



Colegio Universitario de Cartago

Código: PA-UMD-01	Procedimiento de atención de consulta médica	Fecha de actualización: 10/02/2020
Versión 2		Página: 1 de 13

1 OBJETIVO Y ALCANCE

1.1 Objetivo

Brindar una atención médica oportuna y eficiente tanto preventiva como curativa para la comunidad institucional.

1.2 Alcance

Aplica a estudiantes, funcionarios, practicantes, pensionados del CUC, familiares en primer grado de funcionarios, casos de emergencia a terceros dentro de las instalaciones. Todos los procedimientos que se realizan en la Unidad Médica son los permitidos según el régimen de medicina de empresa y el permiso otorgado por el Ministerio de Salud. Los diferentes procedimientos que se realizan dentro de la Unidad Médica son los siguientes:

- 1.2.1 Caso de rutina:** Es toda aquella necesidad de atención en salud que no esté catalogada como caso de urgencia según la definición siguiente.
- 1.2.2 Caso de urgencia:** Es el tipo de atención en salud que se requiera brindar de manera impostergable ante situaciones que generen un riesgo inmediato para la vida de la persona.
- 1.2.3 Citologías:** Examen que permite obtener una muestra de las células del cuello del útero si es femenina así mismo en el hombre se toma una muestra de células del cuerpo y base del prepucio y canal de la uretra. Para detectar células malignas.
- 1.2.4 Curaciones:** Proceso de restauración de la salud de un organismo desequilibrado, enfermo o dañado.
- 1.2.5 Electrocardiograma:** es un examen que registra la actividad eléctrica del corazón.



Colegio Universitario de Cartago

Código: PA-UMD-01	Procedimiento de atención de consulta médica	Fecha de actualización: 10/02/2020
Versión 2		Página: 2 de 13

1.3 Glicemia por micro método: Método que indica los niveles de azúcar en la sangre.

1.4 Lavado de oídos: Limpieza del oído.

1.5 Nebulizaciones: Procedimiento médico, consistente en la administración de un fármaco o elemento terapéutico mediante vaporización a través de la vía respiratoria.

1.6 Medidas Antropométricas: Son las proporciones y medidas del cuerpo humano.

1.7 Medidas terapéuticas: Son medios de cualquier clase (higiénicos, farmacológicos, quirúrgicos o físicos) cuya finalidad es la curación o el alivio.

1.8 Toma de signos vitales: Son mediciones de las funciones más básicas del cuerpo. Los cuatro signos vitales principales que monitorizan de forma rutinaria los profesionales médicos y proveedores de atención médica son los siguientes: la temperatura corporal, el pulso, la frecuencia respiratoria (ritmo respiratorio) y la presión arterial.

1.9 Colocación de medicamentos endovenosos: Administración de medicamentos por medio de vena.

1.10 Quita puntos: Retiro de suturas.

1.11 Procedimientos quirúrgicos menores: Llámese drenaje de abscesos, cauterización de lesiones benignas en piel, suturas superficiales simples.

1.12 Emergencias oftálmicas menores que no requieran intervención de un especialista: lavado ocular (inoculación accidental de químicos), extracción de cuerpos extraños.



Colegio Universitario de Cartago

Código: PA-UMD-01	Procedimiento de atención de consulta médica	Fecha de actualización: 10/02/2020
Versión 2		Página: 3 de 13

