

	CUSTODIA DE PERTENENCIAS Y OBJETOS EXTRAVIADOS	CODIGO: PR-OR-005
		VERSIÓN : 05
	Proceso: Mantenimiento e Infraestructura Subproceso: Orientadores	Fecha Elaboración: Julio / 2013 Fecha de Actualización: Septiembre/2024

Página 1 de 6

1. OBJETIVO

Establecer y estandarizar el procedimiento a efectuar para la custodia de pertenencia y objetos perdidos que tengan lugar durante la prestación de los servicios de salud en Clínica Barraquer-OFTALMOS S.A.

2. ALCANCE

Dirigido al personal de orientación y demás áreas que puedan intervenir como: Atención al Usuario, Enfermería y entre otros, claves y participantes activos para asegurar el circuito de custodia de las pertenencias de los pacientes y prevenir situaciones de riesgo por el extravió, pérdida, sustracción o robo de las mismas.

3. RESPONSABLES

- ✓ Jefe Infraestructura
- ✓ Orientadores de Servicio
- ✓ Atención al Usuario
- ✓ Enfermería
- ✓ Auxiliares de Aseo

4. MATERIALES

✓ **Recurso Humano:**

- Personal adicional que participa indirectamente en el proceso: Personal de Atención al Usuario, enfermería, entre otros.
- Orientadores de Servicio

✓ **Recurso físico:**

- **Infraestructura:** Escritorio, silla, papeleras (verde y gris), archivador, **caja de seguridad**
- **Equipos:** Computador, impresora, teléfonos,
- **Papelería:** Formatos de documentación necesarios para el proceso- papel.
- **Sistemáticos:** SIBA-Historia Clínica

5. REQUISITOS LEGALES

- ✓ Resolución 2003 de 2014.
- ✓ Buenas prácticas para la seguridad del paciente en la atención en salud versión 2.0

6. DEFINICIONES

- ✓ **Pertenencia:** El termino suele utilizarse para nombrar a la cosa que es propiedad de una persona determinada (es decir, que tiene dueño).
- ✓ **Custodia:** Se trata de la acción y efecto de custodiar (guardar con cuidado y vigilancia) en este casi objetos personales y/o extraviados.

	CUSTODIA DE PERTENENCIAS Y OBJETOS EXTRAVIADOS	CODIGO: PR-OR-005
		VERSIÓN : 05
	Proceso: Mantenimiento e Infraestructura Subproceso: Orientadores	Fecha Elaboración: Julio / 2013 Fecha de Actualización: Septiembre/2024
		Página 2 de 6

- ✓ **Extravió:** Perder una cosa u objeto.
- ✓ **Valores menores:** Se considera valor menor aquellas cantidades en efectivo que no sobrepasan la cantidad de \$1.000.000 de pesos o \$500, USD incluye alhajas discretas, anillo (s), aretes, cadenas, collares. Etc.
- ✓ **Valores mayores:** Lotes de alhajas, dinero en efectivo mayor a \$1.000.000 de pesos o \$500, USD y otros documentos que expresen propiedades (chequeras, tarjetas de crédito, equipos electrónicos como Ipod, Ipad, celulares de alta gama, Tablets, computadores portátiles, entre otros)
- ✓ **Atención al Usuario:** Área dispuesta como canal de comunicación o interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto y/o servicios
- ✓ **Clientes/Usuarios:** Son aquellas personas que recibe o utilizan los servicios o productos que se generan bajo la responsabilidad de la Institución.
- ✓ **Puntos de atención/Información:** Espacios dispuestos para la recepción de solicitudes o demandas de información generadas por los usuarios y custodia de pertenencias u objetos perdidos.
- ✓ **Custodia de pertenencias transitoria:** Toda acción que involucre salvaguardar en un espacio pertenencias de un paciente/usuario durante la prestación de servicios de Salud, que puede darse en los puntos de información, o en el área de Hospitalización mientras el paciente se encuentra en la institución.

7. POLITICAS

Políticas generales de las funciones desempeñadas en el área de admisiones que permitirán consolidar y estandarizar un proceso enfocado en la atención al usuario.

Las políticas generales son las siguientes:

- **Política de cuidado de pertenencias:**

Oftalmos S.A no asume responsabilidad por la pérdida o robo de objetos personales (dinero, joyas, teléfonos, celulares, computadores, cámaras, equipos electrónicos etc...) o de valor, ya que el cuidado de los mismos son responsabilidad de cada uno (pacientes, familiares, visitantes, proveedores, contratistas y de empleados). Se sugiere los artículos mínimos necesarios para el servicio o la atención al interior de la entidad.

