

|                                                                                                                                                                       |                                                          |  |                      |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--|----------------------|-------------------|
| <br><b>ESE</b><br>CARMEN EMILIA OSPINA<br><small>Salud, bienestar y dignidad</small> | <b>FORMATO</b>                                           |  | <b>CODIGO</b>        | <b>SH-S1-P3</b>   |
|                                                                                                                                                                       | <b>ENTREGA Y RECIBO DE TURNO DE MEDICOS Y ENFERMERIA</b> |  | <b>VERSIÓN</b>       | <b>4</b>          |
|                                                                                                                                                                       |                                                          |  | <b>VIGENCIA</b>      | <b>06/09/2021</b> |
|                                                                                                                                                                       |                                                          |  | <b>PAGINA 1 DE 5</b> |                   |

## PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS PROCESOS: URGENCIAS – HOSPITALIZACIÓN

**OBJETIVO PRINCIPAL:** Realizar la respectiva entrega y recibo de turno en los servicios, de las condiciones particulares de los pacientes, de manera sistemática, con el fin de garantizar continuidad, seguridad y calidad en la atención de los usuarios.

### ACTIVIDADES

| No. | CICLO PHVA | QUE SE HACE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | REGISTRO                                                                                                      | RESPONSABLE                                                |
|-----|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| 1   | P          | Realizar el análisis de los requerimientos del servicio en cuanto a personal, insumos, equipos y demás aspecto requeridos para el eficiente funcionamiento del área.                                                                                                                                                                                                            | Estudios previos<br>/<br>CDP<br>/<br>Solicitud a almacén                                                      | Jefes de Zona                                              |
| 2   | P          | Elaborar, diseñar y socializar los protocolos institucionales, procedimientos y formatos para la adecuada prestación de servicios de salud.                                                                                                                                                                                                                                     | Mapa de proceso                                                                                               | Área técnico científico                                    |
| 3   | P          | Elaborar el listado de pacientes y diligenciamiento del kardex para entrega y recibo de turno en los servicios de hospitalización y urgencias u observación.<br><b>Nota:</b> Se realiza en el momento del cambio de turno: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mañana :7:00am - 1:00 pm</li> <li>• Tarde: 1:00 pm – 7:00 pm</li> <li>• Noche: 7:00 pm - 7:00 am</li> </ul> | Formato entrega turno MEDICO SH-S1-F12<br>/<br>Registro de entrega de pacientes kardex de enfermería SH-S1-F8 | Médicos<br>/<br>Enfermera<br>/<br>Auxiliares de Enfermería |
| 4   | H          | Se hace la ronda en equipo (médicos y personal de enfermería) en el servicio correspondiente, se entregan los usuarios con su respectivo diagnóstico, evolución, tratamiento médico, reporte                                                                                                                                                                                    | N.A.                                                                                                          | Médicos<br>/<br>Enfermera<br>/<br>Auxiliares de Enfermería |

| <br><b>ESE</b><br>CARMEN EMILIA OSPINA<br><small>Salud, bienestar y dignidad</small> | FORMATO                                                      |  | CODIGO        | SH-S1-P3   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--|---------------|------------|
|                                                                                                                                                                       | <b>ENTREGA Y RECIBO DE TURNO DE MEDICOS<br/>Y ENFERMERIA</b> |  | VERSIÓN       | 4          |
|                                                                                                                                                                       |                                                              |  | VIGENCIA      | 06/09/2021 |
|                                                                                                                                                                       |                                                              |  | PAGINA 2 DE 5 |            |

