

## SISTEMA DE ENTREGA DE TURNOS EN LAS UNIDADES CLÍNICAS DE HRR

<p><b>Elaborado por:</b> EU. Ana Pavez Quinteros Ing. Marco Cerón Camilo Departamento Calidad e IAAS HRR</p> <p>EU. Carmen Gloria Díaz Jefe (S) Depto. Calidad e IAAS HRR.</p>	<p><b>Revisado por:</b> Dr. Carlos Ureta Vidal Subdirector Médico HRR. Dra. Heidy Leiva Jefe CR Pediátrico Dr. Rodrigo Moreno Jefe CR Materno-Neonatal Dr. Sergio Zamorano Jefe Emergencias Adulto Dr. Leopoldo Manríquez Jefe Medicina Dr. Edgardo Corral Jefe Gineco-Obstetricia Dra. Norma Contreras Jefe UPC Adulto Dra. Magdalena Moreno Pavez Subdirectora Enfermería. MT. Patricia Parraguez Rojas Subdirectora Matronería.</p>	<p><b>Aprobado por:</b> Dra. Sonia Correa Fuentes. Director Hospital Regional Rancagua.</p>
<p>Fecha: 10 Junio 2014</p> <p>Firmas</p>	<p>Fecha: 10 Junio 2014</p> <p>Firmas</p>	<p>Fecha: 11 Junio 2014</p> <p>Firma</p>

## 1. OBJETIVO

Establecer un sistema de entrega de turno que garantice continuidad de la atención en aspectos relevantes para la seguridad de los pacientes.

- Estandarizar el proceso de entrega y recepción de turno que contemple datos mínimos a informar y registrar por cada estamento (Enfermeros, Matrones y Médicos).
- Informar oportunamente situaciones clínicas, administrativas y de RRHH que se presentan durante la jornada de turno.

## 2. ALCANCE

Aplica a Médicos, Enfermeros y Matrones que atienden pacientes en HRR en al menos las áreas de: UPC adulto, UPC Neonatología, UPC Pediatría, Medicina, Pediatría, Neonatología, Gineco-Obstetricia y Emergencias (adulto, pediátrico, gineco-obstétrica)

## 3. DEFINICIONES

**UPC ADULTO:** Unidad de Paciente Crítico, incluye a Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), Unidad de Cuidados Intermedios de Medicina (UCIM), Unidad de Cuidados Intermedios de Cirugía (UCIC) y Unidad de Cuidados Intermedios de Neurocirugía (UCINC).

**UPC NEONATOLOGIA:** Unidad de Paciente Crítico Neonatal, incluye Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN), Unidad de Cuidados Intermedios Neonatales.

**UPC PEDIATRIA:** Unidad de Paciente Crítico Pediátrico, incluye Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos (UCIP) Unidad de Cuidados Intermedios Pediátricos.

**PROFESIONAL EN TURNO:** Para efectos de este protocolo se consideran a médicos, enfermeros y matrones que tienen a cargo el manejo y cuidado de pacientes. Su jornada de trabajo finaliza con la entrega de los pacientes a los profesionales que ingresan. Habitualmente para enfermeros y matrones la jornada de turno es de 12 hrs. para los médicos de 24 hrs.

**ENTREGA DE TURNO:** La entrega de turno es un procedimiento inherente al trabajo clínico en las unidades de hospitalización y emergencia, mediante el cual se produce el relevo de los profesionales, y tiene lugar la transferencia, en forma clara, completa, organizada y veraz, de información relacionada con las funciones asistenciales y administrativas, incluyendo situación clínica, plan de cuidados, tratamientos y/o exámenes realizados a los pacientes y los que han

	<b>SISTEMA DE ENTREGA DE TURNOS EN LAS UNIDADES CLÍNICAS DE HRR</b>	<b>Código: SGC-PR-SET/AOC 2.2</b>
		<b>Fecha: 11 Junio 2014</b>
		<b>Versión: 0</b>
		<b>Vigencia: 11 Junio 2019</b>
		<b>Página: 2 de 11</b>

quedado pendientes, dejando además registro escrito de ello.

**REGISTRO DE ENTREGA DE TURNO:** Documento en el cual se evidencia el registro de datos clínicos y administrativos relacionados con la atención de los pacientes (libros foliados, hojas de entrega de turno, entre otros). Es posible encontrarlo en formato análogo o digital.

