

	POLÍTICA INSTITUCIONAL	Pág. 1 / 9
	Setor Aplicável: Descrever as áreas envolvidas no documento	UA.POL.INS.019
Título da Política: POLITICA DE PROPRIEDADE DO CLIENTE		Versão: 000

Sumário

Objetivo.....	1
Abrangência	1
Siglas e definições.....	1
Diretrizes	2
1. Principais propriedades do cliente e provedor externo	3
1.1. Documentos e Percentis Pessoais	3
1.2. Prontuário e documentos para autorização de procedimentos	3
1.3. Propriedade do Provedor Externo.....	3
1.4. Propriedade intelectual e dados pessoais.....	3
2. Atividades dos recursos.....	3
2.5. OPERADORA, E.B.V. e E.N.I.	3
2.6. HOSPITAL	5
3. Achados e Perdidos.....	6
3.1. Atuação pós-retenção.....	6
4. Propriedade do Cliente Perdida ou Danificada	7
4.1. OPERADORA, E.B.V., E.N.I.	7
4.2. HOSPITAL	7
Gestão de consequências	8
Indicadores - Efetividades.....	8
Disposições finais	8
Referências bibliográficas	8
Controle de Alterações.....	8

Objetivo

Essa política tem como objetivo descrever o procedimento de registro e controle com relação à propriedade dos clientes ou dos fornecedores.

Abrangência

Todos os setores da organização.

Siglas e definições

- **OPS**
Operadora de Plano de Saúde
- **HUA**
Hospital Unimed de Araçatuba

- - - -

	POLÍTICA INSTITUCIONAL	Pág. 2 / 9
	Setor Aplicável: Descrever as áreas envolvidas no documento	UA.POL.INS.019
Título da Política: POLITICA DE PROPRIEDADE DO CLIENTE		Versão: 000

- **PRS**
Procedimento Sistemático
- **PA**
Pronto Atendimento
- **CID**
Código Internacional de Doença
- **LGPD**
Lei Geral de Proteção de Dados
- **CRM**
Conselho Regional de Medicina

Diretrizes

A propriedade pertencente aos clientes ou provedores externos devem ser cuidadas pela organização quando estiver sob seu controle, uso e salvaguardar a propriedade do cliente ou do provedor externo para uso ou incorporação nos produtos e serviços.

Caso a propriedade do cliente e provedor externo ocorra perda, dano, ou seja, considerada inadequada para uso, a organização deverá entrar em contato com o cliente ou provedor externo relatando todo ocorrido e reter a informação documentada sobre o ocorrido.

Em se tratando da propriedade documental do cliente, seu resguardo deve seguir a diretriz de tratamento e acesso, conforme a Política de Gestão de informações e Proteção de Dados Pessoais da Unimed de Araçatuba, devidamente publicada no site da instituição. Devendo ter como fundamento a proteção, respeitar à privacidade, autodeterminação informativa, a inviabilidade da intimidade, da honra e da imagem e por fim e em caso de incidente de vazamento de dados, dentre as definições da LGPD, será aberto o CID, conforme a especificação acima mencionada.

- - - -

	POLÍTICA INSTITUCIONAL	Pág. 3 / 9
	Setor Aplicável: Descrever as áreas envolvidas no documento	UA.POL.INS.019
Título da Política: POLITICA DE PROPRIEDADE DO CLIENTE		Versão: 000

São consideradas propriedades do cliente e provedor externo os materiais, componentes, ferramentas, equipamentos, instalações, propriedade intelectual e dados pessoais, sensíveis ou não.

A Unimed Araçatuba realiza todo controle e gestão da propriedade do cliente e provedor externo na operadora e em todos os seus recursos próprios cumprindo as seguintes etapas:

1. Principais propriedades do cliente e provedor externo

1.1. Documentos e Percentis Pessoais

Todo documento particular do beneficiário, paciente ou fornecedor (R.G., C.P.F., Carteira de Identidade) que possa identificar ou tornar identificável o titular da propriedade.

