



Resolución Directoral

Santa Anita, 31 de Marzo de 2017.

Visto el Expediente N°17MP-02984-00;

CONSIDERANDO :

Que, la Ley General del Voluntariado, Ley N° 28238, modificada 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 por R.M. 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, con la participación activa del personal;

Que, mediante Resolución Directoral N° 122-DG/HHV-2016, de fecha 27 de mayo de 2016, se aprueba el "Plan de Voluntariado 2016 del Hospital Hermilio Valdizán";

Que, a través del documento de visto, viene el Memorando N° 089/OGC-HHV/2017, de fecha 27 de febrero de 2017, del Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad, que solicita la aprobación del "Plan de Voluntariado del Hospital Hermilio Valdizán - 2017" el cual consta de 18 folios, para cuyo efecto resulta necesario emitir el respectivo acto resolutivo;

En aplicación de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, y en uso de sus 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 la Oficina de Gestión de la Calidad;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Revocar la Resolución Directoral N°122-DG/HHV-2016, de fecha 27 de mayo de 2016.

Artículo 2°.- Aprobar el "Plan de Voluntariado del Hospital Hermilio Valdizán - 2017" el cual consta de 18 folios y forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 3°.- La Oficina de Gestión de la Calidad es la responsable de la difusión e implementación del citado Plan, de cuyo desarrollo informará cada seis (06) meses a la Dirección General.

Artículo 4°.- Disponer que la Oficina de Estadística e Informática, publique el referido Documento Técnico en el portal institucional de la Pág. Web.

Regístrese, Comuníquese y Archívese

DISTRIBUCIÓN :
DADG.
OGC.
OAJ.
OCI.
INFORMÁTICA.
CASC/RICS/JCQL/JWPF/iam.

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

Dr. Carlos Alberto Saavedra Castillo
Director General



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

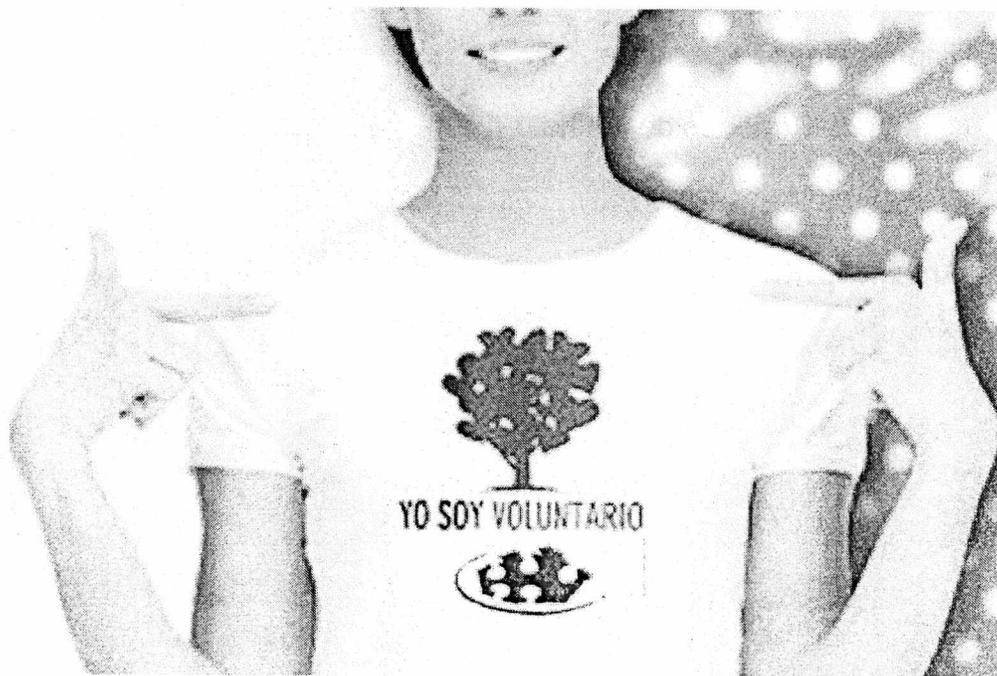


**MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL HERMILO VALDIZAN**

Oficina de Gestión de la Calidad

PLAN DE VOLONTARIADO EN EL HOSPITAL HERMILO VALDIZAN

2017



Lima - Perú

ÍNDICE

I. Introducción	03
II. Finalidad	04
III. Objetivo	05
IV. Ámbito de Aplicación	05
V. Base Legal	06
VI. Marco Conceptual	07
VII. Disposiciones Generales	11
VIII. Disposiciones Específicas	12
IX. Listado de Reportes de Maltrato -2016	16
X. Responsables	17
XI. Anexos	18



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 e información a los Usuarios Externos a través del voluntariado que se encuentra a cargo de la Oficina de Gestión de la Calidad del HHV.