2 TERMINOLOGÍA

- 2.1 Análisis de laboratorio:** Formulario en que el medico indica un análisis de sangre, orina o heces.
- 2.2 Área de adscripción:** Área geográfica definida institucionalmente que abarca un Centro de Salud de la CCSS en el cual los asegurados que residan o los Centros de Trabajo que se ubiquen dentro de dichos limites, deben inscribirse para recibir la atención en salud 2 correspondiente o acceder a la oferta institucional establecidas dentro de este sistema de atención.
- 2.3 Asegurado Activo:** Persona, hombre o mujer que se encuentra trabajando y cubriendo la cotización respectiva, cualquiera que sea el tipo de trabajo que origine su actividad. Incluye el trabajo asalariado subordinado y el trabajo independiente. (Art 10 del Reglamento del Seguro de Salud).
- 2.4 Atención integral de las personas:** Es la forma de atención de carácter interdisciplinario e integrado que apoya a la persona, su familia y la comunidad, es la que asegura atención continua de alta calidad, costo-efectiva y provee de guía, con una secuencia lógica de eventos, que debe ser útil para priorizar y establecer objetivos de intervenciones de creciente complejidad. Supone la provisión de servicios integrados de promoción, prevención de la enfermedad, cuidado curativo, rehabilitación, soporte físico, psicológico y social acorde con la mayoría de los problemas de salud en una población dada.
- 2.5 Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS):** Es una institución de la Seguridad Social que conforme con lo establecido en los Artículos 73 y 177 de la Constitución Política, le corresponde la administración y el gobierno de los seguros sociales en los regímenes del Seguro de Salud y del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte.



Colegio Universitario de Cartago

Código: PA-UMD-01	Procedimiento de atención de consulta médica	Fecha de actualización: 10/02/2020
Versión 2		Página: 4 de 13

- 2.6 Estudio radiológico:** Formulario en que el medico indica ultrasonidos o rayos x al paciente.
- 2.7 Expediente Médico Digital:** Documento médico legal de suma importancia para todas las partes involucradas, por lo tanto, debe contener toda la información del paciente en forma ordenada y fácil de usar a través de la intranet del CUC.
- 2.8 Expediente Médico Físico:** Documento físico médico legal, de suma importancia para todas las partes involucradas, por lo tanto, debe contener toda la información del paciente en forma ordenada, plasmada de manera escrita, el acto médico-enfermero en la atención del paciente.
- 2.9 Hoja de Referencia:** Formulario en que el medico refiere al paciente a un especialista.
- 2.10 Incapacidad por enfermedad:** Período de reposo ordenado por los médicos u odontólogos de la Caja o médicos autorizados por ésta, al asegurado directo activo que no esté en posibilidad de trabajar, por pérdida temporal de las facultades o aptitudes para el desempeño de las labores habituales u otras compatibles con ésta, con el fin de propiciar la recuperación de la salud, mediante el reposo del asegurado activo y su reincorporación al trabajo, el cual genera el derecho a obtener el pago de un subsidio o de una ayuda económica, derechos que están sujetos a los plazos de calificación establecidos en el Reglamento del Seguro de Salud.
- 2.11 Padecimientos activos:** Es la acción de padecer o sufrir una enfermedad o un daño en la salud.
- 2.12 Prestación de servicios de salud:** Son las actividades que brindan tanto la CCSS como los Centros de Trabajo para coadyuvar en la atención en salud a los trabajadores.
- 2.13 Recetas de consulta externa:** Formulario en que el médico prescribe medicamentos por vía oral o cutánea.



Colegio Universitario de Cartago

Código: PA-UMD-01	Procedimiento de atención de consulta médica	Fecha de actualización: 10/02/2020
Versión 2		Página: 5 de 13

2.14 Receta de inyectables: Formulario en que el medico prescribe medicamentos vía intramuscular.

2.15 Servicio: Producto final de las diferentes actividades que componen el proceso de atención en salud directa a la persona.

2.16 Solicitud de Despacho de Medicamentos: Documento que se envía con el número de medicamentos y número de receta médica.

2.17 Trabajador: Es todo asegurado activo que labora para un Centro de Trabajo inscrito en el Sistema de Atención en Salud de Medicina de Empresa.

3 RESPONSABILIDADES

3.1 Médico de Empresa:

3.1.1 Responsable de brindar atención integral a las personas en forma de consulta, cuando esta sea solicitada.

3.1.2 Atención a casos de rutina o casos de urgencia, a trabajadores o estudiantes del CUC, principalmente, o con algún vínculo con la institución, o terceros con alguna emergencia de salud.

3.1.3 Prescripción de medicamentos.

3.1.4 Indicación de exámenes de laboratorio, exámenes de gabinete, referencias medicas a otras especialidades.

3.1.5 Firma del listado de medicamentos.

3.1.6 Extensión de incapacidades de funcionarios.

3.1.7 Extensión de epicrisis, dictámenes médicos, o cualquier documento vinculante con la salud de los pacientes (comprobantes de asistencia a citas médicas, entre otros).

