

**UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO
DIVISIÓN ACADÉMICA DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA**

**PROTOCOLO PARA LA
ATENCIÓN MÉDICA EN LA
UNIDAD DE ATENCIÓN A LA SALUD DE LA DAIA**

**29 de abril de 2026
Cunduacán, Tabasco**

DIRECTORIO DIVISIONAL

Dra. Dora María Frías Márquez

Directora

Mtro. Marcos García Reyes

Coordinador de Docencia

Dra. Erika Viviana Miranda Mandujano

Coordinadora de Investigación y Posgrado

Mtra. Anabel González Díaz

Coordinadora de Difusión Cultural y Extensión

Dra. Juliana Álvarez Rodríguez

Coordinadora Administrativa

Dr. Juan Carlos Solís Cortázar

Coordinador de Vinculación y Servicios Externos

Elaboró

Mtra. Anabel González Díaz

Coordinadora de Difusión Cultural y Extensión

CONTENIDO

1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. RESPONSABLES DE LA OPERACIÓN DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A LA SALUD	4
4. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN MÉDICA	4
5. CASOS QUE PODRÁN ATENDERSE EN LA UNIDAD DE ATENCIÓN A LA SALUD	6
6. CASOS QUE NO PODRÁN ATENDERSE EN LA UNIDAD DE ATENCIÓN A LA SALUD	7
7. CANALIZACIÓN	7
8. CONCLUSIÓN DE LA ATENCIÓN	8
9. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	8
10. EMISIÓN DE JUSTIFICANTE	8
11. ACCIDENTES DENTRO DE LA DIVISIÓN ACADÉMICA DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA	9
12. DERECHOS Y OBLIGACIONES	9
13. CONFIDENCIALIDAD	10
14. HORARIOS DE ATENCIÓN	10
ANEXO 1. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN MÉDICA EN LA UNIDAD DE ATENCIÓN A LA SALUD DE LA DAIA.	11
ANEXO 2. FORMATO DE HISTORIA CLÍNICA BREVE PARA EL CONSULTORIO	12
ANEXO 3. FORMATO DE REFERENCIA Y CANALIZACIÓN A OTRA UNIDAD MÉDICA	13
ANEXO 4. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	14

1. Objetivo

Establecer el procedimiento para la atención médica gratuita que se brinda a los estudiantes de la División Académica de Ingeniería y Arquitectura de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, en la Unidad de Atención a la Salud divisional, con el propósito de proporcionar una atención oportuna, segura y organizada ante situaciones que afecten su estado de salud durante su permanencia en las instalaciones de la División, así como establecer los mecanismos de referencia, seguimiento y registro correspondientes.

2. Alcance

El presente protocolo es de observancia para el personal responsable de la Unidad de Atención a la Salud de la División Académica de Ingeniería y Arquitectura, así como para las autoridades, personal académico, personal administrativo y estudiantes que requieran o intervengan en la atención médica dentro de las instalaciones de la División. Su aplicación comprende las acciones de valoración inicial, atención primaria, orientación, referencia a servicios médicos externos cuando sea necesario, registro de la atención brindada y evaluación de la satisfacción.

3. Responsables de la operación de la Unidad de Atención a la Salud

La Dirección de la División Académica de Ingeniería y Arquitectura (DAIA), a través de la Coordinación de Difusión Cultural y Extensión, es la instancia responsable de la operación y funcionamiento de la Unidad de Atención a la Salud de la División.

La prestación del servicio médico estará a cargo de un médico pasante de servicio social, asignado a la DAIA por la Coordinación General de Servicios Médicos de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (CGSM-UJAT).

El médico pasante desempeñará sus funciones en el marco del Programa Institucional de Salud Universitaria (PISU), observando los lineamientos emitidos por la Coordinación General de Servicios Médicos, brindando atención de primer contacto, orientación en materia de salud, acciones preventivas y, en su caso, la referencia de pacientes a las instituciones de salud correspondientes.

4. Procedimiento de atención médica

Fase 1. Recepción del paciente

Al solicitar la atención médica, el paciente deberá:

- Presentar su credencial vigente de estudiante o un documento que acredite su identidad.
- Proporcionar la información que le sea solicitada, por el médico pasante, para su identificación.
- Esperar su turno de atención, salvo en casos que ameriten atención inmediata.

