



Manual de Organización y Funcionamiento del Voluntariado del Servicio de Sanidad

Lic. Teresa Alma Urrutia **Padilla de Pichardo***

Oficina del Voluntariado del Servicio de Sanidad, Hospital Central Militar, Lomas de Sotelo, D.F.

I. Introducción

La acción voluntaria se ha convertido hoy en día en uno de los instrumentos básicos de actuación de la sociedad civil en el ámbito social y, como consecuencia de ello, reclama un papel más activo que se traduce en la exigencia de mayor participación en el diseño y ejecución de las políticas públicas sociales.

A. Orígenes del voluntariado

- La actividad social de tipo voluntario fue, de acuerdo con testimonios históricos de países como España, en un principio marcadamente asistencialista, particularmente en la década de 1940 y 1950, cuando las organizaciones voluntarias básicamente se vinculaban al Estado o a la Iglesia. Posteriormente, dicha actividad se fue ampliando con la participación de organizaciones privadas que enriquecieron el trabajo voluntario, en la década de los 60.
- La década de los 70 se caracteriza por una mayor actividad de grupo y con la creación de diversos tipos de asociaciones de voluntarios; de tal modo que en los 80 se expande la participación ciudadana y aparecen algunas aproximaciones de carácter legal en las que se plantea de manera más formal el trabajo de tipo voluntario.
- En el caso de España, uno de los países con mayores avances en la materia, la década de los 90 marca el reconocimiento oficial del voluntariado y la creación de institutos, asociaciones y organizaciones diversas que fortalecen el estatus legal del voluntariado en dicho país, lo cual se refleja posteriormente en otros países.
- En forma paralela, el trabajo voluntario muestra un desarrollo y avance en organizaciones de carácter internacional como es en la Organización de las Naciones Unidas y en la Cruz Roja Internacional.
- En nuestro país, México, existen indicios de trabajo voluntario que datan de muchos años atrás en la historia, siendo relevante que buena parte de dicho trabajo se ha desarrollado en instituciones hospitalarias, ampliándose en las últimas décadas a otras esferas de actividad social. Indudablemente el hecho más relevante en los últimos años es la iniciativa de la Ley Federal que crea el Servicio Voluntario, actualmente en evaluación por el Poder Legislativo Federal.

B. Concepto del voluntariado

- El voluntariado es definido como la acción de “un ciudadano que, una vez cumplidos sus deberes de estado (estudios, familia, profesión) y civiles (vida administrativa, política o sindical) se pone a disposición desinteresada de la comunidad, promoviendo la solidaridad.
- Para ello ofrece energías, capacidades, su tiempo y, eventualmente, los medios de que dispone, como respuesta creativa a las necesidades emergentes del territorio y, prioritariamente, a aquéllas que corresponden a los marginados.
- Todo ello, preferiblemente, mediante la acción de un grupo que suministre la formación permanente y la continuidad del servicio en colaboración con las instituciones públicas y las fuerzas sociales”.

* Titular del Voluntariado del Servicio de Sanidad.

- d. El voluntariado es un modo de ser, una opción libremente elegida, desde el compromiso con un grupo organizado cuya finalidad es ayudar a los demás. El movimiento voluntario tiene mucho de sensibilidad personal.
- e. Las características definitorias del voluntariado son:

1. Ser un grupo de personas que comparten y definen intereses comunes, tener un carácter específico y no genérico, poseer un mínimo de permanencia y organización. Su objetivo no es obtener beneficios económicos para sus miembros, diferenciándose así de las organizaciones de carácter mercantil.
2. La acción voluntaria no es el ambiente donde el voluntario se reconforta y se relaja después de cumplir sus obligaciones como ciudadano.
3. Un voluntario audaz no es un voluntario espontáneo, sino alguien que conoce sus capacidades, no quiere desperdiciarlas y está dispuesto a ponerlas en plena forma.
4. Un voluntario audaz no puede ser un voluntario reprimido y traumatizado, sino un voluntario maduro y dispuesto a mantener unos niveles óptimos de comunicación interpersonal.
5. La paciencia es una virtud básica en el voluntariado vigilante y no voluntarista, una persona que no moviliza únicamente su voluntad sino que moviliza sus conocimientos, sus capacidades y sus intereses. Por esta razón ya no nos encontramos ante un voluntariado simplemente “afectivo”, sino con un voluntariado efectivo, esto es, con capacidad para transformar su entorno no sólo en el nivel social sino cultural e, incluso, político.

