

**DEPARTAMENTO DE SALUD
INSTRUCTIVO DEL PROGRAMA DE MEDICINA ASISTENCIAL**

1. SOLICITUD DE CITAS

- a) Se utiliza el sistema virtual de citas en la página www.salud.una.ac.cr. Se accede con el número de cédula y la clave unificada. Tanto para estudiantes como para funcionarios. Si ingresa por primera vez, diríjase a la pestaña “antecedentes” presione nuevo y complete los seis puntos que aparecen en la parte inferior de la pantalla.
- b) Para reservar la cita ingrese en la pestaña “Citas”, presione “nuevo” y a continuación seleccione el día y la hora de su preferencia, y presione “salvar”.
- c) Es obligatorio para la verificación de su cita tener completa y actualizada la información de la pestaña antecedentes. El sistema le indicará la disponibilidad de citas por día y hora.
- d) Las y los usuarios(as) que por alguna discapacidad tengan dificultad para utilizar el sistema podrán solicitar cita vía telefónica o en forma presencial.
- e) También las y los usuarios(as) pueden presentarse al Departamento a las 7:30 a.m. a solicitar la cita presencial, la cual será otorgada para el mismo día según disponibilidad.

1.2. Requisitos

1.2.1. Estudiantes

La o el usuario debe de presentarse 10 minutos previa a la hora de su cita con los siguientes documentos:

1.2.1.1. Regulares

- Identificación con foto.
- Carne de asegurado CCSS en caso que necesite trámites o papelería por la CCSS.

1.2.1.2. De Intercambio

- Identificación con foto.
- Para el caso de los estudiantes que no cuenten con identificación institucional (carné) y que no estén matriculados a través del sistema de Registro, el Departamento de Salud solicitará vía correo institucional, al inicio de cada trimestre, un listado con los participantes inscritos y las fechas en que participarán. El Programa de Intercambio se comprometerá a indicar con antelación a este Departamento cualquier cambio, posteriormente el Departamento de Salud procederá a la verificación manual del mismo.

1.2.1.3. De Maestría:

- Identificación con foto.
- El Departamento de Salud solicitará, vía correo institucional, al inicio de cada promoción, al coordinador del Programa de Posgrado comunicar al Departamento de Salud el listado de estudiantes en esta condición. Así mismo, el Programa actualizará la lista cuando se presenten casos de deserción. El Departamento de Salud procederá a la verificación manual de dichos cambios.
- Carné de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) si lo tuviera.

1.2.1.4. En Trabajo Final de Graduación

- Identificación con foto.
- El Departamento de Salud solicitará al inicio de cada semestre, vía correo institucional, a la o el Director de la Unidad Académica comunicar al Departamento de Salud el listado de estudiantes en esta condición. Así mismo, la Unidad Académica mantendrá actualizada dicha lista cuando hayan concluido el trabajo final de graduación. El Departamento de Salud procederá a la verificación manual de dichos cambios.

1.2.2. Funcionarios

- Identificación con foto.
- Presentar carné de asegurado de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) en caso que necesite trámites o papelería por CCSS.

2. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN MÉDICA

- a) Verificación de la cita con las secretarias en la ventanilla de recepción.
- b) Se atiende en enfermería para el control y registro de signos vitales.
- c) Se realiza el Acto Médico generando las recomendaciones pertinentes, quedando registradas en el expediente correspondiente.
- d) La o el usuario presenta la papelería con las indicaciones médicas a la secretaria de ventanilla.
- e) Cuando el o la médico lo indica debe pasar a la enfermería para la aplicación de inyectables, procedimientos de enfermería indicados u observación, según se requiera en cada caso.
- f) Caso contrario se le entrega documentación y se envían medicamentos a CCSS, o a entes particulares según el caso.
- g) Si el usuario requiere comprobante de tiempo de atención, lo debe solicitar en la recepción el mismo día al terminar el o los procedimientos de atención. De lo contrario, se debe de solicitar un certificado de la atención.

3. RETIRO DE MEDICAMENTOS

- a) Presentarse al Departamento después de las 9:00 a.m. y antes de las 4:30 p.m., con identificación o enviar alguna persona con la autorización correspondiente.
- b) Solicitar los medicamentos a la secretaria de recepción a los dos días después de la consulta.

