



Acreditada
en Alta Calidad

Res. n°. 023654 del Mineducación.
10/12/21 vigencia 10/12/27

PROTOCOLO DE ATENCIÓN SERVICIO MÉDICO

UNIVERSIDAD EAN
GERENCIA DE PROYECCIÓN Y CRECIMIENTO
DIRECCIÓN DE EXPERIENCIA ESTUDIANTIL
COORDINACIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO

Enero 2023 Bogotá D.C., Colombia

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. MARCO NORMATIVO.....	4
3. OBJETIVO DEL PROTOCOLO.....	5
4. ALCANCE.....	5
5. SERVICIOS.....	5
6. HORARIOS DE ATENCIÓN Y ACCESO AL SERVICIO MÉDICO.....	11
7. COMPROMISOS Y RESPONSABILIDADES ADICIONALES.....	12
8. REFERENCIAS.....	15
9. ANEXO No. 1.....	16
10. ANEXO No.2.....	17



PROTOCOLO DE ATENCIÓN

SERVICIO MÉDICO

1. INTRODUCCIÓN

La Universidad Ean, como Institución de Educación Superior, se encuentra altamente comprometida con la promoción de hábitos saludables dentro de la comunidad educativa, considerando el cuidado de la salud como uno de los pilares fundamentales para alcanzar este objetivo, de la mano con el Propósito Superior de la Institución.

En concordancia con los lineamientos internos y las disposiciones del Ministerio de Educación Nacional a través de la Ley 30 de 1992 en su Capítulo III y demás normas vigentes y aplicables, la Universidad Ean cuenta con el área de Servicio Médico, siendo uno de los procesos que conforman Bienestar Universitario que, de acuerdo con su Reglamento (Acuerdo 020 de 2020), tiene como alcance la generación de “un ambiente propicio e inclusivo para la formación integral, el liderazgo y el desarrollo de la comunidad educativa, promoviendo el bien-estar y contribuyendo a la permanencia y éxito estudiantil, así como a la referenciación y el posicionamiento de la Universidad Ean”.

El Servicio Médico de la Universidad Ean es un Prestador de Servicios de Salud debidamente habilitado de acuerdo a la legislación colombiana y dando estricto cumplimiento a la misma, para brindar atención de baja complejidad en modalidad intramural dentro del marco del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad (SOGC) en su primer componente, el Sistema Único de Habilitación. Debido a esto, su funcionamiento se rige bajo criterios normativos del Ministerio de Salud y Protección Social colombiano y la Secretaria Distrital de Salud de Bogotá.

2. MARCO NORMATIVO

- Resolución 3100 de 2019 del Ministerio de Salud y Protección Social, “Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud” y demás normas que la modifiquen.
- Decreto 780 de 2016, “Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social” y sus modificaciones y adiciones.
- Ley 30 de 1992, “Por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior” en su Capítulo III “Del Bienestar Universitario”.
- Ley 1581 de 2012, “Ley de Protección de Datos Personales.”
- Decreto 1427 de 2022 (Capítulo 3, Artículos 2.2.3.3.2 a 2.2.3.3.7) que especifica la información mínima que debe contener una incapacidad médica u odontológica y otras disposiciones relacionadas. Nota: se consideran sólo los requisitos y condiciones aplicables al ámbito académico, toda vez que el alcance de este Decreto es el sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Acuerdo 020 de mayo 21 de 2020 de la Universidad Ean, “Por el cual se adopta el nuevo Reglamento de Bienestar Universitario de la Universidad Ean y se deroga el Acuerdo no. 031 de 2018.”
- “Lineamientos de la Oferta de Bienestar Universitario, dirigida a la Comunidad Eanista” de 2016 de la Universidad Ean, enero 2021.
- Acuerdo 016 de julio 21 de 2016 de la Universidad Ean, “Por el cual se expide el Reglamento Estudiantil de la Universidad EAN. “
- Anexo Acuerdo 022 de junio 18 de 2020 de 2016 de la Universidad Ean, “Reglamento Interno de Trabajo Universidad Ean”.
- Resolución 072 de diciembre 16 de 2020 de 2016 de la Universidad Ean, “Por medio de la cual se definen los lineamientos que constituyen la Cultura de Servicio Eanista que serán puestos en práctica por los docentes y colaboradores de la Universidad Ean para continuar garantizando una excelente experiencia académica a los estudiantes”.
- Resolución 0103 de octubre 29 de 2018 de 2016 de la Universidad Ean, “Por medio de la cual se expiden los lineamientos institucionales para la educación inclusiva de la Universidad Ean.”