|   |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                       |                                                                       |
|---|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
|   |   | de laboratorios, pendientes. Se informa además si existen referencias pendientes de ser aceptadas.                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                       |                                                                       |
| 5 | H | Si se encuentra alguna novedad administrativa en el servicio se registrarán en el mismo formato con la descripción de la novedad y la acción inmediata que realizo.                                                                                                                                                                                                        | <b>Formato seguimiento actividades de enfermería SU-S1-F9</b>         | <b>Médicos<br/>/<br/>Enfermera<br/>/<br/>Auxiliares de Enfermería</b> |
| 6 | H | El personal de enfermería además informara las actividades realizadas al paciente de acuerdo a la situación de salud del mismo y al plan de cuidados establecido. El plan de cuidados debe estar evidenciado y soportado en las notas de enfermería, así mismo todas las actividades realizadas y pendientes del paciente. Para esto diligenciara el Kardex de Enfermería. | <b>Registro de entrega de pacientes kardex de enfermería SH-S1-F8</b> | <b>Enfermera<br/>/<br/>Auxiliares de Enfermería</b>                   |
| 7 | H | Los formatos de entrega y recibo de turno se archivarán en carpeta AZ, debidamente foliados para su control y custodia. Para esto deberán estar debidamente firmados por médico y personal de enfermería.                                                                                                                                                                  | <b>Registro de entrega de pacientes kardex de enfermería SH-S1-F8</b> | <b>Médicos<br/>/<br/>Enfermera<br/>/<br/>Auxiliares de Enfermería</b> |
| 8 | H | Realizar revisiones periódicas a la CARPTETA AZ con el fin de garantizar su cumplimiento y según los hallazgos encontrados realizar la retroalimentación respectiva y comunicar las acciones de                                                                                                                                                                            | <b>Registro de entrega de pacientes kardex de enfermería SH-S1-F8</b> | <b>Jefes de zona<br/>/<br/>Médicos concurrentes de calidad</b>        |

| <br><b>ESE</b><br>CARMEN EMILIA OSPINA<br><small>Salud, bienestar y dignidad</small> | FORMATO                                                      |  | CODIGO        | SH-S1-P3   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--|---------------|------------|
|                                                                                                                                                                       | <b>ENTREGA Y RECIBO DE TURNO DE MEDICOS<br/>Y ENFERMERIA</b> |  | VERSIÓN       | 4          |
|                                                                                                                                                                       |                                                              |  | VIGENCIA      | 06/09/2021 |
|                                                                                                                                                                       |                                                              |  | PAGINA 3 DE 5 |            |

|    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                       |                                                                                                                 |
|----|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |   | mejoramiento o cambios a realizar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                       |                                                                                                                 |
| 9  | H | La entrega y recibo del carro de paro del servicio se realiza una vez terminada la ronda general. Y se firma la hoja de entrega y recibo del carro de paro se anota el estado en que se encuentra el mismo.                                                                                                                                                                                                             | <b>Formato lista de chequeo carro de paro SU-S1-F1</b><br><b>/</b><br><b>Formato verificación y semaforización diaria del carro de paro SU-S1-F19</b> | <b>Enfermero o Auxiliar de enfermería</b>                                                                       |
| 10 | V | Asiste y Supervisa que la entrega y recibo de turno se realice en los horarios estipulados por la institución, el correcto diligenciamiento de cada formato, la entrega y recibo del carro de paro, las novedades que se presentan en el servicio busca las soluciones, promueve el reporte de eventos adversos o fallas de calidad y su envío a calidad, así como también que el personal esté debidamente presentado. | <b>Formato de entrega y recibo de turno médico y de enfermería, Kardex.</b>                                                                           | <b>Enfermero</b>                                                                                                |
| 11 | V | Supervisión de manera aleatoria en la entrega y recibo de turno, verificando su cumplimiento y haciendo las anotaciones pertinentes en los casos de hallazgos.                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Lista de chequeo entrega y recibo de turno médico y personal de enfermería GC-S6-F26</b><br><b>/</b><br><b>Informe de auditoria</b>                | <b>Jefes de zona,</b><br><b>/</b><br><b>Audidores de calidad,</b><br><b>/</b><br><b>Área técnico científica</b> |