**DATOS MÍNIMOS CONTENIDOS EN EL REGISTRO DE ENTREGA DE TURNO:  
ENFERMERÍA Y MATRONERÍA.**

1. Nombre del encargado del turno entrante y saliente.
2. Fecha y periodo del turno (Ejemplo: Largo o noche).
3. Identificación de pacientes que tengan pendiente: procedimientos, exámenes, traslados, evaluaciones médicas entre otros.
4. Identificación de pacientes que requieran de un cuidado especial (por su condición de riesgo real o potencial)
5. Identificación de eventos adversos ocurridos durante el turno.
6. Ingresos, traslados a otros servicios dentro o fuera del Establecimiento, ocurridos durante la jornada laboral cuando corresponda.
7. Fallecimientos, si corresponde (identificación del paciente)
8. Nº de camas disponibles, si corresponde.
9. Situaciones de índoles administrativos y clínicos que ameriten se consideren relevantes por el profesional de turno para resguardar la seguridad y continuidad de la atención (recursos humanos, materiales, situaciones de coordinación, etc).

**DATOS MÍNIMOS CONTENIDOS EN EL REGISTRO DE ENTREGA DE TURNO:  
MÉDICO.**

1. Nombre del o los médicos a cargo del turno.
2. Fecha y periodo del turno (Ejemplo: Largo o noche).
3. Al menos el número de: Ingresos, egresos, interconsultas, controles, fallecidos y traslados pendientes. Cada uno de estos ítem, si corresponde según unidad.
4. Informar tareas relevantes pendientes como intervenciones quirúrgicas, procedimientos, exámenes, reevaluaciones de pacientes entre otros temas que se consideren importantes para la seguridad del paciente.
5. Eventos adversos ocurridos durante el turno.
6. **Aplica para Obstetricia:** Nº y tipo de partos, Recién Nacidos con APGAR bajo y su probable causa.

	<b>SISTEMA DE ENTREGA DE TURNOS EN LAS UNIDADES CLÍNICAS DE HRR</b>	<b>Código: SGC-PR-SET/AOC 2.2</b>
		<b>Fecha: 11 Junio 2014</b>
		<b>Versión: 0</b>
		<b>Vigencia: 11 Junio 2019</b>
		<b>Página: 3 de 11</b>

#### 4. RESPONSABLES.

- **Jefes de Servicio y Supervisores:** Supervisar cumplimiento del protocolo en el estamento y en la unidad que corresponda.
- **Profesional Jefe de Turno:** Según el estamento puede ser Médico, Enfermera(o) y/o Matrón(a) responsable de velar por el cumplimiento del protocolo durante su turno.
- **Profesional en Turno:** Realizar la entrega de turno según protocolo.

#### 5. DESARROLLO

La entrega de turnos tiene por objetivo alertar a los profesionales que ingresan a la jornada, sobre condiciones de los pacientes, que deben ser objeto de seguimiento para asegurar la continuidad y seguridad del proceso de atención y evitar desenlaces adversos.

##### 5.1 ENTREGA DE TURNOS DE MATRONES

- a) La entrega de turno se efectuará en forma individualizada, completa y oportunamente, frente a cada usuaria hospitalizada y RN si corresponde, entre las matronas que ingresen y terminen la jornada laboral.
- b) Se debe entregar a todos los pacientes hospitalizados en el servicio –o en observación en el caso de la Unidad de Emergencia- y mencionar a los que se han trasladado durante el turno (por descompensación, o para exámenes en otros hospitales de la red, entre otros). Indicar estado general, exámenes pendientes, controles por residente y procedimientos programados.
- c) Se deberá entregar cualquier novedad administrativa relevante durante el turno, tanto del servicio clínico como de los servicios de apoyo, en forma oral y escrita, registrar incidentes si corresponde.
- d) Además se entregará cualquier situación relevante ocurrida con los funcionarios, las usuarias y sus familiares durante la jornada laboral.

##### Registro de la entrega de turno

La constancia de la entrega de turno será el “**registro de entrega de turno**” dispuestos para ello en cada uno de los servicios, en los que se debe registrar los aspectos relevantes para la seguridad y continuidad de la atención, y cuyo llenado es responsabilidad de la matrona saliente. La matrona que

	<b>SISTEMA DE ENTREGA DE TURNOS EN LAS UNIDADES CLÍNICAS DE HRR</b>	<b>Código: SGC-PR-SET/AOC 2.2</b>
		<b>Fecha: 11 Junio 2014</b>
		<b>Versión: 0</b>
		<b>Vigencia: 11 Junio 2019</b>
		<b>Página: 4 de 11</b>

ingresa es responsable de tomar conocimiento de todos los aspectos allí registrados, aunque no le hayan sido manifestados verbalmente. No es una exigencia del procedimiento la firma.  
El registro deberá ser según "Datos mínimos contenidos en el registro de entrega de turno: matronería"