- Acuerdo No. 011 de mayo 18 de 2022 de la Universidad Ean “Por el cual se establece la Política de Diversidades e Inclusión de la Universidad Ean”

3. OBJETIVO DEL PROTOCOLO

El propósito del presente documento es describir el marco de acción y el alcance del Servicio Médico de la Universidad Ean, así como sus interacciones con la comunidad universitaria, incluyendo otros procesos institucionales y servicios externos de apoyo.

4. ALCANCE

El Servicio Médico de la Universidad Ean brinda atención a todos los estudiantes, docentes, colaboradores de la institución, colaboradores de servicios tercerizados presenciales (servicios generales, seguridad, etc.) y visitantes. El fin último de las actividades en salud que se realizan desde este proceso institucional es promover, mantener y mejorar las condiciones de salud de todos los integrantes de la Comunidad Eanista, fomentando estilos de vida, hábitos saludables y cultura de autocuidado a nivel individual y colectivo, a través de la prevención de enfermedades, orientación en salud sexual y reproductiva y póliza estudiantil, entre otras.

5. SERVICIOS

El Servicio Médico de la Universidad Ean cuenta con profesionales en Medicina General y Enfermería, quienes brindan servicios de salud ambulatorios de baja complejidad, de acuerdo con sus competencias y experiencia. Cada profesión y especialidad se encuentra regida por su normatividad propia, en el marco de la transferencia de funciones públicas desde los entes territoriales a las colegiaturas o asociaciones profesionales en nuestro país.

Dentro de las actividades que se desarrollan por los profesionales del Servicio Médico para la atención de la Comunidad Eanista, se incluyen:

1. Atención de pacientes por parte de Medicina General y Enfermería, que tiene como pilares la promoción de estilos de vida saludable y la resolución de eventos en salud que puedan ser manejados desde la baja complejidad (atención médica básica), con los recursos disponibles en la institución educativa.
2. Atención de primeros auxilios/primer respondiente, a realizarse en caso de presentarse algún evento de urgencia/emergencia, buscando la estabilización clínica inicial de la persona afectada y la activación de canales de atención pertinentes, de acuerdo con la situación y los recursos disponibles.

Se entiende por Urgencia a una situación en salud que precisa una atención inmediata por parte de un equipo de salud, pero no está en riesgo la vida de la persona, como, por ejemplo, síntomas respiratorios leves o moderados (tos, dolor de garganta, dolor de oído, etc.), síntomas gastrointestinales leves o moderados (vómito, diarrea, dolor abdominal, etc.), síntomas urinarios, traumas leves (esguinces, quemaduras leves, trauma de tejidos blandos, etc.)¹

Las Emergencias consisten en situaciones críticas que implican peligro evidente para la vida de una persona y, por lo tanto, requiere acciones inmediatas. Son ejemplos de emergencias: dolor torácico típico, cambios neurológicos agudos, síntomas respiratorios o abdominales severos, traumas mayores (craneoencefálico moderado o severo, fracturas, quemaduras mayores, etc.)¹

3. Ejecución de actividades institucionales encaminadas hacia la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, que buscan el bienestar de la comunidad universitaria a partir de la inclusión y/o del fortalecimiento de hábitos individuales y comunitarios de vida saludable. En este campo se incluyen acciones permanentes e itinerantes (contacto directo con la Comunidad Eanista a través de consultas, conversatorios, talleres, tamizajes, publicaciones en medios de comunicación institucionales, etc.) relacionadas con educación en alimentación, actividad física, sexualidad responsable, asesorías en planificación familiar, control y seguimiento de

enfermedades crónicas, prevención de violencia y discriminación, entre otros.

4. Convenios con aseguradores/servicios externos de apoyo (póliza estudiantil y área protegida), ante la ocurrencia de accidentes o cuando una situación desafortunada de salud supera la capacidad de atención médica inicial al interior de la Universidad.

