

 E.S.E HOSPITAL SANTA MARGARITA La Cumbre - Valle NIT 800.160.400-0	PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO PROPIEDAD DEL CLIENTE SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN	Código: HOS-HPT-poe-001
		Versión: 1
		Actualización: 18/06/2025
		Página 1 de 5

70-44.15

1. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.

Personal de enfermería del servicio y demás colaboradores que intervienen en la recepción, custodia, uso y devolución de la propiedad del cliente.

2. INTRODUCCION.

De acuerdo con los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015, la organización debe garantizar el cuidado, protección y preservación de los bienes que el paciente (cliente) o sus familiares ponen a disposición durante la prestación del servicio. Esto incluye elementos personales, documentación, dispositivos médicos propios y cualquier otra pertenencia entregada para su custodia o uso. El propósito de este procedimiento es asegurar que dichos bienes sean identificados, registrados, protegidos y devueltos en las condiciones en que fueron recibidos.

3. OBJETIVOS.

Garantizar el adecuado control y manejo de la propiedad del cliente durante su estancia en hospitalización.

Cumplir con el requisito 8.5.3 de la Norma ISO 9001:2015 referente al cuidado de los bienes pertenecientes al cliente.

Evitar pérdidas, daños o uso inadecuado de los bienes personales del paciente.

Definir responsabilidades y actividades estandarizadas para la recepción, custodia y devolución de la propiedad del cliente.

4. RIESGOS EN SALUD

- Exposición a fluidos corporales al manipular prótesis o dispositivos del paciente.
- Contaminación cruzada por manejo inadecuado de objetos del usuario.
- Riesgos jurídicos y reputacionales por pérdida o daño de pertenencias.

5. ALCANCE.

70-44.15

Este procedimiento aplica a todo el personal del servicio de hospitalización y abarca desde el ingreso del paciente, la recepción de sus pertenencias, su almacenamiento seguro, control durante la estancia y la devolución al egreso.

6. DEFINICIONES.

Propiedad del cliente: Bienes personales o dispositivos que el paciente o su familia entregan durante la atención (ropa, documentos, prótesis, ayudas técnicas, medicamentos personales, etc.).


Custodia: Proceso de almacenamiento seguro y controlado de los bienes del cliente.

7. REQUISITOS.

LEGALES	OTROS
<ul style="list-style-type: none"> Ley 23 de 1981 – Artículos sobre custodia y responsabilidad del personal de salud. Resolución 3100 de 2019 – Estándares de habilitación (seguridad del paciente y gestión del riesgo). 	<ul style="list-style-type: none"> Requisito 8.5.3: Propiedad perteneciente al cliente. Política de calidad institucional. Manual del Sistema de Gestión de Calidad.

8. INSUMOS, MATERIALES O EQUIPOS.

DETALLE	CANTIDAD
Bolsas de seguridad marcadas	Según necesidad
Marcadores permanentes	1
Carné o etiquetas identificadas	Según necesidad
Armarios o contenedores de custodia	1

 E.S.E HOSPITAL SANTA MARGARITA La Cumbre - Valle NIT 800.160.400-0	PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO PROPIEDAD DEL CLIENTE SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN	Código: HOS-HPT-poe-001
		Versión: 1
		Actualización: 18/06/2025
		Página 3 de 5

70-44.15

9. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO.

Al momento del ingreso a hospitalización, al paciente y/o acompañante se le informa la disponibilidad del cajón tipo nochero ubicado en cada habitación, destinado exclusivamente para el almacenamiento de objetos personales de uso básico (ropa, artículos de higiene, documentos, accesorios pequeños, entre otros). Se le orienta que este espacio debe mantenerse bajo su propio control, siendo responsabilidad del paciente o su acompañante cuidar, organizar y supervisar sus pertenencias en todo momento.

