

## **PODER EJECUTIVO**

### **SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO**

**ACUERDO POR EL QUE SE EXPIDEN LOS LINEAMIENTOS DEL VOLUNTARIADO DEL HOSPITAL DE ESPECIALIDADES DEL NIÑO Y LA MUJER "DR. FELIPE NUÑEZ LARA" DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS HOSPITALARIOS, UNIDAD INTEGRANTE DE SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO (SESEQ).**

**DOCTOR MARIO CESAR GARCÍA FEREGRINO**, Secretario de Salud y Coordinador General de Servicios de Salud del Estado de Querétaro, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 2 fracciones I, V y XII, 5 fracción II, 10 fracciones VI, VIII, XII y XIV del Decreto que crea el Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Estatal Denominado Servicios de Salud del Estado de Querétaro (SESEQ); 2 fracción II, 3 fracción II, 10 fracción IV, 11 fracción I, inciso d) y 12 del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado denominado Servicios de Salud del Estado de Querétaro (SESEQ); 23 fracción I y 55 fracciones I, III, V y XIII de la Ley de Administración Pública Paraestatal del Estado de Querétaro; y

#### **CONSIDERANDO**

Que la Constitución Política del Estado de Querétaro, en su artículo 3, párrafo segundo señala que "El Estado adoptará medidas que garanticen la no discriminación del individuo y propicien el desarrollo físico, emocional y mental de los menores, de los jóvenes y de todos aquellos que por circunstancias particulares lo requieran".

Que con base en el artículo 1 de la Ley de Salud del Estado de Querétaro que señala que el derecho a la protección de la salud, tiene las siguientes finalidades; I. El bienestar biopsicosocial de los seres humanos, para contribuir al ejercicio pleno de sus capacidades; II. Prolongar y mejorar la calidad de la vida humana; III. Proteger y fortalecer los valores que coadyuvan a la creación, conservación y disfrute de condiciones de salud que contribuyan al desarrollo social; IV. Promover actitudes solidarias y responsables de la población en la preservación, conservación, mejoramiento y restauración de la salud; V. El disfrute de servicios de salud y de asistencia social que satisfagan eficaz y oportunamente las necesidades de la población, sin que exista ningún tipo de discriminación; y VI. El conocimiento para el adecuado aprovechamiento y utilización de los servicios de salud, y el desarrollo de la enseñanza y la investigación científica para la salud.

Que la NOM-EM-001-SSA3-2010 de Asistencia social, prestación de servicios de asistencia social para niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo y vulnerabilidad, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de mayo de 2010, tiene por objeto: "Establecer las características y los requisitos mínimos que deben observarse en los establecimientos y espacios de los sectores público, social y privado que presten servicios de asistencia social a niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo y vulnerabilidad".

Que la vigilancia y aplicación de la NOM-EM-001-SSA3-2010 corresponde a las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, así como a los gobiernos de las Entidades Federativas, en el ámbito de sus respectivas competencias, siendo representado para el caso de Servicios de Salud del Estado de Querétaro por las autoridades designadas del Hospital de Especialidades del Niño y la Mujer "Dr. Felipe Núñez Lara".

Que pese a la configuración desigual de la sociedad, el ser humano tiene en sí mismo la capacidad de unión para llevar a cabo acciones humanitarias y de filantropía en favor de sus semejantes, respondiendo al principio esencial que da origen a la misma, que consiste en el instinto natural de asociación de los miembros de la especie para luchar contra las adversidades.

Que en atención a esa capacidad, es como surgen organizaciones e instituciones dedicadas a la realización de actividades cuyo encomiable fin es brindar fraternal asistencia a los más desprotegidos, que padecen enfermedad, pobreza, soledad y marginación.



Que para su permanencia, es conveniente que desde el poder público se fomente su actividad, fortaleciendo su organización y crecimiento, otorgándoles facilidades para el cumplimiento de sus fines; siendo uno de estos mecanismos de apoyo el constituido por la creación de un marco jurídico adecuado.

Que a fin de brindar a los particulares certeza jurídica y garantizar la atención adecuada en la asistencia social dentro del Hospital de Especialidades del Niño y la Mujer "Dr. Felipe Núñez Lara".

Que los servicios de asistencia social deben prestarse con los niveles de la más alta calidad, privilegiando los valores de trabajo, honestidad y compromiso.

