



DGSA
U N A M

Dirección General de
Servicios Administrativos

PROTOCOLO DE ATENCIÓN URGENCIAS MÉDICAS

CONTENIDO

Contenido

Introducción.....	2
Objetivos.....	2
Definiciones.....	2
Responsables.....	3
Medidas Preventivas.....	3
Medidas Generales.....	4
Medidas después de la emergencia.....	7
Teléfonos de emergencia.....	8
Anexo.....	9
Bibliografía.....	11
Directorio.....	12

Introducción.

Una urgencia implica una necesidad apremiante o una situación que requiere de atención sin demoras.

Este concepto suele asociarse a situaciones que ponen en peligro la salud de una persona que, al ser inminentes, agudas o incapacitantes, requieren una atención médica inmediata, y es entonces cuando podemos decir que hablamos específicamente de una urgencia médica, ante lo cual el equipo médico debe responder con celeridad. Las urgencias se dan por distintas razones, tales como un accidente, una enfermedad crónica que entra en proceso de actividad severa, o la aparición de un cuadro grave. En cualquier caso, el personal médico capacitado evaluará en forma completa y oportuna, a fin de desarrollar prioridades de tratamiento para el manejo del paciente de tal manera que no se omita ningún paso en este proceso.

Es importante entonces que el personal que labora en la Dirección de Servicios Administrativos (DGSA) conozca el protocolo con los pasos que debe seguir en caso de una urgencia médica, de tal manera que sepa cómo reaccionar y qué hacer en ese momento para salvar su vida y de otras personas.

Objetivos

- Salvaguardar la integridad física del personal que labora y visitantes dentro de las instalaciones de la DGSA y Tienda UNAM.
- Garantizar la continuidad de las actividades que realiza la dependencia.
- Establecer políticas, lineamientos y acciones que se deben seguir para brindar la atención médica de urgencia de manera oportuna y eficiente, aplicar las generalidades del tratamiento de primeros auxilios y adoptar una actitud comprometida ante situaciones de urgencia.
- Dar a conocer las características del abordaje ABCDE para la atención del paciente en estado de urgencia y adoptarlo como método único en este tipo de circunstancias.

Definiciones

Urgencia Médica:

En el ámbito médico, se entiende por urgencia a todo problema agudo médico o quirúrgico que ponga en peligro la vida o una función vital y que requiera de atención inmediata.

Responsables

- a) Titular de la dependencia
- b) Unidad Administrativa
- c) Comunidad Universitaria: visitantes, clientes y personal que labora en la dependencia.
- d) Comisión Local de Seguridad, Comités internos de Protección Civil, elementos de seguridad y brigadistas.
- e) Central de Atención de Emergencias, Dirección de Protección Civil y Bomberos, Dirección General de Análisis, Protección y Seguridad Universitaria (DAGPSU).

Medidas Preventivas

- a) La Comisión Local de Seguridad junto con la Comisión Auxiliar de Seguridad y Salud en el Trabajo realizará recorridos en la dependencia para detectar posibles riesgos, solucionarlos y minimizarlos.
- b) Integrar y capacitar a la brigada de primeros auxilios.
- c) Contar con los sistemas y equipos necesarios y suficientes (botiquines, camilla de traslado, sillas de ruedas) en lugares visibles, identificados y de fácil acceso.

¿Qué no se debe hacer?

- a. Comprometer la seguridad propia, vida o integridad física.
- b. Tratar de ser un héroe.
- c. Mover a una persona seriamente lesionada (a menos que exista peligro inminente).
- d. No hacer mayor daño, como realizar acciones carentes de experiencia y conocimiento.

Medidas generales

Quien sea testigo o reporte una situación de urgencia médica, antes de activar el protocolo de urgencia debe evaluar los siguientes puntos por su propia seguridad.