| <br><b>ESE</b><br>CARMEN EMILIA OSPINA<br><small>Salud, bienestar y dignidad</small> | FORMATO                                                      |  | CODIGO        | SH-S1-P3   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--|---------------|------------|
|                                                                                                                                                                       | <b>ENTREGA Y RECIBO DE TURNO DE MEDICOS<br/>Y ENFERMERIA</b> |  | VERSIÓN       | 4          |
|                                                                                                                                                                       |                                                              |  | VIGENCIA      | 06/09/2021 |
|                                                                                                                                                                       |                                                              |  | PAGINA 4 DE 5 |            |

|    |   |                                                                                                                                                                                                                                                       |                             |                     |
|----|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------|
| 12 | V | Hacer periódicamente la verificación del cumplimiento del procedimiento establecido en cada servicio de la institución aplicando la lista de chequeo informando las fallas identificadas de acuerdo al procedimiento y requiere Plan de mejoramiento. | <b>Informe de auditoria</b> | <b>Jefe de Zona</b> |
| 13 | A | Realiza el plan de mejoramiento con base en los hallazgos identificados y reportados por el auditor de calidad y lo comunica al personal.                                                                                                             | <b>Plan de Mejoramiento</b> | <b>Jefe de Zona</b> |
| 14 | A | Realiza el seguimiento y monitoreo permanente del plan de mejoramiento respectivo y comunica los resultados del mismo a la oficina de calidad                                                                                                         | <b>Plan de Mejoramiento</b> | <b>Jefe de Zona</b> |

#### CONSIDERACIONES ESPECIALES

Para la entrega y recibo de turno, la institución cuenta en el mapa de proceso con el PROTOCOLO ENTREGA Y RECIBO DE TURNO en la siguiente ubicación: (SH-S1-D13).

Se informa que el médico y de enfermería que sale de turno no puede abandonar el servicio sin haber hecho entrega de turno, al personal que recibe.

Este proceso debe ser liderado por el jefe de enfermería y debe exigir el acompañamiento del médico de turno, es una tarea habitual y debe realizarse de manera de ronda presencialmente frente al paciente y no desde la estación de enfermería de los pacientes, por lo que al personal asistencial, debe tener compromiso y responsabilidad frente a la utilización de los formatos institucionales, registros clínicos y cumplimiento de la entrega de turno.

|                                                                                                                                                                       |                                                              |  |                      |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--|----------------------|-------------------|
| <br><b>ESE</b><br>CARMEN EMILIA OSPINA<br><small>Salud, bienestar y dignidad</small> | <b>FORMATO</b>                                               |  | <b>CODIGO</b>        | <b>SH-S1-P3</b>   |
|                                                                                                                                                                       | <b>ENTREGA Y RECIBO DE TURNO DE MEDICOS<br/>Y ENFERMERIA</b> |  | <b>VERSIÓN</b>       | <b>4</b>          |
|                                                                                                                                                                       |                                                              |  | <b>VIGENCIA</b>      | <b>06/09/2021</b> |
|                                                                                                                                                                       |                                                              |  | <b>PAGINA 5 DE 5</b> |                   |

| <b>CONTROL DE CAMBIOS</b>                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Versión</b>                                                                                                                                                       | <b>Descripción el Cambio</b>                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Fecha de aprobación</b>                                                   |
| 4                                                                                                                                                                    | Modificación del documento: se modifica el documento realizando una actualización de la vigencia, además se incluyen los formatos utilizados para la entrega de turno. Y con esto obtener una mejora continua en el subproceso de "Hospitalización de baja complejidad" | 06/09/2021                                                                   |
| Nombre: Anyi Daniela Montealegre Ramirez<br>Contratista área Técnico-Científica<br><br>Nombre: Juan Felipe Cabrera Peña.<br>Contratista área Garantía de la Calidad. | Nombre: Irma Susana Bermúdez Acosta.<br>Contratista área Garantía de la Calidad.                                                                                                                                                                                        | Nombre: Ingry Alexandra Suarez Castro<br>Contratista área Técnico-Científica |
| <b>Elaboró</b>                                                                                                                                                       | <b>Revisó</b>                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Aprobó</b>                                                                |