

Colegio Monterrey

Protocolo de Atención de Emergencias Médicas

I. Presentación

El presente protocolo resume los principales criterios administrativo-académicos que deben ser implementados al momento de requerirse la prestación de servicios médicos en una emergencia o situación que requiera de la prestación de servicios médicos.

El Colegio Monterrey cuenta con un contrato de prestación de servicios médicos de emergencias, éste brinda cobertura institucional y todo aquel (estudiantes, padres de familia, educadores, personal de seguridad y limpieza, proveedores y visitantes) que se encuentra dentro del Centro Educativo a cualquier hora y día del año, mientras el contrato de servicios médicos de emergencia esté vigente, será sujeto de los beneficios suscritos en dicho servicio. En la actualidad el contrato de servicios médicos lo ofrece la empresa ProVida Servicios de Salud, S.A., y es a través de los profesionales especialistas en la atención médica que ofrece esta empresa que se brindará la debida atención médica a los pacientes de la institución.

2. De los Participantes del Proceso de Atención y Acompañamiento

En todos los casos en que se presente una emergencia médica los pacientes, en especial los niños y niñas estudiantes, deben estar acompañados de un adulto responsable durante todo el proceso de cuidado y atención, esto es una obligación básica e irrenunciable. A continuación se describen las principales responsabilidades que se deben atender en procura del mejor acompañamiento y cuidado en la atención de emergencias médicas.

- a. **Direcciones Académicas:** En el horario regular del curso lectivo un miembro del personal técnico-docente (*Secretarias, Asistentes, Orientadoras, Equipo de Apoyo Integral*) de cada Dirección Académica (*Pre-escolar, Primaria, Secundaria*) deberá acompañar a los estudiantes de su sección durante el tiempo en que éstos requieran de atención médica de emergencia. En algunos casos justificados el docente podrá acompañar al paciente y su ausencia será cubierta por un miembro del equipo técnico docente de la Dirección Académica correspondiente.

Desde las oficinas administrativas de cada sección se deberá informar a la recepción del área administrativa del Colegio todo lo relacionado con la emergencia, descripción de la emergencia, ubicación del paciente, a efecto de coordinar con ProVida la visita de la unidad de ambulancia y el personal idóneo.

El personal de las oficinas administrativas de cada sección deberá comunicarse con el padre/madre o encargado del paciente a efecto de informar de la emergencia y eventualmente coordinar lo correspondiente en caso de requerirse un traslado a un centro hospitalario.

El personal de las oficinas administrativas de cada sección deberá completar el formulario “Control de atención de Emergencias” documento en el cual se registra la información básica del proceso de atención brindado al paciente que incluye, entre otros aspectos: los datos del paciente, datos de la coordinación con el hogar, descripción del proceso de atención médica y/o traslado a un centro hospitalario. Este documento estará disponible en las oficinas administrativas de cada Dirección Académica, en la Enfermería y en la Recepción Administrativa. El formulario complementado se guardará en el expediente del alumno que ha sido sujeto de la atención médica.

Recepción Administrativa: Coordinará todo el proceso de contactar e informar a ProVida de la emergencia sucedida describiendo el caso, indicando la ubicación física y datos básicos del paciente.

Se preparará la información (formularios y procedimiento) relativos al Seguro de Gastos Médicos del Instituto Nacional de Seguros (INS) para eventualmente entregarlo a los padres de familia o encargado del paciente a efecto de facilitarles, en el caso de ser requerido, el proceso para la aplicación del beneficio de cobertura de gastos médicos con que cuenta cada estudiante.

Se informará al oficial de seguridad de la entrada principal de la situación de emergencia a efecto de facilitar el ingreso de la unidad de ambulancia de ProVida y el eventual ingreso de los padres de familia o encargado del paciente, así como de la ubicación del mismo.

Suministrará al oficial de seguridad de la entrada principal los documentos (formularios y procedimiento) relativos al Seguro de Gastos Médicos del Instituto Nacional de Seguros (INS) para mantener un stock de esta información y eventualmente pueda ser entregado a los padres de familia o encargado del paciente en aquellos casos en que la Recepción Administrativa no los pueda entregar directamente.

