecidos por el MSP que son aplicados por el personal de enfermería de la DBP.
- **Procedimientos de medicina.** - Corresponden a procedimientos establecidos por el MSP que son aplicados por el personal de medicina de la DBP.
- **Programar cita.** - Acto mediante el cual se solicita una cita en el servicio de atención médica de la DBP.
- **Reprogramar cita.** - Acto mediante el cual se solicita reprogramar una cita previa en el servicio de atención médica de la DBP.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN MÉDICA Y DE ENFERMERÍA	Código: EPN-GT-MSP-01-01-FRM-03
		Versión: 3
		Elaborado: 24/03/2023
		Página 7 de 12

- **Servicio de atención médica.** - Es un servicio de la DBP que brinda atención médica general, realiza fichas médicas, realiza una revisión, un diagnóstico y un tratamiento para los miembros de la Comunidad Politécnica que lo requieran.
- **Servicio de enfermería.** - Es un servicio de la DBP que brinda atención directa al paciente, así como realiza curaciones, aplicación de inyecciones, toma de signos vitales, entre otras establecidas por el MSP.
- **Usuario.** - Toda persona que se encuentra en el Campus Politécnico y requiere atención médica de emergencia.

1.6 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

1. Solicitar el servicio de atención médica

Un Miembro de la Comunidad Politécnica, asiste al servicio de atención médica para recibir atención.

¿Es una emergencia?

SI: Realizar actividades en paralelo:

- Ir a la Actividad 2.
- Ir a la actividad 3.

NO: ¿Requiere únicamente el servicio de enfermería?

SI: Ir a la Actividad 4.

NO: ¿Tiene cita agendada?

SI: ¿Asistió a tiempo?

SI: Ir a la Actividad 8.

NO: ¿Hay turnos extras?

SI: Ir a la Actividad 7.

NO: Ir a la Actividad 6.

NO: ¿Hay turnos extras?

SI: Ir a la Actividad 7.

NO: Ir a la Actividad 6.

2. Aplicar procedimiento de emergencia / estabilización

El Personal Médico, aplica el procedimiento correspondiente.

Cuando corresponda, el personal médico realiza la derivación del caso y registra la atención en la Matriz de Atenciones Médicas.

¿Es un accidente laboral?

SI: Ejecutar procedimiento para la Gestión de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Unidad de Salud y Seguridad en el Trabajo. **FIN**

NO: ¿Paciente requiere derivación?

SI: Ir a la Actividad 13.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN MÉDICA Y DE ENFERMERÍA	Código: EPN-GT-MSP-01-01-FRM-03
		Versión: 3
		Elaborado: 24/03/2023
		Página 8 de 12

NO: Ir a la Actividad 14.

3. Notificar al paciente agendado

El Personal de Enfermería, notifica al paciente agendado la existencia de una emergencia, el paciente puede esperar para ser atendido o reprogramar la cita.

¿Paciente desea esperar?

SI: Transcurre el tiempo de espera e ir a la Actividad 8.

NO: Ir a la Actividad 6.

4. Aplicar procedimiento requerido

El Personal de Enfermería, informa al paciente el procedimiento que se va a realizar y procede a su aplicación.

5. Registrar atención en el sistema

El Personal de Enfermería, registra la atención realizada en el sistema SII.

¿Paciente requiere certificado de atención?

SI: Ir a la Actividad 15.

NO: FIN.

6. Programar / Reprogramar cita

El Personal de Enfermería, registra la fecha para la cita médica en la Matriz de Agendamiento para Atención Médica.

7. Registrar cita asignada

El Personal de Enfermería registra la cita asignada en el sistema SII.

8. Registrar datos y signos vitales del paciente en el sistema

El Personal de Enfermería, registra los datos y signos vitales del paciente en el sistema SII, quedando disponibles para el personal médico. Así también registra la atención en la Matriz de Atenciones Médicas.

9. Notificar el consultorio asignado al paciente

El Personal de Enfermería, indica al paciente el consultorio donde se realizará la atención médica.

10. Revisar estado de salud del paciente

El Personal Médico, revisa el estado de salud del paciente.

¿El paciente recibe atención médica por primera vez?

SI: Ir a la Actividad 11.

NO: Ir a la Actividad 12.

