

PROCEDIMIENTO	Cód. Calidad	Revisión-Fecha	Página
SERVICIOS MÉDICOS Y NUTRICIONAL	IT-15-25C	Rev.3 - Oct. 2016	1 / 4

IT-15-25C

SERVICIOS MÉDICOS

1. ÍNDICE

Página

1.	ÍNDICE	1
2.	OBJETIVOS	2
3.	ALCANCE	2
4.	NORMAS Y REFERENCIAS	2
5.	RESPONSABLE DEL PROCESO:	2
6.	LÍNEAS GUÍA	2
7.	INDICADORES DE EFICACIA Y/O SATISFACCIÓN	¡Error! Marcador
8.	REVISIONES DEL PROCEDIMIENTO Y CONTROL DE CAMBIOS	3
9.	FORMULARIOS	3
10.	ANEXOS	3



PROCEDIMIENTO	Cód. Calidad	Revisión-Fecha	Página
SERVICIOS MÉDICOS Y NUTRICIONAL	IT-15-25C	Rev.3 - Oct. 2016	2 / 4

2. OBJETIVOS

Brindar servicios de salud y atención nutricional a los estudiantes, personal docente y administrativo de la Universidad Wiener.
Realizar tareas de prevención y atención primaria en el campo de la salud.

3. ALCANCE

Todos los estudiantes, personal docente y administrativo de la Universidad Wiener.

4. NORMAS Y REFERENCIAS

Ley Universitaria N° 30220
Reglamento Académico General.

5. RESPONSABLE DEL PROCESO:

Dirección General y Gerente Administrativo.
Dirección de Bienestar Universitario (DBU).

6. LÍNEAS GUÍA

SERVICIOS MÉDICOS:

- 6.1. La DBU realiza coordinaciones con la Dirección General para la propuesta de los profesionales de la salud de acuerdo a la normatividad vigente de la universidad así como los horarios en los que prestará atención los Servicios Médicos de la Universidad 15 días antes del inicio del semestre académico.
- 6.2. La DBU publica los horarios de atención de los Servicios Médicos en las vitrinas institucionales y a través de las redes sociales y página institucional.
- 6.3. El equipo médico y enfermeras trabajan en la Universidad cubriendo horarios de atención establecidos a los usuarios.
- 6.4. Los usuarios que asisten a los servicios médicos son registrados en el Formato de Atenciones de Servicios Médicos (25C-1).
- 6.5. El personal de salud procede a la evaluación clínica, codificando el diagnóstico de acuerdo a la CIE-10. Registra el tratamiento indicado y solicita exámenes auxiliares si el caso lo amerita.
- 6.6. En caso de accidentes, si el estado de salud del usuario excede las posibilidades de atención en los Servicios Médicos es derivado a una institución de mayor complejidad con su respectiva Hoja de Denuncia de Accidente y en caso que no cuente con Seguro Universitario, se derivará a los servicios hospitalarios de su preferencia con una Hoja de Referencia y Contrareferencia (25C-3).
- 6.7. Durante el semestre académico, se aplicará la encuesta de satisfacción de los servicios médicos (25C-2) a los alumnos. Antes de finalizar el semestre se entregarán los resultados a la DBU para su análisis y mejoras del servicio.
- 6.8. A fin de ciclo, los Servicios Médicos elaboran el informe de atención correspondiente.

7. INDICADORES DE EFICACIA Y/O SATISFACCIÓN

N°	Nombre del indicador y fórmula	Fuente	Frecuencia de medición	Resultado esperado
1	Eficacia del servicio de atención medica primaria <i>Porcentaje de cumplimiento de los objetivos del servicio</i> <i>De atención médica primaria:</i> $\frac{\text{Objetivos alcanzados}}{\text{Total de objetivos planteados}} \times 100$	Encuesta electrónica de satisfacción de la UPNW	Cada semestre académico	≥ 85 %
2	Satisfacción con el servicio de atención medica primaria. <i>Porcentaje de usuarios satisfechos con el servicio:</i> N° de usuarios "satisfechos" y "muy satisfechos" $\frac{\sum (\dots\dots\dots) \text{ ciclo académico}}{\text{N° total de usuarios}} \times 100$ N° de ciclos académicos			≥ 85 %

8. REVISIONES DEL PROCEDIMIENTO Y CONTROL DE CAMBIOS

N°	Fecha	Sección modificada	Cambio realizado	Sustento	Elaborado por	Aprobado por:
1	Junio 2007	Revisión completa	Versión Junio 2007		Comisión de revisión de procesos de soporte - D. de Calidad	Gerencia de Calidad
2	02/10/07	Evaluación	Cambio en la fuente y frecuencia de medición		Dirección de Planificación Dirección de Calidad	Gerencia de Calidad
3	31/08/11	Evaluación	En 6 Evaluación se agregaron los indicadores del CONEAU		Dirección de OBU	Vicerrectorado
4	15/09/11	Evaluación	Se incorporaron los indicadores del CONEAU	Cumplimiento de norma legal del CONEAU.	Dirección de Planificación	Vicerrectorado
5	29/10/15	Revisión completa	Ver versión Febrero 2012	Comunicación 50-02-042	Dirección de OBU	Vicerrectorado
6	07/11/2016	Cambio de estructura	Estructura y cambio de nombre	Actualización de IT	Dirección de Bienestar	GCA

9. FORMULARIOS

- F-15-25C-1 Registro de Atenciones de Servicios Médicos
- F-15-25C-2 Encuesta de Satisfacción de Servicios Médicos
- F-15-25C-3 Hoja de referencia y Contrareferencia

10. ANEXOS

- ANEXO 1.- Flujograma de Servicios Médicos

ANEXO 1.- FLUJOGRAMA DE SERVICIOS MEDICOS

FLUJOGRAMA ATENCIÓN MÉDICA Y NUTRICIONAL

