



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE
MÉXICO



INSTITUTO
DE ECOLOGIA
UNAM

Protocolo para la atención de urgencias médicas

Instituto de Ecología

1.- PRESENTACIÓN

Una urgencia implica una necesidad apremiante o una situación que requiere de atención sin demoras. Del latín *urgentiā*, hace referencia a la cualidad de urgente (que, apremia o requiere pronta atención). Una urgencia es algo que debe resolverse de forma inmediata.

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 (*Art.172 del Reglamento de la Ley General en Materia de Prestación de Servicios Médicos*). 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.

2.- OBJETIVOS

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.

3.- ALCANCE

El presente Protocolo está dirigido a alumnos, académicos, investigadores, administrativos y directivos, así como a personas externas a la institución (visitantes, población flotante, asistentes a actividades deportivas, culturales, etc.).

Protocolo para la atención de urgencias médicas Instituto de Ecología



Es de aplicación general a las entidades y dependencias de la UNAM, ubicadas al exterior de Ciudad Universitaria.

4.- PARTICIPANTES DEL PROTOCOLO

- Autoridades universitarias.
- Comisión Especial de Seguridad del H. Consejo Universitario.
- Comisión Local de Seguridad.
- Comunidad universitaria, en caso de Primer Respondiente.
- Funcionarios universitarios
- Oficina o Unidad jurídica de la entidad o dependencia.
- Secretaría de Prevención, Atención y Seguridad Universitaria
 - Dirección General de Salud (DGAS)
- Brigadista de Protección Civil de cada entidad o dependencia.

5.- MEDIDAS PREVENTIVAS

El Titular de la entidad o dependencia ubicadas al exterior de Ciudad Universitaria, en coordinación con su Comisión Local de Seguridad, realizarán las siguientes labores:

- Mantener actualizados los teléfonos de emergencia
- Verificar que el personal médico, paramédico o de enfermería, así como el Brigadista de Protección Civil de la entidad o dependencia esté debidamente capacitado.

6.- LINEAMIENTOS

Las urgencias médicas se abordarán, con atención básica de primeros auxilios, por el brigadista de protección civil de cada entidad o 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 cuál se encargará de comunicarse con el responsable para activar el protocolo de atención de urgencias, monitoreando y en su caso estabilizando el paciente hasta su traslado al Servicio Médico del Plantel, si así lo requiere, y se procederá con el siguiente protocolo:

| No | PERSONAL | ACTIVIDAD O FUNCIÓN |
|-----|-----------------------------------|--|
| 6.1 | Brigadista o Primer Respondiente | Solicitar Atención |
| 6.2 | Brigadista | Valoración Primaria |
| 6.3 | Personal Médico de la dependencia | Atención de la Urgencia Médica |
| 6.4 | Servicios Generales | Liberar el ingreso para el acceso de ambulancias |
| 6.5 | Personal Médico de la dependencia | Valoración Secundaria |
| 6.6 | Ambulancia | Traslado del Paciente |

6.1 SOLICITAR ATENCIÓN

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

- a. Seguridad (propia y de los lesionados)
- 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

La solicitud de atención de urgencia médica deberá ser realizada por el brigadista de cada entidad y en su ausencia por el primer respondiente. El brigadista o primer respondiente será quien se comunique al responsable de protección civil del plantel y/o al titular de la Secretaría de Apoyo a la Comunidad y/o Secretario de Servicio Estudiantiles, para activar el protocolo de atención de urgencias médicas.

El brigadista o primer respondiente deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre completo de quien solicita el servicio
- Número del celular de la persona que lo refiere o de un teléfono cercano al lugar donde se encuentra el paciente.
- Ubicación: Indicar la dirección completa e instrucciones para localizar al 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 (bomberos, policía, etc.)

6.2.- VALORACIÓN PRIMARIA

Se entiende por valoración primaria la actividad que realiza el brigadista o el responsable de servicios médicos de la entidad o 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 cardiaco. Si no hay ritmo, deberá iniciarse reanimación RCP.
- D Déficit neurológico:** Evaluación del estado de conciencia.
- E Integridad ósea:** Detección cervicecaudal y de cualquier extremidad y en zona del cuerpo en que se detecten problemas óseos.

| Inciso | PASOS | EVALUE | SIGNOS Y SINTOMAS | 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 nariz o boca | Administrar respiración boca a boca (RCP) |
| C | Evaluar circulación | ¿Tiene pulso? | Se siente el 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. |

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

6.3.- ACTIVACIÓN DE LA ATENCIÓN DE URGENCIA MÉDICA

El personal de protección civil y/o primer respondiente, deberá informar a la autoridad de la dependencia, la necesidad de atender a una paciente in situ mediante el envío del personal médico o paramédico, para que sea trasladado

al servicio médico y reciba la atención médica y decidir si es necesario la referencia del paciente a un establecimiento médico con área de urgencias.

