

Ficha del Procedimiento

Nombre del proceso

Proceso de Salud y Desarrollo Integral del Estudiante

Macroproceso

Misional

Nombre del procedimiento

Procedimiento para la orientación y/o cuidados de enfermería en el Primer Nivel de Atención

Inicio

Solicitar orientación y /o cuidados de enfermería

Fin

Conjuntar información para generar informe mensual, analizar y enviar al enlace de enfermería de la Coordinación de Salud Estudiantil para generar acciones de promoción a la salud.

Objetivo

Brindar orientación y/o cuidados de enfermería en el Primer Nivel de Atención a estudiantes de la Universidad de Guanajuato a través de Orientadores de enfermería dentro de los límites del Sistema Integral de Salud Estudiantil.

Áreas involucradas

Rectoría de Campus Guanajuato
Rectoría de Campus León
Rectoría de Campus Irapuato - Salamanca
Rectoría de Campus Celaya - Salvatierra
Dirección del Colegio del Nivel Medio Superior
Dirección de Desarrollo Estudiantil

Procedimientos con los que interactúa

Clave de proceso	Clave de procedimiento	Nombre del procedimiento
PRO-DIE	DIE-PR-01	Procedimiento para otorgar la orientación en actividad física a la comunidad estudiantil.
PRO-DIE	DIE-PR-03	Procedimiento para otorgar el servicio de orientación alimentaria individual a la comunidad estudiantil.
PRO-DIE	DIE-PR-04	Procedimiento para otorgar el servicio de consejería educativa
PRO-DIE	DIE-PR-05	Procedimiento para otorgar el servicio de orientación psicológica
PRO-DIE	DIE-PR-06	Procedimiento para gestionar el servicio de atención médica derivado del seguro por accidentes escolares o su reembolso.

Entradas-Proveedores

Entradas	Proveedores
Solicitud del servicio de orientación y/o cuidados de enfermería	Estudiante

Salidas-Clientes/ usuarios

Salidas	Clientes / usuarios
Servicio para la orientación y/o cuidados de enfermería en el primer nivel de atención	Estudiante

Normativa aplicable Interna		Ley, estatuto, reglamento, lineamiento, acuerdo o política (Institucional aplicables en mi trabajo)
Reglamento Académico de la Universidad de Guanajuato		
Modelo Educativo de la Universidad de Guanajuato y su Modelo Académico		
Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Universidad de Guanajuato		
Ley Orgánica de la Universidad de Guanajuato		
Estatuto Orgánico de la Universidad de Guanajuato.		
Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Universidad de Guanajuato.		
Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas de la Universidad de Guanajuato		
Normativa aplicable externa		Leyes, políticas, lineamientos u ordenamientos externos (federales, estatales) aplicables en mi trabajo
Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública		
Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados		
Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato		
Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato		
Ley de Archivos del Estado de Guanajuato		
Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares		
NOM-005-SSA2-1993 De los servicios de planificación familiar		
NOM-019-SSA3-2013 Para la práctica de enfermería en el Sistema Nacional de Salud		
NOM-035-SSA3-2012 En materia de información en salud		
NOM-007-SSA2-1993 Atención de la mujer durante el embarazo, parto y puerperio y del recién nacido		
NOM-010-SSA2-2010 Para la prevención y control de la infección por virus de la inmunodeficiencia humana		