El presente documento esta propuesta con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios hospitalarios, contribuir en la satisfacción del Usuario Externo, garantizando así el derecho del usuario a informarse a través de la intervención del voluntariado.

Tras el análisis de la atención de los usuarios externos observamos la necesidad de contar con un sistema que permita ofrecer ayuda, orientación, acompañamiento y asimismo información durante el tiempo de espera en los consultorios externos y durante los desplazamientos y gestiones que generan las consultas. Con el fin de mejorar la atención hacia los usuarios externos, nos planteamos que una intervención social adecuada y eficaz que se puede desarrollarse con la participación de los voluntariados de las diferentes universidades públicas o privados.

Teniendo en cuenta que la participación no es un hecho espontáneo, se elabora el presente Plan con la pretensión de motivar, potenciar y apoyar el movimiento de voluntariado universitario entro del ambiente hospitalario. Partiendo de la filosofía de la ayuda mutua, queremos ofrecer acompañamientos y orientación a los Usuario externos.

El presente plan Fortalece la sensibilidad social y ciudadana de los estudiantes, permitiendo que los estudiantes pongan al servicio de la comunidad Valdizaniana sus conocimientos y capacidades para atender las necesidad de los usuarios externos durante el tiempo de espera por los consultorios externos, así mismo configurando procesos de aprendizaje



servicio no generados desde el plan curricular, y finalmente, favorece el desarrollo de iniciativas que se proyectan en el tiempo más allá del ámbito universitario para propiciar un cambio social que permita un desarrollo más sustentable y justo en la sociedad.

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

II. FINALIDAD

Mejorar y contribuir la calidad de atención en la satisfacción del Usuario Externo del Hospital Hermilio Valdizán.

Fomentar, promover y facilitar la participación activa y voluntaria de los estudiantes de las universidades e institutos superior pública y privada en el voluntariado en salud del Hospital Hermilio Valdizán



III. OBJETIVOS

Objetivo general:

- Disminuir la insatisfacción del usuario externo, mediante la información, orientación clara y precisa brindada a los usuarios externos en el marco del buen trato, donde las voluntarias prestarán su apoyo al personal de PAU.

Objetivo específico:

- Proporcionar información detallada sobre la oferta de servicios institucionales, garantizando una adecuada orientación a los usuarios externos y familiares que acuden al HHV 2017.
- Implementar medios informativos alusivos al sistema de atención en los consultorios para garantizar una adecuada orientación a los usuarios externos del HHV 2017.
- Garantizar la información de sus derechos a los usuarios Externos a través de la intervención del personal de Plataforma de atención al Usuario del HHV 2017.

IV. AMBITO DE APLICACIÓN

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



V. BASE LEGAL:

- Ley 27657 Ley General de Ministerio Salud
- Ley N° 28238 Ley General del voluntariado
- Ley N° 29094 Modificaciones aprobadas de la ley General del Voluntariados.
- Resolución Ministerial N° 968-2010/ MINSA Documento Técnico: promoviendo Universidades Saludables.
- Resolución Ministerial N° 485 -2015/ MINSA Documento Técnico: Orientaciones Técnicas para promover Universidades Saludables
- Decreto Supremo N° 003.2015-MIMP
- Ley N° 28238 Ley General del Voluntariado. Reglamento aprobado por D.S. N° 008-2004/MINDES que declara de interés nacional la labor que realizan los voluntarios en el territorio nacional, en lo referido al servicio social que brindan a la comunidad en forma altruista y solidaria.
- Resolución Ministerial N° 500-2009/ MINSA, que conforma a Comisión Sectorial encargada de proponer e Sistema Nacional de Voluntariado de Jóvenes en Salud.
- Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 322 que aprueba los 2 Los lineamientos para la organización, ejecución y supervisión de la labor voluntaria que se realiza en el territorio Nacional"



VI. MARCO CONCEPTUAL

La calidad de la atención en salud se ha manifestado de diversas maneras, un factor que se ha visto involucrado en mayor es 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.

