



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN
DIRECCION GENERAL



Nº 122-DG/HHV-2016

Resolución Directoral

Santa Anita, 27 de Mayo del 2016

Visto el Memorando N° 208/OGC-HHV/2016 y Expediente 16MP-03545-00, sobre aprobación del Plan de Voluntariado 2016 del Hospital "Hermilio Valdizán";

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 2° de la Ley N° 28238, Ley General del Voluntariado, modificado por Ley N° 29094, establece que el voluntariado es la labor o actividad realizada sin fines de lucro, en forma gratuita y sin vínculos ni responsabilidad contractual, comprende actividades de interés general para la población, como: actividades asistenciales, de servicios sociales, cívicas, de capacitación, culturales, científicas, deportivas, sanitarias, de cooperación al desarrollo, de defensa del medio ambiente, de defensa de la economía o de la investigación, de desarrollo de la vida asociativa, de promoción del voluntariado y otras de naturaleza análoga, tendientes al bien común;

Que, el Artículo 17° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Hermilio Valdizán", aprobado con Resolución Ministerial N° 797-2003-SA/DM, establece que la Oficina de Gestión de la Calidad es la unidad orgánica encargada de implementar el Sistema de Gestión de la Calidad en el Hospital para promover la mejora continua de la atención asistencial y administrativa al usuario; el cual tiene asignados entre sus objetivos funcionales, implementar las estrategias, metodologías e instrumentos de la calidad y mejora continua en los servicios;

Que, mediante documento del visto, de fecha 03 de mayo del 2016, el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad solicita a la Dirección General del Hospital, la aprobación del Plan de Voluntariado 2016 del Hospital "Hermilio Valdizán", el cual consta de diez (10) páginas; para cuyo efecto resulta necesario emitir el respectivo acto resolutivo;

Que, el referido Plan tiene como objetivo general, proporcionar información detallada sobre la oferta de servicios que brinda el Hospital "Hermilio Valdizán" para disminuir la disconformidad del usuario externo, en el marco del buen trato en la Consulta Externa durante el año 2016; y entre sus objetivos específicos, desarrollar programas de fortalecimiento del potencial humano (voluntariado) de la institución para fortalecer un mejor desenvolvimiento en su labor;

En uso de las facultades conferidas por el Artículo 11° inciso c) del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Hermilio Valdizán", aprobado por R.M. N° 797-2003-SA/DM; y, contando con la visación de la Dirección Adjunta de la Dirección General y Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital;



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN
DIRECCION GENERAL



Nº 122-DG/HHV-2016

Resolución Directoral

Santa Anita, 27 de Mayo del 2016

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Aprobar el documento denominado Plan de Voluntariado 2016 del Hospital "Hermilio Valdizán"; el mismo que consta de diez (10) páginas, que en documento adjunto forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2º.- Encargar a la Oficina de Gestión de la Calidad, la difusión, aplicación y supervisión del acotado Plan.

Artículo 3º.- Disponer a la Oficina de Estadística e Informática la publicación de la presente Resolución conjuntamente con el citado Plan, a través del portal web del Hospital.

Regístrese y Comuníquese;



MINISTERIO DE SALUD
Instituto de Gestión de Servicios de Salud
Hospital "Hermilio Valdizán"

Dr. Carlos Alberto Seavedra Castillo
Director General
C.M.P. N° 49624 R.N.E. 8816