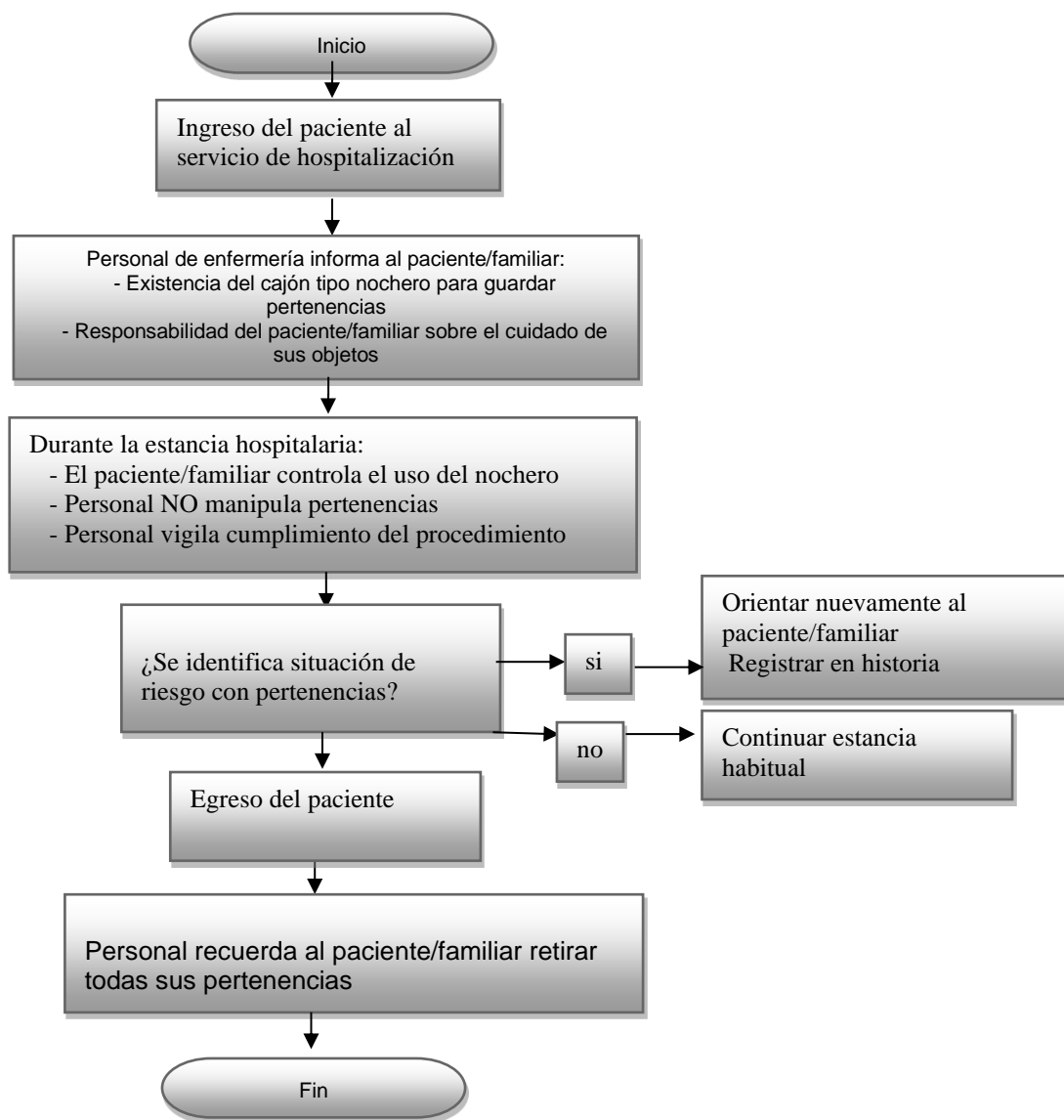
El personal asistencial no está autorizado para custodiar objetos personales de los usuarios, ni para manipular, guardar o retirar pertenencias del cajón tipo nochero, salvo en situaciones excepcionales que comprometan la seguridad del paciente. La institución no asume responsabilidad por pérdidas, daños o extravíos de bienes dejados al cuidado del paciente o su acompañante dentro de la habitación. Por ello, se recomienda evitar traer objetos de valor y, en caso de hacerlo, mantenerlos bajo supervisión directa o retirarlos al egreso del acompañante.

Durante el proceso de hospitalización, el enfermero o auxiliar de enfermería realizará la socialización del procedimiento, verificará que el paciente conozca el uso del nochero y dejará constancia en la historia clínica o formato institucional, cuando aplique. En caso de identificarse bienes de valor o situaciones de riesgo, se orientará al familiar para retirar dichos objetos de la institución.

Este procedimiento busca estandarizar el manejo de la propiedad del cliente, asegurar un trato respetuoso y transparente, así como prevenir situaciones de conflicto relacionadas con la custodia de pertenencias durante la estancia hospitalaria

70-44.15

10. FLUJOGRAMA.



Convenciones:



Inicio/Fin



Actividad



Decisión



Registro



Conector de
actividades



Conector de Paginas

70-44.15

11.CONTROL DE CAMBIOS

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Jefe de Urgencias	Asesora de Calidad	Gerente

REGISTRO DE CAMBIOS Y REVISIONES				
VERSIÓN	FECHA	PÁGINAS	SOLICITANTE	OBSERVACIONES
1	18/06/2025	5	Jefe de Urgencias	Creación del documento por: Karol Montaña – Jefe de Urgencias Revisado por: Liliana Castillo – Asesora de Calidad Aprobado por: Aicardo Solís - Gerente