

**Macroproceso: Bienestar Universitario**  
**Proceso: Bienestar Universitario**  
**Apoyo a la atención primaria y prioritaria**

1. Información General del Documento	
Objetivo:	Realizar atención básica inicial en salud cuando una persona lo requiera dentro de los campus universitarios. La atención básica inicial puede incluir medicina, odontología, psicología y enfermería, dependiendo del equipo humano y capacidad instalada con que cuente cada la Sede y es brindada por los profesionales del área de salud con el fin de atender las personas que requieran algún tipo de atención en salud en la sede.
Alcance:	Este procedimiento inicia con recibir personas con necesidad de atención prioritaria y finaliza con diligenciar el informe de gestión del área de Salud . Aplica para todas las sedes de la Universidad Nacional de Colombia que han implementado el programa de apoyo a la atención primaria y de emergencias.
Definiciones:	<p><b>Atención prioritaria:</b> Consiste en el manejo de las eventualidades que no son urgencias y no comprometen la vida del paciente, pero que en el momento ocasionan molestias de salud que no permiten continuar con las actividades cotidianas y requieren ser atendidas por personal de la salud en el corto plazo.</p> <p>Para este servicio no se necesita cita previa, sin embargo, la asignación se realiza en orden de llegada y de acuerdo a la disponibilidad del servicio.</p> <p><b>Área protegida:</b> Es un servicio que permite proteger la Salud de colaboradores, proveedores y visitantes de un espacio determinado o área designada como área protegida ante una eventual Urgencia o Emergencia Médica que se presente. El servicio ofrece asistencia médica y servicio de ambulancia a toda la población flotante que se encuentra dentro de esa Zona Protegida.</p> <p><b>Centro Regulador de Urgencias y Emergencias - CRUE:</b> Es una unidad de carácter operativo no asistencial, responsable de coordinar y regular en el territorio de su jurisdicción, el acceso a los servicios de urgencias y la atención en salud de la población afectada en situaciones de emergencia o desastre.</p>
Documentos de Referencia:	<p><b>Internos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acuerdo N° 007 de 2010 del Consejo Superior Universitario “Por el cual se determina y organiza el Sistema de Bienestar Universitario en la Universidad Nacional de Colombia”.</li> </ol>



**Macroproceso: Bienestar Universitario**  
**Proceso: Bienestar Universitario**  
**Apoyo a la atención primaria y prioritaria**

	<ol style="list-style-type: none"><li>2. Resolución 001 de 2012 del Consejo de Bienestar Universitario. “Por la cual se establecen los lineamientos para la prestación de los servicios que ofrecen los programas de las áreas del Sistema de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Colombia”.</li><li>3. Resolución 1551 DE 2014 de Rectoría "Por medio de la cual se adopta el Manual de convenios y contratos de la Universidad Nacional de Colombia"</li><li>4. Acuerdo 22 de 2018 del Consejo de Bienestar Universitario " Por el cual se reglamentan los programas del Área de Salud del Sistema de Bienestar Universitario en la Universidad Nacional de Colombia".</li></ol> <p><b>Externos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>5. Ley 23 de 1981 del Congreso de la República de Colombia, “Por lo cual se dictan Normas en Materia de Ética Médica”.</li><li>6. Ley 100 de 1993 del Congreso de la República de Colombia, “Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones”.</li><li>7. Ley 80 de 1993 del Congreso de la República de Colombia “por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública”.</li><li>8. Ley 115 de Febrero 8 de 1994 del Ministerio de salud Art. 100 que hace referencia al seguro de accidentes.</li><li>9. Acuerdo 003 de 1995 del Consejo Nacional de Educación Superior “Lineamientos de política de Bienestar para Instituciones de Educación Superior”</li></ol>
Condiciones Generales:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Este procedimiento se aplicará en las sedes en las que la Dirección de Bienestar Universitario o la instancia que haga sus veces, haya decidido implementar el programa de apoyo para la atención primaria y de emergencias, con base en las características de su comunidad universitaria y sus posibilidades presupuestales.</li><li>2. En los casos en que se atiendan miembros que no pertenezcan a la comunidad universitaria, se deberá dejar registro en la sede de la atención realizada y la información básica de la persona atendida, en los casos que se cuente con esta información.</li><li>3. Cualquier persona que necesite la atención prioritaria y que se encuentre al interior de alguno de los campus de la universidad deberá ser atendido de acuerdo con las actividades establecidas en este procedimiento.</li><li>4. Los registros realizados en el Sistema de información SINSU aplican solamente para los usuarios que se encuentran registrados en el Sistema.</li><li>5. La actividad No. 7 correspondiente al área protegida aplicará únicamente en las sedes que cuenten con contrato de área protegida suscrito con un tercero.</li><li>6. La actividad No. 9 de diligenciamiento de encuestas de satisfacción aplica únicamente para las personas que hayan recibido atención prioritaria y que sean parte de la comunidad universitaria.</li></ol>

2. Información Específica del Procedimiento					
ID	Actividad	Descripción	Responsable Cargo/Rol	Registros	Sistemas de Información
1	Recibir persona con necesidad de atención prioritaria	Recibir a la persona que necesite atención y prioritaria	El profesional del Área de Salud o quien haga sus veces	N/A	N/A
2	Realizar la valoración inicial del estado de la persona	Realizar la valoración inicial de la persona con el fin de determinar cual es tipo de atención que debe recibir la persona.	El profesional del Área de Salud o quien haga sus veces	N/A	N/A
3	La atención la puede realizar el personal que realiza la valoración inicial	¿La atención la puede realizar el personal que realiza la valoración?  Si: Pasa a la siguiente actividad.  No: pasa a la actividad No. 5	El profesional del Área de Salud o quien haga sus veces	N/A	N/A
4	Finalizar la consulta	Realizar el tratamiento correspondiente y dar recomendaciones a la persona recibida con el fin de atender los síntomas presentados en ese momento.	El profesional del Área de Salud o quien haga sus veces	Registro de Atención realizada.	Sistema de Información SINSU