## 5.2 ENTREGA DE TURNOS DE ENFERMEROS

- a) La entrega de turno se hará en cada servicio, frente a cada paciente, en forma oral y con el registro de entrega de turno. La información confidencial se dará fuera de la sala, alejado de familiares o cualquier otro personal.
- b) Se debe entregar a todos los pacientes hospitalizados en el servicio –o en observación en el caso de la Unidad de Emergencia- y mencionar a los que se han trasladado durante el turno (por descompensación, o para exámenes en otros hospitales de la red, entre otros). Indicar estado general, exámenes pendientes, controles por residente y procedimientos programados.
- c) Se deberá entregar cualquier novedad administrativa relevante durante el turno, tanto de los servicios clínicos como de los servicios de apoyo, en forma oral y escrita, registrar incidente si corresponde.
- d) La enfermera saliente deberá entregar el stock de medicamentos controlados completo en caso de haber ocupado alguno durante su turno, deberá entregar la receta.

### Registro de la entrega de turno

Se dejará constancia de la entrega de turno en el "**registro de entrega de turno**" dispuestos para ello en cada uno de los servicios, consignando los aspectos que sean relevantes para la seguridad y continuidad de la atención. El llenado de los cuadernos de novedades o formularios ad-hoc es responsabilidad de la enfermera saliente. La enfermera que ingresa es responsable de tomar conocimiento de todos los aspectos registrados, aunque no le hayan sido manifestados verbalmente. No es una exigencia del procedimiento la firma de estos registros.

El registro deberá ser según "Datos mínimos contenidos en el registro de entrega de turno: Enfermería"

	<b>SISTEMA DE ENTREGA DE TURNOS EN LAS UNIDADES CLÍNICAS DE HRR</b>	<b>Código: SGC-PR-SET/AOC 2.2</b>
		<b>Fecha: 11 Junio 2014</b>
		<b>Versión: 0</b>
		<b>Vigencia: 11 Junio 2019</b>
		<b>Página: 5 de 11</b>

### 5.3 ENTREGA DE TURNOS MÉDICOS

#### 5.3.1 TURNOS MÉDICOS DE GINECOLOGÍA-OBSTETRICIA

##### a. Contenidos de la entrega

El médico de turno saliente entregará al médico de turno entrante en forma verbal las novedades con respecto a:

- Conocer e informarse de los pacientes críticos y los pacientes de pre-partos.
- Informar sobre conductas, exámenes o tratamientos pendientes de pacientes hospitalizados.
- Informar de situaciones especiales ocurridas con pacientes o familiares.

##### b. Registro de la entrega de turno

Se dejará constancia de la entrega de turno en el “**registro de entrega de turno**” dispuesto para ello en la residencia médica, registrando los aspectos que sean relevantes para la seguridad y continuidad de la atención, lo cual es responsabilidad del médico saliente. El médico que ingresa es responsable de tomar conocimiento de todos los aspectos allí registrados, aunque no le hayan sido manifestados verbalmente. No es una exigencia del procedimiento la firma de estos registros.

El registro deberá ser según “Datos mínimos contenidos en el registro de entrega de turno: médico”



	<b>SISTEMA DE ENTREGA DE TURNOS EN LAS UNIDADES CLÍNICAS DE HRR</b>	<b>Código: SGC-PR-SET/AOC 2.2</b>
		<b>Fecha: 11 Junio 2014</b>
		<b>Versión: 0</b>
		<b>Vigencia: 11 Junio 2019</b>
		<b>Página: 6 de 11</b>

### 5.3.2 TURNOS MÉDICOS DE UNIDAD DE EMERGENCIA

#### a. Contenidos de la entrega

La entrega de turno se efectuará de médico a médico según la especialidad en dependencias del servicio de emergencias (box, sala observación, reanimación etc.) según corresponda.

El médico de turno saliente entregará al médico de turno entrante en forma verbal las novedades con respecto a eventos especiales acaecidos en el turno:

- Pacientes hospitalizados pendientes
- Pacientes operados y pacientes pendientes por operar
- Pacientes que requieren control en las Unidades de hospitalización que haya quedado pendiente una conducta o un examen
- Pacientes en Sala de Observación
- Pacientes que hayan sido derivados a otra unidad hospitalaria o de la red
- Cualquier otro aspecto que sea relevante para la seguridad y continuidad de la atención.

