



PROGRAMA DE AYUDA EN GESTIONES ADMINISTRATIVAS "FACILITA"

INTRODUCCIÓN

La valoración del III Plan Andaluz de Salud ha permitido detectar áreas de mejora, relacionadas con la atención a personas en situación de discapacidad y con la participación ciudadana en el funcionamiento del sistema sanitario. Estos dos ámbitos se han integrado como elementos principales dentro del IV Plan Andaluz de Salud.

El IV Plan Andaluz de Salud pretende adoptar medidas ante el impacto que tienen los factores de la vida cotidiana en el bienestar de la ciudadanía: concretamente el tercer compromiso busca fomentar los activos y los recursos que ya existen en Andalucía para incrementar la promoción de la salud como **las Redes de Voluntariado** y los espacios comunitarios públicos para reforzar la vida social y saludable.

Teniendo en cuenta el Plan de Participación Ciudadana del Hospital Universitario Torrecárdenas concretamente en el "Análisis de situación" se hace referencia a la participación colectiva. Especialmente se habla de la participación de las asociaciones; de lo que se desprende el Programa de Ayuda en Gestiones Administrativas **"FACILITA"**.



JUSTIFICACION

¿Por qué realizamos este Programa?

El ingreso en un hospital supone verse privado de tu entorno, ambiente, familia, amigos, trabajo,... Te obliga a romper con la vida cotidiana para ponerte en contacto con un medio desconocido, incluso podríamos decir que hostil. Si a esto le unimos que el paciente/cuidador dispone de una red social escasa o inexistente se puede comprometer la resolución de cuestiones administrativas dentro y/o fuera del Hospital (renovación y/o solicitud del DNI, pasaporte, etc...). O bien precisa resolver trámites a través de la Unidad de Gestoría del Usuario del Hospital (Prestaciones Complementarias).

Estas carencias pueden solventarse con la intervención de la persona voluntaria ya que dispone de tiempo y conocimiento del entramado hospitalario, pudiendo facilitar estas gestiones que el ciudadano necesita, bien porque la persona ha sufrido pérdida de autonomía, o por falta de medios ó apoyo.

Este programa pretende ayudar a realizar diferentes gestiones administrativas que los ciudadanos que acuden al hospital en calidad de paciente y/o cuidador no pueden realizar por sí solos.

AECC, Cruz Roja y Asociación de Jubilados de Torrecárdenas, son las asociaciones que colaboran con el Centro en la realización de este programa.



Objetivos del programa

Objetivo general:

Informar a cerca de la localización del servicio donde se debe tramitar la documentación y/o realizar gestiones administrativas dentro y/o fuera del Hospital.

Objetivos específicos:

- Ayudar en gestiones administrativas (dentro y fuera del hospital).
- Facilitar gestiones que por sus circunstancias y/o limitaciones no puede realizar el paciente o cuidador Hospitalario por falta de medios ó apoyo.
- Indicar la localización de servicios.

Orientados a las tareas del voluntario

- Informar al paciente que acude al centro en régimen de hospitalización completa o en régimen ambulatorio sobre la
- localización del servicio donde se realizan y tramitan la prestación que necesita el ciudadano.
- Resolver los trámites burocráticos que precisa el ciudadano según prestación prescrita (terapia respiratoria, visado de recetas y material ortoprotésico, durante la hospitalización previniendo la aparición de problemas emocionales secundarios a la situación de enfermedad y hospitalización, priorizando los casos que no disponen de apoyo familiar.

Para cubrir estos objetivos debemos implantar el programa **"FACILITA"** que pretende ayudar tanto a pacientes y/o cuidadores



hospitalarios en la realización de gestiones administrativas dentro y fuera del Hospital, asignando al voluntario según perfil y tiempo de dedicación. La valoración del caso se realizara por la referente hospitalaria del programa (Trabajadora Social), derivando el caso al referente de voluntariado para la localización y asignación de la persona voluntaria que cumpla los requisitos para la realización de la tarea.