Fase 2. Registro del paciente

El médico pasante realizará el registro de la atención, recabando, cuando corresponda, la siguiente información:

- Nombre completo.
- Matrícula.
- Programa educativo.
- Semestre.
- Edad.
- Sexo.
- Fecha y hora de atención.
- Motivo de consulta.
- Antecedentes médicos relevantes.
- Alergias conocidas.
- Medicamentos que consume actualmente.

Fase 3. Valoración médica del paciente

El médico pasante efectuará la valoración clínica correspondiente mediante:

- Interrogatorio clínico.
- Exploración física dirigida.
- Toma de signos vitales cuando sea necesario (presión arterial, frecuencia cardiaca, frecuencia respiratoria, temperatura, saturación de oxígeno, peso y talla, cuando el caso lo amerite)

Posteriormente realizará la integración del diagnóstico presuntivo y determinará el manejo correspondiente.

Fase 4. Atención médica

Cuando el padecimiento pueda resolverse dentro de la Unidad de Atención a la Salud de la DAIA, el médico pasante podrá:

- Brindar orientación médica.
- Proporcionar tratamiento sintomático básico, conforme a la disponibilidad de insumos y a la normatividad aplicable.
- Realizar curaciones menores.
- Limpieza y manejo inicial de heridas superficiales.
- Colocación de vendajes sencillos.
- Retiro de cuerpos extraños superficiales, cuando proceda.
- Atención inicial de contusiones leves.

- Atención de cefalea, malestar general, cuadros gripales leves y molestias gastrointestinales leves.
- Atención de reacciones leves asociadas a fatiga, estrés, deshidratación o exposición al calor.
- Orientación sobre autocuidado y medidas preventivas.

En caso necesario, podrá emitir recomendaciones para reposo temporal dentro de las instalaciones universitarias o sugerir la valoración por otra unidad médica.

5. Casos que podrán atenderse en la unidad de atención a la salud

El médico pasante brindará atención médica de primer contacto (baja complejidad), consistente en la valoración clínica inicial, toma de signos vitales, exploración física básica, atención de padecimientos menores, curaciones simples, primeros auxilios básicos, acciones de promoción y prevención de la salud y orientación médica, entre ellos:

- Malestar general.
- Cefalea.
- Cuadros gripales leves.
- Gastroenteritis leve.
- Mareo.
- Hipotensión o hipertensión leve detectada durante la valoración.
- Dolor muscular leve.
- Lesiones superficiales.
- Curaciones simples.
- Quemaduras superficiales de primer grado.
- Contusiones leves.
- Picaduras no complicadas.
- Reacciones alérgicas leves.
- Pérdida del estado de conciencia.
- Fracturas.
- Orientación médica.

Cuando la condición del paciente lo requiera, el médico pasante determinará la necesidad de canalización a un nivel de atención superior.

El médico pasante podrá indicar y proporcionar, dentro del ámbito de sus atribuciones y conforme a la valoración clínica realizada, los medicamentos de libre prescripción que integren el cuadro básico de la Unidad de Atención a la Salud, siempre que exista disponibilidad y de conformidad con la normativa sanitaria aplicable. Cuando el padecimiento requiera medicamentos de manejo especializado, el paciente será canalizado a la institución de salud correspondiente.

6. Casos que no podrán atenderse en la unidad de atención a la salud

Debido a la infraestructura y equipamiento disponible, la Unidad de Atención a la Salud de la DAIA no sustituye los servicios de urgencias ni de atención hospitalaria, por lo que deberán canalizarse inmediatamente los siguientes casos:

- Dolor intenso en pecho.
- Dificultad respiratoria.
- Convulsiones.
- Traumatismos severos.
- Hemorragias abundantes.
- Heridas profundas que requieran sutura.
- Quemaduras graves.
- Intoxicaciones.
- Reacciones alérgicas severas (anafilaxia).
- Dolor abdominal intenso.
- Crisis hipertensiva.
- Crisis diabética.
- Emergencias obstétricas.
- Intento de suicidio o crisis psiquiátrica.
- Accidentes con riesgo vital.
- Practicar procedimientos invasivos de alta complejidad.
- Practicar procedimientos para los cuales no esté legalmente autorizado.
- Manejar pacientes que requieran hospitalización.
- Cualquier otra condición que represente una urgencia médica.