6.4.- ACTIVIDADES PARA LIBERAR Y PERMITIR EL ACCESO DE LA AMBULANCIA AL INMUEBLE.

El Departamento de Servicios Generales de la entidad o dependencia será el responsable de las actividades necesarias para localizar el sitio donde se encuentra el paciente y hacer lo conducente para facilitar la entrada y salida de la ambulancia.

6.5.- VALORACIÓN SECUNDARIA.

Al momento de entrar en contacto con el paciente, el personal médico o paramédico deberá analizar la situación: ¿Qué pasó?; ¿Cómo pasó?; ¿Cuándo pasó?; ¿Dónde pasó?; y deberá efectuar la evaluación física completa del paciente.

Al término de esta revisión, determinará si el paciente puede ser atendido en el lugar o es necesario trasladarlo a un establecimiento médico con área de urgencias especializada, teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:

En casos como los siguientes, se debe considerar la necesidad de trasladar al paciente a una unidad hospitalaria de la institución que le corresponda:

- 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 sicótico 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

**Protocolo para la atención de urgencias médicas
Instituto de Ecología**



- 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

6.6 TRASLADO DEL PACIENTE

El personal médico de la dependencia tomará la decisión del traslado del paciente al establecimiento médico con área de urgencias más cercano. Debiendo elaborar la hoja de referencia solicitando la atención del paciente.

7.- INTERVENCIÓN DE LAS AUTORIDADES DE LA ENTIDAD O DEPENDENCIA

El Titular de la entidad o dependencia, al momento de tener conocimiento de una urgencia médica, activará el presente protocolo y adicionalmente procederá:

- Se comunicará con los familiares del afectado para informar el incidente.
- En caso de referencia del paciente, se proporcionará a los familiares la dirección del hospital o Unidad Médica.
- Asignará a un personal de su entidad, con el fin de brindar el acompañamiento y contacto con los familiares directos
- Mantendrá contacto con los familiares, a razón de dar seguimiento al estado de salud del afectado.

TELÉFONOS DE EMERGENCIA

Número de emergencia 9-1-1

| CIUDAD UNIVERSITARIA | |
|---|---|
| Auxilio UNAM | Directo 555616-1922, 555616-0967 y Ext. 22430, 22431, 22432, 22433 |
| Secretaría de Prevención y Apoyo a la Movilidad y Seguridad Universitaria | 55562-21286, 555622-1284 |
| Central de Atención de Emergencias UNAM | 555616-0523 |
| Servicios Médicos Urgencias | 55562-20140 y 55562-20202 |
| Protección Civil | 55562-26556 |
| Línea de Reacción PUMA | 55562-26464 |
| Bomberos | 55561-61560 |
| CIUDAD DE MÉXICO | |
| Emergencia, Policía, Bomberos, Ambulancias | 080 |
| Bomberos | 5557683700 |
| ESCUELAS NACIONALES DE ESTUDIOS SUPERIORES | |
| Protección Civil Mérida | 924.87.69 923.53.36 800-719.86.33 |
| Policía Federal de Mérida | 999.946.1223 |

Contacto de los integrantes de la Comisión Local de Seguridad del Instituto de Ecología

| N° | Nombre | Número telefónico |
|-----------|--|--------------------------|
| 1 | Dra. Ana Elena Escalante Hernández | 55562-28996 |
| 2 | Mtra. María del Carmen Aguilar Mendoza | 55562-29035 |
| 3 | Q.A. Blanca Estela Hernández Bautista | 55562-37715 |
| 4 | Dra. Morena Avitia Cao Romero. | 55562-37713 |
| 5 | Arq. Silvia Rangel Chávez | 55562-29040 |
| 6 | M. en C. José Rubén Pérez Ishiwara | 55562-29026 |
| 7 | Dra. Diana Belén Sánchez Rodríguez | 55562-29013 |
| 9 | Lic. Martín Pérez Alvarado | 55562-29000 |
| 10 | M. en I. Alejandro René González Ponce | 55562-29029 |
| 11 | M. en I. José Miguel Baltazar Gálvez | 55562-29029 |
| 12 | Dra. Yosune Miquelajauregui Graf | 55562-37707 |
| 13 | M. en G. Fidel Serrano Candela | 5556230222 Ext. 81274 |
| 14 | Dr. Marco Tulio Solano de la Cruz | 5556230222 Ext. 46870 |
| 15 | Biól. Edgar Galileo Ávila Luna | 5556230222 Ext. 81290 |
| 16 | C. Juan Rodríguez del Valle | 55562-29035 |
| 18 | C. Víctor Hugo Mendoza | 55562-37714 |
| 19 | C. María Guadalupe Caudillo Estrada | 55562-28999 |