El voluntariado son personas con una profunda sensibilidad y emoción social caracterizada por una labor sin fines de lucro en forma gratuita sin vínculos ni responsabilidades contractuales, expresan compromisos y actividades de interés general para la población, como actividades asistenciales, de cooperación al desarrollo y otras tendientes al bien común filantrópico humano.

Una de las formas de participación en la organización es a través del voluntariado del cual existen múltiples y diversas definiciones, si bien la palabra voluntariado con su actual significado no se desarrolla hasta el siglo XX, siendo utilizada hasta ese momento para describir a la gente ligada a actividades religiosas (Karl, 1984).

Si acudimos a un diccionario tan prestigioso como el María Moliner encontramos que voluntario se define por: "Dictado por la voluntad: Acto voluntario. Hecho por propia voluntad y no por obligación o fuerza. Persona que se presta voluntariamente a realizar un acto. Particularmente, hombre que se presta a realizar el servicio militar sin estar obligado a ello y antes de ser llamado". Para el diccionario de la Real Academia Española, "persona que por su propia voluntad se presta a hacer un servicio o trabajo". A luz de estas definiciones podemos decir que prácticamente todos en algún momento hemos sido voluntarios. Sin embargo, cuando hablamos de voluntariado nos estamos refiriendo a un concepto más específico.

Para Cáritas "Voluntario es el que, además de sus propias labores profesionales, de un modo continuo, desinteresado y responsable dedica parte de su tiempo a actividades no en favor de sí mismo ni de los asociados (a diferencia del asociacionismo), sino en favor de los demás o de intereses sociales colectivos, según un proyecto que no se agota en la intervención



misma (a diferencia de la beneficencia), sino que tiende a erradicar o modificar las causas de la necesidad o marginación social”.

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 del voluntariado.

Entonces, voluntario es aquella persona que se integra libremente en una organización para, de un modo altruista, 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.

Soler (2007:25) define el concepto de voluntariado como «un conjunto de personas que ha adquirido una conciencia solidaria fundamentada en una visión crítica de la realidad y en su derecho como ciudadano, desarrollando actividades de forma altruista y solidaria, basadas en su libre decisión, en un compromiso con el marco organizativo que le facilita un proceso formativo adecuado. La finalidad última de su colaboración es la transformación de la realidad social, con unos ideales que aspiran a crear un mundo más solidario, justo y pacífico». Esta definición confirma en buena medida que las acciones de voluntariado están estrechamente relacionadas con una conducta pro social de los voluntarios, como expresión de una conciencia sobre la realidad y desigualdad social imperante en la sociedad, situación que según Jara y Vidal (2010) es lo que permite desarrollar un mayor sentido de la responsabilidad social dentro de la comunidad.



Arias (2008:30) señala que «hace alusión no solo al voluntariado que tiene como protagonistas de la acción a los jóvenes universitarios, sino también a toda la política universitaria y al conjunto de actividades llevadas a cabo desde la comunidad universitaria orientadas hacia este campo. Se trata, por lo tanto, de un concepto amplio que abarca y engloba a toda la comunidad universitaria y a todos los ámbitos que como universidad le son propios».

Arias (2008:24) afirma que cuando la articulación del voluntariado con la formación es correctamente gestionada dentro de las universidades «se convierte en los campus universitarios en un instrumento educativo y formativo que complementa la formación que los estudiantes reciben en las aulas y que no estaba contemplada de esta manera hasta este momento. Así, los años de estudios universitarios se convierten también para los jóvenes en años de aprendizaje social, durante los cuales se fomenta la actuación del universitario en la transformación de la sociedad». Por ejemplo, investigaciones como las de Weerts et al., (2010) sobre los impactos no monetarios de la participación de los estudiantes frente a las donaciones caritativas, muestran beneficios interesantes de la interacción entre la incidencia política y el voluntariado, destacando en el primer aspecto a la generación de una mayor incidencia política de los estudiantes sobre autoridades regionales o locales, mientras que en lo relativo al voluntariado, se destacan las tutorías a los nuevos estudiantes, reclutamiento de voluntarios para eventos especiales, entre otras.