**Macroproceso: Bienestar Universitario**  
**Proceso: Bienestar Universitario**  
**Apoyo a la atención primaria y prioritaria**

5	Definir atención a realizar	<p>De acuerdo a la valoración inicial realizada remite a la persona al tipo de atención que se debe realizar.</p> <p>¿A dónde es remitida la persona?</p> <p>Personal del área de salud: pasa a la siguiente actividad.</p> <p>Área protegida: pasa la actividad No. 7</p> <p>Contactar al Centro Regulador de Urgencias y Emergencias - CRUE territorial correspondiente pasa a la actividad No. 8</p>	El profesional del Área de Salud o quien haga sus veces	N/A	N/A
6	Atención por parte del área de la salud	<p>Remitir a la persona al profesional en salud del área para que realice el procedimiento correspondiente de atención prioritaria.</p> <p>Nota: En los casos que se considere necesario se le informan los puntos de atención de la póliza de accidentes o el procedimiento que debe solicitar ante la EPS.</p> <p>Pasa a la actividad No. 9</p>	El profesional del Área de Salud o quien haga sus veces	Registro de Atención realizada.	Sistema de Información SINSU
7	Realizar la solicitud al área protegida	Contactar a la empresa con la que se tiene el contrato de área protegida	El profesional del Área de Salud o quien haga sus veces	N/A	N/A



**Macroproceso: Bienestar Universitario**  
**Proceso: Bienestar Universitario**  
**Apoyo a la atención primaria y prioritaria**

		<p>para que envíe al personal de salud correspondiente para que atienda la emergencia y se realicen las actividades correspondientes.</p> <p>Pasa a la actividad No. 9</p>			
8	Contactar al CRUE o al sistema de emergencias territorial	<p>Se contacta al CRUE para que se indique el centro de emergencias a donde debe ser remitida la persona y se remite al centro de emergencias por los medios que tenga disponible la sede.</p> <p>Nota: En los casos que no se tengan medios disponibles para el transporte, la sede deberá gestionar con el sistema de emergencias territorial el transporte de la persona.</p>	El profesional del Área de Salud o quien haga sus veces	N/A	N/A
9	Solicitar el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción	Solicita al participante de la acción en salud el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción con el fin de calificar la actividad desarrollada.	El profesional del Área de Salud o quien haga sus veces	Consolidado de respuestas de las encuestas de satisfacción	Google Forms
10	Diligenciar el informe de gestión del área de Salud	Elaborar por período académico el apartado correspondiente a las actividades del área relacionadas con el programa de apoyo para la atención primaria y de emergencias	Jefe del Área de Salud o quien haga sus veces	Informe	N/A



**Macroproceso: Bienestar Universitario**  
**Proceso: Bienestar Universitario**  
**Apoyo a la atención primaria y prioritaria**

		que hará parte del informe de gestión del área.			
--	--	---	--	--	--

<b>Elaboró:</b>	Astrid Uribe - Jefe del Área de Bienestar de Salud Sede Medellín  Carmen Arias - Jefe del Área de Bienestar de Salud Sede Palmira  Jenny Gutiérrez - Jefe del Área de Bienestar de Salud Sede Manizales  Fabián Burgos - Jefe del Área de Bienestar de Salud Sede Bogotá  Diana Rojas - Profesional de la Dirección Nacional de Bienestar Universitario  Maria Karina Oñate -  Olga Mora - Médica Área Salud Sede Medellín.  Paola Becerra - Profesional Dirección Nacional de Bienestar Universitario  Yency Cardozo Vásquez - Profesional Universitario Área de la	<b>Revisó:</b>	Oscar Oliveros – Director de Bienestar Universitario Sede Bogotá  Julio Sánchez - Director de Bienestar Universitario Sede Medellín  Rayen Amanda Rovira - Director de Bienestar Universitario Sede Manizales  Víctor Díaz - Director de Bienestar Universitario Sede Palmira  Oscar Yesid Suarez – Directora de Bienestar Sede La Paz  Kelly Zuleta – Profesional de Bienestar Universitario Sede Orinoquía  Luisa Herrera – Profesional de Bienestar Universitario Sede Caribe  Allan Wood – Jefe de Unidad y Docencia Formación Sede Amazonas	<b>Aprobó:</b>	Martha Lucía Álzate Posada Directora Nacional de Bienestar Universitario
-----------------	--	----------------	--	----------------	---



**Macroproceso: Bienestar Universitario**  
**Proceso: Bienestar Universitario**  
**Apoyo a la atención primaria y prioritaria**

	Salud Dirección de Bienestar Universitario Sede de La Paz.  Ana Milena Cuartas - Profesional de Apoyo de la Dirección de Bienestar Universitario de Sede Medellín Ana Milena Vidal - Auxiliar de Enfermería Sede Palmira.  Diana Carmona - Auxiliar de Higiene Oral Sede Palmira  Carolina Dominguez - Odontóloga Sede Palmira  Elena Casas - Enfermera Sede Bogotá  Daniel Rubiano - profesional de Apoyo de la Dirección Nacional de Bienestar Universitario		Dannys García - Profesional de Bienestar Universitario Sede Tumaco  Mauricio Lancheros - Asesor de la Dirección Nacional de bienestar Universitario  Diana Ramírez - Asesora de la Dirección Nacional de bienestar Universitario		
Fecha:	06 de julio de 2021	Fecha:	Octubre y noviembre de 2021	Fecha:	17 de diciembre de 2021