



## Asesoría Jurídica

Mat.: Aprueba "Protocolo entrega de turno médico/odontólogo Hospital de Urgencia Asistencia Pública"  
Resolución Exenta N° 00212912-10-23

Santiago.

VISTOS, Lo dispuesto en:

1. El Decreto con Fuerza de Ley N° 1 de 2005, del Ministerio de Salud, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N° 2763 de 1979 y de las leyes N° 18.469 y N° 18.933;
2. El Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
3. El Decreto con Fuerza de Ley N° 29, de 2006, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.
4. Los Decretos Supremos N° 140 y N° 38, de 2004 y 2005, respectivamente, ambos del Ministerio de Salud, sobre Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor Complejidad y de los Establecimientos de Autogestión en Red.
5. La resolución N° 7 de 2019 y N° 16 de 2020 de la Contraloría General de la República.
6. La Resolución Exenta RA 116675/419/2023, de 21 de agosto de 2023, del Servicio de Salud Metropolitano Central, que nombra en calidad de titular el cargo de Director del Hospital de Urgencia Asistencia Pública; y

### CONSIDERANDO

- a) Que, la entrega de turno entre los distintos profesionales permite garantizar la continuidad de la atención y la calidad de los cuidados con énfasis en la seguridad de los pacientes, sin embargo, es un momento vulnerable y complejo, susceptible de errores que incidirán en los resultados clínicos, por tanto, no está demás insistir en que sea una instancia formal y en que es necesario estandarizarla para que sea una actividad efectiva de mejora asistencial e incluso docente.
- b) Que, la entrega de turno permite otorgar de manera sucinta, información relevante, priorizar las acciones pendientes, detectar situaciones de riesgo y evitar eventos adversos al establecer el plan de diagnóstico y tratamiento de los pacientes.
- c) Que, en el HUAP la entrega de turno Médico / odontólogo, se realizará entre los profesionales entrantes y salientes a turno, cada 12 o 24 horas, según establezca cada servicio o unidad. Se realizará en los servicios de Urgencia, Unidad de Paciente Crítico General y Quemados y Unidad de Cuidados Medios. Se dejará constancia, en papel o digital, cada vez que la entrega de turno se realice.
- d) Que, en este Protocolo se establece como objetivo específico:

- i. Proporcionar atención continua y de calidad de los cuidados con énfasis en la seguridad de los pacientes.
- ii. Estandarizar la entrega de turno en los distintos servicios clínicos.
- iii. Mantener registro escrito o digital de información transmitida en cada entrega de turno.

e) Que, de conformidad con lo anterior, en el ejercicio de lo dispuesto en el artículo 23 letra c) del Decreto Supremo N°38. De 2005, del Ministerio de Salud, que contiene el Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor Complejidad y de los Establecimientos de Autogestión en Red, según el cual le corresponde al Director organizar internamente el Establecimiento Autogestionado y asignar las tareas correspondientes, con el fin de atender las necesidades públicas o colectivas de una manera regular, continua y permanente, como lo ordenan los artículos 3º y 28 de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, y con la finalidad de establecer la *cuarta versión* de el “*Protocolo entrega de turno médico/odontológico Hospital de Urgencia Asistencia Pública*”, dicto la siguiente:

## RESOLUCIÓN

**I. APRUÉBANSE** la *cuarta versión* de “*Protocolo entrega de turno médico/odontológico Hospital de Urgencia Asistencia Pública*” que es del siguiente tenor:

PROTOCOLO ENTREGA DE TURNO MÉDICO/ ODONTÓLOGO HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA				
CÓDIGO AOC 2.2	VERSIÓN 04	FECHA 08/2023	VIGENCIA 5 años	Nº PÁGINAS 6