- b. **Coordinadores de Redes de Apoyo y Clubes:** En el horario extendido del curso lectivo (Redes de Apoyo y Clubes) el personal coordinador de cada área deberá acompañar a los estudiantes de su sección durante el tiempo en que éstos requieran de atención médica de emergencia.

El personal coordinador deberá informar al oficial de seguridad de la entrada principal del Colegio todo lo relacionado con la emergencia, descripción de la emergencia, ubicación del paciente, a efecto de coordinar con ProVida la visita de la unidad de ambulancia y el personal idóneo.

El personal **coordinador o el oficial de seguridad** deberán comunicarse con el padre/madre o encargado del paciente a efecto de informar de la emergencia y

eventualmente coordinar lo correspondiente en caso de requerirse un traslado a un centro hospitalario.

El **personal coordinador** deberá completar el formulario “Control de atención de Emergencias” documento en el cual se registra la información básica del proceso de atención brindado al paciente que incluye, entre otros aspectos: los datos del paciente, datos de la coordinación con el hogar, descripción del proceso de atención médica y/o traslado a un centro hospitalario. Este documento estará disponible en las oficinas administrativas de cada Dirección Académica, en la Enfermería y en la Recepción Administrativa. El formulario complementado se guardará en el expediente del alumno que ha sido sujeto de la atención médica.

3. De las urgencias y emergencias, que se presenten y su atención

Es importante contar con una básica definición de los conceptos que delimitan el accionar en la atención de los diferentes casos que se puedan presentar.

En el marco y contexto de este protocolo se puede describir:

Urgencia: es una situación en la cual no existe riesgo inminente de muerte pero se requiere asistencia,

Emergencia: es una situación crítica de riesgo vital inminente en la que la vida puede estar en peligro. Situación de peligro o desastre que requiere una acción inmediata.

Como política debemos brindar el mejor y más oportuno servicio de atención a cada paciente que sufra un accidente, presente una molestia o quebranto de salud. Bajo ninguna circunstancia se debe exponer la integridad física de un paciente para lo cual se velará en todo momento de ofrecer cuidados y atención como una buena madre o padre de familia.

No obstante lo anterior, pero bajo los mismos estándares, se debe discriminar entre eventos que puedan calificarse de urgencias o emergencias para determinar el proceder, particularmente si se requiere del traslado de una unidad de ambulancia y personal médico especializado a las instalaciones del Colegio o bien brindar la atención y acompañamiento necesarios con los recursos propios de la institución.

Todos los casos de pacientes (*particularmente, pero no exclusivamente estudiantes*) que presenten algún quebranto de salud, urgencias o emergencias, deben ser atendidos, en primera instancia por parte del personal técnico docente de la institución según sea el caso en cada sección (prescolar, primaria o secundaria) y desde esa área encauzar la atención que debe brindarse según sea requerido y conforme a los lineamientos de este protocolo.

Cuando los pacientes estudiantes se presenten directamente a la oficina de la recepción administrativa para solicitar algún tipo de atención para alguna urgencia o emergencia, se comunicará de inmediato de esta situación a la dirección académica correspondiente a efecto de

proceder con la coordinación correspondiente conforme se define en el punto 2.a de este protocolo, concediendo la prioridad correspondiente a esta atención.

En caso de ser necesario el traslado de un menor de edad a un centro médico éste deberá ser acompañado por un representante del centro educativo o un familiar debidamente identificado y autorizado en el expediente institucional. Esto con el fin de resguardar al menor y acompañarlo en el centro médico.

4. De la Movilización de Pacientes

En todo momento se debe cuidar y vigilar que los pacientes puedan estar cómodamente ubicados mientras se recibe la atención por parte de los profesionales de salud de ProVida. Lo anterior estará en absoluta relación con las condiciones que presente el paciente en términos de si puede trasladarse por sus propios medios, si requiere estar sentado o recostado y si es factible su traslado al área de enfermería ubicada en el edificio administrativo. Todo lo anterior será supervisado por el personal técnico docente de cada sección académica.

