

**PROCESO:** ATENCIÓN DE URGENCIAS(URG)

**PROCEDIMIENTO:** Entrega y Recibo de Turno

**OBJETIVO GENERAL:** Establecer los parámetros para realizar la entrega y recibo de turno médico y de enfermería en el servicio de urgencia con el propósito de transmitir la información relacionada con la evolución y estado de cada uno de los pacientes en una forma clara y oportuna, que redunde en la pronta recuperación del paciente y en el buen funcionamiento del servicio.

## DEFINICIONES O REFERENCIAS:

- **Accesibilidad:** Posibilidad que tiene el Usuario para utilizar los servicios de salud.
- **Continuidad:** Garantía que los usuarios reciben las intervenciones requeridas mediante la secuencia lógica y racional de actividades basadas en el conocimiento científico y sin interrupciones innecesarias.
- **Empresa Promotora de Servicios de Salud - EPS:** Entidades responsables de la afiliación y registro de los afiliados al sistema de la regularidad social en Colombia. Se encargan también del recaudo de las cotizaciones y su función básica es organizar y garantizar la prestación del plan obligatorio de salud.
- **Empresa Promotora de Servicio de Salud Subsidiado EPS-S: (antes ARS)** Son las entidades responsables de la afiliación y prestación del Plan obligatorio de salud del Régimen Subsidiado a los beneficiarios de este.
- **Entidades Responsables Pagos – ERP:** Se consideran como tales las direcciones departamentales, distritales y municipales de salud, las entidades promotoras de salud de los regímenes contributivo y subsidiado, las entidades adaptadas y las administradoras de riesgos profesionales.
- **Guía de manejo:** Procedimiento a seguir durante una atención o procedimiento
- **Historia Clínica:** Relación ordenada de los antecedentes clínicos de un paciente y de otros datos obtenidos mediante interrogatorio, observación y otros exámenes complementarios con el fin de conseguir un diagnóstico correcto y determinar un tratamiento de la enfermedad que padece.
- **Notas de evolución:** se realizan cuando el médico pasa visita diariamente para revisar los cambios generales en el estado clínico del paciente así como su respuesta a la terapéutica.
- **Observación:** Periodo de evaluación y seguimiento clínico en el servicio de urgencias por un lapso hasta de 6 horas donde se definen las conductas médicas.
- **Oportunidad:** Posibilidad que tiene el Usuario de obtener los servicios que requiere sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.
- **Pertinencia:** Garantía que los usuarios reciban los servicios que requieren.
- **Plan de Beneficios en Salud - PBS:** es el conjunto de servicios para la atención en salud que todo afiliado al Sistema General de Seguridad Social en Salud tiene derecho.
- **Protocolo:** Documento escrito que estipula el manejo estandarizado de las patologías más comunes en consulta externa y otros servicios.
- **Referencia:** Proceso de solicitud de atención en un nivel de complejidad superior.

**Salud Integral para Todos**

**Nit 890907297-3**

Carrera 18 N° 16 - 05 Concordia, Antioquia.

Teléfono 844 61 61 - 844 77 23 - 844 77 22 Fax 844 66 06

hospitalconcordia@gmail.com

## DEFINICIONES O REFERENCIAS:

- **Satisfacción del Usuario:** Nivel del estado de ánimo del Usuario-Paciente y su familia al comparar la atención en salud con sus expectativas
- **Seguridad:** Conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodología que minimizan el riesgo de sufrir eventos adversos durante la atención.
- **Triage:** Sistema de Selección y Clasificación de pacientes, basado en sus necesidades terapéuticas y los recursos disponibles que consiste en una valoración clínica breve para determinar la prioridad en que un paciente debe ser atendido
- **Urgencia:** es una situación abrupta y repentina que afecta la salud y que pone en riesgo la vida del paciente.
- **Usuario:** Persona que requiere alguna atención en salud.

## RESPONSABLE (S) DEL PROCEDIMIENTO:

- Subgerencia de Atención al Usuario,
- Líder Proceso.

## CONDICIONES:

- Equipos de salud saliente y entrante al servicio, dispuestos para la transmisión de la información que permita la atención con continuidad y seguridad en los servicios de urgencias y hospitalización.