f. Motivaciones del voluntariado

1. Las dos motivaciones básicas que suelen señalarse en la acción voluntaria son la solidaridad y el altruismo. La solidaridad implica el objetivo de una “relación de ayuda”, de forma que la persona actúa porque alguien lo necesita; y el altruismo implica que dicha acción no es interesada ni en términos económicos ni por la búsqueda de poder o reconocimiento social.
2. Las motivaciones de carácter religioso o político, son también admisibles.
3. Es difícil que nos encontremos con una sola motivación; al contrario, en el sujeto se da una interrelación de varias de ellas; cualquiera puede ser válida para que la persona realice una acción voluntaria.
4. Pero desde un punto de vista objetivo, hay motivación.
5. Es que podemos considerar más valiosas que otras: cuando la entrega a los otros se inscribe en la aspiración a unas relaciones guiadas por el ideal de la igualdad que nace de la justicia social.
6. Entre las razones que movilizan a un ser humano para ser voluntario se encuentran:
 - i. **La riqueza de la humanidad** como individuo y como colectivo. Las personas con sensibilidad perciben la realidad con criterios de generosidad, de convivencia enriquecedora, de ilusiones compartidas y de igualdad de oportunidades para todos.
 - ii. **La fuerza de la voluntad** que permite a las personas luchar contra los obstáculos y las dificultades para conseguir los ideales que consideran válidos y dignos de ser vividos.
 - iii. **La fuerza de la ética** para delimitar y clarificar qué es correcto y qué no lo es, la capacidad para discernir lo objetivamente bueno de lo malo, la capacidad para defender las propias convicciones.
 - iv. **La fuerza de la iniciativa**, ya que la acción voluntaria está siempre abierta a procesos futuros de innovación y de experimentación. La necesidad de innovación proviene, fundamentalmente, del carácter cambiante de las necesidades humanas y del intenso cambio social. Su fortaleza no la recibe de su rigidez, sino de su constante creatividad.
 - v. **La fuerza de la comunicación** que permite que entren en contacto abierto y enriquecedor personas que no necesitan tener características comunes y que se unen con el objetivo de hacer que los individuos en colaboración lleguen a su máximo desarrollo desde principios de igualdad y sencillez.
 - vi. **La fuerza de lo social** que empuja a los seres humanos a desarrollar su capacidad de asociarse para defender los valores que creen prioritarios y mejorar la sociedad donde viven.
7. De este modo, podemos discernir algunas **necesidades personales** que puede llenar la actividad voluntaria desde la solidaridad y el altruismo:
 - i. Necesidad de relación:
 - De establecer contactos sociales,
 - De salir de la soledad o el aislamiento, o bien evitarlo.
 - De pertenencia a un grupo.

ii. Necesidad de autorrealización:

- De sentirse útil y de sentirse capaz.
- De realizar bien el trabajo, de utilizar positivamente el tiempo libre del que se dispone.

iii. Necesidad de amar y sentirse amado:

- Sentir el reconocimiento, no sólo de las personas a las que se ayuda, sino también de los otros voluntarios.
- Sentir autoestima por lo que se hace, se ofrece y se recibe.
- Sentirse valorado.
- De igual modo, se distinguen una serie de aspiraciones personales que pueden empujar la acción voluntaria y no responden a los fines últimos del voluntariado, sino a
- Incorrectas pretensiones personales:

iv. Falsas motivaciones:

- Querer tranquilizar la propia conciencia.
- Búsqueda de prestigio o de reconocimiento social.
- Evadirse de situaciones o de obligaciones incómodas.
- Paternalismo...

g. Lo que el voluntariado NO ES

Para distinguir el concepto de voluntariado, se hace necesario precisar una serie de situaciones que quedan excluidas del campo de la acción voluntaria, como son las siguientes:

1. El voluntariado NO ES mano de obra barata.
2. El voluntariado NO ES un camino de acceso a un puesto de trabajo.
3. El voluntariado NO ES el equivalente a prácticas profesionales.
4. El voluntariado NO ES una serie de actividades culturales.
5. El voluntariado NO ES el equivalente a acciones políticas de bajo nivel.
6. El voluntariado NO ES una reunión de grupos de ayuda mutua.

II. Bases legales

- A. A pesar de su evidente importancia, el trabajo voluntario en nuestro país México, aún no está debidamente reconocido y reglamentado, si bien ya existe una iniciativa de ley que está siendo evaluada por la Cámara de Diputados.
- B. Países como España se encuentran avanzados a ese respecto y en su legislación queda superado el concepto restringido de voluntario, asimilado con frecuencia a lo puramente asistencial, para dar cabida también al resto de ámbitos en los que la participación ciudadana es igualmente valiosa y necesario complemento de la actividad pública.
- C. El voluntariado así entendido debe superar también el puro voluntarismo, la acción individual, aislada y esporádica, bienintencionada, pero poco eficaz y, por tanto, ha de ser reconducido hacia las organizaciones, tanto privadas como públicas, con capacidad para aprovechar sinérgicamente el esfuerzo, el entusiasmo y la dedicación de los voluntarios.
- D. Los derechos y deberes contemplados en la Ley Española que regula el trabajo voluntario, incorporan las diversas Recomendaciones internacionales sobre la materia, así como los que se recogen en la “Carta Europea Para los Voluntarios” propuesta por Volonteurope y la “Declaración Universal sobre Voluntariado”, elaborada por los propios voluntarios en el Congreso Mundial celebrado en París en 1990 a iniciativa de la Asociación Internacional de Esfuerzos Voluntarios.
- E. En la misma línea estos derechos y deberes se ajustan a las Cartas de los voluntarios de las ONG’s que en nuestro país cuentan con una mayor tradición en este terreno.
- F. Hacia una Ley Federal del Servicio Voluntario en México.
 - a. La Comisión de Participación Ciudadana manifestó la necesidad de crear la Ley Federal del Servicio Voluntario, la cual consiste en un proyecto de iniciativa que reglamenta y promueve las actividades realizadas sin fines de lucro por parte de personas físicas. Éstas se encaminan a fortalecer la seguridad, desarrollo, bienestar social y comunitario, y son emprendidas por razones de compromiso, responsabilidad cívica y patriotismo.
 - b. El establecimiento de esta reglamentación es con el propósito de conformar en México el marco legal adecuado para el crecimiento y consolidación del servicio voluntario. Asimismo, homologar criterios conceptuales que en la actualidad son vigentes dentro de las tendencias internacionales contemporáneas, y con ello, modernizar el papel de los voluntarios en el desarrollo social y la política pública del país.