4. EMISIÓN DE DICTAMEN O CERTIFICADO MÉDICO

El Departamento de Salud emite dictámenes únicamente para efectos intrauniversitarios. El o la interesada debe:

- a) Cumplir los pasos de atención médica.
- b) Presentar papel universitario, timbre médico y timbre de la Cruz Roja en la recepción del Departamento de Salud.
- c) La secretaria realiza el dictamen o certificado de acuerdo con el diagnóstico médico.
- d) Una vez realizado el dictamen o el certificado médico se pasa a la dirección para su aval y firma.
- e) Se entrega el dictamen o certificado después de tres a cinco días hábiles posterior a la solicitud.

5. EMISIÓN DE EPICRISIS

- a) El interesado debe solicitarla por escrito y para ello debe aportar papel universitario, timbre médico y de la Cruz Roja en la recepción del Departamento.
- b) La secretaria le traslada la solicitud a la o el médico.
- c) La o el médico realiza el resumen de expediente y lo transfiere a la secretaria.
- d) El documento es transcrito por la secretaria.
- e) Una vez realizada se transfiere a la dirección médica para revisión y firma de la misma.
- f) El interesado podrá retirarla en un plazo de quince días hábiles posteriores a la solicitud.

6. CIRUGÍAS MENORES

- a) El usuario debe solicitar cita por medio del sistema virtual de citas en el sitio www.salud.una.ac.cr para ser valorado por el médico, el cual debe autorizar en el expediente electrónico la cita para cirugía menor o referir a la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS).
- b) Si cuenta con la autorización del médico del Departamento, solicitar cita virtual para cirugía menor en el sitio www.salud.una.ac.cr, el sistema habilita las citas 24 horas antes.
- c) Presentarse a la secretaria la identificación con foto el día de la cita y 10 minutos antes de la hora que se le asignó la misma.
- d) Pasar a la enfermería para la preparación previa a la cirugía.
- e) El médico realiza el procedimiento quirúrgico y se registra lo pertinente en el expediente del usuario.
- f) El usuario presenta a la secretaria de la recepción la papelería con las indicaciones médicas.

7. CITOLOGÍA VAGINAL

El Departamento de Salud realiza el servicio de citologías en coordinación con un laboratorio privado para el estudio de la muestra, por lo que tiene un costo mínimo que favorece y garantiza a las usuarias la rapidez en la obtención del resultado. Para ello se sigue las siguientes instrucciones:

- a) La usuaria debe solicitar cita por medio del sistema virtual de citas en el sitio www.salud.una.ac.cr, para ser valorada por el médico, quien debe autorizar en el expediente electrónico la cita para Papanicolaou.
- b) Solicitar cita virtual para Papanicolaou en el sitio www.salud.una.ac.cr, el sistema pone a disposición las citas 24 horas antes.
- c) Cancelar, antes del día de la cita, el costo del laboratorio estipulado anualmente en FUNDAUNA.
- d) Presentarse donde la secretaria con la identificación con foto y con el recibo del depósito de FUNDAUNA, el día de la cita y 10 minutos antes de la hora que se le asignó la misma.
- e) Pasar a la enfermería para completar los documentos e identificar el kit de citología para la toma de la muestra.
- f) La o el médico realiza el procedimiento de obtención de la muestra.
- g) La usuaria presenta la papelería con las indicaciones médicas a la secretaria de la ventanilla de recepción.
- h) Cuando se reciben los resultados, el médico los revisa y anota quienes necesitan cita médica para valoración de resultados y pasa la información a la enfermera.
- i) La paciente debe llamar ocho días después de la toma de la muestra a la enfermera para que se le indique la necesidad o no de cita médica según el resultado del examen.

8. PROCEDIMIENTOS DE MEDICINA PREVENTIVA

8.1. Curso de Parto sin Temor

Se brinda con el fin de capacitar a la pareja preparándola para que vivan a plenitud la experiencia del embarazo, parto y post parto; fomentando con ello la salud de los individuos desde el inicio de la vida. Este proceso implica los siguientes pasos:

- a) Se formula el curso a partir de los contenidos y metodología actualizada en materia de parto sin temor.
- b) Se programa un curso por semestre para estudiantes y funcionarias en estado de gravidez.
- c) Se divulga el curso por diversos medios como por ejemplo: afiches y la red institucional.
- d) Las interesadas deben matricularse en el Departamento de Salud según periodo y horario comunicado.

- e) Las interesadas deben presentarse el día y hora programada sola o con su pareja o acompañante de confianza.
- f) Se desarrolla el curso de acuerdo a la programación.
- g) Se incluyen a las y los estudiantes que concluyeron el curso, en el sistema cocurricular.
- h) Se hace entrega de certificado como constancia de participación en el mismo.