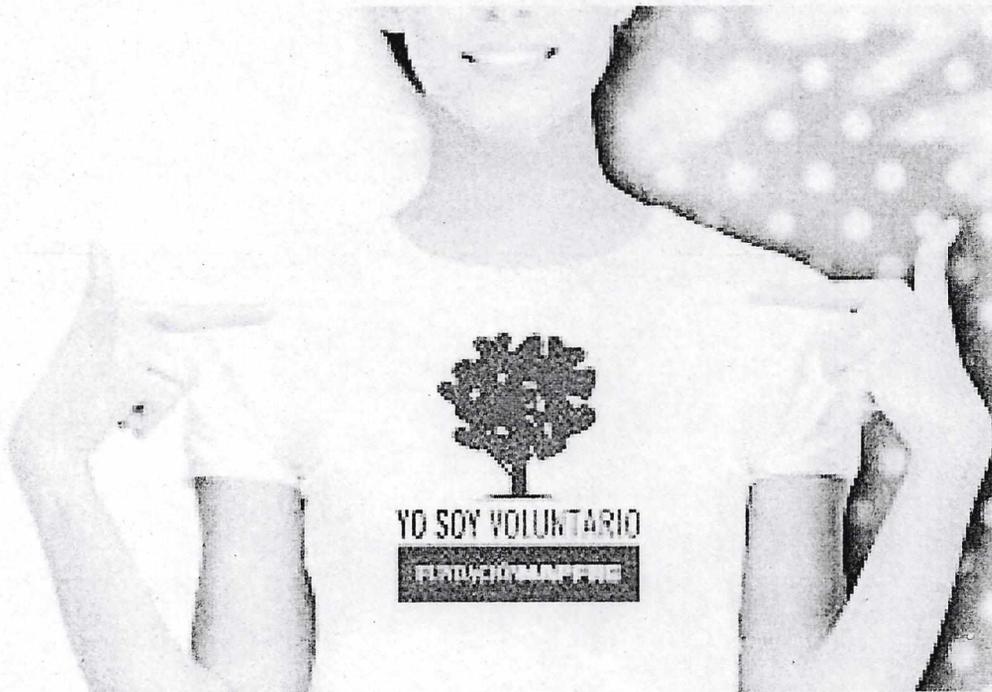
DISTRIBUCIÓN :
SDG.
OGC.
OCI.
INFORMÁTICA.
CASC/yam





Hospital Hermilio Valdizán

Oficina de Gestión de la Calidad



PLAN DE VOLUNTARIADO

2016





INDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	03
II.	FINALIDAD.....	04
III.	OBJETIVOS.....	04
IV.	BASE LEGAL.....	05
V.	ÁMBITO DE EJECUCION.....	05
VI.	DEFINICIONES OPERACIONALES.....	06
VII.	CONTENIDO.....	06
VIII.	RESPONSABLES.....	09
IX.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	10



I.- INTRODUCCIÓN:

La Oficina de la Gestión de la Calidad, en el marco de los Lineamientos de Política del Sector Salud y "Norma Técnica del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud", aprobado con RM N° 519-2006/MINSA, ha formulado el presente documento con la finalidad de fortalecer la actividad de orientación / información, y contribución en la satisfacción del Usuario Externo a través del voluntariado que se encuentra a cargo de la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Hermilio Valdizán.

La calidad percibida y la calidad técnica, son aspectos complementarios, por los que la vigilancia de la mejora del buen trato operativamente está a cargo de la Oficina de la Gestión de la Calidad constituyéndose en el referente de la implementación, difusión, monitoreo y evaluación.

Entre otras acciones es importante fortalecer la capacidad de comunicación y orientación a los usuarios, en ese sentido la orientación debe ser eficaz y con conocimiento e inducción previa de la oferta de servicios hospitalarios, para lo cual es importante establecer un programa de mejoramiento de capacidades del voluntariado.

Teniendo en cuenta que la participación no es un hecho espontáneo, se elabora el presente proyecto con la pretensión de motivar, potenciar y apoyar el movimiento de voluntariado hospitalario. Partiendo de la filosofía de la ayuda mutua, queremos ofrecer acompañamientos de las personas pre-profesional.

Finalmente, el voluntariado de calidad asumirá su responsabilidad con previa capacitación y sensibilización sobre el rol que le corresponde ejecutar, teniendo en cuenta los aspectos del buen trato con los usuarios internos y externos en todo momento.

La participación de los jóvenes estudiantes es activa, concertada y organizada, que promoverá un trato diligente, respetuoso solidarios y



realizarán actividades de carácter recreativo, talleres de autoestima, de prevención del maltrato, de mantenimiento de las funciones mentales.

II. FINALIDAD

La finalidad es contribuir la mejor calidad de los servicios que brinda el Hospital Hermilio Valdizán en satisfacer las necesidades del Usuario Externo, a través de la intervención del voluntariado.

III. OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL:

- Proporcionar información detallada sobre la oferta de servicios que brinda el Hospital Hermilio Valdizán para disminuir la disconformidad del usuario externo, en el marco del buen trato en la Consulta Externa durante el año 2016.