- c. El documento, que será analizado por las comisiones unidas de Desarrollo Social y Participación Ciudadana, apunta que el servicio voluntario no sólo incluye actividades de beneficencia y asistencia, sino que ahora contiene aspectos de desarrollo educativo, formativo, recreativo, cívico, de ayuda mutua y autoayuda.
- d. Se destaca que el servicio voluntario, a raíz de su creciente trascendencia a nivel mundial, ha sufrido modificaciones que lo amplían para adecuarlo a las necesidades de la vida contemporánea, por ello resulta de suma importancia incorporar actividades que, por tradición, no habían sido consideradas.
- e. En el proyecto de ley se indica que la Organización de las Naciones Unidas, en este sentido ha redefinido las líneas generales para una nueva interpretación de lo que es el servicio voluntario.
- f. La ONU informó que en el año 2000 más de diez millones de voluntarios ayudaron a la realización del programa de vacunación, como parte de la Erradicación Global de la Poliomielitis. Con ello se logró la inmunización de 550 millones de niños.
- g. Ello provocó que se incluyera al término del servicio voluntario la participación de la ciudadanía, porque ambas son manifestaciones auténticas de conciencia y responsabilidad cívica.
- h. Dentro de esta nueva conceptualización se reconoce como voluntario a aquel que en su servicio por la comunidad pueda recibir reembolsos de sus gastos y cuotas de subsistencia que permitan hacer de su tarea una actividad sustentable.
- i. El proyecto de Ley Federal que crea el Servicio Voluntario en México, contiene nueve capítulos, con 32 artículos y dos transitorios y se encuentra en análisis para su aprobación en el Poder Legislativo Federal.

III. Filosofía

El trabajo voluntario no es otra cosa que participar comunicando con gozo, dando la mano derecha sin que la izquierda quiera esperar nada a cambio. Pero al acto genuino de dar, trasciende cualquier deseo de recibir, y se da por el simple hecho de compartir.

El trabajo voluntario implica un compromiso de vivir la vida, expandiendo la propia existencia, para sentirnos parte de un todo en el que creemos que podemos participar con otros, con el fin de contribuir a la creación de algo más grande y más hermosos de lo que cada uno podría hacer por separado.

En ese sentido, se describen a continuación los principios y valores del voluntariado (Iliana C. Pichardo Urrutia).

A. Principios del voluntariado

- a. El trabajo voluntario se inspira en la Declaración Universal de los Derechos del Hombre de 1948 y en la Convención Internacional de los Derechos del Niño de 1989, de acuerdo con éstos, el voluntariado es un compromiso como un instrumento de desarrollo económico, cultural social y medio ambiental en un mundo en continuo cambio.
- b. El trabajo voluntario hace suyo el principio de que “cualquier persona tiene derecho a la libertad de reunión y de asociación pacífica”.
- c. Con base en lo anterior, se considera que el voluntariado es:
 - 1. Una decisión voluntaria que se apoya sobre motivaciones y opciones personales.
 - 2. Una forma de participación activa del ciudadano en la vida de las comunidades, que se manifiesta generalmente en una acción y en un movimiento organizado en el seno de una asociación.
 - 3. Una forma de contribuir a la mejora de la calidad de vida y a crear un mundo más solidario.
 - 4. Una respuesta a los principales desafíos de una sociedad que busca lograr un mundo más justo y pacífico.
 - 5. Una contribución al fortalecimiento de un desarrollo social y económico más equilibrado, incluso a la creación de nuevos empleos y profesiones.
- d. Los voluntarios ponen en práctica los siguientes principios básicos fundamentales:
 - 1. Reconocen el derecho de asociación a todo hombre, mujer, niño cualquiera sea su raza o religión, su condición física, económica, social y cultural.
 - 2. Respetan la dignidad de todo ser humano y su cultura.
 - 3. Ofrecen ayuda mutua desinteresada y participan individualmente o en asociaciones con espíritu de compañerismo y de fraternidad.
 - 4. Están atentos a las necesidades de las comunidades y propician con ellas la solución de sus propios problemas.
 - 5. Tienen como meta hacer del voluntariado un elemento de desarrollo personal, de adquisición de conocimientos nuevos, de ampliación de sus capacidades, favoreciendo la iniciativa y la creatividad, permitiendo a cada uno ser miembro activo, y no solamente beneficiario de la acción voluntaria.