En estos casos, el médico deberá activar el protocolo correspondiente y gestionar el traslado del paciente al servicio médico competente.

7. Canalización

Cuando el padecimiento exceda la capacidad resolutoria de la Unidad de Atención a la Salud de la DAIA, el paciente será referido a:

- Centro de Salud.
- Hospital General.
- Hospital Regional de Alta Especialidad.
- Unidad médica correspondiente de su institución de seguridad social (IMSS, ISSSTE u otra).

La referencia deberá realizarse indicando el motivo de la canalización.

Ante una emergencia médica, el médico pasante deberá realizar la valoración inicial del paciente, brindar la atención inmediata dentro de su ámbito de competencia y, cuando el caso lo requiera, activar el Sistema de Atención de Emergencias (911). Asimismo, en los casos en que el estado de salud del paciente requiera su canalización a una institución de salud externa, el médico pasante deberá informar a la Coordinación de Difusión Cultural y Extensión de la DAIA. Esta coordinación realizará la notificación al familiar o persona de contacto registrada por el estudiante, a fin de comunicar la situación, proporcionar la información necesaria sobre la canalización y dar seguimiento a las acciones de apoyo institucional que resulten procedentes.

8. Conclusión de la atención

Al finalizar la consulta, el médico deberá:

- Informar al paciente sobre su estado de salud.
- Explicar las recomendaciones y cuidados posteriores.
- Indicar signos de alarma.
- Informar, cuando proceda, la necesidad de acudir a otra unidad médica.
- Aplicar la encuesta de satisfacción del servicio brindado.
- Registrar la conclusión de la consulta.

9. Encuesta de satisfacción

Con el propósito de fortalecer la mejora continua de los servicios brindados por la Unidad de Atención a la Salud, al término de la atención médica se invitará al paciente a responder la Encuesta de Satisfacción del Servicio Médico, mediante el formato físico impreso y de forma confidencial.

La aplicación de la encuesta podrá omitirse cuando el estado de salud del paciente impida su respuesta o cuando, por la naturaleza de la atención, sea necesaria su canalización inmediata a otra unidad médica.

El médico pasante será responsable de integrar y entregar semestralmente las encuestas aplicadas a la Coordinación de Difusión Cultural y Extensión de la DAIA, área encargada de su análisis y de la elaboración del informe de satisfacción de los servicios proporcionados por la Unidad de Atención a la Salud.

10. Emisión de justificante

Cuando, derivado de la valoración clínica y del diagnóstico presuntivo, el médico pasante determine la necesidad de reposo que justifique la inasistencia del estudiante a sus actividades académicas, deberá informar a la Coordinación de Difusión Cultural y Extensión de la DAIA para

que, de conformidad con el Protocolo para la Expedición de Justificantes Académicos, se realicen las gestiones correspondientes para la emisión del justificante, cuando proceda.

11. Accidentes dentro de la División Académica de Ingeniería y Arquitectura

En caso de que un estudiante sufra un accidente durante el desarrollo de actividades académicas, prácticas de laboratorio, talleres, actividades deportivas, culturales, de extensión o cualquier otra actividad realizada dentro de las instalaciones de la División Académica de Ingeniería y Arquitectura o bajo la organización de la misma, el médico pasante acudirá al lugar del incidente, cuando las condiciones lo permitan, o brindará la atención en la Unidad de Atención a la Salud, realizando la valoración inicial y proporcionando la atención de primer contacto conforme a sus atribuciones.

Cuando el accidente exceda la capacidad resolutive de la Unidad de Atención a la Salud o represente un riesgo para la vida o integridad del estudiante, el médico pasante deberá activar el Sistema de Atención de Emergencias (911), gestionar la canalización a la unidad médica correspondiente y notificar de inmediato a la Coordinación de Difusión Cultural y Extensión de la DAIA para que informe al familiar o persona de contacto registrada por el estudiante y brinde el apoyo institucional necesario. Asimismo, deberá registrar el incidente y las acciones realizadas.