### PROTOCOLO ENTREGA DE TURNO MÉDICO/ ODONTÓLOGO

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobada Por:
 <p>Sandra Whittle V. Médico Odontólogo Médico Jefe UCI</p> <p>Ulises González G. Médico Jefe UCI</p> <p>Daniel Rodríguez G. Médico Jefe UCI</p> <p>Roberto González Odontólogo Jefe UCI de Dental</p> <p>Valentín López R. Médico Jefe UCM</p> <p>Tel. 08. Mayo 2023</p>	 <p>Jorge Ibáñez P. Subdirector de Gestión Clínica</p> <p>Pabla Campos T. Médica Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente</p> <p>Encargada Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente</p> <p>Karla Alvarado S. Médica Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente</p> <p>Fechas: Agosto 2023</p>	 <p>Patricio Barria A. Director</p> <p>Fechas: Agosto 2023</p>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: AOC 2.2
	DIRECCIÓN	Versión: 04
	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CLÍNICA	Fecha: 08/2023 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE ENTREGA DE TURNO MÉDICO/ ODONTÓLOGO	Página 2 de 6

## ÍNDICE

I. Introducción	3
II. Objetivos	3
III. Alcance	4
IV. Definiciones	4
V. Responsables de la ejecución	5
VI. Desarrollo del proceso	5
1. Aspectos generales	5
2. Consideraciones específicas por servicios clínicos	5
3. Con respecto al registro	5
VII. Distribución	6
VIII. Referencias Bibliográficas	6



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: AOC 2.2
	DIRECCIÓN	Versión: 04
	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CLÍNICA	Fecha: 08/2023 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE ENTREGA DE TURNO MÉDICO/ ODONTÓLOGO	Página 3 de 6

## I. INTRODUCCIÓN:

La entrega de turno entre los distintos profesionales permite garantizar la continuidad de la atención y la calidad de los cuidados con énfasis en la seguridad de los pacientes, sin embargo, es un momento vulnerable y complejo, susceptible de errores que incidirán en los resultados clínicos, por tanto, no está demás insistir en que sea una instancia formal y en que es necesario estandarizarla para que sea una actividad efectiva de mejora asistencial e incluso docente.

La entrega de turno permite otorgar de una manera sucinta, información relevante, priorizar las acciones pendientes, detectar situaciones de riesgo y evitar eventos adversos al establecer el plan de diagnóstico y tratamiento de los pacientes.

En el HUAP la entrega de turno Médico / Odontólogo, se realizará entre los profesionales entrantes y salientes a turno, cada 12 o 24 horas, según establezca cada servicio o unidad. Se realizará en los servicios de Urgencia, Unidad de Paciente Crítico General y Quemados y Unidad de Cuidados Medios. Se dejará constancia, en papel o digital, cada vez que la entrega de turno se realice.

## II. OBJETIVOS:

### General:

Proporcionar atención continua y de calidad de los cuidados con énfasis en la seguridad de los pacientes.

### Específicos:

- Estandarizar la entrega de turno en los distintos servicios clínicos.



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: AOC 2.2
	DIRECCIÓN	Versión: 04
	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CLÍNICA	Fecha: 08/2023 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE ENTREGA DE TURNO MÉDICO/ ODONTÓLOGO	Página 4 de 6

- Mantener registro escrito o digital de la información transmitida en cada entrega de turno de turno.

### III. ALCANCE

Médicos y Odontólogos de turno del HUAP, Jefes de Servicio, Subdirección de Gestión Clínica.

### IV. DEFINICIONES:

- **Entrega de turno:** momento del turno, al inicio y al final de este, donde se transfiere información relevante con respecto a lo asistencial y a lo administrativo ocurrido en horas previas.
- **Libro/ Archivo de entrega de turno:** registro escrito o digital con datos clínicos y administrativos informados durante la entrega de turno de cada servicio.

### V. RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN:

- **Médico/Odontólogo de turno:** dar cumplimiento a la entrega de turno cada vez que corresponda
- **Jefe de Servicio:** Supervisar el cumplimiento del protocolo de entrega de turno y del uso correcto del registro de entrega de turno.
- **Subdirector de Gestión Clínica:** Consensuar el protocolo entre los involucrados y difundirlo.