Para el uso de estos servicios o recibir información adicional los estudiantes pueden acudir al Servicio Médico (Edificio Fundadores 3er piso), escribir al correo atencionmedica@universidadean.edu.co o acercarse a la oficina de Bienestar Universitario (Edificio Legacy 3er piso), toda vez que estas pólizas cuentan con condiciones, vigencia y lineamientos propios que será necesario observar en cualquier caso, dados por el convenio correspondiente y según vigencia, a saber:

Convenio	¿En qué consiste?
<i>Póliza Estudiantil:</i>	<p>Es un servicio de atención médica para los estudiantes activos, en caso de sufrir un accidente. Permanece vigente desde el momento de realizar la matrícula y tiene cobertura a nivel nacional, con un amplio portafolio de servicios, dentro de los cuales están:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gastos de traslados y de atención médica por accidente. • Invalidez accidental. • Rehabilitación integral por invalidez. • Riesgo biológico. • Gastos médicos para enfermedades específicas (amparadas). • Tele orientación psicológica en caso de emergencia. • Fallecimiento por cualquier causa. <p>Cuando el estudiante requiera acceder a este servicio puede comunicarse directamente con la aseguradora Positiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ En Bogotá: 601 3307000 ○ A nivel nacional: 01 8000 111 170 ○ Móvil: #533 opción 5

	<p>Y en el momento de llegar a la entidad prestadora de salud (clínica u hospital), debe presentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Su documento de identidad ○ El número de la póliza: 3100024124-0 <p>Al inicio de cada periodo académico el estudiante puede descargar fácilmente su carné personal de la Póliza en la página web de la Universidad, (opción Estudiantes y luego Póliza Estudiantil) o a través del link https://universidadean.edu.co/estudiantes/poliza-estudiantil y allí registrar el número de su documento de identidad y la fecha de inicio de la póliza: 01/01/2023.</p>
<p>Área Protegida</p>	<p>Es un servicio de atención médica a través de un prestador externo, al cual pueden acceder los estudiantes, docentes o colaboradores cuando presenten alguna urgencia o emergencia médica en las instalaciones de la Universidad, en caso tal de no tener presencia del equipo institucional de Salud.</p> <p>En el momento de activar el Área Protegida, se debe informar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • NIT de la Universidad Ean: 860 026 058-1. • Número de documento de identidad del estudiante, docente o colaborador afectado. • Nombre completo del estudiante, docente o colaborador afectado. • Edad del estudiante, docente o colaborador afectado. • Síntomas que presenta la persona.

Fuente: elaboración propia.

5. Validación de incapacidades médicas de los estudiantes activos, procedimiento que busca respaldar a los estudiantes en la justificación de sus ausencias por motivos de salud, para que puedan suplir las actividades académicas que no pudieron realizar debido a una situación desafortunada.

Para acceder a este servicio, el estudiante deberá gestionar la validación en los términos del Reglamento Estudiantil y demás normas vigentes y aplicables, enviando además desde su correo electrónico institucional la

respectiva imagen completa y legible de la incapacidad expedida por su EPS al correo electrónico dispuesto para tal fin: atencionmedica@universidadean.edu.co, solicitando la revisión de dicho documento, incluyendo en el mensaje sus datos personales (nombre completo, documento de identidad y programa académico que cursa).

Una vez realizado este procedimiento, el profesional del Servicio Médico verificará el cumplimiento de requisitos estipulados en el Decreto 1427 de 2022 (Capítulo 3, Artículos 2.2.3.3.2 a 2.2.3.3.7) o sus modificaciones y aquellos que la Universidad Ean disponga, emitiendo respuesta al estudiante en un plazo de dos (2) días hábiles contados a partir del día siguiente de la recepción de la solicitud y, en caso de ser validada, podrá ser presentada a los docentes respectivos, de acuerdo a lo dispuesto en el Reglamento Estudiantil.

6. Expedición de incapacidades médicas a Colaboradores con condiciones médicas que así lo ameriten, máximo por un (1) día, de acuerdo con el Art. 41 del Reglamento Interno de Trabajo (Anexo Acuerdo No.022 de junio 18 de 2020). Lo anterior no será aplicable a Estudiantes ni otros integrantes de la Comunidad universitaria.
7. Apoyo en salud a las actividades académicas y deportivas institucionales, que así lo demanden.