Correo electrónico: cls@iecologia.unam.mx

ANEXO 1

ACTUACIÓN INICIAL EN ALGUNOS CASOS DE URGENCIAS MÉDICAS.

| CASO | SIGNOS Y SINTOMAS | QUÉ HACER | QUÉ NO HACER |
|--------------------------------------|---|--|--|
| Hipoglucemia | <ul style="list-style-type: none"> • Palidez • Náuseas y/o Vomito • Obnubilación, desorientación o pérdida de la conciencia • -Sudoración profusa | <p>Recueste al paciente en posición horizontal, vigile si presenta vómito y evite que se ahogue con él, si es necesario retírelo de la boca.</p> <p>Siga las instrucciones telefónicas del medico</p> | <p>- No le suministre insulina ni hipoglucemiantes naturales.</p> |
| 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 - Tranquilícelo - Cúbralo con paños limpios - Ventílelo (No sople con la boca) | <ul style="list-style-type: none"> - No le aplique pasta dental ni pomadas en general - No sople - No dañe ni reviente las ampollas de la quemadura |
| Intoxicación por medicamentos | <ul style="list-style-type: none"> • Ronchas, brotes, en la 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 retírelo de la boca. - En caso de intoxicación por medicamentos o venenos, induzca el vómito solo si el paciente está consciente y no se trata de un caustico. | <p>- En caso de inconsciencia o ingesta de hidrocarburos o cáusticos (gasolina o disolvente) no induzca al vomito</p> |

| | | | |
|-------------------------------------|--|--|---|
| <p>Fracturas</p> | <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 adicional. | <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 reacomodar el hueso a la fuerza - No aplique torniquetes. |
| <p>Sangrado o Hemorragia</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Es la salida de sangre escasa o 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 <ul style="list-style-type: none"> • Frio • Pálido • Sudoroso • Confundido • Tembloroso • Mareado • Débil • - Somnoliento | <ul style="list-style-type: none"> - Acérquese a la persona con precaución – Identifíquese ofreciendo ayuda - Protéjase usted y al paciente - Realice presión directa, con una toalla, tela o gasa limpia sobre la herida durante 10 a 15 minutos - Si la sangre empapa la tela, no la retire coloque otra encima de ella - Si sangra una extremidad elévela por encima del corazón | <ul style="list-style-type: none"> - Si hay un objeto clavado en la piel (cuchillos, navajas, etc.) no la retire - No utilice torniquetes, aumentan las lesiones y dificultan el manejo posterior - No aplique sustancias como tierra, café, etc. sobre la herida pues esto puede causar una infección |
| <p>Hemorragia nasal</p> | <ul style="list-style-type: none"> • El paciente puede estar <ul style="list-style-type: none"> • Frio • Pálido • Sudoroso • Confundido • Tembloroso • Mareado • Débil • - Somnoliento | <p>Siente al paciente en la sombra, en caso de estar expuesto al sol, incline la cabeza hacia adelante, esto evita ingerir sangre que puede ocasionar vomito</p> <p>Sugerirle al paciente que no ingiera sangre</p> <p>Presione el tabique de la nariz</p> <p>En caso de que no pueda controlar la hemorragia, active el protocolo y sugiera ayuda</p> | <p>No permita que el paciente se suene, esto hace que la hemorragia aumente.</p> <p>No le permita exposiciones al sol</p> <p>No le permita hacer ejercicio</p> |

Protocolo para la atención de urgencias médicas
Instituto de Ecología



| | | | |
|----------------------|--|---|---|
| <p>Fiebre</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Piel caliente, seca, sudoración abundante • Cara muy pálida o muy roja • Ojos muy sensibles a la luz, rojos con lágrimas o muy irritados | <p>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 frecuentemente como la persona quiera tomarlos</p> | <p>No use alcohol de ningún tipo para bajar la temperatura No arrope ni cubra con cobijas o sacos No utilice medicamentos sin una prescripción médica</p> |
|----------------------|--|---|---|