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: AOC 2.2
	DIRECCIÓN	Versión: 04
	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CLÍNICA	Fecha: 08/2023 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE ENTREGA DE TURNO MÉDICO/ ODONTÓLOGO	Página 5 de 6

## VI. DESARROLLO DEL PROCESO:

### 1. Aspectos generales:

- Los turnos son de relevo, por lo que el personal saliente debe esperar ser relevado por quien corresponda o por quien la jefatura designe.
- Una vez que el equipo recibe turno conforme, asume la responsabilidad de la continuidad de la atención y del cuidado de los pacientes que transiten y aquellos permanezcan en el servicio clínico.
- La Unidad de Calidad en conjunto con el servicio clínico deben establecer la información básica que se debe considerar y registrar en cada entrega de turno de los diferentes servicios clínicos.

### 2. Consideraciones específicas por servicios clínicos:

- Debe ser realizado en el horario establecido y con la frecuencia establecida.
- En los anexos encontraremos el formato de entrega de turno correspondiente a cada servicio, así como los contenidos mínimos a registrar.

### 3. Con respecto al registro.

- Es obligación del médico/odontólogo saliente registrar la información relevante en el libro/archivo de entrega de turno.
- Si el registro es manual debe tener: letra legible y uso de abreviaturas sólo universales.

**Los contenidos mínimos a informar y registrar en la entrega de turno del Estamento médico en las Unidades de Paciente Crítico y Unidades de Cuidados Medios son:**

- Médico Responsable turno saliente.
- Identificación del paciente con Nombre y apellido.
- Diagnóstico.
- Registro de estado actual.
- Registro de pendientes.



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: AOC 2.2
	DIRECCIÓN	Versión: 04
	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CLÍNICA	Fecha: 08/2023 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE ENTREGA DE TURNO MÉDICO/ ODONTÓLOGO	Página 6 de 6

- **Los contenidos mínimos a informar y registrar en la entrega de turno del Estamento médico en la Unidad de Emergencia Hospitalaria son:**

- Nombre del Paciente.
- Estado del Paciente.
- Ubicación del Paciente.
- Médico Responsable turno saliente.
- Médico Responsable turno entrante.

- **Los contenidos mínimos a informar y registrar en la entrega de turno del Estamento Odontológico en la Unidad de Dental son:**

- Nombre y apellidos del paciente.
- Pacientes hospitalizados.
- Pacientes atendidos en box.
- Odontólogo Responsable turno saliente.
- Odontólogo Responsable turno entrante.

## VII. DISTRIBUCIÓN:

- Dirección
- Subdirección de Gestión Clínica
- Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.

## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Protocolo entrega turno médico/odontólogo HUAP, versión 3 de Diciembre 2012.
- Investigación en Educación Médica, Vol 4, Issue 14 de april-june 2015, page e24.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2007505715300752>
- Pauta de cotejo del Manual del estándar general de acreditación para prestadores institucionales, Atención cerrada. Superintendencia de Salud. Ámbito acceso, oportunidad y continuidad de la atención (AOC), pág. 48.



**II.** TÉNGASE PRESENTE la vigencia de este Protocolo a contar de la fecha de la total tramitación de la presente Resolución.

**III.** ESTABLÉCESE que el señalado “*Protocolo entrega de turno médico/odontológico Hospital de Urgencia Asistencia Pública*”, debe ser el que se tenga en consideración a contar de la fecha de su entrada en vigencia.

**IV.** DÉJESE SIN EFECTO toda normativa interna que diga relación con la materia de este Protocolo.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**



\* DR. PATRICIO BARRIA AILEF  
DIRECTOR  
HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA



Distribución:

1. Dirección.
2. Subdirección de Gestión Clínica.
3. Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.
4. Asesoría Jurídica.

Transcrito Fielmente  
Ministro de Fe

Forbionell