OBJETIVO ESPECÍFICO:

- Brindar información detallada sobre los servicios de la Institución para garantizar una adecuada orientación a los usuarios externos y familiares que acuden al hospital durante el año 2016.
- Implementar medios informativos alusivos al sistema de atención en los consultorios para garantizar una adecuada orientación a los usuarios externos.

Desarrollar programas de fortalecimiento del potencial humano (voluntariado) de la institución para fortalecer un mejor desenvolvimiento en su labor.





IV. BASE LEGAL

- Ley N° 28238, Ley General del Voluntariado y modificatoria.
- Decreto Supremo N° 003-2015-MIMP, aprueba el Reglamento de la Ley N° 28238, Ley General del Voluntariado.
- Decreto Supremo N° 009-2002-SA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Seguro Integral de Salud.
- Resolución Ministerial N° 500-2009/MINSA, que conforma la Comisión Sectorial encargada de proponer el Sistema Nacional de Voluntariado de Jóvenes en Salud.
- Resolución Ministerial N° 010-2008/MINSA, que aprueba la creación del "Voluntariado Médico".
- Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 322, que Aprueba los "Lineamientos para la organización, ejecución y supervisión de la labor voluntaria que se realiza en el territorio nacional".
- Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 323, que aprueba la Directiva N° 001-2005/INABIF-UGDIFPV, "Procedimientos para la inscripción de personas naturales, jurídicas u organizaciones de hecho en el registro nacional de voluntarios.
- Resolución Ejecutiva N° 324, que aprueba la Directiva N° 002-2005/INABIF – UGDIFPV, "Normas y Procedimientos para la incorporación de personas Naturales y Organizaciones como Voluntarios en el INABIF".

V. AMBITO DE EJECUCION

El ámbito de trabajo del voluntariado está establecido por las zonas de los Consultorios Externos, Servicio de Emergencias, Seguro Integral de Salud, Farmacia, Consultorio de Especialidades, Admisión y otros.

Los beneficiarios serán los usuarios Externos atendidas en el Hospital Hermilio Valdizán, niños, adolescentes, adulto y adulto mayor con diferentes diagnósticos. Además de los familiares de estos usuarios externos.



VI. DEFINICIONES OPERACIONALES

Voluntario. - Es aquella persona que se integra libremente en una organización para ayudar en el trabajo que necesite dicha organización, pero siempre respetando y potenciando la libertad, los valores y las capacidades de la persona a la que vamos a ayudar (Jesús Madrid).

Por lo tanto, entendemos "Voluntario" como: La persona que libre, desinteresada y responsablemente se integra, de acuerdo con la ley, en una organización sin ánimo de lucro dedicando parte de su tiempo a actividades en favor de los demás, pero siempre respetando la libertad, valores y capacidades de esas personas.

La calidad de la atención en salud, se ha manifestado de diversas maneras, un factor que se ha visto involucrado la mayor participación de los voluntarios a través de la Oficina de Gestión de la Calidad, quienes desde hace buen tiempo vienen brindando ad honore.

La satisfacción del usuario, implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y percepción que experimenta el Usuario, el objetivo de los servicios salud es satisfacer las necesidades de sus usuarios, y el análisis de la satisfacción es un instrumento de medida de la calidad de atención de Salud.

VII. CONTENIDO

IDENTIFICACION DEL VOLUNTARIADO

Deberán portar un chaleco y fotocheck.

Deberán portar un cuaderno de campo y lapicero para registro de diferentes acontecimientos durante su labor como voluntariado.

3. Portar el catálogo de ofertas de servicios del hospital.



INTERVENCION DEL VOLUNTARIADO

1. Brindar charlas educativas a los usuarios externos del HHV bajo la supervisión de un responsable del Equipo Técnico de la O.G.C.
2. Distribuir el material de difusión masiva (trípticos) acerca de los derechos de los Usuarios y diferentes temas para su mayor entendimiento, orientación e información de los usuarios externos.
3. Orientación y acompañamiento dirigido hacia los usuarios externos en las distintas áreas donde se les han sido citados.
4. Apoyo en la distribución y en la ubicación de usuarios externos (pacientes) para su debida atención.
5. La intervención del voluntariado se llevará estrictamente bajo la tutela permanente de un profesional integrante del Equipo Técnico de la O.G.C.
6. El voluntariado presentará un informe de actividades realizadas durante el lapso de intervención.
7. Cumplir los compromisos adquiridos con la organización, respetando fines y normativa.
8. Guardar confidencialidad de la información recibida y conocida en el desarrollo de la actividad voluntaria.
9. Rechazar cualquier contraprestación material tanto de la organización como de los beneficiarios.
10. Respetar los derechos de los beneficiarios.
11. Actuar de forma diligente y solidaria.
12. Participar en las tareas formativas y en las actividades previstas.
13. Seguir las instrucciones adecuadas.
14. Utilizar debidamente la acreditación y distintivos de la organización.
15. Respetar los recursos materiales de la organización.