Actividades de índole administrativo que realizará el equipo del Servicio Médico:

1. Elaboración de reportes de Salud Pública, de acuerdo con la complejidad del servicio de salud, a saber:
 - Sistema de Vigilancia Epidemiológica (SIVIGILA): notificación obligatoria de eventos en salud pública correspondientes a baja complejidad y de acuerdo con las especificaciones brindadas por la Subred Norte. El reporte de los casos ocurridos en la semana epidemiológica inmediatamente anterior (domingo a sábado) se envía a través del aplicativo SIVIGILA instalado en el equipo de cómputo del Consultorio No.1 (Enfermería) y, posteriormente, mediante correo electrónico a sivigilachapinero@subrednorte.gov.co, todos los lunes

antes de las 12:00 m o los sábados precedentes en caso de lunes festivo.

- Búsqueda Activa Institucional (BAI): se efectúa mediante la revisión de los registros derivados de las atenciones realizadas en el Servicio Médico. Actualmente se realiza a través del aplicativo SIVIGILA instalado en el equipo de cómputo del Consultorio No.1 (Enfermería) con posterior envío de correo electrónico dirigido a la Subred Norte (baisubrednorte@gmail.com). Se efectúa con base en los RIPS (Registros individuales de Prestación de Servicios de Salud) del mes inmediatamente anterior (mes vencido) y se reporta dentro de los 10 (diez) primeros días calendario.
- Sistema de Vigilancia Epidemiológica de la Conducta Suicida (SISVECOS): consiste en el envío de notificaciones obligatorias en caso de detección de conductas suicidas en la población eanista, a través del diligenciamiento de la ficha por parte del profesional en Psicología y su reporte vía correo electrónico a este sistema (sisvecoshch@gmail.com y sisvecoshch1@gmail.com).

2. Respuesta a requerimientos de entes de control del ámbito distrital y nacional de salud y educación, siempre bajo la supervisión y acompañamiento de la Coordinación de Bienestar Universitario, Dirección de Experiencia del Estudiante, Defensor Universitario, Área Jurídica o procesos de Gobierno y Dirección institucionales.
3. Asistencia y participación activa en comités, capacitaciones, asistencias técnicas y otras actividades programadas por Secretaría Distrital de Salud, Ministerio de Salud y Protección Social y otros entes gubernamentales distritales o nacionales, que se relacionen con la prestación de servicios de salud.
4. Participación activa en Comités de la Universidad Ean, según designación de la Coordinación de Bienestar Universitario, la Dirección de Experiencia Estudiantil u otros procesos de Gobierno y Dirección Universitaria.
5. Activación de otras rutas de atención en salud y, cuando corresponda, participación en sus actividades, en articulación con los procesos de

Bienestar Universitario, primordialmente Atención Psicosocial, de acuerdo con lineamientos de la Secretaría Distrital de Salud y el Ministerio de Salud y Protección Social colombiano.

6. Planificación, diseño, y/o ejecución de actividades convocadas por la Universidad Ean, principalmente aquellas originadas por los procesos de Bienestar Universitario y Experiencia Estudiantil.

6. HORARIOS DE ATENCIÓN Y ACCESO AL SERVICIO MÉDICO

- Lunes a viernes 7:00 am – 9:00 pm.
- Sábados 8:00 am – 5:00 pm.

Los horarios de atención podrán ser modificados previa información oportuna a la comunidad universitaria.

Los integrantes de la comunidad educativa pueden acceder a los servicios de salud a través de los siguientes mecanismos:

- Agendamiento de citas para medicina general y planificación familiar a través de <https://universidadean.edu.co/servicio-medico>; el paciente puede optar por el profesional y el horario de su preferencia, dentro de la oferta disponible para ese momento.
- Atención médica presencial no programada, en caso tal algún integrante de la comunidad educativa presente alguna necesidad en salud durante su permanencia en las instalaciones de la Universidad, puede acercarse al tercer piso del edificio Fundadores y será atendido en orden de llegada por el profesional disponible en el momento.
- Solicitud y activación del servicio de Área Protegida: en caso de ocurrencia de una emergencia o urgencia al interior de las instalaciones de la Universidad y si en ese momento el equipo de salud no puede hacer presencia, en el mismo enlace <https://universidadean.edu.co/servicio-medico> se especifica la información necesaria para solicitar este servicio, de acuerdo con el convenio institucional vigente.