NOM-014-SSA2-1994 Para la prevención, detección, diagnóstico, tratamiento, control y vigilancia epidemiológica del cáncer cérvico uterino
NOM-015-SSA2-2010 Para la prevención, tratamiento y control de la diabetes mellitus
NOM-016-SSA2-2012 Para la vigilancia, prevención, control, manejo y tratamiento del cólera
NOM-028-SSA2-2009 Para la prevención, tratamiento y control de las adicciones
NOM-030-SSA2-2009 Para la prevención, detección, diagnóstico, tratamiento y control de la hipertensión arterial sistémica
NOM-036-SSA2-2012 Prevención y control de enfermedades. Aplicación de vacunas, toxoides, faboterápicos (sueros) e inmunoglobulinas en el humano
NOM-039-SSA2-2002 Para la prevención y control de las infecciones de transmisión sexual
NOM-041-SSA2-2011 Para la prevención, diagnóstico, tratamiento, control y vigilancia epidemiológica del cáncer de mama
NOM-087-SEMARNAT-SSA1-2002 Protección ambiental Salud ambiental Residuos peligrosos biológico-infecciosos Clasificación y especificaciones de manejo
NOM-013-SCFI-2004, Instrumentos de medición-Manómetros con elemento elástico-Especificaciones y métodos de prueba
NOM-083-SSA1-1994, Especificaciones sanitarias de los estetoscopios
NOM-004-SSA3-2012 Del expediente clínico
Ley General de Salud Art. 28 Bis Que establece los profesionales que pueden prescribir medicamento

Elaboró	Consensuó	Aprobó
Julia Cisneros Hernández	María Socorro Grimaldo Sánchez	Luis Rafael González Negrete
	Janette Noemi Lozano Téllez	
	Andrea Michelle Miranda Vázquez	
	Andrea Guadalupe Terán Guerrero	
	Pedro Arturo Venegas Carrillo	

Descripción de Actividades

Núm.	Responsable	Descripción de actividades	Documentos	
			Documento generado por la actividad / formato utilizado o anexo	Instructivo de trabajo
1	Estudiante	<p>Solicitar el servicio de orientación y/o cuidados de enfermería presencialmente en los módulos de enfermería o de manera virtual vía correo electrónico.</p> <p>Nota: La comunidad estudiantil podrá recibir orientación y/o cuidados de Enfermería de acuerdo con el alcance del Sistema Integral de Salud Estudiantil.</p> <p>Nota: el servicio de orientación y/o cuidados de enfermería podrá brindarse al personal docente y administrativo en situaciones justificadas de acuerdo con el alcance del Sistema Integral de Salud Estudiantil.</p>	N/A	
2	Orientador/a de Enfermería de Campus o CNMS	<p>Atender la solicitud del estudiante presencial o virtual.</p> <p>Valorar e interrogar al estudiante sobre su situación actual de salud, datos personales, documentos o información que el orientador(a) de enfermería requiera para otorgar la orientación, medicación o los cuidados de Enfermería que se requieran.</p> <p>Proporcionar la orientación a la salud y/o canalizar al área correspondiente en caso de ser necesario. Si el estudiante se encuentra</p>	<p>DIE-FO-01</p> <p>DIE-FO-53</p>	

		<p>presente y requiere medicación o cuidados de Enfermería continua con la siguiente actividad, de lo contrario continua en la actividad 4</p> <p>Nota: La canalización del estudiante puede ser interna o externa.</p>		
3	<p>Orientador de Enfermería</p> <p>Coordinador de Enfermería</p>	<p>Informar y consensuar con el estudiante sobre los cuidados de enfermería que se le realizarán y el medicamento a proporcionar para atender la necesidad.</p> <p>Realizar los cuidados de enfermería requeridos dentro de los límites del SISE y/o proporcionar medicamento del cuadro básico, si se trata de una urgencia o emergencia en salud se implementa el protocolo de atención que señala la Guía de Atención de Urgencias en Salud (GAUS).</p> <p>Invitar al estudiante a que responda la encuesta de servicios de salud escaneando Código QR o enviando por correo electrónico cuando la atención sea virtual</p> <p>Enlace de la encuesta de satisfacción: https://intraug.ugto.mx/EncuestasUG/EncuestaPublica/67/6599c3d8-5011-40b0-bbb3-50a3b8ab2248 </p> <p>Nota: El orientador(a) de enfermería no puede salir de su sede de adscripción para acompañar al estudiante cuando se canalice a una institución externa.</p> <p>Nota: En los casos en que se active una GAUS, se canalizará al estudiante a la institución que le brinda seguridad social o al Seguro Médico por Accidentes Escolares en caso de que aplique, de ser el caso, se dará aviso al enlace de la Coordinación y a la Coordinación de Enfermería en Campus o CNMS para el seguimiento correspondiente.</p>	<p>DIE-FO-01</p> <p>DIE-FO-02</p> <p>DIE-FO-03</p> <p>DIE-FO-06</p> <p>DIE-FO-53</p> <p>DIE-A-02</p>	