1.2. Prontuário e documentos para autorização de procedimentos

Todos os registros do atendimento (SADT, laudo, exame) realizado pela Unimed de Araçatuba, ou não, pelo beneficiário ou paciente que contenha dados e informações de saúde do titular da propriedade.

1.3. Propriedade do Provedor Externo

Todos equipamentos, ferramentas, materiais, componentes, instalações pertencentes do fornecedor contratado para executar uma prestação de serviço dentro das instalações da Unimed de Araçatuba.

1.4. Propriedade intelectual e dados pessoais

Todos os dados pessoais dos beneficiários cadastrados na operadora serão.

2. Atividades dos recursos

2.5. OPERADORA, E.B.V. e E.N.I.

Nenhum documento original ou pertence do cliente fica retido na operadora, ou seja, assim que o processo de forma presencial na Operadora junto ao cliente é

- - - -

	POLÍTICA INSTITUCIONAL	Pág. 4 / 9
	Setor Aplicável: Descrever as áreas envolvidas no documento	UA.POL.INS.019
Título da Política: POLITICA DE PROPRIEDADE DO CLIENTE		Versão: 000

realizado, seja ele junto a qualquer departamento da operadora, esse é devolvido ao cliente.

Caso esse documento ou pertence seja deixado na Operadora de forma equivocada o departamento deve encaminhar esse ao local de achados e perdidos, conforme definição do capítulo abaixo, onde esse deverá identificar e registrar no Controle da Propriedade do Cliente e provedores externos (OPS.FOR.RC - 003) caso a retenção seja acima de 2h na operadora. Também, esse pertence será colocado em envelope de tamanho proporcional, etiqueta, contendo data, setor, responsável e armazenado.

OBS: Para as guias de solicitação (autorização), bem como cópias de laudos que eventualmente necessitem acompanhar as solicitações de autorização, estes devem ser descritos no CRM do beneficiário.

Em se tratando da propriedade do provedor externo que forem perdidas, danificadas ou consideradas inadequadas para uso da instituição, deverá ser devidamente identificada no Registro da Propriedade do Cliente Perdida ou Danificada (OPS.FOR.RC- 005) e encaminhada ao setor responsável que deverá entrar em contato com o provedor para resolver a questão.

Encontrada uma propriedade do cliente após o horário de funcionamento dos departamentos responsáveis pelos Achados e Perdidos, esses pertences e pecúnias devem ser direcionados a sua liderança imediata que deverá armazenar a propriedade até essa ser entregue no dia seguinte ao departamento.

As propriedades do cliente ou provedor externo que for retida em um prazo acima de 2 horas devem ser verificadas e registradas no impresso próprio (OPS.FOR.RC - 003) sempre na presença do beneficiário, acompanhantes ou provedor externo no horário de segunda a sexta de 7h:30min às 17h:30min.

- - - -

	POLÍTICA INSTITUCIONAL	Pág. 5 / 9
	Setor Aplicável: Descrever as áreas envolvidas no documento	UA.POL.INS.019
Título da Política: POLITICA DE PROPRIEDADE DO CLIENTE		Versão: 000

2.6. HOSPITAL

Este procedimento deverá ser realizado a todo paciente desacompanhado que não tiver condições físicas e/ou mentais de manter a guarda de seus pertences e também para pacientes conscientes e desacompanhados que não possam guardar os seus pertences.

Toda propriedade do cliente deve ser relacionada no impresso do relatório de enfermagem. Pertences que não forem relacionados no momento da internação, o hospital não se responsabilizará pelos mesmos. O registro deve ser realizado no momento de sua entrada no serviço. A conferência dos pertences e o registro devem ser na presença do paciente e uma testemunha, depois de relacionados, os pertences são acondicionados num saco plástico transparente ou de TNT conforme disponibilidade, lacrados e identificados com etiqueta (nome completo, data de nascimento, número do atendimento, nome da mãe).

O departamento fará a guarda até a entrega para o familiar ou responsável. Nos departamentos onde houver armários (Pronto Atendimento, Hospital Dia e Imagem), o saco lacrado com os pertences do paciente deverá ser guardado em armário com chave e está chave, identificada com o nome do paciente e o leito.