## MATERIALES NECESARIOS:

1. Equipo de cómputo con conexión a red local e Internet
2. Software asistencial
3. Insumos de oficina
4. Formatos aplicables al procedimiento
5. Libro de registro de recibo y entrega de turno

## PASOS ESTABLECIDOS EN EL PROCEDIMIENTO BAJO EL CICLO PHVA

CICLO	ACTIVIDADES	TAREAS	REGISTROS
P	1. Saludo	1.1. Los profesionales responsables de la atención del usuario deberán tener presente lo definido en el manual de procesos y procedimientos y lo establecido en las políticas de definidas en el presente procedimiento.	✓ Historia Clínica
		1.2. Salude cordialmente al equipo de salud que recibe el turno.	
		1.3. Explique al equipo entrante las novedades del servicio, en general (Número de pacientes, cambios en los recursos disponibles)	
H	2. Información sobre el paciente	2.1. Diríjase a la camilla del paciente salude y preséntele el paciente al médico entrante y la enfermera de turno  Realice un breve, pero detallado resumen, de cada paciente por el Médico y/o Enfermería incluyendo:  ❖ Nombre del paciente ❖ Edad ❖ Tipo de afiliación al Sistema de Gestión de la seguridad y Salud - SGSS ❖ Horas/días de estancia intrahospitalaria. ❖ Diagnóstico y estado al ingreso del paciente (signos vitales, etc.).	✓ Historia Clínica. ✓ Registro de TRIAGE

**Salud Integral para Todos**

**Nit 890907297-3**

Carrera 18 N° 16 - 05 Concordia, Antioquia.

Teléfono 844 61 61 - 844 77 23 - 844 77 22 Fax 844 66 06

hospitalconcordia@gmail.com

CICLO	ACTIVIDADES	TAREAS	REGISTROS
H	2. Información sobre el paciente	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Diagnóstico actual</li> <li>❖ Paraclínicos de importancia</li> <li>❖ Tratamiento actual (especificar dosis de antibiótico en mg/kg/día en los niños)</li> <li>❖ Respuesta al tratamiento</li> <li>❖ Condición de salud actual</li> <li>❖ Gestión del proceso de remisión</li> <li>❖ Pendientes</li> <li>❖ Opinión</li> </ul> <p>En caso de presentarse alguna información confidencial o de reserva del paciente que haga parte de la entrega de turno, se presentará en el puesto de enfermería teniendo cuidado de presentarla sólo al personal responsable de la entrega de turno.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Historia Clínica</li> <li>✓ Registro de TRIAGE</li> </ul>
		2.2. Informe de procedimientos pendientes a realizar a los pacientes.	✓ Historia Clínica
V	3. Nota de evolución	3.1. Realice nota en la historia clínica de acuerdo a cambios, hallazgos, órdenes, decisiones surgidas durante la entrega de turno.	✓ Historia Clínica
A	4. Información de novedades del servicio	4.1. Proceda a informar a su superior en caso de encontrarse inconsistencias administrativas, de no ser así despídase cordialmente y	
		4.2. Comience el turno	✓ Historia Clínica

**CONTROL DE ACTIVIDADES, PRODUCTOS E INSUMOS**

Puntos de Control	Que se Controla	Como se Controla	Quien lo Controla
Información sobre el paciente	Mediante la aplicación del protocolo y/o procedimiento	Revisando los documentos que se elaboraron y con la aplicación de las instrucciones recibidas.	Médicos y enfermeras
Historia Clínica	Diligenciamiento completo, variables de enfoque diferencial	Lista de chequeo	Auditor Subgerente Atención al Usuario

**REGISTROS Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN**

Código del Documento	Nombre del Documento	Responsable de los Documentos	Lugar de Almacenamiento (Protección)	Recuperación del Documento	Tiempo de Retención
2330 - 32	Historia Clínica	Personal Archivo Clínico Personal Asistencial	Archivo de Gestión del área de urgencias y de Hospitalización	En las carpeta de las series documentales y en medio magnético programas de XENCO	Según las TRD 20 años
2330 - 32	Registro de TRIAGE				

**Salud Integral para Todos**

**Nit 890907297-3**

Carrera 18 N° 16 - 05 Concordia, Antioquia.  
Teléfono 844 61 61 - 844 77 23 - 844 77 22 Fax 844 66 06  
hospitalconcordia@gmail.com

--

**CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS**

Versión	Fecha	Descripción Cambios
1.0 - 2021	24/03/2021	Creación de Documento

**PRODUCTO O RESULTADOS ESPERADOS:**

- Continuidad del proceso médico
- Resolución de la afección del paciente o definición pronta de la conducta a seguir con este.
- Pacientes atendidos con humanización, satisfechos con la atención.
- Recursos optimizados.

<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b> 2000 - 32	<b>VERSIÓN:</b> 1.0 - 2021	<b>PREPARADO POR:</b> Grupo Calidad – Control Interno
<b>FECHA:</b> 24 de Marzo de 2021	<b>APROBADO POR:</b> Gerente Empresa Social del Estado.	