Que en razón de lo expuesto y a fin de que las ayudas asistenciales lleguen a todo paciente de forma equitativa e igualitaria en las instalaciones del HENM, tengo a bien expedir el siguiente:

**ACUERDO POR EL QUE SE EXPIDEN LOS LINEAMIENTOS DEL VOLUNTARIADO DEL HOSPITAL DE ESPECIALIDADES DEL NIÑO Y LA MUJER "DR. FELIPE NÚÑEZ LARA" DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS HOSPITALARIOS, UNIDAD INTEGRANTE DE SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO (SESEQ).**

### **Capítulo I Disposiciones generales.**

**Primero.** El presente acuerdo es de aplicación exclusiva y obligatoria para los servidores públicos, usuarios y prestadores de servicios de asistencia social adscritos al Hospital de Especialidades del Niño y la Mujer "Dr. Felipe Núñez Lara" (en adelante HENM).

**Segundo.** El presente acuerdo tiene por objeto regular las actividades del voluntariado, promoviendo valores y actitudes que fomenten el buen desarrollo de los pacientes y sus familiares.

**Tercero.** El HENM es una unidad de segundo nivel de atención médica adscrita al Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Estatal denominado "Servicios de Salud del Estado de Querétaro" (en adelante SESEQ) que tiene como objeto, prestar servicios de salud a la población abierta, sin seguridad social y población afiliada al Sistema de Protección Social en Salud en la entidad, en cumplimiento a lo dispuesto por la Ley General de Salud, la Ley de Salud del Estado de Querétaro y al Acuerdo de Coordinación para la Descentralización Integral de los Servicios de Salud, celebrado entre el Gobierno Federal y el Gobierno del Estado.

**Cuarto.** El voluntariado del HENM es el programa de asistencia social promovido y fomentado por las autoridades de SESEQ, conformado por asociaciones y sociedades civiles, instituciones de asistencia privada y organizaciones no gubernamentales que tiene por objeto fomentar el buen desarrollo de los pacientes y sus familiares.

**Quinto.** Para efectos del presente instrumento se entenderá por:

- I. **Miembros del voluntariado:** Asociaciones y sociedades civiles, instituciones de asistencia privada y organizaciones no gubernamentales, personas morales, acreditadas ante el HENM.
- II. **Representante:** La o las personas designadas por cada una de las asociaciones y sociedades civiles, instituciones de asistencia privada y organizaciones no gubernamentales, debidamente acreditado ante el HENM, que cuente con facultades para la toma de decisiones y que funja como enlace con los voluntarios y con la asociación, sociedad, institución u organización que represente.
- III. **Voluntariado:** Conjunto de asociaciones y sociedades civiles, instituciones de asistencia privada y organizaciones no gubernamentales, personas morales, acreditadas ante el HENM que pongan en práctica los principios fundamentales de desarrollo personal y acompañamiento durante la permanencia hospitalaria de los pacientes y sus familiares.

- IV. **Voluntarios:** Personas físicas miembros del voluntariado acreditados ante el HENM.

**Capítulo II**  
**De los requisitos.**

**Sexto.** Las asociaciones, sociedades civiles, instituciones de asistencia privada y organizaciones no gubernamentales, que deseen ser miembros del Voluntariado del HENM deberán formular la solicitud respectiva por conducto de su representante ante la Jefatura de Trabajo Social del HENM, acompañándola de los siguientes documentos:

- I. Acta Constitutiva actualizada y registrada ante Notario Público, debidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio;
- II. Cedula de Identificación fiscal de la persona moral;
- III. Plan de Trabajo, no menor a 3 meses y no mayor a 6 meses;
- IV. El formato de registro de voluntariado que para tal efecto diseñe la Jefatura de Trabajo Social del HENM debidamente requisitado y llenado;
- V. Una lista con su material de trabajo el cual deberá estar identificado y previamente autorizado por el Comité de Vigilancia Epidemiológica del HENM; y
- VI. Listado con los nombres de los representantes que cuenten con facultades para la toma de decisiones.

El comité de Vigilancia Epidemiológica del HENM revisará las solicitudes que se presenten, pudiendo emitir observaciones a su plan de trabajo y en su caso otorgar el visto bueno para ser miembro del voluntariado.