6. Estimulan la responsabilidad social y motivan la solidaridad familiar, comunitaria e internacional.
7. La solidaridad entre personas o grupos mediante acciones que favorezcan a otras personas o a intereses sociales colectivos.
8. La complementariedad con los trabajos retribuidos.
9. La gratuidad por la realización de un servicio a la sociedad que no conlleva beneficio material.
10. La descentralización con la posibilidad de que cada escalón del servicio de Sanidad se convierta en entidad competente en el voluntariado.

e. Considerando estos principios fundamentales, los voluntarios deben:

1. Estimular el compromiso individual para convertirlo en un movimiento colectivo.
2. apoyar de manera activa a su asociación, adhiriéndose conscientemente a sus objetivos, informándose de la política y del funcionamiento de esta última.
3. Comprometerse a cumplir adecuadamente las tareas definidas de acuerdo con sus aptitudes, tiempo disponible, responsabilidades aceptadas.
4. Cooperar con espíritu de comprensión mutua y de estima recíproca con todos los miembros de su asociación.
5. Aceptar la formación necesaria.
6. Trabajar con ética en el cumplimiento de sus funciones.

f. Teniendo en cuenta la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los principios básicos de voluntariado, las asociaciones de voluntariado deben:

1. Elaborar estatutos para el desarrollo de la actividad voluntaria.
2. Establecer los criterios de participación de los voluntarios.
3. Velar por el respeto de las funciones claramente definidas de cada uno de sus miembros.
4. Delegar en cada uno las actividades que seleccione, asegurándose de proporcionarle la capacitación y el apoyo apropiado.
5. Evaluar periódicamente los resultados.
6. Establecer de qué manera se puede poner fin, por parte de la asociación o del voluntario el compromiso mutuo.

B. Valores

Hay una serie de valores que se proyectan en el voluntariado. Se trata de ciertas cualidades ideales que lo caracterizan y circunscriben las actuaciones voluntarias hacia un sentido concreto.

a. Solidaridad

La solidaridad desempeña una función positiva para la sociedad y para las personas, ya que ayuda a resolver problemas, necesidades y mejora la vida del vecindario, el barrio, el pueblo o la ciudad.

b. Altruismo

La reciprocidad entre los seres humanos es un factor determinante en la evolución de los individuos y sus civilizaciones. Una actitud altruista mejora las relaciones sociales y debe estar presente en todo acto voluntario.

c. Libertad

El voluntariado debe ser ejercido desde el fundamento de la libertad. Esta libertad ayudará al sujeto a ser responsable de sus acciones de voluntariado, en tanto que es una libertad ejercida con los demás.

d. Honestidad

De la mano de todos los valores de solidaridad y libertad debe estar presente la responsabilidad. Se trata del compromiso efectivo por el cumplimiento de los valores ideales.

e. Responsabilidad

El trabajo voluntario exige un amplio sentido de responsabilidad y compromiso con las propias acciones.

f. Gratitud

El agradecimiento hacia la vida y hacia las instituciones que han formado parte de la propia vida se reflejan en el trabajo voluntario.

g. Generosidad

La capacidad de darse a los demás y de brindar el producto del esfuerzo en la actividad en que cada persona sea más capaz es una característica del trabajo voluntario, todo ello sin esperar reconocimiento especial ni provecho personal.

h. Aceptación

La apertura hacia el otro y los otros es un valor intrínseco que requieren los voluntarios. Su labor esta dirigida hacia los demás y la aceptación de ellos es indispensable.

i. Entusiasmo

El trabajo voluntario no es remunerado y por ello es fundamental una dosis personal de agrado y gusto por el mismo que se evidencie mediante una actitud de entusiasmo en el desarrollo de las actividades.

C. Derechos del voluntario

- a. Recibir, tanto con carácter inicial como permanente, la información, formación, orientación, apoyo y, en su caso, medios materiales necesarios para el ejercicio de las funciones que se les asignen.
- b. Ser tratados sin discriminación, respetando su libertad, dignidad, intimidad y creencias.
- c. Participar activamente en los hospitales o enfermerías, en que presten su servicio voluntario, colaborando en la elaboración, diseño, ejecución y evaluación de los programas, de acuerdo con sus estatutos o normas de aplicación.
- d. Disponer de una acreditación que lo identifique de su condición de voluntario.
- e. Realizar su actividad en las debidas condiciones de seguridad e higiene en función de la naturaleza y características de aquélla.
- f. En caso de sufrir un accidente o incidente dentro del desarrollo del servicio voluntario, ser atendido en el hospital o enfermería militar que corresponda, siempre y cuando no sean lesiones que tarden en sanar más de quince días y no pongan en riesgo su vida, en caso contrario, se le proporcionaran los primeros auxilios necesarios y será trasladado (a) a la instalación sanitaria de la cual sea derechohabiente.
- g. Obtener el respeto y reconocimiento por el valor social de su contribución.