12. Derechos y obligaciones

Derechos del paciente. El paciente que solicite atención en la Unidad de Atención a la Salud de la División Académica de Ingeniería y Arquitectura tiene derecho a recibir un trato digno, respetuoso, oportuno y sin discriminación; a recibir atención médica de primer contacto dentro del ámbito de competencia de la Unidad; a que la información relacionada con su atención médica sea tratada con confidencialidad; a recibir información clara sobre su estado de salud, el manejo recomendado y las medidas de cuidado correspondientes; así como a ser canalizado a una institución de salud cuando su condición clínica lo requiera.

Obligaciones del paciente. El paciente deberá presentar una identificación vigente que acredite su calidad de estudiante, proporcionar información veraz y completa sobre su estado de salud, antecedentes médicos, alergias, medicamentos que consume y cualquier otro dato necesario para su adecuada valoración. Asimismo, deberá informar al médico pasante si padece o presenta síntomas de alguna enfermedad infectocontagiosa, a fin de que se implementen las medidas de prevención y control que correspondan para proteger la salud de la comunidad universitaria. De igual forma, deberá atender las indicaciones médicas emitidas, conducirse con respeto hacia el personal de la Unidad de Atención a la Salud y hacer un uso responsable de los servicios que esta proporciona.

Derechos del médico pasante. El médico pasante de servicio social tendrá derecho a desempeñar sus funciones en un ambiente seguro y respetuoso; contar con instalaciones que reúnan condiciones adecuadas de limpieza, higiene, orden y seguridad; recibir el apoyo de las

autoridades de la División Académica y de la Coordinación General de Servicios Médicos de la Universidad cuando la atención del paciente exceda el ámbito de sus competencias; actuar con autonomía técnica dentro de las atribuciones propias de su formación y programa de servicio social; así como recibir un trato digno por parte de la comunidad universitaria.

Obligaciones del médico pasante. El médico pasante deberá brindar atención médica de primer contacto con calidad, respeto, ética profesional y apego a la normativa institucional y sanitaria aplicable; realizar la valoración clínica inicial y el registro de la atención en los formatos correspondientes; mantener la confidencialidad de la información clínica y personal de los pacientes; proporcionar orientación en materia de salud y medidas preventivas; indicar y suministrar, cuando proceda y exista disponibilidad, los medicamentos del cuadro básico autorizados; determinar oportunamente la necesidad de canalización a otra unidad médica cuando el caso exceda la capacidad resolutoria de la Unidad de Atención a la Salud; activar los servicios de emergencia cuando la condición del paciente lo requiera; notificar a la Coordinación de Difusión Cultural y Extensión de la DAIA los casos que ameriten canalización externa o la gestión de un justificante académico derivado de una recomendación de reposo; elaborar los registros e informes que le sean requeridos y conducirse con profesionalismo, imparcialidad y respeto hacia los estudiantes y el personal universitario.