9. CLÍNICA HIPERTENSIÓN ARTERIAL Y DIABETES MELLITUS

La clínica de pacientes crónicos tiene como objetivo educar, orientar y concientizar a los pacientes sobre su enfermedad y la importancia que tiene el mantener un control regular de su padecimiento.

El Departamento de Salud ofrece el servicio de Clínica de Crónicos a la comunidad universitaria de acuerdo al siguiente procedimiento:

- a) El Departamento de Salud genera un registro de pacientes con enfermedades crónicas.
- b) A partir de ese registro la o el médico procede a citarlos en una fecha determinada.
- c) El paciente debe presentarse al Departamento el día y a la hora en que fueron citados.
- d) Se le brinda charlas educativas y de prevención relacionadas con su patología.
- e) Se le da consulta individualizada, la cual queda registrada en el respectivo expediente.
- f) Se le entrega recetas asociadas a esas patologías con las observaciones correspondientes.
- g) Se entrega el expediente en la recepción.
- h) Se envían recetas a la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS).
- i) La o el paciente retira los medicamentos en el Departamento de Salud dos días posteriores a su cita.

10. ATENCIÓN DE PACIENTES POR PÓLIZA DEL RIESGO DEL TRABAJO INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS (INS)

10.1. Consulta médica funcionarios

CASOS (NO EMERGENCIAS)

- a) Solicitar cita por medio del sistema virtual de citas en el sitio www.salud.una.ac.cr para ser valorado por el médico.
- b) Presentarse en la recepción con la identificación con foto, el día de la cita y 10 minutos antes de la hora que se le asignó la misma.
- c) La secretaria debe llenar la descripción del accidente en el expediente médico electrónico del paciente.
- d) El médico valora el paciente.
- e) El paciente presenta la papelería a la secretaria, se llenan los documentos enviados por el personal médico y la secretaria escanea la hoja de atención médica y la envía por correo electrónico a la oficina de Salud Laboral, para que ellos realicen la denuncia vía RT virtual del INS.
- f) La oficina de Salud Laboral ingresa la denuncia y envía, vía correo electrónico, el comprobante de denuncia del caso a Salud, el cual debe ser adjuntado a las recetas o solicitudes de radiografías.
- g) En caso que se requiera referencia a especialista, se debe esperar la aprobación del INS de Heredia para solicitar la cita por teléfono, o se envía al paciente al INS Heredia directamente con el comprobante de denuncia de la oficina de Salud Ocupacional.
- h) Se le explica al paciente el proceso a seguir.

10.2. Consulta médica estudiantes con póliza estudiantil del INS

CASOS (NO EMERGENCIAS)

- a) Solicitar cita por medio del sistema virtual de citas en el sitio www.salud.una.ac.cr, para ser valorado por el médico.
- b) Presentarse en la recepción con la identificación con foto, el día de la cita y 10 minutos antes de la hora que se le asignó la misma.
- c) La secretaria debe llenar la denuncia y descripción del accidente en el expediente médico electrónico del paciente.

- d) El médico valora al paciente.
- e) El paciente presenta la papelería a la secretaria, se llenan los documentos y se envía al paciente a la farmacia del INS o a RX según sea necesario.
- f) Si se envió a RX y el mismo día tiene los resultados debe presentarse con la secretaria para que el médico revalore el caso.
- g) Si trae resultado de RX otro día diferente a la consulta inicial, debe de sacar otra cita por medio del sistema virtual de cita para ser valorado.
- h) El médico revalora el caso. Se da de alta o se mantiene el control según indicación médica.

10.3. Urgencias póliza riesgos del trabajo (INS)

10.3.1. Funcionarios

1. El funcionario se presenta a la recepción del Departamento de Salud.
2. Se le confecciona un expediente del INS, en caso de ser la primera consulta. Si el paciente ya tiene expediente se llena únicamente la hoja de atención médica para accidente.
3. El médico valora el paciente.
4. El paciente presenta la papelería a la secretaria para su llenado y sellado.
5. La secretaria, vía correo electrónico, envía datos de la descripción del accidente para que se le asigne número de caso.
6. Se le explica el proceso al paciente.
7. En caso que el paciente presente una emergencia real y no una urgencia, se debe enviar inmediatamente al Hospital más cercano para su atención y posteriormente se le incluye el caso por el INS y se seguiría el proceso antes mencionado.

10.3.2. Estudiantes (PÓLIZA ESTUDIANTIL DEL INS)

1. Se presenta al departamento.
2. Se confecciona expediente.
3. Es atendido por médico.
4. El paciente pasa con la secretaria encargada para completar los documentos.
5. Se da de alta o queda en control según indicación médica.