- a. Seguridad propia y de los lesionados (escena y lugar de los hechos)
- b. Mecanismo (¿qué pasó)
- c. Número de víctimas o pacientes
- d. Condición del o los pacientes
- e. Tratar primero lo que pone en riesgo la vida

Inciso	PASOS	EVALÚE	SIGNOS Y SÍNTOMAS	QUE SE DEBE HACER
A	Evaluar vía aérea	¿Respira?	Se mueve el pecho o se siente el aire al salir por nariz o boca.	Pedir ayuda, mantener en posición de seguridad.
B		¿No respira?	No se mueve el pecho, ni se siente aire saliendo por la nariz o boca.	Administrar respiración boca a boca (RCP)
C	Evaluar circulación	¿Tiene pulso?	Se siente palpar en la región del cuello o muñeca.	Pedir ayuda, mantener en posición de seguridad y vigilar el estado de conciencia, respiración y pulso, hasta que llegue la ayuda.
		¿No tiene pulso?	Si no tiene pulso, o no se percibe el palpar en la región del cuello o muñeca.	Dar movimientos a los miembros superiores hacia arriba en forma circular, para estimular el músculo del diafragma y de esta manera obtener ritmo respiratorio (RCP).
D	Evaluar conciencia	¿Consciente?	Responde al llamado o al presionar en el pecho sobre el esternón.	Pedir ayuda y colocar en posición de seguridad.
		¿Inconsciente?	No responde, no se mueve.	Pedir ayuda, despejar vía aérea.

En caso de que algún elemento de seguridad sea testigo de algún accidente o agravamiento de enfermedad deberá reportar vía radio a su jefe de turno sobre la situación y permanecer en el lugar dando las primeras atenciones.

En el caso de que el elemento de seguridad reciba el reporte sobre algún accidente o agravamiento de enfermedad deberá reportar vía radio a su jefe de turno sobre el reporte y trasladarse al lugar para verificar la situación.

Si después de darle al paciente los primeros auxilios se recupera o se cura la lesión que sufrió se le indica que vaya a su servicio médico para que lo valoren y atiendan.

Como la dependencia no cuenta con personal médico, si la situación amerita que algún paramédico la atienda o si el paciente solicita una ambulancia, el elemento del Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) la solicitará a través de la Central de Atención de Emergencias de la UNAM (5556160289 o 55 desde cualquier extensión telefónica de la UNAM).

El brigadista o primer respondiente deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre completo y edad de quien solicita el servicio.
- Ubicación del paciente inmueble, piso, área u oficina.
- Describir la situación que prevalece.
- Indicar de manera breve y precisa mecanismo de lesión (que pasó), número de pacientes y qué otro tipo de apoyo se requiere (ambulancia, bomberos, etc.)

Las urgencias médicas se abordarán, con atención básica de primeros auxilios, por el brigadista de protección civil o elemento de seguridad de la dependencia. En caso de que éste no se encuentre, será la primera persona en detectar la urgencia médica, a quien a partir de ese momento se denominará como primer respondiente, el cual se encargará de comunicarse con el responsable para activar el protocolo de atención de urgencias, monitoreando y en su caso estabilizando el paciente hasta que se recupere o se traslade al servicio médico.

VALORACIÓN PRIMARIA

Se entiende por valoración primaria la actividad que realiza el primer respondiente de la dependencia, quien tiene conocimientos en primeros auxilios y en cómo aplicar el abordaje ABCDE, que se define a continuación:

- A.** Despejar vía aérea: Se hace un barrido rápido con los dedos en la cavidad bucal, con el fin de percatarse que no tenga ningún objeto que pueda obstaculizar la vía aérea superior, teniendo en cuenta que el paciente en cualquier momento puede ocasionar una lesión al morder. De esta manera se asegura la vía aérea para que el paciente respire mejor.
- B.** Respiración: En esta fase se evalúa la calidad de la respiración, el ritmo y la dinámica de la oxigenación. Si la respiración es débil se procede a aplicar la Reanimación Cardio Pulmonar (RCP).
- C.** Circulación: Se evalúa bajo el siguiente criterio: Ritmo, intensidad y amplitud del latido cardíaco, si no hay ritmo, deberá iniciarse reanimación RCP.
- D.** Déficit neurológico: Evaluación del estado de conciencia.
- E.** Integridad ósea: Detección cérico caudal y de cualquier extremidad y en zona del cuerpo en que se detecten problemas óseos.

Es importante no descuidar al paciente mientras éste atraviese por una crisis, no dejarlo solo hasta que el personal médico se haga cargo de la situación. En el Anexo 1, se describe la actuación inicial para algunos casos de urgencias médicas.

