

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO CUSTODIA DE PERTENENCIAS DEL PACIENTE			
PROCESO: GESTIÓN EN ATENCIÓN DE URGENCIAS	CODIGO: SU-S1-D14	VIGENCIA: 03/08/2026	V1	PÁGINA 1 de 7

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS PROCESOS
Servicio de urgencias y atención al usuario.
OBJETIVO
Establecer los lineamientos para la recepción, inventario, registro, custodia, conservación, almacenamiento temporal, traslado y entrega de las pertenencias de los pacientes atendidos en la ESE Carmen Emilia Ospina, así como de aquellas olvidadas en las instalaciones institucionales, garantizando su seguridad, integridad, trazabilidad y devolución o disposición final, de conformidad con la normatividad vigente y los lineamientos institucionales.
RESPONSABLE
Personal asistencial (médicos, profesionales de enfermería, auxiliares de enfermería y profesionales de trabajo social), personal de Atención al Usuario, Tesorería y líderes de los servicios involucrados, de acuerdo con las responsabilidades definidas en el presente procedimiento.
ALCANCE
Este procedimiento aplica para las pertenencias de los pacientes que ingresan en el servicio de urgencias y hospitalización de la ESE Carmen Emilia Ospina, así como el personal misional y administrativo que interviene en el proceso de atención del paciente. Comprende todas las actividades relacionadas con la recepción, registro, custodia, conservación y entrega de las pertenencias del paciente, desde el ingreso del paciente o desde la identificación de pertenencias olvidadas en las instalaciones institucionales, hasta su devolución al propietario o la disposición final establecida.
DEFINICIONES
PERTENENCIA: Bien mueble o elemento de propiedad del paciente o usuario. CUSTODIA: Se define como el procedimiento controlado que se aplica al resguardo de los bienes (ropa, zapatos, joyas, anillos, reloj, etc.) de los pacientes desde su localización hasta su entrega a personas indicadas.
PROCEDIMIENTO
1. <u>INGRESO DEL PACIENTE</u>

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 **LÍNEA AMIGA**
863 2828

 **WHATSAPP**
304 384 99 92

 **ESE Carmen Emilia Ospina**

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO CUSTODIA DE PERTENENCIAS DEL PACIENTE			
PROCESO: GESTIÓN EN ATENCIÓN DE URGENCIAS	CODIGO: SU-S1-D14	VIGENCIA: 03/08/2026	V1	PÁGINA 2 de 7

Al ingreso del paciente al servicio de hospitalización o cuando permanezca en observación en el servicio de urgencias, el profesional de enfermería responsable del ingreso identificará a los usuarios que, debido a su condición clínica, alteración del estado de conciencia, compromiso de sus facultades mentales, sedación, limitación física, ausencia de acompañante o cualquier otra circunstancia que les impida administrar de manera segura sus pertenencias, requieran que la institución asuma su custodia durante la estancia hospitalaria.

Igualmente, serán objeto de custodia las pertenencias personales olvidadas por los usuarios al momento del egreso o encontradas en las instalaciones institucionales cuya propiedad pueda asociarse a un paciente atendido.

2. INVENTARIO Y REGISTRO DE LAS PERTENENCIAS

El inventario deberá realizarse preferiblemente en presencia del paciente. Cuando este no pueda participar, se efectuará en presencia de un familiar, acompañante o, en su ausencia, de un segundo funcionario que actuará como testigo.

El personal responsable del servicio deberá elaborar el inventario utilizando el Formato de Inventario de Pertenencias del Usuario (SU-S1-F28), garantizando la conservación de los elementos y el cumplimiento del presente procedimiento.

El inventario deberá contener como mínimo:

- Descripción detallada de cada elemento (tipo, marca, color, material, referencia, estado y demás características relevantes).
- Cantidad de los elementos registrados.
- Valor exacto del dinero en efectivo, contado en presencia del paciente, acompañante o testigo, según corresponda.
- Identificación del funcionario responsable.
- Firma del paciente, acompañante o testigo, cuando aplique.

Las pertenencias deberán almacenarse en bolsas de seguridad o bolsas plásticas resistentes, selladas y rotuladas con:

- Nombre completo del paciente.
- Número de identificación.
- Servicio.
- Fecha y hora de inicio de la custodia.
- Nombre y firma del funcionario responsable.

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 **LÍNEA AMIGA**
863 2828

 **WHATSAPP**
304 384 99 92

 **ESE Carmen Emilia Ospina**

 CARMEN EMILIA OSPINA <i>Salud, bienestar y dignidad</i>	DOCUMENTO DE APOYO CUSTODIA DE PERTENENCIAS DEL PACIENTE			
PROCESO: GESTIÓN EN ATENCIÓN DE URGENCIAS	CODIGO: SU-S1-D14	VIGENCIA: 03/08/2026	V1	PÁGINA 3 de 7

El sello deberá garantizar evidencia de cualquier intento de apertura o manipulación.
 Se custodiarán, entre otros:

- Dinero.
- Joyas (que no sean de fantasía).
- Documentos de identidad.
- Tarjetas bancarias.
- Llaves.
- Teléfonos celulares.
- Computadores portátiles y demás dispositivos electrónicos.
- Relojes.
- Audífonos.
- Gafas formuladas.
- Prótesis dentales.
- Dispositivos médicos (bastones, caminadores y sillas de ruedas no artesanales).
- Otros objetos de valor.