**Séptimo.** Los representantes de los miembros del Voluntariado del HENM deberán entregar ante la Jefatura de Trabajo Social del HENM lo siguiente:

- I. Carta poder de la persona moral a la que representa, que acredite que cuenta con las facultades para la toma de decisiones y que funja como enlace con los voluntarios;
- II. Curriculum que respalde su preparación y experiencia relacionada con la convivencia con niños, madres embarazadas o en duelo;
- III. Carta-motivo de participación;
- IV. Tres fotografías tamaño infantil;
- V. Identificación oficial;
- VI. Certificado médico;
- VII. Carta de antecedentes no penales; y
- VIII. El formulario de datos generales de voluntarios que para tal efecto diseñe la Jefatura de Trabajo Social del HENM debidamente requisitado y llenado.

**Octavo.** Para ser voluntario, se requiere:

- I. Ser mayor de edad;
- II. Contar con identificación oficial;



- III. Ser voluntario, miembro activo o empleado de alguno de los Miembros del Voluntariado.
- IV. Tener carácter altruista, solidario, responsable y pacífico;
- V. Haber cumplido y aprobado el curso de Introducción al Voluntariado del HENM;

**Noveno.** Los voluntarios de que deseen ser miembros del Voluntariado del HENM deberán entregar ante la Jefatura de Trabajo Social del HENM lo siguiente:

- I. Constancia expedida y signada por el representante de la asociación, sociedad, institución u organización a la que pertenezca, que acredite que es miembro activo o empleado.
- II. Curriculum que respalde su preparación y experiencia relacionada con la convivencia con niños, madres embarazadas o en duelo;
- III. Carta-motivo de participación;
- IV. Tres fotografías tamaño infantil;
- V. Identificación oficial;
- VI. Cartilla de vacunación;
- VII. Certificado médico;
- VIII. Carta de antecedentes no penales; y
- IX. El formulario de datos generales de voluntarios que para tal efecto diseñe la Jefatura de Trabajo Social del HENM debidamente requisitado y llenado.

### **Capítulo III De las obligaciones.**

**Décimo.** Los miembros del voluntariado para la prestación de su servicio y para la sana relación con el personal del HENM, los pacientes y sus familiares deberán:

- I. Traer su propio material de trabajo previamente autorizado por el Comité de Vigilancia Epidemiológica del HENM;
- II. Realizar las últimas voluntades o "sueños" de manera fundamentada tanatológicamente, a fin de realizar el máximo beneficio al paciente y evitar así posibles efectos negativos con el resto de los pacientes;
- III. Evitar que personas que recientemente hayan sufrido alguna pérdida participen como voluntarios en el HENM;
- IV. Evitar el acceso como voluntarios a personas que funjan como padres o tutores de pacientes del HENM, con el fin de evitar conflicto de intereses;
- V. Rechazar cualquier contraprestación que pudieran recibir por parte del beneficiario o de otras personas relacionadas con la acción;
- VI. Acreditar ante el Área de Trabajo Social del HENM la autorización de los padres y/o tutores para tomar fotografías de los pacientes cuando se realicen actividades fuera del HENM;

- VII. Entregar por escrito las actividades, objetivos, materiales y población a la que se encuentra dirigida, especificando tiempo, horarios de aplicación y nombre de los voluntarios que estarán realizando la actividad; y
- VIII. Solicitar por escrito la autorización médica del personal tratante y visto bueno del Área de Trabajo Social, cuando se prevean actividades fuera del HENM.

**Décimo primero.** Los representantes y voluntarios para la prestación de su servicio y para la sana relación con el personal del HENM, los pacientes y sus familiares deberán:

- I. Llevar a cabo sus actividades sin contraprestación económica por parte del HENM;
- II. Dirigirse de manera respetuosa hacia los usuarios y personal que labora en el HENM;
- III. Acudir aseados, uniformados, debidamente identificados y cumplir el horario establecido según su Plan de Trabajo;
- IV. Observar estrictamente las medidas de bioseguridad tales como: cabello recogido, evitar uñas largas, uso de uñas deacrílico, barniz de uñas, uso de joyas voluminosas y evitar sentarse sobre la cama del paciente;
- V. Recoger todo el material que utilice después de cada actividad;
- VI. Promover actividades positivas para el mejoramiento de la vida de las personas vulnerables;
- VII. Guardar confidencialidad de la información recibida y conocida en el desarrollo de su actividad voluntaria;
- VIII. Respetar la religión y creencias de los pacientes y familiares;
- IX. Portar debidamente la identificación del HENM, emitida por la Jefatura de Trabajo Social;
- X. Asistir a las reuniones de trabajo que convoque el HENM;
- XI. Participar en las tareas formativas previstas por HENM 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;
- XII. Sólo podrán realizarse obsequios cuando se realicen al total de los pacientes previa coordinación con el Área de Trabajo Social del HENM, a través del Representante;
- XIII. Contar con disponibilidad para localizarle ante cualquier sugerencia, observación o queja referente a los voluntarios que representa;
- XIV. Informar a la Jefatura de Trabajo Social del HENM de manera inmediata sobre cualquier violación al presente acuerdo o el mal trato hacia el personal, los pacientes, usuarios o familiares; y
- XV. Aplicar y respaldar las sanciones que correspondan a aquel voluntario que incurra en alguna falta.