Beneficiarios

- Este programa va dirigido a la población en general de la provincia del Almería. (ámbito de influencia del Hospital).
- Beneficia a personas que viven solas, sin familia, con una red social escasa.

RECURSOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DEL PROGRAMA: HUMANOS Y TECNICOS

Recursos Humanos

Un coordinador hospitalario (Coordinador del Proyecto Unidad de Políticas Sociales del Hospital Universitario Torrecárdenas)

Un responsable del programa (Trabajador/a Social)

Voluntarios cuyo número variará dependiendo del número de servicios solicitados, al ser una demanda programada se gestionará según agenda.

RECURSOS MATERIALES

Material de oficina

Uniformes identificativos



Tarjetas identificativas

Una Mesa

4 sillas

Un despacho

Una base de datos

Ubicación física dentro del hospital (Despacho de Políticas Sociales)

Protocolo ó Programa de Formación del Voluntario

Protocolo de derivación

Guía del Voluntariado

RECONOCIMIENTO LEGAL DE LA FIGURA DEL VOLUNTARIO

La legislación actualmente vigente sobre voluntariado en España surge a principios de los años 90 del siglo pasado, y evidencia el cada vez mayor peso que tiene en la sociedad española el asociacionismo, el tercer sector y la figura del voluntario.

1. Normativa estatal

- Ley 45/2015 de 14 de Octubre de Voluntariado.

2. Normativa Autonómica

- Ley 4/2018 de 8 de Mayo Andaluza de Voluntariado.
- IV Plan Andaluz de Voluntariado 2017-2020
- IV Plan Andaluz de Salud.

El marco general de actuación en materia de voluntariado es la ley 4/2018 de 8 de Mayo Andaluza de Voluntariado.



IMPLANTACIÓN DEL PROGRAMA

Este programa se ha pilotado durante el año 2017. Al ser una demanda puntual y programada no ha requerido de modificaciones.

FUNCIONES DEL VOLUNTARIO

1. Acompañamiento a la persona enferma y/o la familia.
2. Ayuda en la realización de gestiones.
3. Comunicación al profesional que solicita el servicio la información y gestión realizada.

AMBITOS DE ACTUACIÓN DEL VOLUNTARIO

- Ciudad de Almería (gestión bancaria, DNI, pasaporte, otros...)
- Gestoría del Usuario.
- Centro de Valoración y Orientación de Almería.

LA FIGURA DEL REFERENTE DE VOLUNTARIOS

El Referente del voluntario en el ámbito hospitalario es la persona encargada de la gestión de los equipos de voluntarios para que se administre el programa.

Motiva a las personas voluntarias, gestiona la agenda de voluntarios y coordina con el profesional que solicita el programa las tareas propias de la actividad.

FUNCIONES DEL REFERENTE DE VOLUNTARIOS

Planificación las actuaciones del Programa de Voluntariado
Acogida a los voluntarios.



Organización la acción voluntaria.

Motivación al voluntario.

Supervisión, apoyo y realización del seguimiento del voluntariado.

Gestión los equipos de voluntarios.

Coordinación con el profesional derivante la acción voluntaria.

EVALUACION DE LA ACCION VOLUNTARIA DEL VOLUNTARIADO

EVALUACION DEL PROGRAMA

Nº de pacientes derivados por trabajo social

Nº de pacientes que solicitan el servicio

Indicadores:

1.1- Número total de pacientes atendidos incluidos en el Programa **“FACILITA”**

1.2- Número de pacientes atendidos incluidos en el Programa /Número de pacientes incluidos en el Programa *100

1.3- Número de pacientes atendidos con cuidador incluidos en el Programa/Número de pacientes con cuidador incluidos en el Programa *100

1.4- Número de cuidadores atendidos.

1.5.- el 100% de los voluntarios recibirán formación especializada según programa asignado.