

	PROTOCOLO DE MINIMIZACIÓN DEL RIESGO DE PÉRDIDA O FUGA DE USUARIOS Y DE BÚSQUEDA	Código: GAF-PT-004	
		Fecha de entrada en vigencia: 31/10/2024	
		Versión 06	

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	2
1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES.....	3
4. POBLACIÓN OBJETIVO	4
5. MATERIALES, INSUMOS, EQUIPOS, REQUERIDOS.....	5
6. TALENTO HUMANO REQUERIDO.....	5
7. ENFOQUE DIFERENCIAL	5
8. DESARROLLO.....	6
9. DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	17
10. ANEXOS.....	17
11. BIBLIOGRAFIA.....	17

COPIA CONTROLADA

	PROTOCOLO DE MINIMIZACIÓN DEL RIESGO DE PÉRDIDA O FUGA DE USUARIOS Y DE BÚSQUEDA	Código: GAF-PT-004	
		Fecha de entrada en vigencia: 31/10/2024	
		Versión 06	

INTRODUCCIÓN

La fuga o pérdida de usuarios es un evento adverso que puede ocurrir durante la prestación de los servicios de salud, principalmente en las áreas de urgencias, hospitalización, observación; ya que la condición de algunos usuarios los hace vulnerables a diferentes situaciones del entorno hospitalario.

Consultando a través de diferentes medios sobre el comportamiento o situación respecto al tema de pérdida o fuga de usuarios en las instituciones de salud, no se encuentran muchos datos o registros estadísticos que nos hagan conocer la magnitud del problema en Colombia, pero para nadie es desconocido que la violencia, la delincuencia por la que se enfrentan todos los días las instituciones de salud ponen en riesgo no solo al personal que trabaja en ellas sino también a los usuarios.

En la Red de Salud Centro E.S.E se atiende población susceptible de pérdida y/o fuga, por ejemplo: los niños menores de 6 años, personas mayores de 65 años, personas en condición de discapacidad física y/o mental, entre otros. Estos usuarios requieren especial atención por parte del personal de salud a fin de evitar eventos adversos como pérdida o fuga.

El presente protocolo pretende establecer los lineamientos de actuación a fin de prevenir la pérdida o fuga de usuarios y así mismo reaccionar de manera oportuna en caso de que ocurra un evento de este tipo.

	PROTOCOLO DE MINIMIZACIÓN DEL RIESGO DE PÉRDIDA O FUGA DE USUARIOS Y DE BÚSQUEDA	Código: GAF-PT-004	
		Fecha de entrada en vigencia: 31/10/2024	
		Versión 06	

1. OBJETIVO

Reducir la probabilidad de pérdida o fuga de un usuario en el proceso de atención, definiendo actividades y responsabilidades orientadas a la reducción del riesgo y agilizar la búsqueda en caso de presentarse el evento adverso.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde el ingreso del usuario hasta su egreso en las IPS que conforman la Red de Salud Centro E.S.E.

Aplica para el personal asistencial y personal de seguridad de los servicios intrahospitalarios.

3. DEFINICIONES

Pérdida de Usuario: Situación no deseada y/o evento adverso causado por deficiencias en las barreras de seguridad institucionales, puede ser debida a:

- **Extravío de niño y/o persona en condición de discapacidad o vulnerabilidad:**
Acontecimiento donde la persona y/o niño se aleja de su cuidador a causa de: distracción del cuidador o por elementos llamativos que generaron en el niño y/o persona en condición de vulnerabilidad, pérdida de la atención.

	PROTOCOLO DE MINIMIZACIÓN DEL RIESGO DE PÉRDIDA O FUGA DE USUARIOS Y DE BÚSQUEDA	Código: GAF-PT-004	
		Fecha de entrada en vigencia: 31/10/2024	
		Versión 06	

- **Fuga:** Salida del usuario del proceso de atención sin autorización médica y sin conocimiento del personal.
- **Intento de fuga:** Sorprender y detener el acto de fuga de un usuario.
- **Plan Candado:** Se activará una alerta dirigida al personal asistencial y de seguridad ante la fuga, pérdida o extravío de un paciente en el servicio ambulatorio u hospitalario, garantizando una respuesta rápida y oportuna.
- **Robo de un Usuario:** Delito que se comete apoderándose de una persona para beneficios personales o de terceros, con o sin daño, empleando violencia, Intimidación, engaño o fuerza sobre las personas.
- **Sospecha de fuga:** observación de conductas que hagan sospechar al personal de turno que el paciente no quiere continuar en el servicio.

