



**DGTIC UNAM**

DIRECCIÓN GENERAL DE CÓMPUTO Y  
DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN  
Y COMUNICACIÓN

**Universidad Nacional Autónoma de México**

Dirección General de Cómputo y de Tecnologías de Información y Comunicación

# PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE URGENCIAS MÉDICAS



## 1. PRESENTACIÓN

Una urgencia implica una necesidad apremiante o una situación que requiere de atención sin demoras. Del latín *urgentia*, 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 DGTIC (visitantes, población flotante, asistentes a actividades deportivas, culturales, etc.).

Es de aplicación general a todo el personal de la DGTIC en Ciudad Universitaria.

### **4. PARTICIPANTES DEL PROTOCOLO**

- Autoridades de la DGTIC.
- Comisión Local de Seguridad de la DGTIC.
- Comunidad de la DGTIC, en caso de primer respondiente.
- Funcionarios de la DGTIC.
- Unidad Jurídica de la DGTIC.
- Unidad Administrativa de la DGTIC.
- Secretaría de Prevención, Atención y Seguridad Universitaria (SPASU).
- Dirección General de Atención a la Salud (DGAS).
- Brigadistas de Protección Civil de la DGTIC.

### **5. MEDIDAS PREVENTIVAS**

El Titular de la DGTIC en coordinación con la Comisión Local de Seguridad, realizarán las siguientes labores:

- Mantener actualizados los teléfonos de emergencia.
- Verificar que los brigadistas de Protección Civil estén debidamente capacitados.

### **6. LINEAMIENTOS**

Las urgencias médicas se abordarán, con atención básica de primeros auxilios, por el brigadista de protección civil de la DGTIC. 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 cual se encargará de comunicarse a la Central de Atención de Emergencias (CAE), para activar el Protocolo de Atención de Urgencia Médica a través de:

## **7. INTERVENCIÓN DE LA CENTRAL DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS (CAE)**

Al recibir un reporte de situación de urgencias médica, se evaluarán los siguientes puntos.

- Seguridad (de quien reporta y de los lesionados).
- Mecanismo (¿qué pasó?).
- Número de víctimas o pacientes.
- Condición del o los pacientes.
- Tratar primero lo que pone en riesgo la vida.

Asimismo, se hacen las siguientes recomendaciones a la persona que reporta:

¿Qué no se debe hacer?

- Comprometer la seguridad propia, vida o integridad física.
- Tratar de ser un héroe.
- Mover a una persona seriamente lesionada (a menos que exista peligro inminente).
- No hacer mayor daño, como realizar acciones carentes de experiencia y conocimiento.

Se recabará la siguiente información:

- Nombre completo de quien solicita el servicio.
- Número de 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).

- Descripción de la situación que prevalece.
- Indagar qué otro tipo de apoyo se requiere.

### **Valoración Primaria**

Se entiende por valoración primaria la actividad que realiza el brigadista de la DGTIC, quien tiene conocimientos en primeros auxilios y en cómo aplicar el abordaje ABCDE, que se define a continuación:

- 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 se puede ocasionar una lesión al morder. De esta manera se asegura la vía aérea para que el paciente respire mejor.
- 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 Cardiopulmonar (RCP).
- Circulación. Se evalúa bajo el siguiente criterio: ritmo, intensidad y amplitud del latido cardiaco. Si no hay ritmo, deberá iniciarse reanimación RCP.
- Déficit neurológico. Evaluación del estado de conciencia.
- Integridad ósea. Detección cervicecaudal y de cualquier extremidad y en zona del cuerpo en que se detecten problemas óseos.

INCISO	PASOS	EVALÚE	SIGNOS Y SÍNTOMAS	QUÉ 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 palpitar en la región del cuello o muñeca.	Pedir ayuda, mantener en posición de seguridad y vigilar el estado de consciencia, respiración y pulso hasta que llegue la ayuda.
		¿No tiene pulso?	No tiene pulso, o no se percibe el palpitar 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 así obtener ritmo respiratorio (RCP).
D	Evaluar consciencia	¿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.

### **Activación de la atención de urgencia médica**

La CAE deberá informar al Departamento de Urgencias de la Dirección General de Atención a la Salud (DGAS) la necesidad de atender a un paciente ubicado en un lugar específico, mediante el envío de una ambulancia, o bien, solicitará el traslado a la unidad médica que corresponda.