4	Estudiante	<p>Recibir las indicaciones y/o recomendaciones del orientador/a de enfermería de manera presencial.</p> <p>Proporcionar datos personales e información que la o el orientador de enfermería requiera al recibir la atención presencial u orientación virtual.</p> <p>Acudir, en caso de ser necesario al área o instancia correspondiente al que se sugirió la canalización.</p> <p>Firmar cada formato que le proporcione el orientador(a) de Enfermería como resultado de la orientación, cuidados de Enfermería que le fueron brindados durante la atención presencial.</p> <p>Escanear y responder la encuesta de los servicios de salud posterior a la orientación y/o cuidados de enfermería otorgados. Si la atención es virtual, el estudiante recibirá el enlace de la encuesta.</p> <p>Nota: La encuesta de satisfacción no se aplica al 100% de los estudiantes usuarios, solo a una muestra representativa.</p> <p>Nota: En el caso de que el estudiante de nivel superior no desee proporcionar datos o no quiera ser canalizado a otra institución para su atención deberá firmar el formato de Carta de Negativa de Canalización DIE-FO-55.</p>	<p>DIE-FO-01</p> <p>DIE-FO-02</p> <p>DIE-FO-03</p> <p>DIE-FO-06</p> <p>DIE-FO-53</p> <p>DIE-FO-55</p> <p>DIE-A-02</p>	
5	Orientador de Enfermería en Campus o CNMS	<p>Revisar que los formatos de registro, la bitácora de orientación y /o cuidados de enfermería contengan la información precisa de la atención.</p> <p>Llenar y Firmar como responsable en todos los formatos utilizados al brindar la orientación y/o cuidados de Enfermería para cada estudiante.</p>	<p>DIE-FO-01</p> <p>DIE-FO-02</p> <p>DIE-FO-03</p> <p>DIE-FO-06</p> <p>DIE-FO-53</p>	

		<p>Llenar la base de datos que conforma el informe mensual y enviar a su Coordinador(a) de Enfermería con la información por cada estudiante orientado, o con cuidados de enfermería brindados y/o canalizado.</p> <p>Resguardar los documentos generados con información del estudiante según corresponda y fin del procedimiento.</p> <p>Nota: Al concluir la atención solicitar al estudiante que responda la encuesta de Satisfacción de Servicios de Salud escaneando código QR o enviando enlace: https://intraug.ugto.mx/EncuestasUG/EncuestaPublica/67/6599c3d8-5011-40b0-bbb3-50a3b8ab2248</p> <p>Nota: La encuesta de satisfacción no se aplica al 100% de los estudiantes usuarios, solo a una muestra representativa</p>	DIE-A-02	
6	Coordinador/a de Enfermería de Campus o CNMS	<p>Conjuntar y analizar mensualmente información de las atenciones brindadas a los estudiantes en los módulos de enfermería de Campus o ENMS a su cargo y lo envía al Enlace de Enfermería del Sistema Integral de Salud Estudiantil.</p> <p>Proponer actividades universales y/o selectivas en beneficio de la comunidad estudiantil de su campus o ENMS</p>	N/A	
7	Enlace de enfermería del Sistema Integral de Salud Estudiantil	<p>Recibir, revisar, integrar y entregar a la Coordinación de Salud estudiantil informe mensual electrónico de las actividades y atenciones brindadas a la comunidad estudiantil de la Universidad de Guanajuato que solicitó orientación y/o cuidados de Enfermería en el primer nivel de atención en los módulos de Enfermería.</p> <p>Descargar encuestas de satisfacción de la plataforma IntraUG mensualmente para revisar y analizar las respuestas que los estudiantes respondieron posterior a recibir orientación y/o cuidados de Enfermería</p>	GCO-FO-03	

		con la finalidad de conocer e informar a las Coordinadoras sobre la percepción de satisfacción obtenida.		
--	--	--	--	--