Usuarios vulnerables: Son usuarios que por su condición (ancianos, niños y personas discapacitadas), son considerados susceptibles de pérdida o pacientes de alto riesgo porque no pueden expresarse bien por sí mismos, en algunos casos no comprenden el proceso de atención, o en ocasiones su movilidad está disminuida.

4. POBLACIÓN OBJETIVO

Colaboradores y usuarios de la Red de Salud Centro E.S.E.

	PROTOCOLO DE MINIMIZACIÓN DEL RIESGO DE PÉRDIDA O FUGA DE USUARIOS Y DE BÚSQUEDA	Código: GAF-PT-004	
		Fecha de entrada en vigencia: 31/10/2024	
		Versión 06	

5. MATERIALES, INSUMOS, EQUIPOS, REQUERIDOS

- Manillas de identificación (blanca, verde, amarilla).
- Sistemas de comunicación.
- Tarjetas de visitantes.
- Aplicativo para reporte de indicios de atención insegura “Hospital Seguro”.
- Historia clínica.

6. TALENTO HUMANO REQUERIDO

- Médico.
- Enfermero Profesional.
- Auxiliar de enfermería.
- Guardas de seguridad.
- Personal asistencial que se encuentre dentro de la institución.

7. ENFOQUE DIFERENCIAL

No aplica

	PROTOCOLO DE MINIMIZACIÓN DEL RIESGO DE PÉRDIDA O FUGA DE USUARIOS Y DE BÚSQUEDA	Código: GAF-PT-004	
		Fecha de entrada en vigencia: 31/10/2024	
		Versión 06	

8. DESARROLLO

Responsabilidades en la prevención de pérdida del usuario:

GERENCIA

- Dirige las acciones encaminadas a **la protección del usuario.**

SUBGERENTE CIENTÍFICO

- Garantiza el despliegue y adherencia al protocolo para la minimización del riesgo de pérdida o fuga de usuarios y de búsqueda.

LÍDERES DE PROCESO

- Socializan con su personal el presente protocolo.
- Socializar con el personal asistencial el Plan candado.
- Garantizan el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el presente documento.
- Realizan simulacros para verificar la efectividad y medir la adherencia del personal al presente protocolo.

PERSONAL DE SALUD (MÉDICOS, PERSONAL DE ENFERMERÍA Y DEMÁS COLABORADORES AL SERVICIO DE LA INSTITUCIÓN)

- Orientan adecuadamente al usuario para que acceda y/o continúe con su proceso de atención en los diferentes servicios.
- Brindan información referente a las prácticas seguras con énfasis en el cuidado y protección del menor, adulto mayor y persona con discapacidad.

	PROTOCOLO DE MINIMIZACIÓN DEL RIESGO DE PÉRDIDA O FUGA DE USUARIOS Y DE BÚSQUEDA	Código: GAF-PT-004	
		Fecha de entrada en vigencia: 31/10/2024	
		Versión 06	

- Supervisan la permanencia del usuario en el servicio, ejerciendo acompañamiento periódico.
- Informan inmediatamente al líder de Proceso la pérdida de pacientes en el momento que se presente dicho suceso en cualquiera de los servicios de la Red de Salud Centro E.S.E.
- Verifican el cumplimiento de prácticas seguras para la prevención de pérdida del usuario. (porte de la manilla en hospitalización u observación o consulta externa en caso de menor de 6 años, traslados seguros entre servicios o interinstitucionales, etc.).

OPERARIO Y/O SERVICIO DE VIGILANCIA

- Garantiza que el usuario y su acudiente al entrar a la institución se le oriente y cumpla con las prácticas seguras para la prevención de pérdida del usuario correspondiente al servicio al cual se dirige.
- Hace entrega de la manilla al momento de ingreso a la institución para el caso de usuarios que acudan a la institución con menores de 6 años. Así mismo verifica que el código de la manilla del niño (a) menor de seis años corresponda con el código entregado al acudiente.

	PROTOCOLO DE MINIMIZACIÓN DEL RIESGO DE PÉRDIDA O FUGA DE USUARIOS Y DE BÚSQUEDA	Código: GAF-PT-004	
		Fecha de entrada en vigencia: 31/10/2024	
		Versión 06	

- Garantiza la salida del usuario y su acudiente de los servicios de Urgencias, Hospitalización y consulta externa únicamente con la orden de salida y retiro de manilla.
- Garantiza el cumplimiento de las prácticas seguras para la prevención de pérdida del usuario, en el ingreso y egreso de colaboradores, visitantes y proveedores.
- Informa a la Policía Nacional la pérdida de usuarios en los términos establecidos en el presente protocolo.