Asimismo, los procesos de voluntariado otorgan a las universidades la oportunidad de formar a sus estudiantes en valores tan importantes como el respeto, la tolerancia o la empatía con el otro, lo que les permitirá «asegurarse de que sus estudiantes han adquirido la sensibilidad suficiente para que valoren la dimensión humana que acompaña cada problema y así poder entender mejor para poder decidir mejor y más justamente» (Arias, 2008:33). Otros beneficios importantes para los estudiantes que destinan tiempo al desarrollo de actividades de voluntariado universitario es que



cambian su perspectiva y sensibilidad sobre su responsabilidad cívica (Lester et al., 2012).

Rodríguez (2014:96) el aprendizaje servicio implica «una forma de educación experiencial en la que los estudiantes se comprometen en actividades de ayuda a la comunidad al tiempo que facilita el aprendizaje de una asignatura y el desarrollo de competencias profesionales», transformándolo en una estrategia de enseñanza que debiera incrementar su presencia en los procesos de formación universitaria para romper con lo que Freire (2008:73) denomina como la «educación bancaria»; es decir, «el acto de depositar en el cual los educandos son los depositarios y el educador quien deposita», que hace que los estudiantes universitarios sean sujetos pasivos de su propio proceso de formación donde predomina la clase de los docentes universitarios de tipo expositiva, teórica y absolutamente desconectada del entorno.

En síntesis, algunos beneficios de la utilización del aprendizaje servicio (Bringle y Hatcher, 1996; Sedlak et al., 2003; Arratia; 2008; Rodríguez, 2014) como método de enseñanza en el ámbito universitario son: Favorece la vinculación con la comunidad puesto que la intervención surge de la demanda explícita de la sociedad y promueve la intervención de carácter profesional sobre una problemática social real.

Martínez (2010:17) señala que los procesos de aprendizaje servicio «no deben confundirse con la prestación de servicios voluntarios. Deben tener relevancia y reconocimiento en términos académicos —deben suponer aprendizaje académico en los estudiantes— y deben contribuir a la mejora de la calidad de vida y del nivel de inclusión social en la población», identificando como un aspecto diferenciador entre ambos la existencia de un interés académico en el desarrollo de las actividades de aprendizaje servicio.



VII. DISPOSICIONES GENERALES:

7.1 Definiciones operativas

7.1.1 Voluntariado en Salud.

Es toda acción, actividad o intervención voluntaria realizada por persona natural conforme a la ley, u organización social, con vocación de servicio. Que se sienta interesados y comprometidos con el bienestar comunitario y social; que cumplan con las cualidades y características de solidaridad altruismo y, que desinteresadamente acudan a los establecimientos de salud a brindar su tiempo, conocimiento y experiencia fomentándose para tal acción la formación de equipos voluntarios.

7.1.2 Libro de reclamaciones

El libro de reclamaciones es un documento donde el Usuario informa sobre un reclamo: cuando tiene carácter de infracción o sobre una queja, cuando está relacionada a un malestar o descontento por el servicio.

Principios de los Voluntarios en Salud

Principio de Solidaridad. - Apoyo espontaneo a favor del usuario externo reflejado en prácticas de cohesión social, servicio generoso, ayuda mutua, cooperación y/o participación.

Principios de NO Discriminación. – Ningún voluntario/a puede ser discriminado/a por razón de edad, raza, nacionalidad, sexo, condición física, social, económica, dentro de la normativa y el marco legal.

Principio de Compromiso Social. - Responsabilidad que orienta una acción que contribuye a los bienes de la colectividad y, en ningún caso es motivada por el afán de lograr beneficio económico alguno



VIII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

8.1 Participación del Voluntariado en el hospital Hermilio Valdizán

Podrán realiza el voluntariado en el HHV, los estudiantes de psicología de la universidades públicas y privadas de manera altruista y espontánea y libre, en ejercicio de sus derechos deseen brindar su tiempo, conocimiento y experiencia, a fin de apoyar, colaborar y contribuir con la satisfacción de los Usuarios Externos del HHV.