ACTIVIDADES PRIORITARIAS

1. Apoyo en la ejecución de la encuesta Servqual.
2. Proveer formato para el Buzón de Sugerencia
3. Apoya a la responsable del Libro de Reclamos, en charlas e informes del Libro de Reclamaciones.
4. Apoya en otros trabajos que la jefatura de O.G.C. le asigne.



TIEMPO DE INTERVENCIÓN DEL VOLUNTARIADO

Cada voluntario cumplirá su asistencia durante un periodo de dos meses, dicha labor se realizará en la Oficina de Gestión de la Calidad que estará a cargo de la Responsable de Plataforma de Atención al Usuario, culminando el proceso de voluntariado emitirán un informe de las actividades realizadas durante el lapso de permanencia. La jefatura aprobará el respectivo informe para otorgar su constancia de culminación de voluntariado.

REGLAS BÁSICAS DE INTERVENCIÓN:

- Sigue las instrucciones marcadas por el/la coordinadora/a.
- Guarda el secreto profesional. No comentes con nadie tu tarea, excepto con el/ la coordinador/a de voluntariado.
- La actividad como voluntario se enmarcará siempre dentro de los márgenes (horarios, días, momentos...) estipulados por el/la coordinador/a de voluntariado.
- En el hospital siempre llevarán el chaleco de voluntariado, en el horario establecido.
- Es conveniente que el usuario externo y la familia sepa siempre quien eres y qué haces.
- Es importante la puntualidad. Si un día no puedes ir, avisar previamente.
- No ofrecer datos personales (teléfono, dirección...) al usuario externo. El contacto se hará a través del hospital.
- No ofrecer ningún tipo de información técnica (médica, psicológica...).
- No realizar el trabajo de los profesionales ni del cuidador.
- No ofrecer información que pueda resultar dolorosa y/o que dé lugar a comparaciones con el usuario externo.
- No tomar decisiones por más simples que parezcan sin consultar antes con el/la coordinador/a de voluntariado.
- No crear dependencia interpersonal, ya que hay que fomentar la autonomía del usuario externo y de su familia.
- Ser cuidadoso con la comunicación no verbal (tono de la voz, mirada, gestos...). escúchalo con atención, que note que le importas, que lo comprendes.



- El Usuario expresará su reclamo en el Libro de Reclamaciones solo en presencia del responsable y no es función de los voluntariados.

VESTIMENTA DE LOS VOLUNTARIOS/AS

DAMAS:

- ❖ Blusa que cubra.
- ❖ Pantalón o falda por debajo de la rodilla.
- ❖ No usar pantalón licra / leggin.
- ❖ No usar polos escotados.
- ❖ Polos sin tirantes.
- ❖ No usar joyas (collares, pulseras, aretes largos, anillos.).
- ❖ No usar maquillaje excesivo, ni usar pestañas postizas.
- ❖ Los calzados no deberán tener mayor a taco 5.

VARONES:

- ❖ No usar joyas (collares, pulseras, aretes, anillos...)
- ❖ Usar pantalones largos
- ❖ Polos o chompas que cubran
- ❖ Evitar el uso de short

VIII. RESPONSABLES:

- Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad.



IX. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES OPERATIVAS AÑO 2016

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agos	Set	Oct	Nov	Dic
Plan de trabajo		X										
Charla de los derechos del usuario externo			X			X			X			X
Apoyo en la ejecución de la encuesta Servqual					X	X	X	X	X			
Proveer formatos para el buzón de sugerencia diario	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X



MINISTERIO DE SALUD
 HOSPITAL HERMINIO VALDIZÁN
 Dr. PAUL GUERRERO ABREGU
 389 de la Oficina de Gestión de la Calidad
 U.M.A. 18678 Reg. Esp. 19613