En la siguiente tabla se describen los procedimientos de actuación y precauciones que deberán implementarse en la Red de Salud Centro para **prevenir** la pérdida o fuga de Usuarios durante la prestación de servicios.

TABLA No. 1: MEDIDAS PARA LA MINIMIZACION DEL RIESGO DE PÉRDIDA O FUGA DE USUARIOS

No.	QUE HACER	COMO	RESPONSABLE	CONTROL
1	Vigilar el ingreso de usuario y acompañante en el servicio	Se registra hora de ingreso, nombres y apellidos completos, número de cédula, edad, (Solo ingresa un acompañante.)	Guarda de seguridad del Servicio de urgencias.	Turnero



**PROTOCOLO DE
MINIMIZACIÓN DEL RIESGO
DE PÉRDIDA O FUGA DE
USUARIOS Y DE BÚSQUEDA**

Código: GAF-PT-004

Fecha de entrada en
vigencia: 31/10/2024

Versión 06



	de Urgencias			
2	Vigilar el ingreso de usuarios menores de 6 años en los servicios de Urgencias y hospitalización .	Se identificará el menor con la manilla de identificación de paciente; si el niño es menor de 10 años se colocará la manilla en el tobillo derecho, junto con la manilla amarilla identificación de menores. Se le informa al acudiente y paciente la importancia de: mantener la manilla integra hasta el egreso, sólo la retira el personal de seguridad que labora en la institución.	Guarda de seguridad del servicio de urgencias.	de Visitas a IPS aplicación de listas de chequeo paciente trazador
3	Vigilar el ingreso de usuarios menores de 6 años en los servicios ambulatorios.	Se identificará el menor con una manilla verde y a la madre o acompañante se le entregará sticker con copia de serial de la manilla con la que previamente se identificó al menor. Explicar al acudiente y paciente la importancia de: mantener la manilla integra hasta el egreso,	Guarda de seguridad u operario del Servicio Ambulatorio	de Visitas a IPS aplicación de listas de chequeo paciente trazador

	PROTOCOLO DE MINIMIZACIÓN DEL RIESGO DE PÉRDIDA O FUGA DE USUARIOS Y DE BÚSQUEDA	Código: GAF-PT-004	
		Fecha de entrada en vigencia: 31/10/2024	
		Versión 06	

		sólo la retira el operario o personal que labora en la institución.		
4	Identificación de paciente hospitalizado o que se encuentre en observación.	Colocar manilla de identificación al paciente en muñeca derecha, con previo registro de los nombres completos, número de identificación, conforme al Protocolo de Identificación de pacientes. Explicar al acudiente y paciente la importancia de: mantener la manilla integra hasta el egreso, sólo la retira el guarda de seguridad a la salida.	Personal de enfermería o médicos.	Enfermería o verifica datos registrados.
5	Identificación de pacientes durante traslados	Antes de cada traslado o procedimiento, el profesional de la salud verifica la información (nombre y	Todo profesional de la salud que tenga contacto con el paciente	Registrar en la Historia Clínica el traslado o

	PROTOCOLO DE MINIMIZACIÓN DEL RIESGO DE PÉRDIDA O FUGA DE USUARIOS Y DE BÚSQUEDA	Código: GAF-PT-004	
		Fecha de entrada en vigencia: 31/10/2024	
		Versión 06	

	entre servicios o antes de procedimientos	documento de identidad) contenida en la manilla con la historia clínica, ordenes médicas, fórmula médica, orden de laboratorio, orden de rayos x etc., que tiene a su alcance para ejecutar la acción.	y/o acudiente	procedimiento que se realizó y que se verificó los datos del paciente.
7	Sensibilizar a los usuarios	Durante el proceso de atención se sensibilizará al paciente y su acudiente sobre el riesgo de pérdida de pacientes en la institución y las medidas de seguridad.	Todo profesional de la salud que tenga contacto con el paciente y su acudiente.	En encuestas De satisfacción al usuario.