Na Imagem, as chaves permanecem no próprio armário, os pertences dos pacientes são guardados e retirados dos armários pela equipe de enfermagem. Objetos de valor são entregues para os acompanhantes a fim de não permanecerem no armário.

No Pronto Atendimento, os armários podem ser usados com a chave identificada e colocada no painel de chaves, os pacientes permanecem com a guarda dos seus pertences e são orientados a entregar objetos de valor aos acompanhantes.

No Hospital Dia, os pertences são entregues aos acompanhantes e na ausência destes, são armazenados nos armários com as chaves identificadas e colocadas no painel de chaves do setor.

No caso dos departamentos de internações e UTI's, os pertences deverão ser entregues aos familiares no primeiro momento de contato com a família. Sempre que houver necessidade de transferência do cliente entre os setores dentro da instituição, os

- - -

	POLÍTICA INSTITUCIONAL	Pág. 6 / 9
	Setor Aplicável: Descrever as áreas envolvidas no documento	UA.POL.INS.019
Título da Política: POLITICA DE PROPRIEDADE DO CLIENTE		Versão: 000

pertences devem acompanhar o paciente para o setor destino, sendo registrado em relatório de enfermagem.

Quando o paciente estiver em condições de cuidar de seus pertences ou quando chegar um acompanhante, eles deverão ser entregues aos mesmos. O acompanhante deverá apresentar um documento com foto, informar o grau de parentesco, constar nome completo do acompanhante, número do RG ou CPF e assinatura, assim como a assinatura e carimbo do profissional responsável pela entrega. Caso os pertences sejam entregues ao paciente/familiares, o profissional de enfermagem deverá registrar em relatório de enfermagem a entrega dos pertences que foram relacionados.

3. Achados e Perdidos

Objetos pessoais, exames e documentos que forem encontrados nas dependências da operadora, deverão ser encaminhados da seguinte forma:

- Operadora no prédio 386: Direcionado ao Balcão de triagem no departamento de Atendimento ao Cliente.
- Operadora no prédio 357: Direcionado ao Balcão de atendimento do departamento do Cadastro.
- Espaço Viver Bem: Direcionado ao Balcão de atendimento.
- Espaço Neuro-Infantil: Direcionado ao Balcão de atendimento.
- Atendimento Guararapes: Direcionado ao Balcão de atendimento.
- Atendimento Valparaíso: Direcionado ao Balcão de atendimento.
- Prédio Comercial: Direcionado ao Balcão de atendimento.
- Hospital Unimed: Direcionado na Recepção principal.

3.1. Atuação pós-retenção

Os departamentos, responsáveis pela retenção das propriedades perdidas dos instituições, deverão verificar se alguma dessas possuem identificação que possibilite a rastreabilidade do cliente, se a identificação for possível, deverá ser feito contato (telefônico, e-mail, aplicativo) com o proprietário, solicitando a retirada do pertence

- - -

	POLÍTICA INSTITUCIONAL	Pág. 7 / 9
	Sector Aplicável: Descrever as áreas envolvidas no documento	UA.POL.INS.019
Título da Política: POLITICA DE PROPRIEDADE DO CLIENTE		Versão: 000

em até 10 dias úteis. Se a identificação ou rastreabilidade do proprietário não for permitida, os pertences serão arquivados no prazo de 60 dias corridos no departamento.

Passado esse prazo máximo de retenção dos departamentos, quanto aos pertences não identificados ou não retirados e que possam ser usufruídos, esses serão doados a entidades filantrópicas.

Em se tratando de documentos pessoais (RG, CPF, Guia e etc.) e que o endereço do cliente for de conhecimento da instituição, esses serão enviados via correio, não havendo o conhecimento do endereço dos proprietários dos documentos pessoais, esses permaneceram por tempo indeterminado no departamento, devidamente seguro, conforme a Política de Gestão de Informações e Proteção de Dados Pessoais da Unimed de Araçatuba.