En primera instancia todos los pacientes serán trasladados, si las condiciones lo permiten, al área de enfermería ubicada en el edificio administrativo.

5. Del Área de Enfermería

El Colegio cuenta con un área que se ha designado para la atención de los casos de urgencias o emergencias que se presenten. Esta área denominada “Enfermería” está ubicada al costado Sur del edificio administrativo y cuenta con su propio acceso para el ingreso y salida de pacientes y del equipo médico de ProVida.

El área está acondicionada con equipos básicos de soporte para la inmovilización de pacientes, camilla, férulas, sillas de espera, silla de ruedas, teléfono y algunos medicamentos e implementos básicos para la atención de urgencias básicas. Se dispone, además, de copias del formulario “bitácora de descripción de la atención primaria”.

6. De la Bitácora de Atención Médica

Pro Vida se compromete a suministrarle al Colegio Monterrey una copia de la BOLETA DE ATENCION DE PACIENTES cada vez que preste sus servicios. En esta boleta detalla el diagnóstico, la valoración física realizada, la atención suministrada y cualquier recomendación pertinente. Este documento se archivará bajo absoluta confidencialidad en el expediente que para tales efectos administra el Colegio Monterrey.

Si al momento de solicitar la copia de la Boleta de Atención de Pacientes a la Ambulancia la requieren para la atención de otra emergencia en el momento o si hay que efectuar el traslado de algún paciente a un Centro Médico, esta copia de la Boleta debe ser solicitada a las oficinas centrales de ProVida y la misma será suministrada sea por fax, en digital o en físico a más tardar un día hábil después del evento, ya que la ambulancia no podrá dejar esperando una emergencia

mientras se hace una fotocopia del documento o, en el caso de los traslados de pacientes del Colegio Monterrey, es necesaria la firma del médico que reciba al paciente y el sello del Centro Médico al que se trasladó dicho paciente.

De igual manera es necesario que el procedimiento de hacer una fotocopia a la Boleta de Atención de Pacientes sea lo más ágil posible.

7. Del Seguro de Gastos Médicos (Procedimiento, requisitos, trámite a través del Colegio)

Todos los estudiantes del Colegio Monterrey cuentan con la cobertura de la póliza de gastos médicos del Instituto Nacional de Seguros. El Seguro de Gastos Médicos del INS ofrece cobertura por año póliza para todas las enfermedades, padecimientos o accidentes, que pueda sufrir el asegurado.

Esta póliza permite que los padres/madres o encargados de familia puedan recibir un reembolso por los gastos en que incurra el Asegurado por servicios médicos recibidos y el límite del reembolso está determinado por el monto de la cobertura suscrita previamente, el monto mínimo regular es hasta por 300 mil colones.

- a. **Procedimiento:** Cuando se produzca un evento que pudiese dar lugar a una solicitud de indemnización por reembolso, el asegurado o beneficiario deberá presentar al Instituto o al Intermediario, dentro del término de sesenta (60) días naturales siguientes a dicho evento, los siguientes requisitos:
 - Solicitud de beneficios debidamente cumplimentada por el asegurado y el médico tratante.
 - Facturas originales, timbradas y con sello de cancelado.
 - Recetas o prescripciones médicas por medicamentos, exámenes de laboratorio, radiólogos u otro examen para diagnóstico, así como las referencias a especialistas y requerimientos de aparatos de apoyo.
 - Boleta de autorización para revisar expedientes.

- b. **Asistencia Administrativa:** El Colegio Monterrey ofrece la opción de tramitar los reembolsos del seguro de gastos médicos del INS como un servicio adicional a las familias de la institución. Este servicio se ofrece a todas las familias que, cumpliendo con los requisitos del INS y suministrando la información de la cuenta bancaria a la que se debe efectuar el reembolso, entreguen dicha documentación a la oficina de recepción administrativa, misma que tramitará el reembolso directamente con los agentes de seguros que atienden al Colegio.

Este trámite dura como mínimo 15 días para ser resuelto por el INS si se cumple a cabalidad con todos los requisitos. Lo anterior, sin detrimento de que las familias puedan hacer el mismo trámite por cuenta propia ante el INS o a través de su agente de seguros particular.