En caso de que por alguna razón las personas mencionadas extravíen algún objeto personal y este sea encontrado por algún empleado o usuario de la institución, la clínica Barraquer custodiara y resguardará este objeto por un tiempo máximo de **45 días** calendario: pasado este lapso de tiempo se hará disposición final del mismo.

- **Visibilidad:**

	CUSTODIA DE PERTENENCIAS Y OBJETOS EXTRAVIADOS	CODIGO: PR-OR-005
		VERSIÓN : 05
	Proceso: Mantenimiento e Infraestructura Subproceso: Orientadores	Fecha Elaboración: Julio / 2013 Fecha de Actualización: Septiembre/2024

Página 3 de 6

La custodia de objetos (maletas, paquetes entre otros durante la estancia de un paciente) y la notificación o entrega de un objeto extraviado deberá realizarse y entregarse en el punto de información en el 1. Piso, únicamente al personal de atención al usuario y estos a su vez deben entregarlos al personal de orientación para hacer el registro correspondiente en la oficina de Infraestructura y Mantenimiento.

Horarios de atención:

- Atención en Puntos de información del 1 piso: lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm en jornada continua.
- Sábados de 8:00 a 12:00pm.

En horarios no hábiles, cuando se presente el extravió de un objeto, deberá entregarse y reportarse a los Orientadores de Servicio, quienes custodiara temporalmente el objeto hasta que en día hábil sea entregado en la oficina.

- **Custodia de pertenencias:**

Quienes requieran hospitalización derivada de cualquier servicio y en las condiciones mencionadas, se acudirá en primera instancia a los acompañantes y/o familiares (si los hay) quienes serán los responsables de recibir todo objeto de valor. Cuando no se cuente con acompañante y de acuerdo a las pertenencias se custodiarán en cada habitación y cubículo del paciente a menos de que sea una pertenencia de gran valor y deba ser custodiada temporalmente en la caja fuerte de enfermería para ser entregada tan pronto como sea posible a familiares, tutores o bien devueltas al paciente en el momento de su salida o en cuanto pueda recibirlas.

-En el caso en que el paciente no autorice y niegue la entrega de pertenencias al familiar y/o acompañante, están serán custodiadas de forma transitoria en el servicio de hospitalización para ser devueltas hasta su egreso hospitalario.

-En los casos en que el paciente durante su hospitalización solicite la custodia de alguna pertenencia, la enfermera jefe verificará (documentos, objetos de valor entre otros) y lo colocará en una bolsa de plástico debidamente marcada con el nombre completo y número de cedula del paciente. Dispondrá de forma temporal la/s pertenencia/s en la caja de seguridad del servicio para al egreso hacer entrega de lo custodiado (en caso de que el tamaño supere la caja, notificará al orientación al usuario para apoyar la custodia transitoria)

- **Custodia de objetos/pertenencias Extraviados:**

El personal dispondrá en un lugar seguro y bajo llave estos objetos, efectuando registro oportuno de lo notificado como extraviado en el formato establecido F-OR-005 (Custodia de pertenencias/ objetos extraviados). De acuerdo a lo establecido en la política de pertenencias se custodiará por un periodo máximo de 45 días calendario, posterior al cual se realizará disposición final del objeto.

	CUSTODIA DE PERTENENCIAS Y OBJETOS EXTRAVIADOS	CODIGO: PR-OR-005
		VERSIÓN : 05
	Proceso: Mantenimiento e Infraestructura Subproceso: Orientadores	Fecha Elaboración: Julio / 2013 Fecha de Actualización: Septiembre/2024

Página 4 de 6

- Si el paciente o usuario extravía una pertenencia (documentos, objeto de valor entre otros) en áreas como: consultorio, hospitalización, consulta prioritaria o áreas comunes de la clínica, estas deberán ser entregadas por la persona que las identifique únicamente al personal de Atención al Usuario (preferiblemente del 1 piso) y estos a la vez al personal de Orientación, quienes deben llevar los elementos a la oficina de Infraestructura y Mantenimiento para realizar el registro correspondiente.
- **Novedades en horarios no hábiles:**

Quando se reporte como extraviado un objeto en horarios no hábiles, deberá reportarse a los orientadores de turno, quien custodiara el objeto de forma temporal y en día hábil se deberá notificar a la analista de operaciones de Infraestructura y Mantenimiento, quien elaborará el registro en el formato establecido de acuerdo a las condiciones en las que sea recibido el objeto y asumirá la custodia del mismo.