### **Mecánica de actuación para liberar y permitir el acceso de la ambulancia al inmueble**

Al recibir la solicitud, la CAE deberá alertar a la Dirección General de Análisis, Protección y Seguridad Universitaria (DGAPSU) para que realice las acciones necesarias a fin de localizar el sitio donde se encuentra el paciente y hacer lo conducente para facilitar el acceso de la ambulancia.

### **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 si 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:

- Amenaza de aborto.
- Asfixia.
- Ataque agudo de asma.
- Convulsiones.
- Cuerpos extraños en cavidades.
- Diarrea severa y vómitos agudos simultáneamente.

- Dolor abdominal súbito y severo.
- Dolor agudo en el pecho.
- Dolor agudo en la cabeza.
- Dolor agudo en las piernas.
- Envenenamiento.
- Episodio sicótico agudo.
- Estado de choque (shock) de cualquier tipo.
- Fractura o dislocación.
- Hemorragias.
- Heridas severas o de gran extensión.
- Mal funcionamiento del marcapaso.
- Pérdida de conocimiento.
- Quemaduras de gran extensión.
- Reacción alérgica severa.
- Sangrado nasal agudo y súbito.
- Trauma severo.
- Contusiones severas.

### **Intervención de las autoridades de la DGTIC**

El Titular de la DGTIC, 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.
- De haberse efectuado el traslado, dará el nombre, dirección del hospital o centro de salud al cual será trasladado.





- Asignará a personal de su entidad, con el fin de brindar el acompañamiento y contacto con los familiares directos.
- Mantendrá contacto con los familiares para dar seguimiento al estado de salud del afectado.

**ANEXO 1**  
**ACTUACIÓN INICIAL EN ALGUNOS CASOS DE URGENCIAS MÉDICAS**

CASO	SIGNOS Y SÍNTOMAS	QUÉ HACER	QUÉ NO HACER
Hipoglucemia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Palidez.</li> <li>• Náuseas y/o vómito.</li> <li>• Obnubilación, desorientación o pérdida de la consciencia.</li> <li>• Sudoración profusa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recueste al paciente en posición horizontal, vigile si presenta vómito y evite que se ahogue con él, si es necesario retírelo de la boca.</li> <li>• Siga las instrucciones telefónicas del médico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No le suministre insulina ni hipoglucemiantes naturales.</li> </ul>
Quemaduras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Piel enrojecida con vesículas.</li> <li>• Dolor intenso.</li> <li>• Ardor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moje la zona quemada con agua fría.</li> <li>• Tranquilícelo.</li> <li>• Cúbralo con paños limpios.</li> <li>• Ventílelo (No sople con la boca).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No le aplique pasta dental ni pomadas en general.</li> <li>• No sople.</li> <li>• No dañe ni reviente las ampollas de la quemadura.</li> </ul>
Intoxicación por medicamentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ronchas, brotes, en la piel.</li> <li>• Dolor abdominal.</li> <li>• Náuseas y/o vómito.</li> <li>• Dificultad para respirar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si es posible identifique la sustancia tóxica.</li> <li>• Guarde el recipiente que la contenía.</li> <li>• 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.</li> <li>• En caso de intoxicación por medicamentos o venenos, induzca el vómito solo si el paciente está consciente y no se trata de un cáustico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso de inconsciencia o ingesta de hidrocarburos o cáusticos (gasolina o disolvente) no induzca al vómito.</li> </ul>