D. Deberes del voluntario

- a. Cumplir los compromisos adquiridos con las organizaciones en las que se integren, respetando los fines y la normativa de las mismas.
- b. Guardar, cuando proceda, confidencialidad de la información recibida y conocida en el desarrollo de su actividad voluntaria.
- c. Rechazar cualquier contraprestación material que pudieran recibir bien del beneficiario o de otras personas relacionadas con su acción.
- d. Respetar los derechos de los beneficiarios de su actividad voluntaria.
- e. Actuar de forma diligente y solidaria.
- f. Participar en las tareas formativas previstas de modo concreto para las actividades y funciones confiadas, así como las que con carácter permanente se precisen para mantener la calidad de los servicios que presten.
- g. Seguir las instrucciones adecuadas a los fines que se impartan en el desarrollo de las actividades encomendadas.
- h. Utilizar debidamente la acreditación y distintivos de la organización.
- i. Respetar y cuidar los recursos materiales que pongan a su disposición las organizaciones.

E. Código ético del voluntariado

El presente código ético es un instrumento eficaz para expresar la identidad ética del voluntariado: *ideales* comunes que mueven la labor solidaria y *valores* asumidos por los voluntarios. Nace con una clara vocación de difusión entre todas aquellas personas que realizan acciones voluntarias a través de cualesquier organizaciones, por lo cual está abierto al compromiso moral de cuantas personas quieran expresar su conformidad con él en el futuro. Quiere servir, así, de guía que oriente a los voluntarios y las voluntarias a dar lo mejor de sí mismos.

a. Deberes del voluntario hacia los pacientes y sus familiares

1. Entrega generosa de lo mejor de uno mismo. Actuar con profesionalidad, humanidad y eficacia en las tareas encomendadas.

2. Prestar al beneficiario una ayuda gratuita y desinteresada sin esperar ni aceptar ningún tipo de compensación material.
3. Reconocer, respetar y defender activamente la dignidad personal de los beneficiarios, conociendo y acatando la Declaración Universal de los Derechos Humanos.
4. Crear un clima de respeto mutuo, evitando posturas paternalistas.
5. Fomentar en los beneficiarios la superación personal y la autonomía.
6. Informar a los beneficiarios de manera objetiva, teniendo en cuenta sus necesidades y circunstancias personales.
7. Mostrar una actitud de paciencia y tolerancia a la hora de esperar resultados de las acciones realizadas. Ser paciente a la hora de esperar resultados de las acciones realizadas.

b. Deberes del voluntario hacia el Servicio de Sanidad

1. Conocer y asumir la Misión y Visión del Servicio de Sanidad.
2. Respetar la institución sin utilizarla en beneficio propio.
3. Confidencialidad y discreción.
4. Hacer un uso responsable de los recursos e instalaciones de la institución que utilice el voluntario durante el desempeño de su labor.
5. Utilizar debidamente la acreditación que la institución proporciona al voluntario.
6. Interrumpir su colaboración cuando la institución lo solicite.
7. Comprometerse de modo meditado, libre y responsable, cumpliendo, los compromisos adquiridos y realizando con seriedad las tareas encomendadas.
8. Proponer y participar en actividades de formación y capacitación, necesarias para la calidad del servicio voluntario prestado.
9. Informarse, antes de comprometerse, sobre la tarea y responsabilidades que se asumirán, y considerar si se dispone de tiempo y energías suficientes.
10. En caso de renuncia, comunicarla con antelación suficiente para evitar perjuicios a los pacientes o a la institución.
11. Actitud abierta y cooperadora hacia las indicaciones de la Coordinación del Voluntariado del hospital o enfermería militar donde preste su servicio voluntario.
12. Colaborar de manera gratuita y desinteresada.

c. Deberes del voluntario hacia los otros voluntarios

1. Respetar la dignidad y la libertad de los otros voluntarios, reconociendo el valor de su quehacer, ya sean de la propia organización o de otras.
2. Adoptar una actitud de apertura y escucha hacia el otro.
3. Fomentar el trabajo en equipo propiciando una comunicación fluida y un clima de trabajo y convivencia agradable.
4. Intercambiar sugerencias, ideas, propuestas y experiencias en un marco de respeto mutuo con vistas a una mayor eficacia del trabajo que se lleva a cabo.
5. Hacer propios y asumir con responsabilidad los compromisos adquiridos por el grupo.
6. Facilitar la integración, formación y participación de todos los voluntarios, especialmente de los de recién ingreso, en condiciones de igualdad.
7. Ofrecer una acogida cálida y sincera a quienes inician su voluntariado.
8. Promover el compañerismo para evitar la competitividad, el afán de protagonismo, las tensiones y las rivalidades.
9. Crear lazos de unión entre voluntarios de diferentes organizaciones.