Información complementaria y definiciones

Orientador/a de Enfermería: Prestador de Servicio Social Profesional de la Licenciatura en Enfermería y Obstetricia que realiza actividades administrativas, orientaciones, cuidados y procedimientos de enfermería en beneficio de la comunidad estudiantil a través del Sistema Integral de Salud Estudiantil de la Universidad de Guanajuato. En el caso de no contar con PSSP fungirá como Orientador/a de Enfermería personal de la Licenciatura de Enfermería y Obstetricia en proceso de titulación.

Estudiante: Toda persona que se encuentre inscrito en la Universidad y que curse estudios de nivel medio superior o superior.

Población no estudiantil: Toda persona que no se encuentra inscrita como estudiante en la Universidad de Guanajuato y que requiere de una orientación y/o cuidados de enfermería que se proporcionarán hasta los alcances del SISE.

Coordinador/a de Enfermería: Profesional de la salud adscrito a la Coordinación de Desarrollo Estudiantil de los diferentes Campus y CNMS que fungen como líder del área a fin, que trabaja de forma multidisciplinaria a través de sus conocimientos técnico-teóricos y sus habilidades, teniendo bajo su responsabilidad la supervisión y acompañamiento en el trabajo y desempeño de los Orientadores/as de área.

Nota de atención de enfermería [DIE-FO-02]: Resumen de los procedimientos realizados, valoración y/o exploración resultados obtenidos que determinarán el proceder del Orientador/a de Enfermería. Las notas deberán expresarse en lenguaje técnico-médico, sin abreviaturas, con letra legible, sin enmendaduras ni tachaduras y conservarse en buen estado. Deberán estar firmadas por el personal que brinda y por quien recibe la atención. Cuando la atención se brinde a un menor de edad la firma deberá ser del padre o tutor. En el caso de que haya alguna imposibilidad para firmar, puede colocarse huella digital.

Bitácora de Registro [DIE-FO-53]: Es un formato donde el orientador/a de enfermería registra las atenciones y/o cuidados de enfermería que diariamente brinda a los estudiantes. Dicha bitácora lleva los siguientes datos: Fecha y hora, nombre de quien recibe la atención, sexo, NUA o RFC Programa educativo, Atención indicada (motivo de consulta, orientación, medicación, procedimiento, observaciones), firma del estudiante y firma del orientador/a de enfermería. También existe un documento en digital.

Formato carta de Negativa de Atención (DIE-FO-55): Es un formato que firma el estudiante de nivel superior y en el que se asientan los motivos por los cuales el afectado no desea ser canalizado a otra institución de salud, deslindando de responsabilidad en la posible afectación a su salud al orientador(a) de Enfermería.

Formato de acreditación gratuita [DIE-FO-03]: Documento emitido por la Dirección de Desarrollo Estudiantil en el que se registra el tipo de insumo que se brinda al estudiante (medicamento del cuadro básico o material de curación) con la finalidad de llevar un control de la entrega y como evidencia para el posterior abastecimiento del insumo. Este documento queda bajo resguardo del Coordinador(a) de Enfermería de Campus o CNMS.

Formato de canalización [DIE-FO-01]: Documento emitido por la Dirección de Desarrollo Estudiantil que, basado en las recomendaciones y lineamientos internos, se elabora para canalizar de manera eficaz y oportuna con la finalidad de atender situaciones de riesgo. Las canalizaciones pueden ser internas o externas.