- Solicitud de atención en salud a través de la Póliza Estudiantil: en este mismo enlace <https://universidadean.edu.co/servicio-medico> también puede acceder a información del cubrimiento y principales puntos de atención, así como descargar su carné personal de manera directa.

Para la prestación de estos servicios, al interior de las instalaciones de la Universidad se cuenta con dos consultorios ubicados en el 3er piso del Edificio Fundadores, así:

- Consultorio No. 1 – Enfermería – para recepción de pacientes y valoración inicial de su estado de salud. También allí se administran medicamentos vía oral y se realizan actividades propias del nivel básico de atención en salud. Actividades administrativas de Enfermería.
- Consultorio No. 2 – Medicina General -para atención médica de pacientes, administración de medicamentos vía oral y realización de actividades propias del nivel básico de atención en salud. Actividades administrativas de Medicina.

Para ver la Ruta de Acceso al Servicio Médico, Ver Anexo No.1 al final del presente documento.

7. COMPROMISOS Y RESPONSABILIDADES ADICIONALES

- En concordancia con el Reglamento Estudiantil, los integrantes de la comunidad universitaria que acudan al Servicio Médico recibirán un trato digno y respetuoso; igualmente, los profesionales de salud, según sus competencias, abordarán cada caso de manera individual y utilizarán todos los recursos que estén a su alcance para brindar atención y solucionar, de acuerdo con la complejidad del servicio de salud habilitado, la situación de salud que se presente.

- La Universidad Ean promueve y se encuentra comprometida con brindar un excelente servicio a la comunidad universitaria, es por esto que los profesionales que conforman el Servicio de Salud prestarán atención de calidad, resaltando atributos como: amabilidad, empatía, respeto, comunicación efectiva, oportunidad, veracidad y confiabilidad.
- Es responsabilidad de todos los pacientes conservar las normas de respeto y trato digno al personal de salud cuando acuden y/o permanecen al interior del Servicio Médico. En el momento de recibir la atención, es perentorio que los pacientes se identifiquen y brinden la información de su salud de manera veraz y oportuna, con el fin de que la atención médica sea orientada de manera apropiada. Los pacientes también se hacen responsables por seguir las indicaciones brindadas por los profesionales de salud y, en caso tal alguna situación supere la capacidad y recursos de atención del Servicio Médico, se establecerá comunicación con un familiar o acudiente para, de común acuerdo, acompañar al paciente (menor o mayor de edad, según cada caso en particular) a su EPS y así recibir manejo en una institución de mayor nivel de complejidad.
- De acuerdo con la Ley 1581 de 2012 y las directrices del Ministerio de Salud y Protección Social al respecto, la confidencialidad en el manejo de la información de salud, escrita o verbal, será un factor determinante en el momento de la atención y las vías de transferencia de datos, tanto al interior de la Universidad como cuando sea necesario recurrir a servicios externos, se hará de acuerdo con los estándares institucionales. Únicamente el equipo de salud, el profesional de analítica y el equipo de atención psicosocial o quien esté definido por el proceso de Bienestar Universitario, accederán a la información clínica y/o personal de los pacientes Sólo en casos excepcionales o remisiones médicas, se brindará sólo la información estrictamente necesaria a otros colaboradores de la Universidad quienes estén involucrados directamente en esa actividad puntual.

- Dentro del manejo de información se incluye historia clínica en medio físico o electrónico y sus anexos (consentimientos informados y otros datos adjuntos), listados de pacientes con datos personales y/o sensibles, información verbal y cualquier otro mecanismo de transferencia de información del estado de salud de algún integrante de la Comunidad Eanista que acuda al Servicio Médico para recibir atención.
- En todo caso, los profesionales que integran el Servicio de Atención Médica y Bienestar Universitario deberán observar también la Política de tratamiento de datos personales en la Universidad Ean.

