



CARMEN EMILIA OSPINA
Salud, bienestar y dignidad

DOCUMENTO DE APOYO
PROTOCOLO ENTREGA Y RECIBO DE TURNO



PROCESO: GESTIÓN EN
ATENCIÓN HOSPITALARIA

CÓDIGO: SH-S1-D13

VIGENCIA: 22/08/2023

V3

PÁGINA 1 de 6

PROTOCOLO TRANSVERSAL A LOS PROCESOS

Misionales.

OBJETIVO

Estandarizar el protocolo de entrega y recibo de turno en los servicios de urgencias, observación y hospitalización, con el propósito de transmitir la información relacionada con la atención en salud de los pacientes de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina, garantizando continuidad en el proceso de atención asistencial y administrativo, calidad y humanización del servicio, seguridad y sin barreras de accesibilidad al paciente y su familia.

RESPONSABLES

Personal asistencial (médico, enfermera, auxiliar de enfermería, entre otros).

GENERALIDADES

En la E.S.E. Carmen Emilia Ospina, la atención de salud en las diferentes sedes es llevada a cabo mediante un sistema de turnos del personal clínico – asistencial; esto nos permite garantizar la continuidad de la atención y la calidad de los cuidados en aspectos relevantes para la seguridad de los pacientes.

Procurando resguardar la gestión de los cuidados de enfermería mediante una entrega de turno efectiva de todos los pacientes que consulten y/o se hospitalicen en los diferentes servicios de la E.S.E., todo esto en busca de mantener la seguridad y calidad en las prestaciones efectuadas.

La transmisión de información del paciente en el momento de la entrega y recibo de turno tiene un impacto directo en la continuidad de la atención clínica, optimiza los tiempos y recursos disponibles en relación a las necesidades específicas de los pacientes.

La entrega de turno es el procedimiento por medio del cual el personal de enfermería y medico entrega y recibe informe completo del estado clínico del paciente en forma individualizada en los servicios de urgencias, observación, hospitalización, y ginecobstetricia incluyendo:

- Nombre completo.
- Edad.
- Diagnóstico.
- Días de tratamiento, evolución, signos vitales, estado de conciencia, tolerancia a la vía oral, exámenes tomados y pendientes entre otros, además de las actividades o cuidados especiales realizados.

En cuanto al servicio, se debe informar todo tipo de novedades de personal, mantenimiento, daños, verificación del inventario de insumos, equipos o elementos que se utilicen o se

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92

f @ y
ESE Carmen Emilia Ospina



CARMEN EMILIA OSPINA
Salud, bienestar y dignidad

DOCUMENTO DE APOYO
PROTOCOLO ENTREGA Y RECIBO DE TURNO



PROCESO: GESTIÓN EN
ATENCIÓN HOSPITALARIA

CÓDIGO: SH-S1-D13

VIGENCIA: 22/08/2023

V3

PÁGINA 2 de 6

tengan a disponibilidad en los servicios.

RECOMENDACIONES:

- a. La entrega y recibo de turno se debe realizar a la hora estipulada (7:00 am, 1:00 pm, 7:00 pm respectivamente).
- b. Todo el equipo (médico y enfermera) que recibe turno debe llegar 5 minutos de antelación a la hora de la entrega de turno portando el uniforme establecido por la institución, realizando la entrega en forma de ronda.
- c. El personal saliente debe esperar a ser relevado por quien corresponda, ya que los turnos son de relevo.
- d. Realice el lavado de manos antes de iniciar la revista por cada una de las unidades hospitalarias. Tenga en cuenta los 5 momentos de higienización de manos de la Organización Mundial de la Salud.
- e. Siempre se protegerá la privacidad del paciente al realizar la verificación de los datos, solicitando su permiso para descubrirlo si su condición lo permite.
- f. Resguardar la confidencialidad de la información del paciente sobre estado, diagnóstico y exámenes.
- g. Si durante la entrega de turno se presenta una emergencia, ésta debe ser atendida por el personal en conjunto temporalmente y posteriormente se continuara con la entrega de turno.
- h. El personal que llegue tarde se incorporará a la entrega de turno sin interrumpir, siendo responsable de obtener toda la información al término de la entrega.
- i. El tiempo que dure la entrega de turno, el personal siempre mantendrá una actitud de respeto, utilizando un lenguaje técnico.
- j. Los procedimientos que queden pendientes de un turno a otro, deben tener justificación científica, asistencial o administrativa; de no ser así, el turno saliente debe realizar lo pendiente o el turno entrante asumirá la responsabilidad.
- k. Recuerde realizar la priorización de pacientes en el Kárdex de enfermería según la valoración del riesgo.
- l. Registrar la hora exacta del recibo de turno.
- m. Solicitar que los familiares salgan de la habitación durante la entrega de turno.
- n. Evitar comentarios subjetivos en relación al paciente y/o familiares.
- o. Entregar al paciente en la unidad, limpia y en orden, con la documentación y todos los registros de información.
- p. Realizar observación directa para identificar necesidades y confirmar la información entregada.
- q. Saludar al paciente por su nombre e informar el proceso que se está realizando como decir “estamos en la entrega de turno” y corroborar la información recibida con los datos en el tablero de identificación y manilla de identificación del paciente.
- r. Mencionar los nombres del personal que recibe el turno.
- s. Mencionar los derechos y deberes de los usuarios, horarios de entrega de alimentos

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92

f b @
ESE Carmen Emilia Ospina



CARMEN EMILIA OSPINA
Salud, bienestar y dignidad

DOCUMENTO DE APOYO
PROTOCOLO ENTREGA Y RECIBO DE TURNO



PROCESO: GESTIÓN EN
ATENCIÓN HOSPITALARIA

CÓDIGO: SH-S1-D13

VIGENCIA: 22/08/2023

V3

PÁGINA 3 de 6

y de visitas.

- t. Si está dormido despertarlo, si está cubierta la cabeza descubrirla, para que las personas que reciben y entregan turno se den cuenta de las condiciones en que está el paciente.
- u. Tener en cuenta que los accesos venosos se encuentren permeables, curaciones realizadas, etc., marcados según protocolo.
- v. Deje sistemas de drenajes (bolsas recolectoras) limpios y en buen estado, marcadas según protocolo.

PROCEDIMIENTO

1. ENTREGA DE TURNO

- a. Previo a la entrega de turno, el personal de enfermería debe cerrar las notas indicando hora y condiciones del paciente al terminar el turno. Realice el balance de líquidos administrados y eliminados (si está ordenado el control de los mismos), realice el registro de medicamentos y cambios presentados durante el turno.
- b. El médico debe registrar de forma completa la evolución del paciente y el tratamiento y procedimientos instaurados en el paciente.
- c. Tanto el personal de enfermería como el personal médico deben registrar su nombre completo y número de registro en la historia clínica.
- d. La entrega de turno se realiza paciente por paciente frente a la unidad con la documentación que registre la información en los formatos SU-S1-F3 Entrega y recibo de turno médico - enfermería y SU-S1-F2 Kardex de enfermería y se hace de forma verbal.
- e. En la entrega se debe mencionar:
 - Nombre del paciente.
 - Edad.
 - Número de cama.
 - Razón o motivo de ingreso.
 - Diagnóstico médico actualizado.
 - Estado de conciencia y emocional.
 - Grado de movilización.
 - Oxígeno que se está administrando, cantidad, saturación según el caso.
 - Líquidos intravenosos administrados, tipo de soluciones o mezclas y cantidad por hora. Balance de líquidos del turno.
 - Diuresis espontánea o por sonda, cantidad y características.
 - Inmovilizaciones.
 - Informar cambios clínicos del paciente, destacando lo relevante como anomalías, agravamiento o mejorías.
 - Informar situaciones especiales: ayuno, exámenes pendientes, aceptación o

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92

Twitter Facebook YouTube
ESE Carmen Emilia Ospina



CARMEN EMILIA OSPINA
Salud, bienestar y dignidad

DOCUMENTO DE APOYO
PROTOCOLO ENTREGA Y RECIBO DE TURNO



PROCESO: GESTIÓN EN
ATENCIÓN HOSPITALARIA

CÓDIGO: SH-S1-D13

VIGENCIA: 22/08/2023

V3

PÁGINA 4 de 6

rechazo de tratamiento o de medidas de seguridad del paciente.

