

MANUAL DE ACOGIDA

Dirigido a asociaciones y
voluntariado



*“El mundo puede cambiar, pero
no va a hacerlo solo”*

Subdirección de Participación y Ciudadanía

ÍNDICE

Contenido

1. Bienvenida.....	2
2. Presentación.....	3
2.1. Estructura del Servicio Aragonés de Salud.....	3
2.2. Misión, visión y valores	3
3. Organización.....	4
3.1. Organigrama de personal.....	4
3.2. Mapas de interés.....	5
4. Protocolo de acogida.....	7
4.1. Contactos de interés	9
4.1.1. Sector Zaragoza I	9
4.1.2. Sector Zaragoza II	9
6. Confidencialidad.....	9
7. Derechos y Deberes	9



1. Bienvenida

Queremos, a través de este Manual de Acogida, hacerte saber que tu aportación como voluntario, es muy necesaria, valorada y admirada por todos los que trabajamos en el Salud.

Consideramos que las actividades que se llevan a cabo en nuestros Hospitales por parte de las asociaciones y programas de voluntarios merecen todo nuestro apoyo, impulso y promoción, puesto que ayudan a visibilizar la situación interna en la que se encuentra nuestro Sistema Público de Salud en los Sectores I y II al resto de la población, ofrecen de forma desinteresada prestación de servicios que no se ofertan desde el sistema pero ayudan a mejorar la calidad de vida de los pacientes y permiten desarrollar la autorrealización personal de los voluntarios.

Es por ello que sólo podemos agradeceros vuestra labor y ofreceros nuestra ayuda para hacerla posible. Este Manual de Acogida pretende facilitar datos que puedan resultar de interés para que las acciones que realicéis se desarrollen correctamente, y de ese modo, podáis cumplir vuestros objetivos y disfrutar de una experiencia positiva.

Bienvenidos al SECTOR I y II, te queremos con nosotros y estamos aquí para ayudarte en lo que necesites.

José Manuel Aldámiz Echevarría

Gerente responsable del Sector Zaragoza I y II



2. Presentación

Los sectores Zaragoza I y II abarcan a gran parte de la población residente de la provincia de Zaragoza, que a su vez es la susceptible de ser usuaria de vuestros servicios.

2.1. Estructura del Servicio Aragonés de Salud

A continuación se muestra el mapa de todos los sectores sanitarios que posee Aragón para contextualizar y poder centrarnos en la demanda de este tipo de población.



2.2. Misión, visión y valores

Misión:

Prestar asistencia sanitaria dentro del sistema público, centrada en el ciudadano, proporcionando a la población una atención adecuada y continuada en todos los niveles asistenciales con un claro compromiso docente e investigador.

Visión:

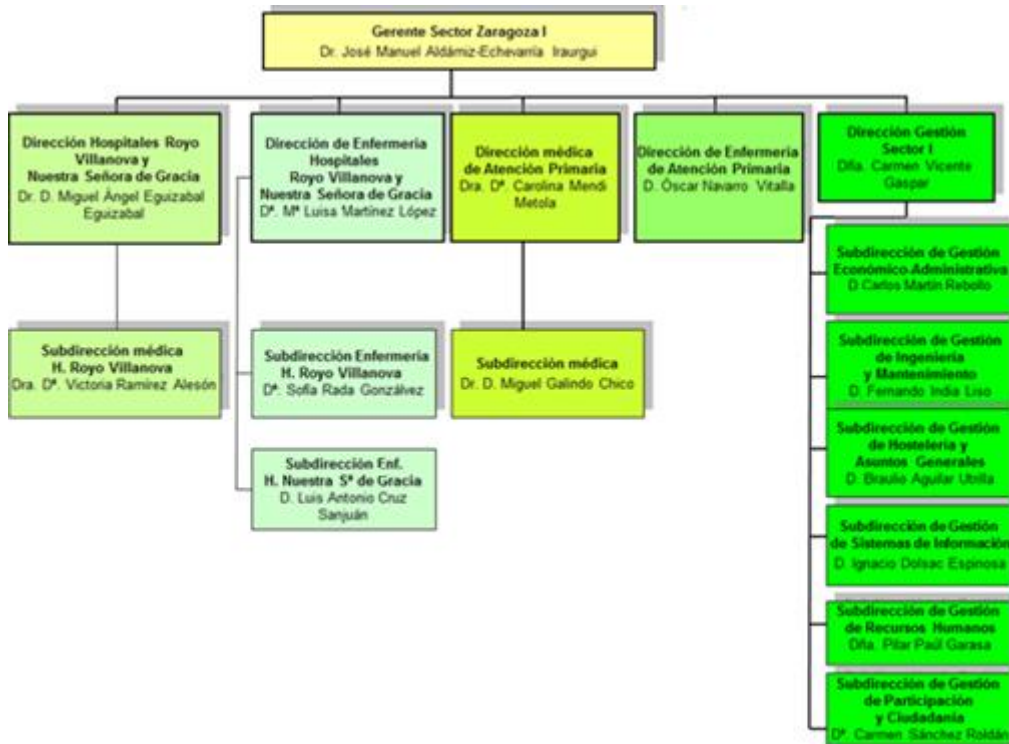
Alcanzar una atención sanitaria excelente, que sea un modelo de referencia en el que los ciudadanos y profesionales confíen y con el que estén muy satisfechos.