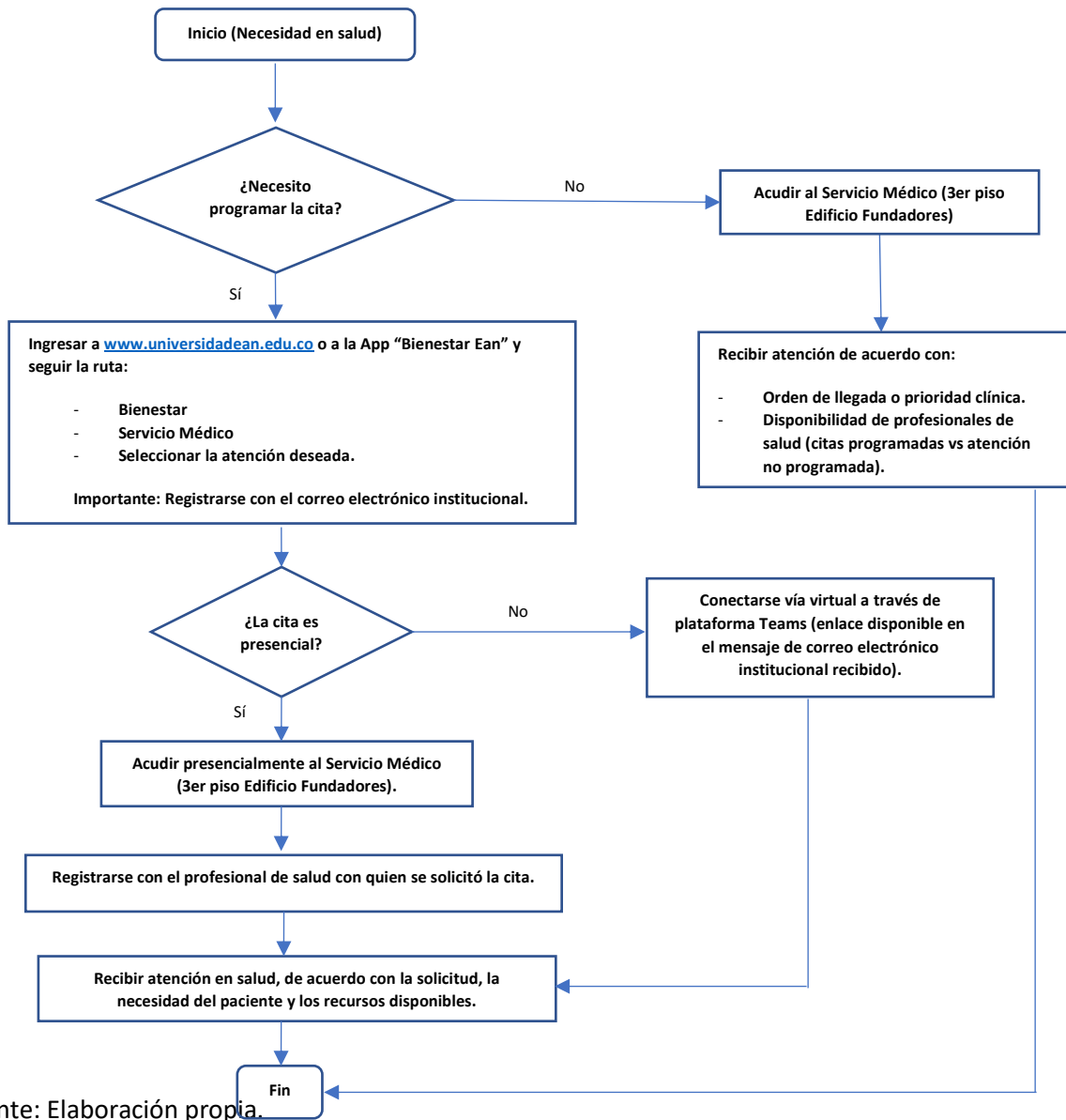
El presente protocolo es susceptible de modificación, de acuerdo con las políticas internas de la Universidad Ean y de las condiciones particulares del Servicio Integral de Salud, así como las disposiciones de las autoridades en salud y educación competentes.