- Ayudas diagnósticas y/o terapéuticas realizadas o pendientes por realizar, Traslado pendiente, Autorización de la aseguradora pendientes.
- Preparación para exámenes en caso de requerirse, fecha y hora si tiene cita asignada.
- Solicitud de ambulancia o no, información al familiar.
- Para las pacientes de gineco-obstetricia, registre si tiene el recién nacido en alojamiento conjunto: sexo, laboratorios, exámenes, procedimientos realizados y pendientes.
- Registre en los formatos SU-S1-F3 Entrega y recibo de turno médico - enfermería y SU- S1-F2 Kardex de enfermería, las novedades con respecto, a ingresos, camas inhabilitadas, equipos dañados o pendiente de entrega, alteraciones en la infraestructura y estado en el cual deja el carro de paro.
- Controle que los elementos de los stocks verificados por el personal asignado se encuentren completos.
- Registre novedades acerca de insumos médicos, faltantes en la institución daño de equipos para proceso de exámenes diagnósticos, rayos X, etc.
- Registre en qué condiciones se entrega el carro de paro y en los servicios en los que se cuenta con desfibrilador se debe registrar en qué condiciones se encuentra el mismo y si se ha probado su descarga.

2. RECIBO DE TURNO

- a. El personal que va a recibir turno, debe presentarse en el servicio 5 minutos antes de la hora de entrega, respetando los horarios estipulados por la institución.
- b. En el momento que se inicie el recibo de turno, se debe de realizar de la siguiente manera:
 - Salude al paciente identificándolo por el nombre.
 - Realice observación cefalocaudal. Determine el estado físico y el estado de conciencia.
 - Escuche atentamente el informe verbal que se está entregando, que comprende:
 - ✓ Diagnóstico.
 - ✓ Estado de conciencia.
 - ✓ Grado de movilización.
 - ✓ Tipo de oxígeno que se está administrando, cantidad, saturación con y sin oxígeno (si el caso así lo amerita).
 - ✓ Vía oral tipo, cantidad.
 - ✓ Líquidos intravenosos administrados, tipo de solución o mezcla,

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92

f i o y
ESE Carmen Emilia Ospina



CARMEN EMILIA OSPINA
Salud, bienestar y dignidad

DOCUMENTO DE APOYO
PROTOCOLO ENTREGA Y RECIBO DE TURNO



PROCESO: GESTIÓN EN
ATENCIÓN HOSPITALARIA

CÓDIGO: SH-S1-D13

VIGENCIA: 22/08/2023

V3

PÁGINA 5 de 6

cantidad por hora.

- ✓ Revise sitio de punción, verifique marcación según protocolo, presencia o no de signos de flebitis. Si se están administrando mezclas, verifique que estén debidamente rotuladas con fecha hora de inicio y responsable de la preparación de la misma.
- ✓ Diuresis espontánea o por sonda, cantidad y características. Si tiene sonda verifique marcación con fecha del sistema de drenaje.
- ✓ Inmovilización.
- ✓ Ayudas diagnósticas y/o terapéuticas realizadas o pendientes por realizar, si llegaron los respectivos reportes o si se encuentran pendientes.
- ✓ Recuerde realizar la priorización de pacientes en el Kárdex de enfermería según la valoración del riesgo.
- ✓ Presentarse ante el paciente, mencionando que es la persona encargada de su cuidado y la (lo) va a acompañar durante el turno.
- ✓ Aclarar dudas o inquietudes que tenga el paciente con el apoyo del médico.
- ✓ Solicitud de ambulancia o no, información al familiar.
- ✓ Informe al médico sobre cualquier cambio en la situación clínica del paciente (signos vitales, cambios del estado de conciencia etc.), al momento de la entrega de turno.
- ✓ El médico que entrega turno debe brindar una información rápida de la condición del paciente al profesional que entra.
- ✓ Verifique los elementos y equipos registrados en los stocks del servicio, existencia, cantidad y estado de los mismos.
- ✓ Verifique la integridad del carro de paro y el desfibrilador: limpieza, organización, conexión a red eléctrica.
- ✓ Verifique orden, limpieza y existencia de la sala de procedimientos, carros de medicamentos, fórmulas de control, etc., e informe oportunamente sobre pérdidas o daños.
- ✓ Realice el registro en los formatos SU-S1-F3 Entrega y recibo de turno médico - enfermería y SU-S1-F2 Kardex de enfermería y posteriormente en la historia clínica (sistematizada) lo evidenciado y recepcionado en la entrega de turno y recibo de turno, los elementos y equipos recibidos así como las observaciones de los mismos. justificación de los elementos faltantes, (mantenimiento, préstamo etc.) Registre de forma clara, colocando nombre y apellido.
- ✓ En la unidad de obstetricia, verifique que la incubadora, lámpara de calor radiante, cunas etc., se encuentren en adecuadas condiciones de mantenimiento y están en adecuadas condiciones de limpieza e higiene.