Consideraciones:

- Las prendas de vestir, ropa de cama, calzado y demás elementos de uso personal no harán parte de la custodia institucional prolongada; únicamente permanecerán bajo resguardo del servicio durante el turno correspondiente o por un máximo de veinticuatro (24) horas para facilitar su reclamación.
- No se custodiarán pertenencias contaminadas con fluidos corporales que representen riesgo biológico, salvo aquellas que constituyan material probatorio requerido por autoridad competente.
- Cuando se encuentren armas, sustancias ilícitas u otros elementos de implicación legal, el funcionario responsable informará inmediatamente a la Policía Nacional, registrará detalladamente los elementos encontrados en el formato institucional y efectuará su entrega mediante acta o constancia firmada por la autoridad competente. Estos elementos permanecerán separados de las demás pertenencias y se manejarán conforme a la cadena de custodia establecida.

Custodia de dinero en efectivo

La institución asumirá la custodia del dinero en efectivo únicamente cuando este sea encontrado entre las pertenencias del paciente durante el proceso de atención y, debido a su condición clínica, alteración del estado de conciencia, compromiso de sus facultades mentales, sedación, ausencia de acompañante o cualquier otra circunstancia que le impida administrarlo de manera segura.

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 **LÍNEA AMIGA**
863 2828

 **WHATSAPP**
304 384 99 92

 **ESE Carmen Emilia Ospina**

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO CUSTODIA DE PERTENENCIAS DEL PACIENTE			
PROCESO: GESTIÓN EN ATENCIÓN DE URGENCIAS	CODIGO: SU-S1-D14	VIGENCIA: 03/08/2026	V1	PÁGINA 4 de 7

El dinero será contado en presencia del paciente, acompañante o testigo y registrado en el Formato de Inventario de Pertenencias del Usuario.

Posteriormente, el dinero será entregado al área de Tesorería mediante registro o acta de entrega, en la que consten el valor recibido, la fecha, la hora, el nombre y firma del funcionario que entrega y del funcionario que recibe, garantizando la trazabilidad del proceso. Adicionalmente, el área asistencia remitirá copia del acta o del registro al área de Atención al Usuario, dependencia responsable de la custodia del soporte documental y de coordinar la entrega del dinero al paciente, su representante legal o la persona debidamente autorizada al momento de su reclamación, dejando constancia de la entrega en el formato o registro institucional correspondiente.

3. TIEMPO Y CONDICIONES DE CONSERVACIÓN

Las pertenencias olvidadas permanecerán bajo custodia institucional por un período máximo de tres (3) meses.

Durante las primeras setenta y dos (72) horas serán custodiadas por el servicio donde fueron encontradas, exceptuando el dinero en efectivo, el cual deberá ser entregado al área de Tesorería de manera inmediata o, de no ser posible por el horario de atención de dicha dependencia, en el primer horario hábil disponible, dejando constancia documental de la entrega.

Cumplido el término de las setenta y dos (72) horas, las demás pertenencias serán trasladadas al área de Atención al Usuario, la cual garantizará su almacenamiento en un espacio seguro destinado exclusivamente para este fin, hasta su devolución al propietario, representante autorizado o hasta el cumplimiento del tiempo máximo de conservación establecido en el presente procedimiento.

Una vez identificadas las pertenencias abandonadas y realizado el inventario correspondiente, el profesional de enfermería responsable del turno deberá notificar a las siguientes áreas:

- ✓ Profesional de Trabajo social: responsable de realizar la búsqueda, localización y contacto del propietario y/o sus familiares o acudientes.
- ✓ Líder del proceso de Urgencias.
- ✓ Líder del proceso de Atención al Usuario.

El profesional de Trabajo Social realizará las gestiones necesarias para localizar al propietario

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 **LÍNEA AMIGA**
863 2828

 **WHATSAPP**
304 384 99 92

 **ESE Carmen Emilia Ospina**

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO CUSTODIA DE PERTENENCIAS DEL PACIENTE			
PROCESO: GESTIÓN EN ATENCIÓN DE URGENCIAS	CODIGO: SU-S1-D14	VIGENCIA: 03/08/2026	V1	PÁGINA 5 de 7

o sus familiares, dejando evidencia documental de cada intento de contacto.

Si transcurridos tres (3) meses las pertenencias no han sido reclamadas y se han agotado los mecanismos de localización, la institución procederá con su disposición final de conformidad con el procedimiento institucional para bienes no reclamados y la normatividad vigente, dejando constancia documental de todas las actuaciones realizadas.

4. CONSIDERACIONES PARA LA ENTREGA DE LAS PERTENENCIAS

La entrega de las pertenencias custodiadas por la institución se realizará garantizando la identificación del propietario o de la persona autorizada, la trazabilidad del proceso y el registro documental correspondiente.