Los elementos de seguridad de la dependencia serán los responsables de las actividades necesarias para localizar el sitio donde se encuentra el paciente y hacer lo conducente para facilitar la entrada y salida de los paramédicos.

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 o paramédico de la Dirección General de Atención a la Salud (DGAS):

- a) Amenaza de aborto
- b) Asfixia
- c) Ataque agudo de asma
- d) Convulsiones
- e) Cuerpos extraños en cavidades
- f) Diarrea severa y vómitos agudos simultáneamente
- g) Dolor abdominal súbito y severo
- h) Dolor agudo en el pecho
- i) Dolor agudo en la cabeza
- j) Dolor agudo en las piernas
- k) Envenenamiento
- l) Episodio psicótico agudo
- m) Estado de choque (shock) de cualquier tipo
- n) Fractura o dislocación
- o) Hemorragias
- p) Heridas severas o de gran extensión
- q) Mal funcionamiento del marcapaso
- r) Pérdida de conocimiento
- s) Quemaduras de gran extensión
- t) Reacción alérgica severa
- u) Sangrado nasal agudo y súbito
- v) Trauma severo
- w) Contusiones severas

Medidas después de la emergencia

Una vez que se haya atendido al paciente el elemento de seguridad tomará los datos de la persona afectada e información de lo sucedido, reportando al jefe de seguridad y este reportará a la Jefa de Unidad Administrativa y gerencia.

El jefe de área de Protección Civil y Seguridad al momento de tener conocimiento de una situación del presente protocolo, que involucre a algún miembro de la comunidad y si este viene solo, de manera paralela a la atención médica:

- Se comunicará con los familiares del afectado para informar el incidente.
- Si fue necesario efectuar traslado en ambulancia de la persona afectada se les informará a los familiares del paciente si fue trasladado al Centro Médico de la UNAM o algún hospital.

Teléfonos de emergencia



Protección Civil y Seguridad
DGSA-Tienda UNAM 55 56 22 9482



Servicios Generales DGSA-Tienda UNAM 5556229610
Unidad Administrativa DGSA-Tienda UNAM 5556229606



EMERGENCIAS UNAM

Marca 55 DESDE CUALQUIER EXTENSIÓN UNAM



Servicios Médicos de Urgencias en C.U.
55-5622-0140 y 55-5622-0202



Anexo

Anexo I

CASO	SIGNOS Y SÍNTOMAS	QUÉ HACER	QUÉ NO HACER
Hipoglucemia	<ul style="list-style-type: none"> • Palidez. • Náuseas y/o vómito. • Obnubilación desorientación o pérdida de la conciencia. • Sudoración profusa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Recueste al paciente en posición horizontal, vigile si presenta vómito y evite que se ahogue con él, si es necesario retíralo de la boca. - Siga las instrucciones telefónicas del médico. 	<ul style="list-style-type: none"> - No le suministre insulina ni hipoglucemiantes naturales.
Quemaduras	<ul style="list-style-type: none"> • Piel enrojecida con vesículas. • Dolor intenso. • Ardor. 	<ul style="list-style-type: none"> - Moje la zona quemada con agua fría. - Retire la ropa de la quemadura. - Calme a la persona. - Cubra la quemadura con gasa estéril. 	<ul style="list-style-type: none"> - No le aplique pasta dental, aceite ni pomadas. - No sople la quemadura. - No dañe ni reviente las ampollas de la quemadura.
Intoxicación por medicamentos	<ul style="list-style-type: none"> • Ronchas, brotes en piel. • Dolor abdominal. • Náuseas y/o vómito. • Dificultad para respirar. 	<ul style="list-style-type: none"> - Si es posible identifique la sustancia tóxica. - Guarde el recipiente que la contenía. - Recueste al paciente en posición horizontal, con la cabeza de lado, vigile la posibilidad de vómito y evite que se ahogue con él, si es necesario retíralo de la boca. - En caso de intoxicación por medicamentos o venenos, induzca el vómito sólo si el paciente está consciente y no se trata de un cáustico. 	<ul style="list-style-type: none"> - En caso de inconsciencia o ingesta de hidrocarburos o cáusticos (gasolina o disolvente) no introduzca al vómito.
Fracturas	<ul style="list-style-type: none"> • Dolor en el sitio de la fractura que aumenta con el movimiento. • Dificultad para mover el miembro fracturado. • Hinchazón en el lugar de la fractura. • Deformidad del miembro fracturado. • Salida o exposición del hueso. 	<ul style="list-style-type: none"> - Acérquese a la persona con precaución. - Identifíquese ofreciendo ayuda. - Asegúrese que usted o la persona no corran peligro. 	<ul style="list-style-type: none"> - Trate de no movilizar la extremidad o al paciente a menos que sea sumamente necesario hasta que llegue la ayuda. - No intente acomodar el hueso a la fuerza. - No aplique torniquetes.