	PROTOCOLO DE MINIMIZACIÓN DEL RIESGO DE PÉRDIDA O FUGA DE USUARIOS Y DE BÚSQUEDA	Código: GAF-PT-004	
		Fecha de entrada en vigencia: 31/10/2024	
		Versión 06	

TABLA No. 2:

ACCIONES A SEGUIR EN CASO DE PERDIDA DE USUARIOS.

No.	QUE HACER	COMO	RESPONSABLE	CONTROL
1	Identificar la pérdida o fuga del paciente en el servicio hospitalario.	Se debe verificar la presencia del paciente en el servicio hospitalario a través del turnero y mediante llamado voz a voz en las salas de espera. Si no se encuentra, se procede a activar el Plan Candado.	Auxiliar de Enfermería tiene la asignación en el cuadro de turnos del Plan Candado.	Verifique en las instalaciones de la institución si el paciente se encuentra en otro servicio antes de activar cualquier medida adicional
2	Identificar la pérdida o fuga del paciente en el servicio ambulatorio.	Se debe verificar la presencia del paciente en el servicio ambulatorio a través del turnero y mediante llamado voz a voz en las salas de espera. Si no se encuentra, se procede a activar el Plan Candado.	Profesional de enfermería o Auxiliar de enfermería que tiene la asignación del Plan Candado.	Verifique en las instalaciones de la institución si el paciente se encuentra en otro servicio o consultorio antes de activar cualquier medida adicional.



**PROTOCOLO DE
MINIMIZACIÓN DEL RIESGO
DE PÉRDIDA O FUGA DE
USUARIOS Y DE BÚSQUEDA**

Código: GAF-PT-004

Fecha de entrada en
vigencia: 31/10/2024

Versión 06



3	Reportar pérdida o fuga de paciente	Activar el Plan Candado, informando al enfermero encargado de la sala y notificando a los guardas de la institución sobre el evento para garantizar una respuesta inmediata. Asimismo, se debe generar un estado de alerta en el control de ingreso y egreso de usuarios para garantizar una respuesta oportuna.	Auxiliar de Enfermería tiene la asignación Activación Plan Candado y el Enfermero encargado de la sala.	En las puertas de ingreso y salida de pacientes, se realiza una verificación con el listado de pacientes hospitalizados, en observación y en urgencias. Asimismo, se revisan las órdenes de salida y las manillas de identificación para garantizar un control adecuado.
4	Conformar bloque de búsqueda del usuario perdido o que se dio a la fuga	El guarda de seguridad u Operario tendrá la custodia de las puertas de salida de la IPS con personal de enfermería del servicio quien pasará por las puertas haciendo una búsqueda.	Servicio de vigilancia, Operario, personal de enfermería	Registro en la minuta de los guardas de seguridad y en la Historia Clínica.

	PROTOCOLO DE MINIMIZACIÓN DEL RIESGO DE PÉRDIDA O FUGA DE USUARIOS Y DE BÚSQUEDA	Código: GAF-PT-004	
		Fecha de entrada en vigencia: 31/10/2024	
		Versión 06	

		<p>El personal de enfermería buscará al paciente en toda la instalación del servicio o IPS y se restringirá el tránsito de personas por los pasillos y corredores hasta nueva orden.</p> <p>Se informará al resto del personal a cerca del evento para estar atentos desde su puesto de trabajo.</p>		
5	Recolección de información	Recolectar información de funcionarios y usuarios del servicio donde se encontraba el paciente extraviado para facilitar su ubicación y aclarar la situación.	Responsable de la sala del servicio o proceso origen del evento.	Revisar datos de HC
6	Comunicar el evento a los familiares del	El médico o líder del proceso deberá reportar el evento a los familiares,	Médico del servicio o Líder del proceso	Verificar Historia Clínica del Usuario.



PROTOCOLO DE MINIMIZACIÓN DEL RIESGO DE PÉRDIDA O FUGA DE USUARIOS Y DE BÚSQUEDA

Código: GAF-PT-004

Fecha de entrada en
vigencia: 31/10/2024

Versión 06



	usuario extraviado	explicando de manera clara lo sucedido, la condición clínica del paciente y las recomendaciones a tener en cuenta. Este informe deberá realizarse en el menor tiempo posible y una vez confirmada la pérdida o fuga del paciente tras una búsqueda de 30 minutos. Además, se deberá registrar el incidente en la historia clínica.		
7	Comunicar el evento a la Policía Nacional	El Líder de Proceso o el Coordinador del proceso deberá informar al Coordinador de Vigilancia y al Líder de Recurso Físico sobre la necesidad de reportar el evento a la	Coordinador de Vigilancia o Líder de Recurso Físico	Verificar en la minuta de vigilancia o Historia Clínica.