Para la devolución de las pertenencias deberán cumplirse las siguientes condiciones:

- ✓ Al paciente: cuando se encuentre en condiciones físicas y mentales para recibir las, previa verificación de su documento de identidad y firma del formato de entrega.
- ✓ A un familiar o representante autorizado: previa presentación del documento de identidad y validación de la autorización del paciente, cuando este se encuentre en condiciones de otorgarla. En caso de que el paciente no pueda autorizar por su condición clínica, la entrega se realizará conforme a los lineamientos institucionales y la normatividad vigente.
- ✓ En caso de menores de edad: las pertenencias serán entregadas únicamente a sus padres, representante legal o acudiente debidamente identificado.
- ✓ En caso de pacientes fallecidos: las pertenencias serán entregadas al familiar o persona legalmente autorizada, dejando constancia escrita de la entrega. Cuando exista requerimiento de autoridad competente o los elementos hagan parte de una investigación judicial, se procederá conforme a la cadena de custodia establecida.
- ✓ En pacientes sin identificación o no reclamados: las pertenencias permanecerán bajo custodia institucional hasta que se logre la identificación del propietario o se cumpla el tiempo de conservación establecido en este procedimiento.

Antes de realizar la entrega, el funcionario verificará que las pertenencias coincidan con el inventario y que el sello de seguridad permanezca íntegro.

Si se evidencia alguna alteración, esta deberá documentarse inmediatamente e informarse al líder del servicio

La entrega deberá quedar registrada en el Formato de Inventario de Pertenencias del Usuario, consignando como mínimo:

- Fecha y hora de la entrega.

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 **LÍNEA AMIGA**
863 2828

 **WHATSAPP**
304 384 99 92

 **ESE Carmen Emilia Ospina**

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO CUSTODIA DE PERTENENCIAS DEL PACIENTE			
PROCESO: GESTIÓN EN ATENCIÓN DE URGENCIAS	CODIGO: SU-S1-D14	VIGENCIA: 03/08/2026	V1	PÁGINA 6 de 7

- Nombre completo y número de documento de quien recibe.
- Relación con el paciente (cuando aplique).
- Descripción de las pertenencias entregadas.
- Nombre y firma del funcionario que entrega.
- Nombre y firma de quien recibe.

5. PÉRDIDA, DETERIORO O ALTERACIÓN DE PERTENENCIAS BAJO CUSTODIA

En caso de pérdida, daño, alteración del empaque o evidencia de manipulación de las pertenencias bajo custodia institucional, el funcionario responsable deberá informar inmediatamente al líder del servicio, elaborar el reporte institucional correspondiente, documentar los hechos y remitir el caso a las dependencias competentes para el análisis y la adopción de las acciones administrativas que correspondan.

CONSIDERACIÓN ESPECIAL

La ESE Carmen Emilia Ospina únicamente responderá por las pertenencias que hayan sido formalmente recibidas, inventariadas, registradas y custodiadas conforme al presente procedimiento.

La institución no asumirá responsabilidad sobre elementos que permanezcan bajo la custodia del paciente, sus familiares, acompañantes o terceros, ni respecto de pertenencias que no hayan sido registradas en el Formato de Inventario de Pertenencias del Usuario.

ARCHIVO DOCUMENTAL

El original del Formato de Inventario de Pertenencias del Usuario permanecerá archivado en la dependencia responsable, de acuerdo con las Tablas de Retención Documental de la ESE Carmen Emilia Ospina.

Una copia del formato será adherida a la bolsa de custodia para facilitar la verificación de las pertenencias durante su devolución al paciente, familiar o representante autorizado.

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 **LÍNEA AMIGA**
863 2828

 **WHATSAPP**
304 384 99 92

 **ESE Carmen Emilia Ospina**

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO CUSTODIA DE PERTENENCIAS DEL PACIENTE			
PROCESO: GESTIÓN EN ATENCIÓN DE URGENCIAS	CODIGO: SU-S1-D14	VIGENCIA: 03/08/2026	V1	PÁGINA 7 de 7

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Descripción el Cambio	Fecha de aprobación
1	Elaboración del documento: Se crea el documento de apoyo para establecer los lineamientos para la recepción, registro, custodia y entrega de las pertenencias de los pacientes, garantizando su seguridad, trazabilidad y el cumplimiento de la normatividad institucional.	03/08/2026
Nombre: Ledvi Esnedy Oviedo Acevedo. Cargo: Líder Gestión de Servicios Hospitalarios	Nombre: Yanid Paola Montero García Cargo: Subgerente de Servicios de Salud	
Nombre: Nery Yaneth Cerquera Cargo: Enfermera	Nombre: Guillermo Bonilla Escobar Cargo: Líder de Area de garantía de la Calidad	Nombre: Adriana Marcela Losada Cañas Cargo: Gerente
Elaboró	Revisó	Aprobó

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 **LÍNEA AMIGA**
863 2828

 **WHATSAPP**
304 384 99 92

 **ESE Carmen Emilia Ospina**