Valores:

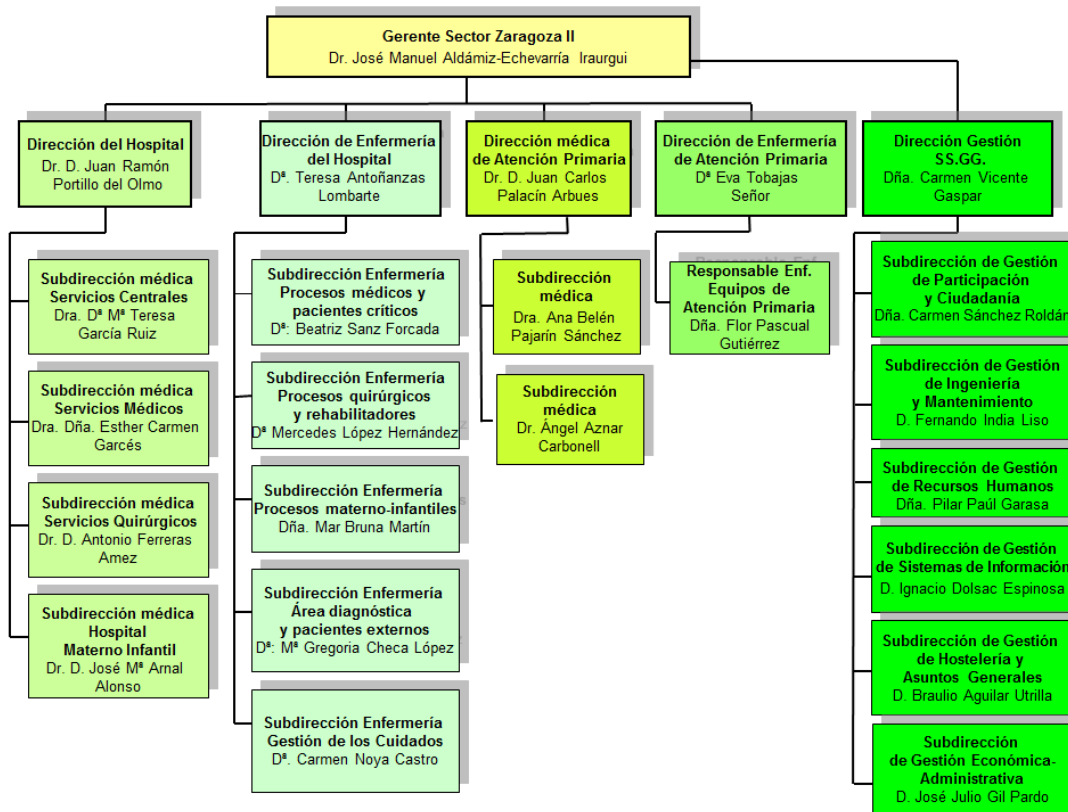
- Orientación al ciudadano.
- Equidad, solidaridad y eficiencia.
- Respeto al paciente y trato humano.
- Excelencia profesional.
- Implicación de los trabajadores.