- **Entrega de pertenencias/objetos extraviados:**

Para realizar entrega de una pertenencia custodiada o un objeto extraviado se deberá diligenciar el formato F-OR-005 (Custodia de pertenencias/ objetos extraviados), asegurando la entrega y los datos de la persona quien recibió.

Los usuarios/pacientes podrán reclamar dichos objetos en los horarios de Lunes a Viernes de 08:00 am – 04:00 pm y los sábados de 08:00am-12:00pm en la oficina de Infraestructura y Mantenimiento y se diligenciará el formato establecido por el personal que realice el procedimiento de entrega.

En los casos en los que se identifiquen datos de la persona que extravió el objeto, se verificará por parte de Atención al Usuario la información para efectuar comunicación con la persona e informar sobre la custodia de su pertenencia extraviada, para proceder con su respectiva entrega de acuerdo a los horarios establecidos y la persona que realizara la entrega.

8. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

8.1 Custodia de Objetos/Pertenencias extraviados

8.1.1 Recepción de Pertenencias/Objetos extraviados

- 8.1.1.1 Identifica o recibe el reporte de un objeto extraviado (de cualquier persona interna o externa en la institución)
- 8.1.1.2 En caso de que el objeto sea identificado en otro servicio o áreas comunes de la clínica, se deberá reportar y entregar al personal de Atención al usuario (preferiblemente 1 piso) para hacer la debida disposición del mismo.
- 8.1.1.3 En horarios no hábiles, deberá entregarse y reportarse a los Orientadores de Servicio, quienes custodiará temporalmente el objeto hasta que en día hábil sea entregado en la oficina.

	CUSTODIA DE PERTENENCIAS Y OBJETOS EXTRAVIADOS	CODIGO: PR-OR-005
		VERSIÓN : 05
	Proceso: Mantenimiento e Infraestructura Subproceso: Orientadores	Fecha Elaboración: Julio / 2013 Fecha de Actualización: Septiembre/2024
		Página 5 de 6

8.1.2 Entrega de objetos perdidos

- 8.1.2.1 Posterior a la recepción del objeto y/o pertenencia, la analista de operaciones de Infraestructura y Mantenimiento quien diligenciará el formato establecido.
- 8.1.2.2 En el caso en que, dentro del tiempo establecido, aparezca un responsable de algún objeto extraviado o se acerque un usuario/paciente solicitando un objeto extraviado, se le pedirá describir el objeto y se verificará la custodia del mismo.
- 8.1.2.3 Una vez se confirme con el responsable solicitando, el personal diligenciará el formato establecido y efectuará su entrega.
- 8.1.2.4 En caso de no aparecer ningún responsable dentro del tiempo establecido, se hará disposición final del objeto.

9. REGISTROS Y ANEXOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
Custodia de pertenencias/objetos extraviados	FAD-AC-AU-017
Custodia de Pertenencias	FAD-AC-AU-018
Volante informativo: Política de Cuidado de Pertenencias	FAD-AC-AU-019

10. HISTORIAL DEL DOCUMENTO

No. Edición	Fecha Edición/visión	Paginas	solicitante	Observaciones
1	Julio de 2013	Todo el documento	Myrian Carvajal	Elaboración del documento
2	Octubre de 2014	Todo el documento	Myrian Carvajal	Ajuste a la nueva plantilla de procedimiento y Seguridad del paciente
3	Octubre de 2015	Todo el documento	Myrian Carvajal	Revisión y actualización del documento
4	Agosto de 2016	Pág. 2	Myrian Carvajal	Actualización tiempo e custodia de pertenencias
5	Mayo de 2018	Todo el documento	Natalia Castelblanco	Elaboración y actualización del documento
6	Septiembre 2024	Todo el documento	Natalia Parra	

ELABORO	REVISO	APROBO
----------------	---------------	---------------

	CUSTODIA DE PERTENENCIAS Y OBJETOS EXTRAVIADOS	CODIGO: PR-OR-005
		VERSIÓN : 05
	Proceso: Mantenimiento e Infraestructura Subproceso: Orientadores	Fecha Elaboración: Julio / 2013 Fecha de Actualización: Septiembre/2024
		Página 6 de 6

NATALIA CASTELBLANCO Jefe de Acceso	KATHERINE OSPINA Jefe de Calidad	CRISTHIAN REINEL Gerente General
--	---	--