3.1.8 Otorgamiento de citas médicas.

3.1.9 Firma de informes mensuales dirigidos a la CCSS.

3.1.10 Retiro de talonarios de incapacidades y recetas de psicotrópicos.



Colegio Universitario de Cartago

Código: PA-UMD-01	Procedimiento de atención de consulta médica	Fecha de actualización: 10/02/2020
Versión 2		Página: 6 de 13

3.1.11 Realización de procedimientos médico-quirúrgicos menores.

3.2 Enfermera:

3.2.1 Responsable de otorgar citas.

3.2.2 Hacer pre-consulta.

3.2.3 Asistir durante la realización de procedimientos médico-quirúrgicos menores.

3.2.4 Hacer procedimientos propios de la enfermería (inyectables, curaciones entre otros).

3.2.5 Preparar los expedientes médicos y archivarlos.

3.2.6 Hacer informes diarios y mensuales.

3.2.7 Solicitud de compra de papelería.

3.2.8 En conjunto con el medico hacer solicitud de equipo médico y fármacos.

3.2.9 Llenado de papelería de la CCSS.

3.2.10 Envío de recetas médicas a la CCSS.

3.2.11 Envío de boletas de notificación al Ministerio de Salud.

3.3 Secretaria del Departamento de Bienestar Estudiantil y Calidad de Vida:

3.3.1 Otorgar o reprogramar las citas solicitadas según el horario y espacios disponibles para la prestación de servicios de salud.

3.3.2 Entrega de medicamentos al paciente.

3.3.3 Recibir al paciente para su cita médica.

3.4 Funcionario de Mensajería del Departamento de Servicios Operativos:

3.4.1 Llevar el listado de medicamentos a la farmacia de medicina de empresa.

3.4.2 Retirar los medicamentos y entregarlos a la recepción del Departamento de Bienestar Estudiantil para su distribución.



Colegio Universitario de Cartago

Código: PA-UMD-01	Procedimiento de atención de consulta médica	Fecha de actualización: 10/02/2020
Versión 2		Página: 7 de 13

3.4.3 Realizar la compra de la papelería de Medicina de Empresa y Mixta de la CCSS, en la Sucursal de Proveeduría de la CCSS de Cartago.

4 REFERENCIAS

4.1 Referencias internas

4.1.1 Carné CUC

4.1.2 Reglamento del Sistema de Atención Integral CUC 2019

4.2 Referencias externas

4.2.1 Cédula de identificación.

4.2.2 [Reglamento Modalidad de Atención Integral de Medicina de Empresa CCSS, mayo 2015.](#)

4.2.3 Boleta de Incapacidad y Licencia.

4.2.4 Receta de Inyectables de medicina de empresa.

4.2.5 Examen de Laboratorio CCSS.

4.2.6 Resultados de Laboratorio.

4.2.7 Listado de Despacho de Medicamentos.



Colegio Universitario de Cartago

Código: PA-UMD-01	Procedimiento de atención de consulta médica	Fecha de actualización: 10/02/2020
Versión 2		Página: 8 de 13

5 DESCRIPCIÓN

Fase de solicitud de la cita médica

- 5.1** El usuario se presenta con su carné o cédula vigente ante la Secretaría del Departamento de Bienestar Estudiantil y Calidad de Vida (BECV), también lo puede hacer en la Unidad Médica o se comunica vía telefónica a los mismos, para solicitar el servicio médico, la cual se programará según los espacios disponibles y de acuerdo a su padecimiento médico.
- 5.2** La Secretaria del Departamento de BECV, o la Unidad Médica, verifican en cualquiera de los casos, si el usuario tiene algún ligamen con el CUC **por medio del sistema AVATAR**, de no ser así no se aplica el beneficio médico.
- 5.3** Si es estudiante del CUC debe presentar su carné institucional vigente que demuestre que es estudiante activo del CUC asegurado de la CCSS y corroborar a través del **AVATAR.EDU>Gestión Estudiantil>Boletas de Matricula**, estando en ese apartado se debe seleccionar el año actual y el cuatrimestre o etapa en curso según perfil del estudiante (Academia o DECAT), se ingresan los apellidos del paciente y si existe un registro el estudiante posee una matrícula vigente, en caso contrario de no reflejar un registro no existe una matrícula vigente en ese cuatrimestre o etapa.
- 5.4** En caso de que no sea asegurado de la CCSS, se aplica consulta exploratoria sin prescripción por la CCSS.
- 5.5** Si es asegurado y tiene los documentos al día, se programa la cita médica sujeta a disponibilidad.