IV. Misión

Proporcionar al enfermo y a su familia apoyo voluntario integral en aspectos afectivos y de moral para conservar e incrementar su calidad de vida y contribuir al restablecimiento de su equilibrio biopsíquico, proporcionándole en lo posible, los medios necesarios para hacer más llevadera su estancia en el hospital, realizando esta actividad con apego a los principios del Voluntariado.

V. Visión

Ser un grupo voluntario de excelencia y con alta capacidad de respuesta a las necesidades de los enfermos a través de una sólida organización, constante desarrollo y capacitación de sus integrantes, así como de perseverancia, valores y principios que permitan proporcionar apoyo voluntario de excelencia.



VI. Objetivos

A. Objetivo general

Coordinar el esfuerzo organizado del voluntariado para proporcionar al enfermo y a su familia apoyo en su lucha contra la enfermedad a través de una actitud de tacto, respeto, capacidad de escucha, paciencia y perseverancia.

B. Objetivos particulares

- a. Formular programas de apoyo integral a pacientes en coordinación con el equipo médico de base.
- b. Establecer programas de capacitación y entrenamiento a personal femenino y masculino para su incorporación al Voluntariado.
- c. Implementar las acciones necesarias para apoyar la sustentabilidad y el trabajo continuo del Voluntariado mediante actividades y eventos de vinculación y adquisición de fondos que garanticen y coadyuven al desarrollo de sus actividades y programas.
- d. Establecer un programa de gestión interna que garantice la organización y funcionamiento eficientes del Voluntariado para el cumplimiento de su misión y el alcance de su misión.

VII. Organización del Voluntariado del Servicio de Sanidad

Para su funcionamiento el Voluntariado del Servicio de Sanidad tendrá la siguiente organización: Titular del Voluntariado, Coordinadora General, Asistente Administrativa, Coordinadora Administrativa y Coordinadora Operativa, como se muestra en el Organigrama y conforme las siguientes funciones:

A. Titular del Voluntariado del Servicio de Sanidad

Corresponde a la Señora Esposa del (Ciudadano General de Brigada Médico Cirujano). Director General de Sanidad.

- a. Facultades y atribuciones

Éstas se ejercerán en coordinación directa con la Dirección de Sanidad Militar y a través de ésta con los diversos Escalones del Servicio de Sanidad.

 1. Asumir la titularidad y dirección del Voluntariado de la Dirección General de Sanidad.
 2. Ejercer la representación del Voluntariado.
 3. Impulsar el desarrollo del Voluntariado, proponiendo diversas iniciativas e innovaciones orientadas al cumplimiento de su misión.
 4. Promover y gestionar actividades diversas orientadas a la adquisición de fondos que permitan sustentar las actividades y programas del voluntariado.
 5. Promover la participación de la comunidad en labores del voluntariado.
 6. Coordinar y capacitar a voluntarios en determinadas actividades propias de su actividad de trabajo voluntario.
 7. Las demás que considere viables y necesarias para el logro de sus objetivos y las que expresamente le encomiende el Director General de Sanidad.

b. Estructura de apoyo administrativo y operativo

Para el desarrollo de sus funciones, contará con el apoyo de una Coordinadora General de sus actividades, un asistente administrativo y una Secretaria. Asimismo, contará a través de la coordinación con la Dirección General del Servicio con la participación de especialistas en las diversas disciplinas y áreas de la salud, quienes contribuirán con su experiencia como asesores para impulsar el desarrollo de las acciones, actividades y programas de trabajo del voluntariado.

1. Coordinadora general

Esta función será desempeñada por una Jefe Enfermera y constituye el Enlace entre el Voluntariado y el Servicio de Sanidad. Tiene como funciones coordinar las distintas actividades y proyectos con la contraparte correspondiente dentro de la organización militar, asesorando a la Titular del Voluntariado respecto a los procedimientos pertinentes en función de la naturaleza de cada actividad.

2. Asistente administrativo

Será desempeñado por una Oficial con especialidad en Psicología, Enfermería o Trabajo Social, que coordine diversas actividades de carácter administrativo, así como proyectos específicos asignados por la Titular del Voluntariado. Su trabajo será efectuado en estrecha coordinación con la Coordinadora General.

3. Secretaria

Llevará a cabo actividades de tipo administrativo tales como organización de archivo, manejo de documentación, atención de servicio telefónico y apoyo en el desarrollo de reuniones y juntas de trabajo. Se comisionará para ello a una Sargento Oficinista.

4. Asesoría de especialistas en salud para el trabajo del voluntariado

Se proporcionará a través de la coordinación del Voluntariado con la Dirección General de Sanidad y con base en las distintas necesidades que se originen con las actividades y programas del voluntariado.

B. Coordinación Administrativa

Esta función corresponde desempeñarla a una Voluntaria con un perfil tal que le permita atender las siguientes actividades y proyectos.