	PROTOCOLO DE MINIMIZACIÓN DEL RIESGO DE PÉRDIDA O FUGA DE USUARIOS Y DE BÚSQUEDA	Código: GAF-PT-004	
		Fecha de entrada en vigencia: 31/10/2024	
		Versión 06	

		Policía Nacional (CAI más cercano), considerando la condición clínica del paciente (susceptible de pérdida) y el motivo de la fuga o desaparición.		
8	Notificación Interna del evento	Se registrará todo lo sucedido y la información recolectada en Hospital seguro del reporte del evento adverso para su análisis y gestión.	Funcionario responsable del paciente o Líder de Proceso	Realizar reporte mediante aplicativo Hospital Seguro.
9	Realizar seguimiento al paciente fugado	Se realizará seguimiento vía telefónica a los familiares del usuario. Registrar seguimiento en la historia clínica.	Enfermera del servicio en el cual se dio la pérdida.	Notas de enfermería en historia clínica.
10	Notificar desaparición del usuario	Después de 72 horas de fugado el usuario y no saber de su existencia, se reporta a la Policía como desaparecido en	Líder del Proceso donde sucedió el evento	Notas de enfermería en historia clínica.

	PROTOCOLO DE MINIMIZACIÓN DEL RIESGO DE PÉRDIDA O FUGA DE USUARIOS Y DE BÚSQUEDA	Código: GAF-PT-004	
		Fecha de entrada en vigencia: 31/10/2024	
		Versión 06	

		coordinación con el servicio de vigilancia y Líder de Recurso Físico.		
11	Investigación, toma de acciones para prevenir futuros eventos	Posterior a la notificación del evento se realizará investigación y se plantearán acciones correctivas, preventivas y de mejora por parte del comité de seguridad del paciente, a fin de prevenir futuros eventos.	Líder de proceso, Comité de Seguridad del Paciente.	Investigación, análisis del evento, plan de mejoramiento.

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

No aplica.

10. ANEXOS

No aplica.

11. BIBLIOGRAFIA

- http://www.unav.edu/documents/29044/3639452/atencion_pacientes_vulnerables.pdf

	PROTOCOLO DE MINIMIZACIÓN DEL RIESGO DE PÉRDIDA O FUGA DE USUARIOS Y DE BÚSQUEDA	Código: GAF-PT-004	
		Fecha de entrada en vigencia: 31/10/2024	
		Versión 06	

- http://www.pastosaludese.gov.co/images/salud_ocupacional/2014/PROTOCOLO%20MINIZACION%20DEL%20RIESGO%20DE%20PERDIDA%20DE%20PACIENTES.PDF
- <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/reducir-riesgo-atencion-pacientes-enfermedad-mental.pdf>

CONTROL DE CAMBIOS Y REVISIONES				
Revisión	Fecha	Versión Anterior	Versión Actual	Cambio Realizado
01	12/07/2017	01	02	<ul style="list-style-type: none"> • Se especifica la periodicidad para verificar y medir la adherencia al protocolo a cada seis meses. • Se incluye el manejo para la identificación de menores de 6 años. • Se incluye consulta externa como servicio obligatorio para identificar a los menores de 6 años. • Se incluyen aspectos a tener en cuenta en el manejo seguro del ambiente físico.
02	05/03/2021	02	03	<ul style="list-style-type: none"> • No se realiza cambios a este documento.
03	27/02/2023	03	04	<ul style="list-style-type: none"> • Se incluyen consignas de los guardas de seguridad frente a las acciones para prevenir fugas, se cambia plataforma para reporte de eventos
04	15/09/2023	04	05	<ul style="list-style-type: none"> • Se ajusta documento en plantilla actualizada, se incluye identificación de visitantes y acompañantes en el servicio de urgencias, se incluye información sobre la monitorización y el seguimiento.
05	10/10/2024	05	06	<ul style="list-style-type: none"> • Se incluye en el documento, Activación del Plan Candado.

Elaboró: Jennifer Pamela Guzmán Referente de seguridad del paciente Profesional Univ.	Revisó: Luz Adíela Ospina Líder de mejoramiento Profesional Univ.	Aprobó: Luz Adíela Ospina Líder de mejoramiento Profesional Univ.
---	--	--