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92

f i o v
ESE Carmen Emilia Ospina



CARMEN EMILIA OSPINA
Salud, bienestar y dignidad

DOCUMENTO DE APOYO
PROTOCOLO ENTREGA Y RECIBO DE TURNO



PROCESO: GESTIÓN EN
ATENCIÓN HOSPITALARIA

CÓDIGO: SH-S1-D13

VIGENCIA: 22/08/2023

V3

PÁGINA 6 de 6

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Se realizará seguimiento a través de la GC-S6-F26 Listado de chequeo entrega y recibo de turno médico y personal de enfermería, teniendo en cuenta lo siguiente:

1. Registro del procedimiento: SU-S1-F3 Entrega y recibo de turno médico - enfermería y el diligenciamiento de SU-S1-F2 Kardex de enfermería.
2. Registro del procedimiento médico: formato de entrega y recibo de turno médico.
3. Registrado nombres y apellidos del profesional de enfermería o auxiliar de enfermería que recibe y entrega turno.

BIBLIOGRAFIA DE REFERENCIA

- a. Manual de protocolos y procedimientos de enfermería. E.S.E. Carmen Emilia Ospina.
- b. ESE Hospital La Victoria -Atención y Cuidados en la prestación de servicios de salud. Guía de Recibo y Entrega de Turno. Año 2011.
- c. Protocolo Sistema de Entrega de Turno Clínica Mayor Versión No 12 elaborado en el año 2015.
- d. Protocolo de recibo y entrega de turno E.S.E Hospital Nuestra Señora del Pilar Versión No 2 en el año 2014.
- e. Protocolo de entrega y recepción de turno enfermeros Clínica Elqui Versión No 1 en el año 2012.
- f. Manual de Enfermería ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo versión 10 de 2023.

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92



ESE Carmen Emilia Ospina



CARMEN EMILIA OSPINA
Salud, bienestar y dignidad

DOCUMENTO DE APOYO
PROTOCOLO ENTREGA Y RECIBO DE TURNO



PROCESO: GESTIÓN EN
ATENCIÓN HOSPITALARIA

CÓDIGO: SH-S1-D13

VIGENCIA: 22/08/2023

V3

PÁGINA 7 de 7

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción el Cambio	Fecha de aprobación
1	Elaboración del documento:	07/03/2014
2	Modificación del documento:	29/06/2017
3	<p>Modificación del documento: Se modifica documento con el fin de obtener una mejora continua en el subproceso "Hospitalización baja complejidad", se realizaron los siguientes ajustes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actualización de la vigencia. 2. Modificación del contenido en general. 3. Ajustes estructurales. 	22/08/2023
<p>Nombre:  Mónica Stella Torrente Cano. Cargo: Enfermera.</p> <p>Nombre:  Evelyn Karolina García Polanco. Agremiada Asistir.</p> <p>Nombre:  Irma Susana Bermúdez Acosta. Contratista área Garantía de la Calidad.</p> <p>Nombre:  Ingrid Alexandra Suárez Castro. Cargo: Subgerente Técnico Científica.</p>		
Elaboró	Revisó	Aprobó

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92

 ESE Carmen Emilia Ospina