Colegio Universitario de Cartago

Código: PA-UMD-01	Procedimiento de atención de consulta médica	Fecha de actualización: 10/02/2020
Versión 2		Página: 9 de 13

5.6 En caso de que si tenga un ligamen con la institución se corrobora si es asegurado por la CCSS, corroborando su estado de asegurado social en el sitio web de "[Validación de derechos del asegurado](#)" de la CCSS.

Fase de aplicación de la cita médica

5.7 El usuario se debe presentar a la hora asignada ante la Secretaria del Departamento de BECV con los documentos obligatorios: carné institucional o cédula de identidad.

5.8 La enfermera:

5.8.1 Debe verificar que estén al día sus derechos de asegurado. **Nota:** Se le advierte por parte de la enfermera, que tiene derecho a la consulta, pero las indicaciones médicas como Recetas Médicas, Exámenes Médicos y otros estudios por la CCSS deben de realizarlos de forma particular, en caso de no estar asegurado.

5.8.2 Debe confirmar la existencia de un Expediente Médico, de lo contrario se le entrega al usuario el Formulario para Expediente del Paciente, donde el paciente consigna los datos generales de identificación y principales antecedentes médicos.

5.9 El paciente ingresa a pre-consulta con la enfermera, donde el profesional en enfermería realiza una entrevista, medidas antropométrica, motivo de consulta y toma de signos vitales. Se aplica el "**IS-UMD-01 Instructivo de Pre-consulta**" y el "**IS-UMD-02 Instructivo de Verificación de Derechos de CCSS**".



Colegio Universitario de Cartago

Código: PA-UMD-01	Procedimiento de atención de consulta médica	Fecha de actualización: 10/02/2020
Versión 2		Página: 10 de 13

5.10 Al finalizar la pre-consulta, el paciente ingresa al consultorio médico, donde el profesional médico realiza la historia clínica y el examen físico orientado a los padecimientos activos y/o crónicos, en ese momento, hace las anotaciones respectivas en el Expediente Médico. Aplica el **"IS-UMD-03 Instructivo de consulta de medicina general"**

5.11 Con base al diagnóstico, el profesional médico le indicará: análisis, estudios, medidas terapéuticas y/o recomendaciones. Utilizando los formularios respectivos: recetas de consulta externa, receta de inyectables, estudio radiológico, formulario de análisis de laboratorio, hoja de referencia y en los casos que sea necesario constancia de incapacidad y/o licencia.

5.12 Al finalizar la consulta médica el Médico indica al paciente la necesidad o no de control para una cita posterior.

5.13 El paciente:

5.13.1 Posterior a la consulta médica, se presenta ante la enfermera, para que le anote los datos de identificación a los formularios extendidos por el profesional médico, dependiendo del diagnóstico del paciente, así mismo aplica para medicamentos inyectables.

5.14 La enfermera:

5.14.1 Realiza otros procedimientos indicados por el médico (nebulizaciones, electrocardiograma, glicemia por micro método, curaciones, lavado de oídos, citologías, quita puntos, entre otros).