13. Confidencialidad

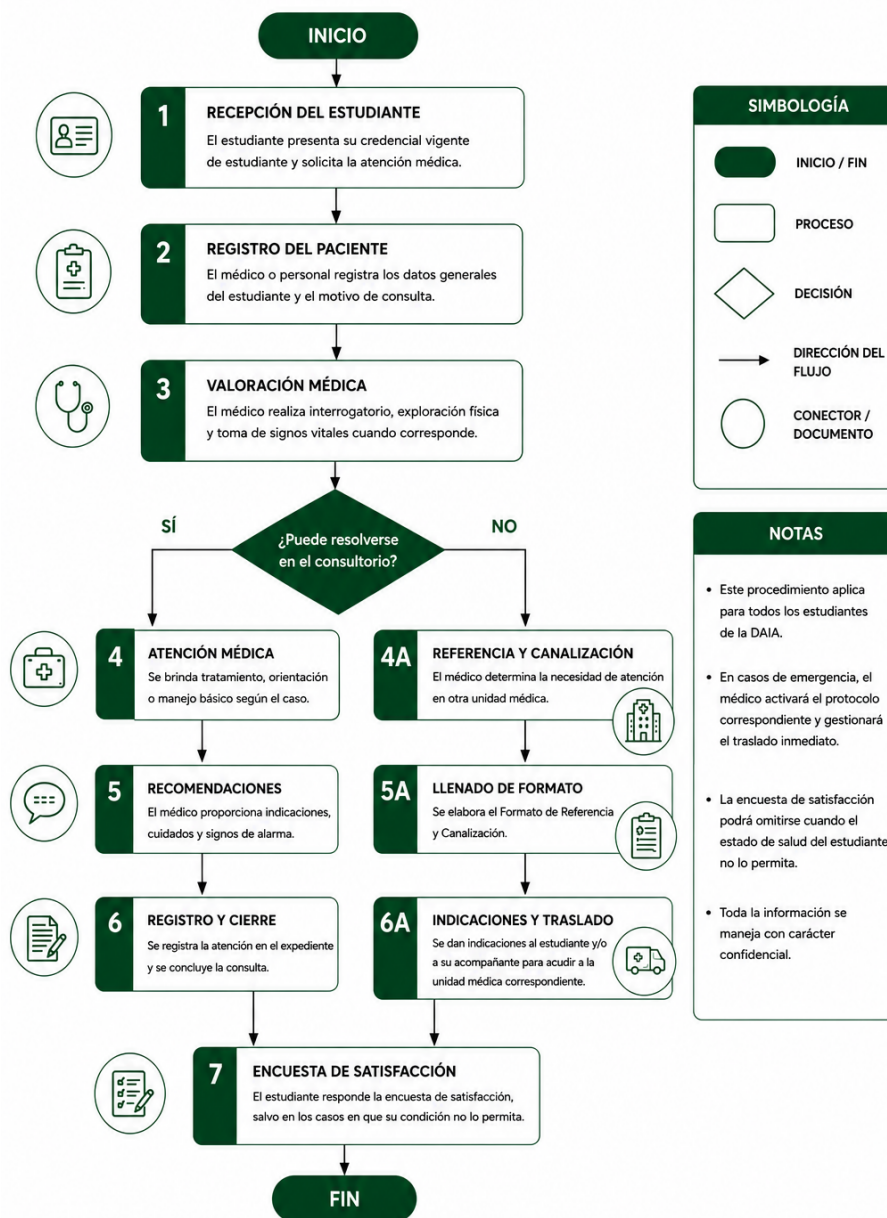
Toda la información clínica, personal y administrativa obtenida con motivo de la atención brindada en la Unidad de Atención a la Salud tendrá el carácter de confidencial y será resguardada conforme a las disposiciones aplicables en materia de protección de datos personales. El acceso a dicha información se limitará al personal autorizado y únicamente podrá utilizarse para fines relacionados con la prestación del servicio médico, el seguimiento de la atención y la elaboración de reportes institucionales de carácter estadístico confidencial. El personal que intervenga en la atención médica deberá observar en todo momento el deber de confidencialidad respecto de la información a la que tenga acceso.

14. Horarios de atención

La Unidad de Atención a la Salud brindará servicio durante los días hábiles y en el horario de 08:00 a 16:00 horas, autorizado por la Dirección de la División Académica de Ingeniería y Arquitectura y la Coordinación General de Servicios Médicos.

ANEXOS

Anexo 1. Diagrama de flujo del procedimiento de atención médica en la Unidad de Atención a la Salud de la DAIA.



Anexo 2. Formato de Historia Clínica Breve para el consultorio.

MODULO DE ATENCION PARA LA SALUD UNIVERSITARIA HISTORIA CLINICA

CUNDUACAN, TABASCO A _____ DE _____ DE _____
ASUNTO: _____

A QUIEN CORRESPONDA:

EL QUE SUSCRIBE MÉDICO CIRUJANO PASANTE DE SERVICIO SOCIAL ADSCRITO AL MODULO DE ATENCIÓN PARA LA SALUD UNIVERSITARIA DE LA DIVISIÓN ACADÉMICA DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA U.J.A.T., DEL ESTADO DE TABASCO.

PACIENTE : _____ EDAD: _____
CARRERA: _____ SEMESTRE: _____ MATRÍCULA: _____
MOTIVO: _____

FC:	FR:	TA:	TEMP:	GLICEMIA:-----
-----	-----	-----	-------	----------------

P. _____
S. _____
O. _____
IDX: _____
PLAN: _____

ATENTAMENTE

MPSS ADSCRITO AL MÓDULO

Anexo 3. Formato de Referencia y Canalización a otra unidad médica.