Caso o proprietário do objeto compareça a instituição, a entrega do pertence deverá ser feita mediante apresentação de documento que comprove a propriedade, assinatura e data de retirada no caderno de protocolo.

4. Propriedade do Cliente Perdida ou Danificada

4.1. OPERADORA, E.B.V., E.N.I.

Quando a propriedade do cliente for perdida ou danificada pela instituição o coordenador do setor responsável pelo dano deverá entrar em contato com o cliente para verificação e definição de ações cabíveis.

No caso de exames e documentos a Unimed de Araçatuba providenciará segunda via, sem ônus para o cliente. Todas as perdas ou danos à propriedade do cliente e provedor externo devem ser registradas em impresso próprio “Registro de propriedade do cliente e provedor externo perdida ou danificada”.

4.2. HOSPITAL

Todas as perdas ou danos à propriedade do cliente devem ser registradas em impresso próprio “Registro de propriedade do cliente perdida ou danificada” e aberto um Relato de Não Conformidade (RNC) para o setor de origem.

- - -

	POLÍTICA INSTITUCIONAL	Pág. 8 / 9
	Sector Aplicável: Descrever as áreas envolvidas no documento	UA.POL.INS.019
Título da Política: POLITICA DE PROPRIEDADE DO CLIENTE		Versão: 000

O Hospital não se responsabiliza por danos aos pertences que estão sob responsabilidade ou uso dos pacientes, familiares ou acompanhantes.

Gestão de consequências

Colaboradores, fornecedores ou outros *stakeholders*, que observarem quaisquer desvios às diretrizes desta Norma, poderão relatar o fato ao Canal de Denúncia, localizado no site da Instituição (<https://unimedaracatuba.coop.br/>), podendo ou não se identificar.

Internamente, o descumprimento das diretrizes desta norma enseja a aplicação de medidas de responsabilização dos agentes que a descumprirem conforme a respectiva gravidade do descumprimento.

Situações excepcionais serão encaminhadas para a Diretoria Executiva e/ou demais órgãos de Governança.

Indicadores - Efetividades

Não se aplica.

Disposições finais

Sem prejuízo das disposições contidas nesta política, a Unimed de Araçatuba se reserva ao direito de revisá-la, na periodicidade que melhor entender, sempre respeitando o prazo máximo de 2 (dois) anos.

Referências bibliográficas

- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR ISO 9001:2015, 8.5.3 Propriedade pertencente aos clientes ou provedores externos.
- BRASIL. Presidente da República. Lei Geral de Proteção de Dados(LGPD). Brasília, DF, 2018.

Controle de Alterações

- - -

	POLÍTICA INSTITUCIONAL	Pág. 9 / 9
	Setor Aplicável: Descrever as áreas envolvidas no documento	UA.POL.INS.019
Título da Política: POLITICA DE PROPRIEDADE DO CLIENTE		Versão: 000

Data	Versão	Alteração
15/08/2018	00	1º emissão
06/12/2019	01	Revisada a versão e corrigido o espaçamento do item 2
25/11/2021	02	Revisada a versão para adaptação a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei13.709/18)
01/09/2022	03	Inclusão da Gestão de consequências
01/11/2022	04	Adequação ao modelo padrão de documento
06/11/2024	000	Tornando a política de propriedade do cliente institucional e com isso alterando a rastreabilidade do documento de OPS para UA.

ELABORADO POR: Fabiana Boreggio Barbosa Matara
ELABORADO EM: 15/08/2018
REVISADO POR: Fabio Junio Pereira, Luiz Henrique dos Santos Matheus - Supervisor de Compliance, Assistente de Compliance.
VERIFICADO POR: BRENO PESSOA FILETI - Auxiliar da Qualidade
APROVADO POR: FLAVIO R GARBELINI DE OLIVEIRA, MARCIO RODRIGO DOMINGOS, RODRIGO PROTTE PEDRO, LUIS CESAR GABAS - Presidente, Vice Presidente, Superintendente, Diretor Técnico -
PUBLICADO POR: BRENO PESSOA FILETI - Papel: GE - QUALIDADE - Auxiliar da Qualidade

- - - -