Guía de Atención de Urgencias en Salud (GAUS) [DIE-A-02]: Guía Institucional emitida por la Dirección de Desarrollo Estudiantil, que regula el actuar ante Urgencias y Emergencias, mediante un protocolo específico, aplicable para las áreas de Enfermería y Psicología del Sistema Integral de Salud Estudiantil. En el caso de Enfermería, los formatos que se utilizan para la orientación y los cuidados en caso de Urgencias y Emergencias contenidos en la GAUS son: Anexo 2, (Formato de comunicación escrita al director(a) de División o ENMS ante la activación del protocolo), Anexo 3 (Formato de aviso a los padres de familia) Anexo 8, (Formato de responsiva) Anexo 9, (Formato de Relatoria de Seguimiento) Anexo 10, (Formato de Enfermería para canalización), Anexo 11, (Nota de Atención de Enfermería Tipo SAMPLE).

Encuesta de Servicios de Salud (GCO-FO-03): Encuesta en línea que se comparte a la comunidad estudiantil a través de un código QR posterior a la orientación y/o cuidado de Enfermería con la finalidad de conocer la percepción de satisfacción por parte del estudiante respecto al servicio brindado en los módulos de enfermería a fin de mantener una mejora constante.

Persona responsable: Persona designada por el Director de la División o de Escuela de Nivel Medio Superior o autoridad competente que acompaña al estudiante durante el traslado a instituciones de salud externas a la universidad para la atención ante situaciones de urgencia o emergencia hasta que sea entregado al padre o tutor, sin ser responsable de autorizar procedimientos para la atención del estudiante. La persona responsable además debe dar aviso al padre o tutor del estudiante.

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.

Medicamento del cuadro básico: Medicamento utilizado en la atención a la salud en el primer nivel, pudiendo ser prescrito por los orientador/es de enfermería según la adición a la Ley general de Salud en el Art. 28 que señala que los profesionales de la salud que pueden prescribir medicamentos, estableciendo que, tratándose de licenciados en Enfermería, éstos podrán prescribir, cuando no se cuente con los servicios de un médico, aquellos medicamentos del cuadro básico que determine la Secretaría de Salud, en tanto que, los pasantes en servicio social de las carreras de Medicina, Homeopatía, Cirujano Dentista, Medicina Veterinaria y Enfermería, así como los licenciados en Enfermería, podrán prescribir ajustándose a las especificaciones que determine la Secretaría de Salud.

Material de curación: Son aquellos insumos como dispositivos, materiales y/o sustancias, de un solo uso que se emplean en los cuidados de enfermería: procedimientos de exploración, diagnóstico y tratamiento de pacientes, que se apliquen en la superficie de la piel o cavidades corporales y que tengan acción farmacológica o preventiva.

Afiliación al Seguro de Salud IMSS para estudiantes: Es un esquema de aseguramiento médico que otorga el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), de forma gratuita a los estudiantes de las instituciones públicas de los niveles medio superior, superior y de posgrado que no cuenten con la misma o similar prestación. En caso de ser estudiante inscrito ordinario y no contar con seguridad social por alguna institución pública (IMSS, ISSSTE, PEMEX, ISSFAM), se realizará la afiliación por la Coordinadora de Enfermería del CNMS o Campus que corresponda a solicitud del estudiante, la cual, una vez ingresada a la plataforma del IMSS se reflejará dentro de las 24 a 48 horas posteriores a su registro, quedando sujeto a la funcionalidad de la plataforma del IMSS, para dar respuesta al estudiante sobre su estatus de afiliación y pasos a seguir.

Identificación de la trazabilidad

La identificación y trazabilidad se lleva a cabo mediante la Bitácora de orientación y/o cuidados de Enfermería

Propiedad del cliente

Descripción: Toda información que entrega el cliente o usuario del procedimiento y que es salvaguardada bajo la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, y que se resguarda conforme lo indicado en la tabla de Gestión de Archivo Institucional.