CASO	SIGNOS Y SÍNTOMAS	QUÉ HACER	QUÉ NO HACER
Fracturas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dolor en el sitio de la fractura que aumenta con el movimiento.</li> <li>• Dificultad para mover el miembro fracturado.</li> <li>• Hinchazón en el lugar de la fractura.</li> <li>• Deformidad del miembro fracturado.</li> <li>• Salida o exposición del hueso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acérquese a la persona con precaución.</li> <li>• Identifíquese ofreciendo ayuda.</li> <li>• Asegúrese que usted o la persona no corran peligro adicional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trate de no movilizar la extremidad o al paciente a menos que sea sumamente necesario hasta que llegue la ayuda.</li> <li>• No intente reacomodar el hueso a la fuerza.</li> <li>• No aplique torniquetes.</li> </ul>
Sangrado o Hemorragia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es la cantidad de salida de sangre, escasa o abundante, por fuera de un vaso sanguíneo (vena o arteria).</li> <li>• En algunos traumas graves, el sangrado puede ser interno y el paciente puede estar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Frío</li> <li>• Pálido</li> <li>• Sudoroso</li> <li>• Confundido</li> <li>• Tembloroso</li> <li>• Mareado</li> <li>• Débil</li> <li>• Somnoliento</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acérquese a la persona con precaución.</li> <li>• Identifíquese ofreciendo ayuda.</li> <li>• Protéjase usted y al paciente.</li> <li>• Realice presión directa con una toalla, tela o gasa limpia sobre la herida durante 10 a 15 minutos.</li> <li>• Si la sangre empapa la tela, no la retire coloque otra encima de ella.</li> <li>• Si sangra una extremidad, elévela por encima del corazón.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si hay un objeto clavado en la piel (cuchillos, navajas, etc.) no lo retire.</li> <li>• No utilice torniquetes, aumentan las lesiones y dificultan el manejo posterior.</li> <li>• No aplique sustancias como tierra, café, etc. sobre la herida pues esto puede causar una infección.</li> </ul>

CASO	SIGNOS Y SÍNTOMAS	QUÉ HACER	QUÉ NO HACER
Hemorragia nasal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El paciente puede estar:</li> <li>• Frío</li> <li>• Pálido</li> <li>• Sudoroso</li> <li>• Confundido</li> <li>• Tembloroso</li> <li>• Mareado</li> <li>• Débil</li> <li>• Somnoliento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 vómito.</li> <li>• Sugerirle al paciente que no ingiera sangre. Presione el tabique de la nariz.</li> <li>• En caso de que no pueda controlar la hemorragia, active el protocolo y sugiera ayuda.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No permita que el paciente se suene, esto hace que la hemorragia aumente.</li> <li>• No le permita exposiciones al sol.</li> <li>• No le permita hacer ejercicio.</li> </ul>
Fiebre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Piel caliente, seca, sudoración abundante.</li> <li>• Cara muy pálida o muy roja.</li> <li>• Ojos muy sensibles a la luz, rojos con lágrimas o muy irritados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tome la temperatura del paciente.</li> <li>• Manténgalo en un lugar fresco y con ropa ligera.</li> <li>• 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.</li> <li>• Ofrezca abundantes líquidos frescos tan frecuentemente como la persona quiera tomarlos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No use alcohol de ningún tipo para bajar la temperatura.</li> <li>• No arrope ni cubra con cobijas o sacos.</li> <li>• No utilice medicamentos sin prescripción.</li> </ul>



## TELÉFONOS DE EMERGENCIA

### CIUDAD UNIVERSITARIA

	55 5616 0523
	55 5616 9071
<b>Central de Atención de Emergencias</b>	55 5616 1288
	55 5616 2390
	55 5616 0914
	55 5622 6552
<b>Protección Civil</b>	55 5622 6557
	55 5616 1560
<b>Bomberos</b>	55 5622 0565
	55 5622 6464
<b>Línea de Reacción Puma</b>	55 5622 6464
	55 5622 0140
<b>Dirección General de Atención a la Salud (Centro Médico Universitario)</b>	55 5622 0202
	55 5622 0127
<b>Sistema de Orientación en Salud</b>	55 5622 0127
	55 5622 1284
<b>Secretaría de Prevención, Atención y Seguridad Universitaria</b>	55 5622 1286
	55 5622 6470
<b>Dirección General de Análisis, Protección y Seguridad Universitaria</b>	55 5665 0403
	800 2264 725
<b>Denuncia Universitaria</b>	800 2264 725

**CIUDAD DE MÉXICO**



<b>Locatel</b>	<b>55 5658 1111</b>
<b>Protección Civil</b>	<b>55 5683 2222</b>
<b>Bomberos (Estación central)</b>	<b>55 5768 3700</b> <b>55 5768 3477</b>
<b>Sistema de Aguas</b>	<b>55 5654 3210</b>
<b>Cruz Roja</b>	<b>55 53 95 11 11</b>
<b>Unidad de Contacto del Secretario de Seguridad Ciudadana</b>	<b>55 5208 9898</b>
<b>Denuncia anónima</b>	<b>089</b>