3. Organización

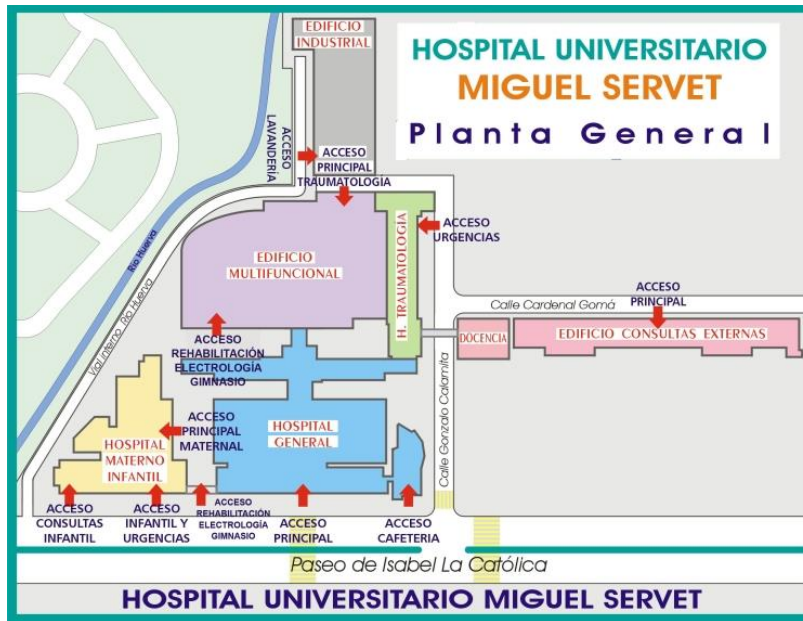
Organigrama del Equipo directivo Sector I



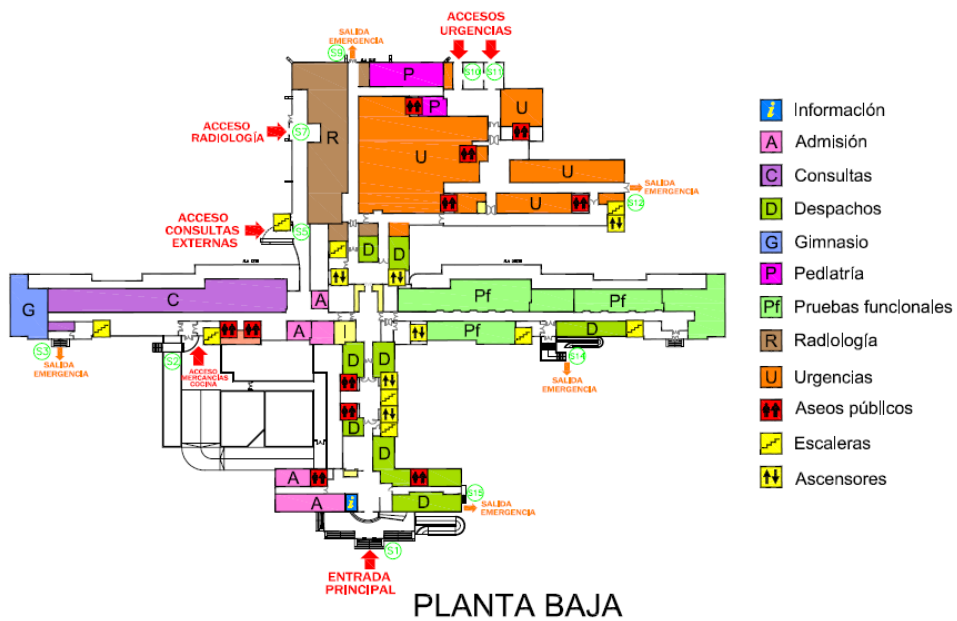
Organigrama del Equipo directivo Sector II



3.1. Mapas de interés



HOSPITAL ROYO VILLANOVA



4. Protocolo de acogida

La persona es el centro de interés de cuantos vivimos y trabajamos en el hospital, por lo que céntrate en la persona y no en la enfermedad. Lo importante es estar y acompañar, ser voluntario es un ejercicio de responsabilidad que requiere respeto y seriedad con el compromiso asumido.

Es de gran importancia que todas asociaciones y sus respectivos voluntarios y voluntarias sigan los siguientes pasos:

1. **Figura de enlace.** Existe dentro del sistema una persona que hace de figura de enlace entre la asociación de voluntariado y la institución. Esta persona también se encarga de coordinar las actividades de los distintos grupos de voluntariado, para que no coincidan en días, y de transmitir a la institución cualquier problema que se les presente a estas asociaciones.
 - a) En el Sector II, y más concretamente, en el Hospital Infantil, será María del Mar Bruna (976765632 – mmbruna@salud.aragon.es) y en el Hospital general, será Mamen Sánchez Roldán (976765659 – csanchezro@salud.aragon.es).
 - b) En el Sector I, concretamente en el Hospital Royo Villanova será Lourdes Andrés Serrano(606100248 - landres@aragon.es) y en el Hospital Nuestra Señora de Gracia, será Vicente Casaló Blasco (629333560 – vcasalo@salud.aragon.es)
2. **Identificación.** Es preciso que todos los voluntarios estén identificados dentro del centro y siempre que están con pacientes. La tarjeta de identificación lleva una gran V de voluntario, nombre, foto y el nombre de la asociación a la que pertenecen.
3. **Ropa.** Se puede facilitar bata o chaquetilla a los voluntarios. Se les proporciona y la pueden redecorar como ellos consideren. Esta ropa no se lava en el centro porque no entra en la gestión de lencería.
4. **Integración.** El personal de la institución debe estar informado de la presencia de voluntariado y de las horas a desarrollarlo, así como de las actividades excepcionales que se realizan. Es importante que conozca la presencia de los voluntarios tanto el personal de planta, como los encargados de turno de las distintas categorías profesionales. La Institución fomenta el apoyo y respeto de su personal hacia el voluntariado para su integración y evita cualquier intento por parte del personal de delegar tareas de su trabajo en los voluntarios.
5. **Taquillas, armarios, cuartos.** La institución debe facilitar a los voluntarios un espacio para poder dejar su ropa de abrigo, así como los útiles que requiera para las tareas de voluntariado (folletos, caramelos, juegos, libros....)
6. **Registro.** La asociación debe estar registrada con todos los requisitos legales en activo; los voluntarios que desarrollen su tarea en el hospital o centros de salud

deben ser mayores de edad y deben recibir una formación adecuada por parte de su asociación para realizar su voluntariado en el hospital. La asociación a la que pertenecen también se encarga de disponer de los certificados de penales.

7. **Otros casos.** Ante iniciativas particulares ajenas a asociaciones y de propuestas puntuales (conciertos de música, talleres, rondallas, espectáculos...) la postura de la institución es que, si decide aprobar su puesta en marcha, se organicen con la colaboración de las entidades que ya trabajan desde hace años con la Institución (Cruz Roja, YMCA, AECC, Aspanoa, Fundación Canfranc, Believe in Art). Dado lo complejo que es el ámbito asistencial, es preferible que cualquier iniciativa nueva se desarrolle arropada por los voluntarios "veteranos". En cualquier caso, los participantes siempre deben ser mayores de edad.
8. **Nueva asociación.** En el caso de que una nueva asociación quiera formar parte del tejido del voluntariado de la institución es preciso:
 - La nueva entidad debe presentar un proyecto detallado de actividades, objetivos, recursos humanos, trayectoria, memoria y continuidad del proyecto
 - La Institución debe valorar si realmente es preciso este nuevo proyecto, si puede ayudar a los usuarios del sistema y puede implicarse en la organización sin alterar el funcionamiento de la propia institución o de otras entidades que ya son colaboradoras.
 - A la nueva asociación se le deben exigir los mismos requisitos que a las actuales (registro, seguros, formación de los voluntarios...)

LIMITACIONES EN EL TRABAJO DEL VOLUNTARIO:

El conocimiento del diagnóstico del paciente debe evitarse y, si en el proceso de ayuda a este se conoce, se recuerda la obligación legal de la confidencialidad del mismo.

- No deben comentar las particularidades del tratamiento que se le va a realizar, ni con el paciente ni con la familia
- No deben preguntar a los médicos o enfermeras por la evolución del paciente
- Deben estar siempre identificados como voluntarios
- Su aspecto físico e higiene personal deben ser correctos
- No deben tomar fotografías ni vídeos a los pacientes
- En ningún caso el voluntario puede usar el teléfono celular durante su trabajo. Los teléfonos móviles pueden interferir con los aparatos médicos, además de producir molestias a los pacientes. Asegúrese de que el móvil está apagado.
- No leer las historias clínicas de los pacientes
- No dar consejos médicos
- No deben hacer comentarios ni dar opiniones acerca de los pacientes
- No proporcionarles comidas o bebidas sin preguntar previamente al personal sanitario.