Idealmente cada especialidad o sub especialidad entregará a su par los asuntos peculiares pendientes, **siendo obligatorio la entrega y registro por parte de LOS JEFES DE TURNO.**

Si por razón de fuerza mayor un jefe de turno y su equipo asume en ausencia del equipo saliente deberá dejarlo expresamente consignado en el libro de novedades.

#### b. Registro de la entrega de turno

El Jefe de Turno deberá consignar en el **“registro de entrega de turno”** dispuesto para ello en la residencia médica, los aspectos que sean relevantes para la seguridad y continuidad de la atención, lo cual es **responsabilidad del Jefe de turno saliente**. Si no existen eventos que deban ser notificados, se registrará “Sin novedades”.

Los médicos que ingresan son responsables de tomar conocimiento de todos los aspectos allí registrados que correspondan a su especialidad, aunque no les hayan sido manifestados verbalmente. No es una exigencia del procedimiento la firma de estos registros.

El registro deberá ser según “Datos mínimos contenidos en el registro de entrega de turno: médico”

	<b>SISTEMA DE ENTREGA DE TURNOS EN LAS UNIDADES CLÍNICAS DE HRR</b>	<b>Código: SGC-PR-SET/AOC 2.2</b>
		<b>Fecha: 11 Junio 2014</b>
		<b>Versión: 0</b>
		<b>Vigencia: 11 Junio 2019</b>
		<b>Página: 7 de 11</b>

### **5.3.3 TURNOS MÉDICOS DE UNIDAD DE PEDIATRÍA (incluye UPC Pediátrica)**

#### a. Contenidos de la entrega

La entrega de turno se efectuará en la Residencia Médica, de médico a médico, según la especialidad o, cuando así se requiera, en presencia del paciente.

El médico de turno saliente entregará al médico de turno entrante en forma verbal las novedades con respecto a:

- Conocer e informarse de los pacientes críticos.
- Informar sobre conductas, exámenes o tratamientos pendientes de pacientes hospitalizados.
- Informar de situaciones especiales ocurridas con pacientes o familiares.

#### b. Registro de la entrega de turno

El Jefe de Turno deberá consignar en el "**registro de entrega de turno**" dispuesto para ello en la residencia médica, los aspectos que sean relevantes para la seguridad y continuidad de la atención, lo cual es responsabilidad del médico saliente. Si no existen eventos que deban ser notificados, se registrará "Sin novedades".

Los médicos que ingresan son responsables de tomar conocimiento de todos los aspectos allí registrados que correspondan a su especialidad, aunque no les hayan sido manifestados verbalmente. Se debe consignar la firma de quienes entregan turno.

El registro deberá ser según "Datos mínimos contenidos en el registro de entrega de turno: médico"



	<b>SISTEMA DE ENTREGA DE TURNOS EN LAS UNIDADES CLÍNICAS DE HRR</b>	<b>Código: SGC-PR-SET/AOC 2.2</b>
		<b>Fecha: 11 Junio 2014</b>
		<b>Versión: 0</b>
		<b>Vigencia: 11 Junio 2019</b>
		<b>Página: 8 de 11</b>

### 5.3.4 TURNOS MÉDICOS DE UNIDAD DE NEONATOLOGIA (incluye UPC Neonatología)

a. Contenidos de la entrega

La entrega de turno se efectuará en la Residencia Médica, de médico a médico, según la especialidad o, cuando así se requiera, en presencia del paciente.

El turno saliente no podrá retirarse mientras no ocurra la recepción del turno entrante. La demora del relevo será consignada por el Jefe de Turno, anotando claramente el tiempo de retraso de éste, el cual se asumirá como horario no cumplido, que deberá ser devuelto al médico que lo esperó.

b. Registro de la entrega de turno

El Jefe de Turno deberá consignar en el **“registro de entrega de turno”** la constitución de su turno médico. En el mismo deberá registrarse aquellos eventos especiales acaecidos en el turno: pacientes ingresados, pacientes que requieren control, pacientes egresados en el turno, fallecidos o que hayan sido derivados a otra Unidad hospitalaria, pacientes en extrasistema por rescatar y cualquier otro aspecto que sea relevante para la seguridad y continuidad de la atención. Si no existen eventos que deban ser notificados, se registrará **“Sin novedades”**.

Los médicos que ingresan son responsables de tomar conocimiento de todos los aspectos allí registrados que correspondan a su especialidad, aunque no les hayan sido manifestados verbalmente.