8. REFERENCIAS

1. Sánchez Guillaume, Jorge Luis. (2018). Un acercamiento a la medicina de urgencias y emergencias. MEDISAN, 22(7), 630-637. Recuperado el 31 de enero de 2023, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192018000700630&lng=es&tlng=es

ANEXO No.1

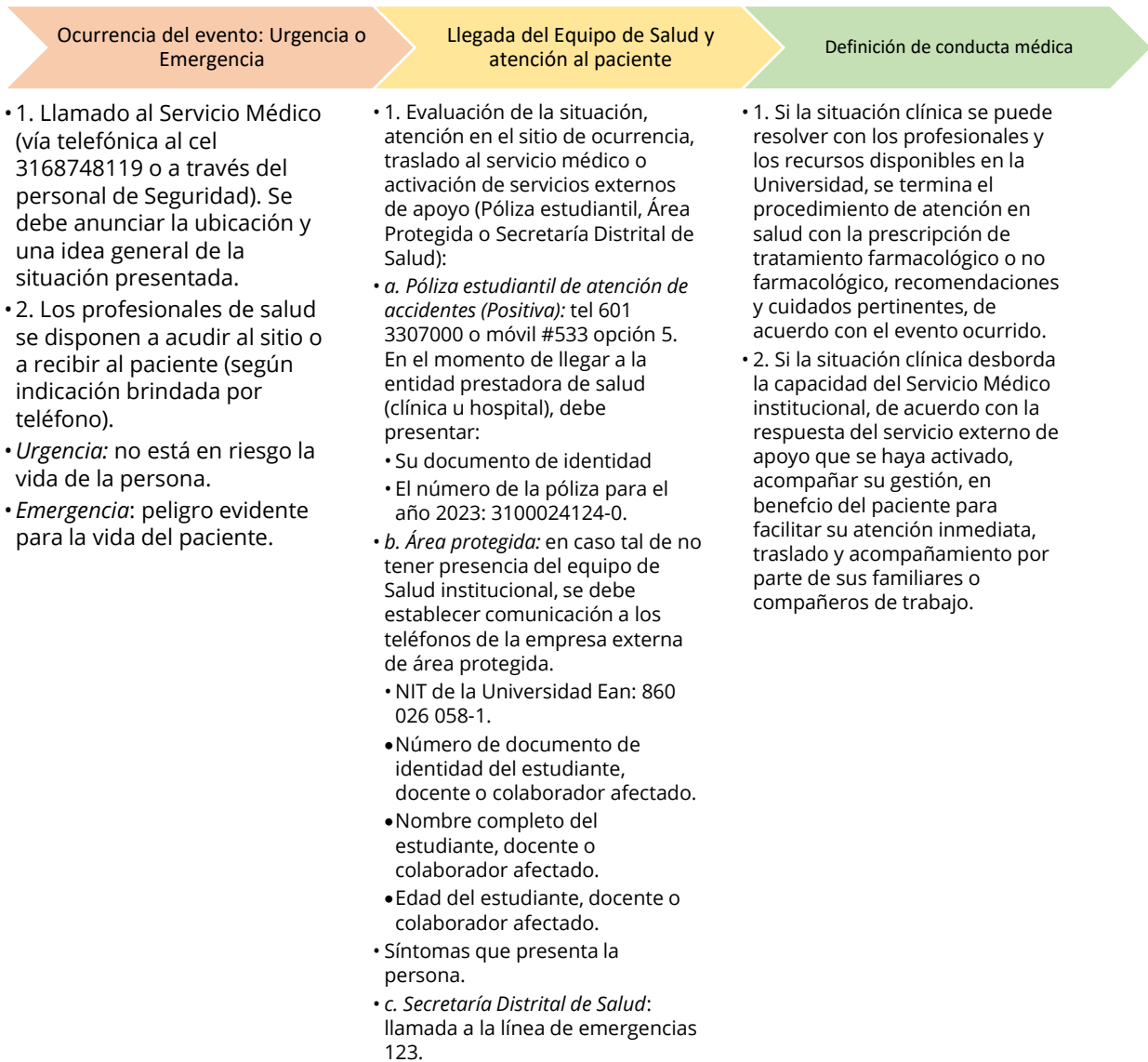
ruta de acceso al servicio médico



Fuente: Elaboración propia.

ANEXO No. 2

ATENCIÓN DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS



Fuente: elaboración propia.



www.universidadean.edu.co