4.1. Contactos de interés

A continuación se facilitan una serie de personas dispuestas a ayudar con las que se puede contactar en caso de dudas o para facilitar la labor voluntaria a desarrollar:

4.1.1. Sector Zaragoza I

Hospital nuestra de gracia - Vicente Casaló Blasco (629333560 – vcasalo@salud.aragon.es)

Hospital Royo Villanova y Centro Médico de especialidades Grande Covian – Lourdes Andrés Serrano (606100248 - landres@aragon.es)

4.1.2. Sector Zaragoza II

Área de Participación y Ciudadanía – Mamen Sánchez (976765659 – csanchezro@salud.aragon.es)

Subdirección de Enfermería Hospital Materno Infantil – María del Mar Bruna (976765632 – mmbruna@salud.aragon.es)

Jefe de celadores – Jesús Martín (142660)

Jefe de seguridad – José Ramón (976765500 – 2392)

Responsable de atención al usuario – Ana vecino secretaria de atención al paciente (141020)

6. Confidencialidad

- Se está obligado a respetar el derecho a la intimidad y confidencialidad de las personas
- Se está obligado a respetar el deber de secreto, de cesión de datos y de acceso a los mismos.
- Se deberá prestar especial cuidado al carácter confidencial que tienen los datos reflejados en la historia clínica y en los documentos que se contiene en la misma, así como en otros de naturaleza administrativa y/o asistencial

Hay que tener en cuenta que el incumplimiento de las anteriormente citadas obligaciones, pueden estar castigadas penalmente.

7. Derechos y Deberes

Los derechos de los que se goza como voluntariado son (Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado):

- a) Recibir regularmente durante la prestación de su actividad, información, orientación y apoyo, así como los medios materiales necesarios para el ejercicio de las funciones que se les encomienden.

b) Recibir en todo momento, a cargo de la entidad de voluntariado, y adaptada a sus condiciones personales, la formación necesaria para el correcto desarrollo de las actividades que se les asignen.

c) Ser tratadas en condiciones de igualdad, sin discriminación, respetando su libertad, identidad, dignidad y los demás derechos fundamentales reconocidos en los convenios, tratados internacionales y en la Constitución.

d) Participar activamente en la organización en que se inserten, colaborando en la elaboración, diseño, ejecución y evaluación de los programas o proyectos, de acuerdo con sus estatutos o normas de aplicación y, en la medida que éstas lo permitan, en el gobierno y administración de la entidad de voluntariado.

e) Estar cubiertos, a cargo de la entidad de voluntariado, de los riesgos de accidente y enfermedad derivados directamente del ejercicio de la acción voluntaria y de responsabilidad civil en los casos en los que la legislación sectorial lo exija, a través de un seguro u otra garantía financiera.

f) Ser reembolsadas por la entidad de voluntariado de los gastos realizados en el desempeño de sus actividades, de acuerdo con lo previsto en el acuerdo de incorporación y teniendo en cuenta el ámbito de actuación de voluntariado que desarrollen.

g) Disponer de una acreditación identificativa de su condición de voluntario en la que conste, además, la entidad de voluntariado en la que participa.

h) Realizar su actividad de acuerdo con el principio de accesibilidad universal adaptado a la actividad que desarrollen.

i) Obtener reconocimiento de la entidad de voluntariado, por el valor social de su contribución y por las competencias, aptitudes y destrezas adquiridas como consecuencia del ejercicio de su labor de voluntariado.

j) Que sus datos de carácter personal sean tratados y protegidos de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

k) Cesar en la realización de sus actividades como voluntario en los términos establecidos en el acuerdo de incorporación.

Los deberes de las personas voluntarias son (Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado):

a) Cumplir los compromisos adquiridos con las entidades de voluntariado en las que se integren, reflejados en el acuerdo de incorporación, respetando los fines y estatutos de las mismas.

b) Guardar la debida confidencialidad de la información recibida y conocida en el desarrollo de su acción voluntaria.

c) Rechazar cualquier contraprestación material o económica que pudieran recibir bien de las personas destinatarias de la acción voluntaria, bien de otras personas relacionadas con su acción voluntaria.

- d) Respetar los derechos de las personas destinatarias de la acción voluntaria en los términos previstos en el artículo 16.
- e) Actuar con la diligencia debida y de forma solidaria.
- f) Participar en las tareas formativas previstas por la entidad de voluntariado para las actividades y funciones confiadas, así como en las que con carácter permanente se precisen para mantener la calidad de los servicios que presten.
- g) Seguir las instrucciones de la entidad de voluntariado que tengan relación con el desarrollo de las actividades encomendadas.
- h) Utilizar debidamente la acreditación personal y los distintivos de la entidad de voluntariado.
- i) Respetar y cuidar los recursos materiales que ponga a su disposición la entidad de voluntariado.
- j) Cumplir las medidas de seguridad y salud existentes en la entidad de voluntariado.
- k) Observar las normas sobre protección y tratamiento de datos de carácter personal de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, y demás normativa de aplicación.