El registro deberá ser según **“Datos mínimos contenidos en el registro de entrega de turno: médico”**

	<b>SISTEMA DE ENTREGA DE TURNOS EN LAS UNIDADES CLÍNICAS DE HRR</b>	<b>Código: SGC-PR-SET/AOC 2.2</b>
		<b>Fecha: 11 Junio 2014</b>
		<b>Versión: 0</b>
		<b>Vigencia: 11 Junio 2019</b>
		<b>Página: 9 de 11</b>

### 5.3.5 TURNOS MÉDICOS DE UNIDAD DE MEDICINA

#### a. Contenidos de la entrega

La entrega de turno se efectuará en día hábil en presencia del Jefe de Servicio, de médico a médico. Sábados, domingos y festivos en residencia medica de médico a médico.

El turno saliente no podrá retirarse mientras no ocurra la recepción del turno entrante.

#### b. Registro de la entrega de turno

El Jefe de Turno deberá consignar en el "**registro de entrega de turno**", la constitución de su turno. En el mismo deberá registrarse aquellos eventos especiales acaecidos en el turno: ingresos, pacientes que requieren control, pacientes que hayan sido derivados a otra Unidad hospitalaria, y cualquier otro aspecto que sea relevante para la seguridad y continuidad de la atención. Si no existen eventos que deban ser notificados, se registrará "Sin novedades".

Los médicos que ingresan son responsables de tomar conocimiento de todos los aspectos allí registrados, aunque no les hayan sido manifestados verbalmente.

El registro deberá ser según "Datos mínimos contenidos en el registro de entrega de turno: médico"

	<b>SISTEMA DE ENTREGA DE TURNOS EN LAS UNIDADES CLÍNICAS DE HRR</b>	<b>Código: SGC-PR-SET/AOC 2.2</b>
		<b>Fecha: 11 Junio 2014</b>
		<b>Versión: 0</b>
		<b>Vigencia: 11 Junio 2019</b>
		<b>Página: 10 de 11</b>

### 5.3.6 TURNOS MÉDICOS DE UPC ADULTO

#### a. Contenidos de la entrega

La entrega de turno se efectuará en la Subunidad respectiva (UCI, UCIM, UCIC, UCINC), de médico a médico, en presencia del paciente.

El turno saliente no podrá retirarse mientras no ocurra la recepción del turno entrante.

#### b. Registro de la entrega de turno

El Jefe de Turno deberá consignar en el "en libro de Novedades u Hoja de entrega de turno que se maneja en archivador para ese propósito". En el mismo deberá registrarse aquellos eventos especiales acaecidos en el turno: pacientes hospitalizados, pacientes que requieren control, pacientes que hayan sido derivados a otra Unidad hospitalaria, y cualquier otro aspecto que sea relevante para la seguridad y continuidad de la atención. Si no existen eventos que deban ser notificados, se registrará "Sin novedades".

Los médicos que ingresan son responsables de tomar conocimiento de todos los aspectos allí registrados que correspondan a su especialidad, aunque no les hayan sido manifestados verbalmente.

El registro deberá ser según "Datos mínimos contenidos en el registro de entrega de turno: médico"

	<b>SISTEMA DE ENTREGA DE TURNOS EN LAS UNIDADES CLÍNICAS DE HRR</b>	<b>Código: SGC-PR-SET/AOC 2.2</b>
		<b>Fecha: 11 Junio 2014</b>
		<b>Versión: 0</b>
		<b>Vigencia: 11 Junio 2019</b>
		<b>Página: 11 de 11</b>

## 6. REGISTROS

Identificación	Almacenamiento	Protección	Recuperación	Retención	Disposición
Libro entrega de turno.  Formulario de entrega de turno	Estación de enfermería. Sala de estar Médico de la unidad.	Unidades clínicas correspondientes y en secretaria de los servicios.	Por fecha a solicitud de jefaturas y subdirecciones.	5 años	Después de cumplido 5 años se elimina.

## 7. INDICADOR

N/A

## 8. REFERENCIAS.

Manual de Acreditación Atención Cerrada.

Protocolo de entrega de turno de enfermería Hospital Regional Rancagua, Versión 0 del 7 diciembre -2011.

Normativa interna N° 1, de la Unidad de Urgencia adulto, vigente desde marzo 09 del 2011.

Protocolo entrega de turno Médicos residentes Hospital Regional Rancagua, Versión 0 del 4 noviembre-2011.

## 9. REVISION Y CONTROL DE CAMBIOS.

Fecha	Tipo	Aprobación
11 Junio 2014	Se libera para su uso	Director HRR

## 10 ANEXOS.

No aplica.