CASO	SIGNOS Y SÍNTOMAS	QUÉ HACER	QUÉ NO HACER
Sangrado o hemorragia	<ul style="list-style-type: none"> • Es la salida de sangre escasa o en abundante cantidad, por fuera de un vaso sanguíneo; vena o arteria. • En algunos traumas graves, el sangrado puede ser interno y el paciente puede estar: frío, pálido, sudoroso, confundido, tembloroso, mareado, débil, somnoliento. 	<ul style="list-style-type: none"> - Acérquese a la persona con precaución. - Identifíquese ofreciendo ayuda. - Use cubrebocas y guantes desechables. - Realice presión firme con una gasa o apósito sobre la herida durante 10 a 15 minutos. - Si la sangre empapa la gasa, no la retire, coloque otra encima de ella. - Si sangra una extremidad elévese por encima del corazón. 	<ul style="list-style-type: none"> - Si hay un objeto clavado en la piel (cuchillos, navajas) no lo retire. - No utilice torniquetes ya que estos aumentan las lesiones y dificultan el manejo posterior. - No aplique sustancias sobre la herida ya que esto puede causar infección.
Hemorragia nasal	<ul style="list-style-type: none"> • El paciente puede estar: frío, pálido, sudoroso, confundido, tembloroso, mareado, débil, somnoliento. 	<ul style="list-style-type: none"> - En caso de estar expuesto al sol, siente al paciente en la sombra. Incline su cabeza hacia delante, esto evita ingerir sangre que puede ocasionar vómito. - Sugerirle al paciente que no ingiera la sangre. - Presione el tabique de la nariz. - En caso de que no pueda controlar la hemorragia, active el Protocolo en caso de urgencia médica y solicite ayuda. 	<ul style="list-style-type: none"> - No permita que el paciente se suene la nariz, esto hará que la hemorragia aumente. - Evitar exponerse al sol. - Evitar hacer ejercicio.
Fiebre	<ul style="list-style-type: none"> • Piel caliente, seca, sudoración abundante. • Cara muy pálida o roja. • Ojos muy sensibles a la luz, rojos con lágrimas o muy irritados. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tome la temperatura del paciente. - Manténgalo en un lugar fresco y con ropa ligera. - Si no baja la temperatura, se recomienda aplicar fomentos de agua fría en la frente del paciente, mientras se gestiona el traslado a un Centro de Salud de atención de Urgencias. - Ofrezca abundantes líquidos frescos tan frecuente como la persona requiera tomarlos. 	<ul style="list-style-type: none"> - No use alcohol de ningún tipo para bajar la temperatura. - No arrope ni cubra con cobijas o sacos. - No utilice medicamentos sin prescripción médica.

Bibliografía

Protocolos Generales para la Universidad Nacional Autónoma de México;

https://drive.google.com/file/d/1_ndj9YmfPt13lh3yQR9B7wUkQ8KHDR4g/view?usp=sharing

Directorio

Dr. Leonardo Lomelí Vanegas
Rector de la Universidad Nacional Autónoma de México

Mtro. Tomás Humberto Rubio Pérez
Secretario Administrativo de la UNAM

Dr. Gustavo González Bonilla
Director General de Servicios Administrativos

Mtra. Laura Heyssell Godfrey Morales
Jefa de Unidad Administrativa

L.C. Ramses Noriega Tapia
Jefe de área Protección Civil y Seguridad

Mtro. Pedro Rojas Garrido
Jefe del Departamento de Servicios Generales