11. Crear historia clínica del paciente en el sistema

El personal médico, crea la historia clínica del paciente en el sistema SII.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN MÉDICA Y DE ENFERMERÍA	Código: EPN-GT-MSP-01-01-FRM-03
		Versión: 3
		Elaborado: 24/03/2023
		Página 9 de 12

12. Registrar datos de estado de salud en historia clínica del paciente en el sistema

El personal médico, realiza los procedimientos médicos y registra los datos del estado de salud del paciente en la historia clínica del sistema SII.

¿Paciente requiere derivación?

SI: Ir a la Actividad 13.

NO: Ir a la Actividad 14.

13. Generar la derivación

En el caso de estudiantes, el Personal Médico completa el formulario de derivación establecido por el proveedor de la póliza de seguro de accidentes, notifica al administrador de la póliza de seguro de accidentes y explica el procedimiento a seguir.

En el caso del resto de miembros de la Comunidad Politécnica, el personal médico notifica los procedimientos que debe seguir el paciente.

14. Registrar atención médica en matriz

El Personal Médico, registra la atención en la Matriz de Atenciones Médicas, así también establece un diagnóstico y un tratamiento.

¿Paciente requiere certificado?

SI: Ir a la Actividad 15.

NO: ¿La atención requiere receta?

SI: Ir a la Actividad 16.

NO: ¿Paciente requiere seguimiento?

SI: Ir a la Actividad 6.

NO: FIN.

15. Emitir certificado médico

El Personal Médico, emite el certificado médico.

¿La atención requiere receta?

SI: Ir a la Actividad 16.

NO: ¿Paciente requiere seguimiento?

SI: Ir a la Actividad 6.


NO: FIN.

16. Emitir receta

El Personal Médico, emite la receta para el tratamiento del paciente para que sea entregado en el servicio de enfermería.

17. Verificar disponibilidad de medicamentos

El Personal de Enfermería, verifica la disponibilidad de los medicamentos que constan en la receta.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN MÉDICA Y DE ENFERMERÍA	Código: EPN-GT-MSP-01-01-FRM-03
		Versión: 3
		Elaborado: 24/03/2023
		Página 10 de 12

¿Existe disponibilidad de medicamentos?

SI: Ir a la Actividad 18.

NO: Se indica al paciente que no se dispone de los medicamentos. **FIN.**


18. Registrar entrega de medicamentos

El Personal de Enfermería, entrega los medicamentos que dispone en existencia y registra la entrega de los mismos en la Matriz de Entrega de Medicamentos.


FIN.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN MÉDICA Y DE ENFERMERÍA	Código: EPN-GT-MSP-01-01-FRM-03
		Versión: 3
		Elaborado: 24/03/2023
		Página 12 de 12


ANEXO 2: Matriz de Atenciones Médicas

	MATRIZ DE ATENCIONES MÉDICAS												Código: EPN-GD-MSP-01-02-PRD-01-FRM-01	
													Versión: 1	
													Elaborado: 19/08/2024	
	MES	DÍA	ASISTENCIA	HORA	CÉDULA	APELLIDOS Y NOMBRES	GÉNERO	EDAD	TIPO DE PACIENTE	UNIDAD ACADÉMICA	PROGRAMA/CARRERA	ÁREA DE TRABAJO	TIPO DE CONSULTA	TIPO DE ATENCIÓN

ANEXO 3: Matriz de Agendamiento para Atención Médica

	MATRIZ DE AGENDAMIENTO PARA ATENCIÓN MÉDICA						Código: EPN-GD-MSP-01-02-PRD-01-FRM-02		
							Versión: 1		
							Elaborado: 19/08/2024		
	N°	FECHA	HORA	PACIENTE	TIPO DE USUARIO	CELULAR	TIPO DE ATENCIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	PREPARACIÓN

ANEXO 4: Matriz de Entrega de Medicamentos

	MATRIZ DE ENTREGA DE MEDICAMENTOS					Código: EPN-GD-MSP-01-02-PRD-01-FRM-03		
						Versión: 1		
						Elaborado: 19/08/2024		
	N°	FECHA	HORA	PACIENTE	TIPO DE USUARIO	TIPO DE ATENCIÓN	ENTREGA	FIRMA RECETA

Archivo: "EPN-GD-MSP-01-02-PRD-01_Atención_Médica_Enfermería"
 Toda copia impresa o digital de este documento será considerada **COPIA NO CONTROLADA.**