- a. Organización administrativa.
- b. Base de datos de Titulares del Voluntariado en las distintas Enfermerías y Hospitales del Servicio de Sanidad.
- c. Selección, clasificación, organización y control del personal integrante del voluntariado.
- d. Actividades orientadas a la obtención de fondos destinados a coadyuvar al desarrollo de las acciones y programas del voluntariado.
- e. Organización de la contabilidad y aspectos financieros relacionados con las actividades del voluntariado.
- f. Control del inventario de bienes muebles del voluntariado.
- g. Desarrollar y proponer acciones, actividades y programas de carácter administrativo que contribuyan al cumplimiento de la misión y al alcance de la visión del voluntariado.

C. Coordinación Operativa

Esta función corresponde desempeñarla a una Voluntaria con un perfil tal que le permita atender las siguientes actividades y proyectos.

- a. Coordinación de las actividades y programas del Voluntariado.
- b. Organización y seguimiento de las actividades orientadas a la adquisición de fondos para el voluntariado.
- c. Coordinación, implementación y supervisión de las actividades sociales relacionadas con el voluntariado.
- d. Vinculación interna del voluntariado.
- e. Vinculación externa con otras organizaciones de voluntariado en hospitales nacionales y en su caso con organizaciones internacionales.
- f. Desarrollar y proponer acciones, actividades y programas de carácter operativo que contribuyan al cumplimiento de la misión y al alcance de la visión del voluntariado.

VIII. Selección del personal para el voluntariado**A. ¿Por qué una selección para las actividades del voluntariado?**

- a. Aunque quizás a la mayoría de las personas les atrae el trabajo voluntario, es muy claro que no todos pueden ser voluntarios o al menos no todos pueden hacerlo en cualquiera de las actividades de trabajo voluntario de alguna organización, como es el caso del Servicio de Sanidad.
- b. En efecto, algunas características de la personalidad del voluntario que podrían dificultar su tarea, son:
 1. Una falta afectiva grave, que lleva a buscar afecto en la actividad del voluntariado.
 2. Dificultades en el propio manejo de una situación de soledad.
 3. Problema psicológico no resuelto y que puede sublimarse en el voluntariado.
 4. Incapacidad para la tolerancia y la adaptación, que lleva a obsesionarse con las propias ideas e incluso a imponer sus propias creencias y actitudes frente a la vida.
 5. Incapacidad para aceptar y tolerar diversos grados de sufrimiento en quienes apoyará en su trabajo voluntario.
 6. Tener posturas u opiniones muy rígidas o radicales en relación con los pacientes o con sus compañeros voluntarios y propensión a establecer relaciones de dependencia.

B. Proceso de Selección y Clasificación del Voluntariado

- a. Objetivo

Sistematizar la forma de selección de las y los candidatos para el Voluntariado del Servicio de Sanidad, así como la clasificación para el subtipo de actividad que se desarrollará en los Hospitales y Enfermerías del Servicio de Sanidad.
- b. Procedimiento

Está orientado a proporcionar información suficiente al candidato(a), orientación amplia sobre el panorama de trabajo y motivación para su incorporación al Voluntariado del Servicio de Sanidad. Este procedimiento contempla una entrevista inicial, la aplicación de test psicológicos y una entrevista avanzada, finalizando con la clasificación y asignación de las funciones correspondientes.

 1. Entrevista inicial

Consiste en una aproximación inicial con la o el candidato, explorando sus intereses y sus motivaciones personales y contrastándolas con las expectativas del Voluntariado. En esta entrevista se llenará la hoja de datos personales y el entrevistador tomará nota de la misma de acuerdo al formato de entrevista inicial, programando la aplicación de test psicológicos para cualquier día en el lapso de una semana.
 2. Aplicación de test psicológicos

Se aplicará una batería de pruebas psicológicas y clinimétricas que buscan explorar y medir rasgos de personalidad con el fin de descartar problemas graves de personalidad y síntomas relevantes de depresión o ansiedad que puedan interferir con el trabajo voluntario de excelencia. Por otra parte se explorarán actitudes e intereses de manera más amplia y se estará en condiciones de recomendar dentro de un margen amplio el campo de acción a desempeñar por cada voluntario en particular.
 3. Entrevista avanzada

Para esta entrevista ya se contará con toda la información derivada de los pasos previos y se estará en condiciones para la toma de decisión en términos de tres resoluciones: (1) Cubre el perfil; (2) Cubre parcialmente el perfil; y (3) No cubre el perfil.

 - i. Cubre el perfil

La aceptación constituye la incorporación plena del voluntario al trabajo como parte del equipo en cualquiera de las diversas actividades sin más limitación que su interés y disposición de tiempo, así como de las necesidades de los hospitales y enfermerías.
 - ii. Cubre parcialmente el perfil

Constituye la aceptación de un candidato(a) en quien se aprecia alguna limitación relacionada con poca claridad en sus expectativas o intereses, grados leves de ansiedad o depresión que inconscientemente busca resolver mediante su trabajo voluntario, dificultades menores de interacción debido a rasgos acentuados de personalidad que puedan dificultar el trabajo voluntario.