CONSULTORIO MÉDICO DE LA DAIA
FORMATO DE REFERENCIA Y CANALIZACIÓN A OTRA UNIDAD MÉDICA

Folio: _____ Fecha: ____/____/____ Hora: _____

I. DATOS DEL PACIENTE

Nombre completo: _____

Matrícula: _____ Programa Educativo: _____ Semestre: _____

Edad: _____ Sexo: ☐ H ☐ M Teléfono: _____

II. MOTIVO DE CONSULTA

III. VALORACIÓN MÉDICA

Signos vitales: PA _____ FC _____ FR _____ Temp _____ SatO₂ _____ Glucosa _____

Exploración física: _____

Impresión diagnóstica: _____

IV. MOTIVO DE LA CANALIZACIÓN

☐ Atención especializada ☐ Urgencia ☐ Hospitalización ☐ Estudios ☐ Otro: _____

V. UNIDAD MÉDICA DE REFERENCIA

☐ PEMEX ☐ IMSS ☐ ISSSTE ☐ Centro de Salud ☐ Hospital General ☐ Otra: _____

VI. MANEJO INICIAL

☐ Valoración ☐ Curación ☐ Vendaje ☐ Medicamento

Especifique: _____

VII. RECOMENDACIONES

VIII. MEDIO DE TRASLADO

☐ Propios medios ☐ Familiar ☐ Ambulancia ☐ Protección Civil

IX. NOTIFICACIÓN A FAMILIAR

☐ Sí ☐ No Nombre: _____ Parentesco: _____ Tel.: _____

X. DATOS DEL MÉDICO

Nombre: _____ Cédula: _____ Firma: _____

XI. ACUSE DEL PACIENTE

Declaro haber recibido la información y la indicación de acudir a la unidad médica referida.

Nombre: _____ Firma: _____ Fecha: ____/____/____

Observación: Este formato documenta la atención inicial y facilita la continuidad de la atención médica. La información es confidencial.

Anexo 4. Encuesta de Satisfacción

CONSULTORIO MÉDICO DE LA DAIA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Dirigida a profesores y estudiantes de los programas educativos de la DAIA
OBJETIVO: El objetivo de esta encuesta es conocer el grado de satisfacción de los usuarios con relación a la atención brindada en el consultorio médico de la DAIA.

Fecha: _____ Ciclo: _____

1. **Sexo:**
a) Hombre b) Mujer
2. **Usuario:**
a) Estudiante b) Personal docente c) Personal administrativo
3. **Programa Educativo:**
a) ARQ b) IC c) IEE d) IME e) IQ
Otro: _____
4. **Semestre que cursa actualmente (solo estudiantes):** _____
5. **¿Cómo califica la experiencia general con el servicio médico?**
a) Excelente b) Buena c) Regular d) Mala
6. **Señale el nivel de satisfacción con el tiempo de espera en sala:**
a) Totalmente Satisfecho b) Satisfecho c) Neutral d) Poco satisfecho e) Nada satisfecho
7. **Nivel de satisfacción sobre la limpieza del consultorio médico:**
a) Totalmente Satisfecho b) Satisfecho c) Neutral d) Poco satisfecho e) Nada satisfecho
8. **¿El personal médico fue atento, cortés, respetuoso y profesional durante su consulta?**
a) Totalmente Satisfecho b) Satisfecho c) Neutral d) Poco satisfecho e) Nada satisfecho
9. **¿Recibió la atención necesaria para resolver el problema de salud?**
a) Totalmente Satisfecho b) Satisfecho c) Neutral d) Poco satisfecho e) Nada satisfecho
10. **Nivel de satisfacción sobre la información que el médico le brindó sobre su diagnóstico:**
a) Totalmente Satisfecho b) Satisfecho c) Neutral d) Poco satisfecho e) Nada satisfecho
11. **Nivel de satisfacción sobre la información que el médico le brindó sobre su tratamiento**
a) Totalmente Satisfecho b) Satisfecho c) Neutral d) Poco satisfecho e) Nada satisfecho
12. **Nivel de satisfacción con la calidad de la atención médica que recibió en el consultorio**
a) Totalmente Satisfecho b) Satisfecho c) Neutral d) Poco satisfecho e) Nada satisfecho
13. **¿Tiene alguna sugerencia específica para mejorar el servicio o atención al paciente?**