8.2 Actividades de los voluntariados

- Apoyo en la ejecución de la encuesta Servqual.
- Provee formato para el buzón de sugerencia
- Apoya a la responsable del libro de reclamos, en charlas e informes del libro de reclamos.
- Apoya en otros trabajos que la jefatura de O.G.C. asigne

8.3 Identificación del voluntariado

1. Deberán portar un chaleco y fotochek.
2. Deberán portar un cuaderno de campo y lapicero para registro de diferentes acontecimientos durante su labor como voluntariado.
3. Portar el cáatalo de ofertas de servicios del Hospital.

8.4 Intervención 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 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 presentara 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.

8.5 Actividades de los voluntariados

- Apoyo en la ejecución de la Encuesta Servqual.
- Provee formato para el Buzón de Sugerencia
- Apoya a la responsable del libro de reclamos, en charlas e informes sobre el libro de reclamaciones.
- Apoya en otros trabajos que la jefatura de O.G.C. asigne



8.6 Tiempo de intervención del voluntariado

Cada voluntario cumplirá su asistencia durante un periodo de dos meses, dicha labor se realizará en la 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.

8.7 Población beneficiaria:

Los beneficiarios serán la población atendida en el Hospital Hermilio Valdizan, niños, adolescentes, adulto y adulto mayor con diferentes diagnósticos. Además de los familiares de estos usuarios externos.

8.8 Reglas básicas de intervención:

- Sigue las instrucciones marcadas por el/la coordinador/a.
- Guarda el secreto profesional. No comentes con nadie tu tarea, excepto con el/ la coordinadora 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 llevaremos el chaleco en nuestro horario de voluntariado.
- 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.
- Se cuidadoso con la comunicación no verbal (tono de la voz, mirada, gestos...). Escúchale con atención, que note que le importas, que le comprendes.



8.9 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.
- Cabello recogido
- Una chaqueta que le identifique como voluntariado

Varones:

- No usar joyas (collares, pulseras, aretes, anillos...)
- Usar pantalones largos
- Polos o chopas que cubran
- Evitar el ir con short



IX. LISTADO DE LOS RECLAMOS REPORTADOS SOBRE MALTRATO - 2016

- Trato descortés
- Maltrato al paciente en la atención
- Falta de trato y comunicación inadecuada
- Disconformidad con el trato recibido
- Falta de cordialidad
- Supuesta discriminación
- Inadecuada forma de trato
- Discriminación por son usuarios del SIS
- Discriminación por condición de salud social, económica, etc.
- Inadecuada atención asistencial.
- Disconformidad con la atención del profesional.
- Falta de calidad de trabajo.
- Ausencia de personal.
- Extravió de orden médica.
- Inadecuado procedimiento asistencial.
- Negativa de atención en consultorio externo.
- Incumplimiento de citas.
- Disconformidad en la atención breve, sin explicación.
- Cobro excesivo de estacionamiento vehicular.
- Presunto acoso sexual.
- Presunto tocamiento indebido.
- Presunto incumplimiento al código ético y transparencia.
- Incumplimiento del horario de trabajo
- Falta de atención en consultorio externo, laboratorio, Rx, por falta del personal asistencial, administrativo y de servicio.
- Retraso en la atención de citas por tardanza de del personal, inasistencia del personal.
- Suspensión de citas.



X. RESPONSABLES

- Dr. Julio César Quintana Leonardo / Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad.
- Dr. John Loli De paz
- Lic. Lidia Aguilar Romero
- Lic. Rocío Barrios Arotoma
- Sra. Ruth Duran Gutiérrez
- Sec. Miriam Loayza Alosilla

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL HERMILDO VALDIZÁN

.....
Julio César Quintana Leonardo
JEFE DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
C.M.F. 13353 / D.N.E. 15610

XI. ANEXOS

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL AÑO 2017

Actividades	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Elaboración de Plan de Trabajo	X											
Aprobación del Plan de trabajo de voluntariados		X										
Charla sobre los derechos de los usuarios	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Informe a los usuario de BS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Informe a los usuarios de LR	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Informe y orientación de PAU	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Apoyo en la Encuesta Servqual					X	X	X	X	X	X	X	