Colegio Universitario de Cartago

Código: PA-UMD-01	Procedimiento de atención de consulta médica	Fecha de actualización: 10/02/2020
Versión 2		Página: 11 de 13

- 5.14.2** En caso de referencias o envió del paciente a alguna especialidad o servicio de emergencias, estas son completadas con los datos del paciente, se sellan y se entregan al paciente para que éste realice las gestiones necesarias en los diferentes accesos de prestación de servicios de salud que brinda la CCSS, la cual corresponde, ya sea al EBAIS, Clínica u Hospital de referencia, según el área de atención así será la ubicación del área de adscripción, según corresponda al nivel de atención referido, definido por la CCSS, ya sea un primer nivel (atención primaria), segundo nivel (clínica de especialidades médicas u hospital general), y tercer nivel (hospitales).
- 5.14.3** En caso de ser medicina de empresa, la receta médica queda en poder de la Institución, la enfermera anota en la receta médica de la CCSS los datos del paciente, la sella y registra la misma en el Registro Interno de Control Médico Diario y en la Solicitud de Despacho de Medicamentos, esta última es enviada a la farmacia de medicina de empresa. Los medicamentos son retirados por el mensajero de la Institución por lo que se encuentran disponibles para el paciente en menos de 24 horas.
- 5.14.4** Si la receta médica se extiende a través de medicina mixta, la enfermera realiza el llenado de los datos del paciente y se le entrega para que ésta sea despachada en su respectiva área de salud.
- 5.15** Cuando la consulta es de emergencia o el paciente es incapacitado este puede llevarse la receta para presentarlo a la farmacia de medicina de empresa, donde podrá retirar los medicamentos (el horario puede variar según lo estipule la CCSS).
- 5.16** Si el médico indico exámenes de laboratorio y el paciente ya se los efectuó, solicita nuevamente una cita, quién tiene la responsabilidad de analizarlos e informar al paciente sobre su resultado, además de darle las indicaciones del caso.



Colegio Universitario de Cartago

Código: PA-UMD-01	Procedimiento de atención de consulta médica	Fecha de actualización: 10/02/2020
Versión 2		Página: 12 de 13

6 ANEXOS

- 6.1 Formulario de solicitud de despacho de medicamentos CCSS.
- 6.2 Registro de Control diario empresa y mixta CCSS.
- 6.3 Control Diario medicina mixta y empresa.
- 6.4 Formulario de Justificación Médica.
- 6.5 Formulario para Expediente del Paciente.
- 6.6 Informe de Control de Incapacidades.
- 6.7 Referencia de Examen Radiológico.
- 6.8 Referencia a especialista Médico CCSS o privado.
- 6.9 Referencia de Laboratorio.

7 PRODUCTOS RESULTANTES DEL PROCEDIMIENTO

- 7.1 Atención médica oportuna y eficiente.

8 TIEMPO DURACIÓN PARA OBTENER EL PRODUCTO O SERVICIO

Actividad	Tiempo promedio	Responsable
Solicitud de cita	2 minutos	Paciente
Pre-Consulta	10 minutos	Enfermera
Consulta médica	15-20 minutos	Doctora

9 CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Sección	Descripción	Autorizado por
1	23/05/2016	-	Creación del documento y aprobado mediante el oficio DEC-666-2016	Guillermo Monge Doctor



Colegio Universitario de Cartago

Código: PA-UMD-01	Procedimiento de atención de consulta médica	Fecha de actualización: 10/02/2020
Versión 2		Página: 13 de 13

2	28/10/2019		Revisión y actualización general del documento	Roger Hidalgo Sáenz Jefatura Bienestar Estudiantil y Calidad de Vida
2.1	10/02/2020		Inclusión de solicitud de documento de identidad vigente a la hora de solicitud de la cita médica.	Roger Hidalgo Sáenz Jefatura Bienestar Estudiantil y Calidad de Vida

10 ELABORACION DEL PROCEDIMIENTO Y APROBACIÓN

Creado o modificado por	Revisado por Gestor Organizacional	Avalado por Jefatura	Aprobado por Director de área
Karina Pérez Bravo Doctora Hazel Salas Enfermera	Roberto Soto Morales Encargado Unidad Gestión Organizacional	Roger Hidalgo Sáenz Jefe Bienestar Estudiantil y Calidad de Vida	Mario Morales Director Administrativo Financiero
28/10/2019	10/02/2020	28/10/2019	15/04/2016 Fecha de Oficialización