Documento o bien entregado (Describir el dato personal recabado)	Función del documento
Datos personales incluidos en la bitácora de orientación y/o cuidados de Enfermería	Registrar información sobre la salud del estudiante al recibir orientación y/o cuidados de Enfermería.
Datos personales incluidos en los formatos de atención de la Guía de atención de Urgencias en Salud	Establecer el proceso de atención, seguimiento y canalización de los estudiantes identificados en situación de emergencia y urgencia de índole psicológica y física, asegurando que se reciba una atención eficaz, oportuna y adecuada, con el fin de disminuir los posibles efectos negativos.

Posibles salidas no conformes

Una salida no conforme se refiere a cualquier trámite, servicio o resultado del procedimiento que no cumple las características especificadas.

Nota: Las salidas no conformes serán alineadas al resultado del procedimiento (salidas) y/o al tratamiento final de un riesgo, el área responsable deberá aplicar las medidas de control necesarias para evitar que se presenten; la responsabilidad de las salidas no conformes declaradas no deberá recaer en las personas usuarias, en proveedores o instituciones externas.

Salida	Posible salida no conforme	Medidas de control
Solicitar el servicio de orientador y/o de cuidados de enfermería.	Ausencia o falta de orientador/a de enfermería en el módulo	Las y los estudiantes se referirán al módulo de enfermería más cercano a su sede o a la institución de salud que le corresponda según su afiliación para atender la situación de salud Las solicitudes virtuales se atenderán vía correo electrónico.
Recibir al estudiante y determinar si procede orientación o cuidados de enfermería	Espacio físico inadecuado para la atención.	El orientador u orientadora de enfermería procurará recibir o trasladar al estudiante al módulo de enfermería, siendo estos los espacios adecuados para brindar la atención, en su defecto, adaptará en la

		medida de lo posible el espacio en el que se encuentren para brindar una atención segura y privada.
Realizar el/los procedimientos de enfermería requeridos e informar sobre las indicaciones de salud correspondientes al estudiante.	Equipo clínico de apoyo en mal estado.	El orientador/a de enfermería reportará el equipo disfuncional al Coordinador/a de Enfermería del Campus o CNMS para su posterior reposición.
Realizar la orientación y los cuidados de enfermería requeridos e informar sobre las indicaciones de salud correspondientes al estudiante.	Medicamento de primera elección no disponible	Se administrará algún otro medicamento disponible y adecuado para atender la salud del estudiante de acuerdo con la valoración, orientándolo en el mecanismo de acción y posibles efectos secundarios/adversos. El orientador/a realizará una revisión semanal para solicitar los medicamento y material de curación faltante en el módulo de enfermería
Recibir indicaciones y/o recomendaciones del orientador de enfermería	Insatisfacción del estudiante por la atención recibida	El orientador/a de enfermería deberá informar al estudiante sobre los hallazgos de su valoración y deberá justificar las alternativas de atención proporcionada. El orientador/a de enfermería hará de conocimiento los alcances del SISE al estudiante para brindar la atención a la salud. El orientador deberá informar a su coordinadora del suceso, por cualquier dificultad con la situación.

Gestión documental institucional (Conservación de producto o servicio)

Tipo de Documento	Código dentro del SIGPIUG	Nombre	Almacenamiento y preservación (en dónde) / Soporte documental	Tiempo de preservación/ Plazos de conservación (de acuerdo con el CADIDO)
Anexo	DIE-A-02	Guía de atención de Urgencias en Salud	Electrónico	

Anexo	DIE-A-05	Manual de medicamentos del cuadro básico para módulos de Enfermería del SISE	Electrónico	Archivo de trámite HV+2 años Archivo de concentración 10 años
Formato	DIE-FO-55	Carta negativa de atención	Físico	
Formato	DIE-FO-01	Formato de Canalización	Físico	
Formato	DIE-FO-02	Nota de Atención de Enfermería	Físico	
Formato	DIE-FO-03	Acreditación Gratuita	Físico	
Formato	DIE-FO-53	Bitácora de orientación y/o cuidados de Enfermería	Físico y electrónico	
Formato	DIE-FO-06	Seguimiento tensión arterial	Físico	