Del mismo modo, se consideran situaciones de indefinición geográfica por probables cambios de residencia, situaciones de conflicto familiar evidentes, problemas en la disponibilidad de tiempo efectivo para el trabajo voluntario y cualquier otra situación no contemplada pero que sin impedir el desarrollo del trabajo voluntario sí dificulte el mismo.

iii. No cubre el perfil

Candidatos en quienes se observen situaciones como las señaladas en el punto previo, pero con una gravedad mayor que definitivamente interfieran con el trabajo voluntario o lo desvirtúen. El proceso de entrevista inicial, resultados de la evaluación psicológica para el voluntariado y cualquier otra información adicional deberán estar debidamente documentados, con el fin de contar con bases sólidas para la toma de decisiones en un sentido negativo. La comunicación de dicha decisión debe ser efectuada por al menos dos personas que hayan estado directamente involucradas en el proceso de selección y efectuarse de manera gentil y comedida. Asimismo, es pertinente aclarar en qué actividades abiertas del voluntariado podrá participar el candidato(a) que está siendo rechazado, tales como bazares, conferencias de prevención para el público en general, etcétera.

4. Inducción al trabajo Voluntario

Todos y cada uno de los voluntarios aceptados o aceptados condicionados, deberán recibir el Curso de Inducción del Voluntariado, mismo que estará a cargo de la Coordinación Operativa y que tendrá como fin la recepción e incorporación de los voluntarios(as) al trabajo de equipo, incluyendo para ello la revisión de los diversos programas de actividades, el conocimiento de las áreas de trabajo y la orientación específica al área asignada al voluntario(a).

IX. Plan Anual de Actividades del Voluntariado

El Plan Anual de Actividades del Voluntariado constituye la herramienta de planeación estratégica que orientará los esfuerzos del Voluntariado hacia el cumplimiento de su misión y el alcance de su visión. Constituye desde el punto de vista operativo un documento que determina los diversos programas y actividades a desarrollar conforme con el objetivo general y particulares del presente manual. A continuación se describe el esquema global del Plan como base para la elaboración de los planeas correspondientes.

A. Objetivos

Formular la estrategia anual del Voluntariado para el cumplimiento de su misión y el alcance de su misión.

B. Misión y visión

Son los correspondientes y ya enunciados en el presente manual.

C. Diagnóstico situacional del Voluntariado

Para efectos de la planeación, se partirá de establecer el estado actual en cada una de las actividades y rubros que competen al voluntariado a fin de estar en condiciones de determinar:

- a. Diagnóstico interno
Determinar las fortalezas y debilidades del voluntariado.
- b. Diagnóstico externo
Explorar y definir las amenazas y oportunidades del voluntariado.

Con base en el ejercicio FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), podrán ubicarse en un plano de realidad y objetividad para la planeación de los programa y actividades a desarrollar por el voluntariado en el año correspondiente.

D. Programas

- a. Programas de apoyo a pacientes (PAP) del Voluntariado.
 1. Apoyo voluntario en Medicina Interna, Cirugía, Pediatría y Ginecoobstetricia.
 2. Apoyo voluntario en Tanatología.
 3. Apoyo voluntario en Terapia Intensiva.

4. Apoyo voluntario en Oncología.
5. Apoyo voluntario en Neuropsiquiatría.

b. Programa de capacitación.

1. Curso de inducción al trabajo Voluntario en el Servicio de Sanidad.
2. Curso-taller de sensibilización para el voluntariado.
3. Curso de Primeros Auxilios Psicológicos para el voluntariado.
4. Curso-taller de psicooncología y tanatología para voluntarios.
5. Congreso Anual del Voluntariado del Servicio de Sanidad.

c. Programa para la sustentabilidad del Voluntariado

1. Vinculación interna superior con el Voluntariado Nacional de la SEDENA.
2. Vinculación interna con los voluntariados de los escalones del Servicio de Sanidad.
3. Vinculación externa con Voluntarios de otras instituciones.
4. Programa de adquisición de fondos mediante la impartición de cursos, organización de bazares, etc.
5. Vinculación con otras organizaciones.

d. Programa de Gestión Interna del Voluntariado.

1. Organización administrativa.
2. Creación y actualización de la base de datos del voluntariado.
3. Programa selección, clasificación y control del voluntariado.
4. Organización de archivo del Voluntariado.
5. Contabilidad.
6. Control de bienes muebles.

E. Proceso de seguimiento, evaluación y mejora continua

Tendrá como base dar seguimiento al desarrollo de los diversos programas y actividades así como la evaluación de su cumplimiento operativo y el apego a las metas establecidas, para establecer un mecanismo de retroalimentación que permita mejorar continuamente los distintos procesos.



“El que da, recibe; el que recibe, da; juntos hacemos una mejor comunidad”

Lema del Voluntariado de la Dirección de Sanidad