**Décimo segundo.** La Jefatura de Trabajo Social del HENM, para llevar a cabo actividades relacionadas con el voluntariado, tendrá las obligaciones siguientes:

- I. Evaluar y autorizar el Plan de Trabajo presentado por los miembros del voluntariado;
- II. Vigilar el cumplimiento de la NOM-EM-001-SSA3-2010;
- III. Impartir el curso de Introducción al Voluntariado del HENM;



- IV. Otorgar identificaciones oficiales válidas por el tiempo que ampare su Plan de Trabajo;
- V. Otorgar la vacunación preventiva para todos los voluntarios expuestos a infecciones y riesgos sanitarios (toxóide tétánico doble viral, hepatitis B entre otras);
- VI. Promover un trato digno y de respeto entre todos los miembros del voluntariado;
- VII. Vigilar en todo momento que las actividades realizadas por los voluntarios no pongan en riesgo la salud de los pacientes;
- VIII. Coordinar las actividades del voluntariado con el fin de no duplicar trabajos y aumentar beneficios;
- IX. Informar a sus superiores de manera inmediata sobre cualquier violación al presente acuerdo o el maltrato hacia el personal, los pacientes, usuarios o familiares; y
- X. Aplicar y respaldar las sanciones que correspondan a aquel voluntario que incurra en alguna falta.

#### **Capítulo IV De las actividades.**

**Décimo tercero.** Todas las actividades que se consideren a realizar con los pacientes o apoyos a otorgar, deberán de verificarse previamente con la Jefatura de Trabajo Social del HENM y con los médicos tratantes, para lo cual los miembros del voluntariado, por conducto de su representante, deberán:

- I. Presentar ante la jefatura de Trabajo Social del HENM un plan de trabajo que refiera el tipo de actividad a realizar, los datos de los pacientes que formaran parte de ésta, y señalar los beneficios y los resultados de dicha actividad;
- II. Solicitar la autorización del médico tratante ante cualquier actividad que involucre a los pacientes y que no se encuentre prevista en el Plan de Trabajo;
- III. Evitar duplicidad de acciones o bien que beneficien a un solo paciente;

**Décimo cuarto.** La cantidad de voluntarios que ingresen al área hospitalaria dependerá de las actividades propuestas en el Plan de trabajo y de la aprobación del mismo.

**Décimo quinto.** Las determinaciones que se tomen en las reuniones de trabajo celebradas para la organización de las actividades, serán obligatorias para todos los miembros del voluntariado.

**Décimo sexto.** El acceso de medios de comunicación al HENM será regulado por la Coordinación Sectorial de SESEQ.

#### **Capítulo V De las prohibiciones.**

**Décimo séptimo.** Queda estrictamente prohibido a los miembros del voluntariado así como sus representantes y voluntarios lo siguiente:

- I. Acceder a las áreas hospitalarias sin la autorización previa por escrito, del médico tratante y la Jefatura de Trabajo social y/o el Director del HENM.
- II. Acceder a las instalaciones del HENM sin portar su identificación expedida previamente por la Jefatura de Trabajo Social del HENM;

- III. Acceder en turnos nocturnos o de fin de semana, sin autorización previa y por escrito de la Jefatura de Trabajo Social, o si estas actividades no se encuentran manifestadas dentro de su Plan de Trabajo;
- IV. Ingresar alimentos, materiales u objetos sin identificar y sin haber sido autorizado por el Comité de Vigilancia Epidemiológica del HENM;
- V. Introducir animales de cualquier especie;
- VI. Permitir que otras personas hagan uso de la identificación que le sea otorgada;
- VII. Tomar fotografías y/o videos al interior del HENM;
- VIII. Divulgar o divulgar por cualquier medio, información referente al HENM, sus pacientes y los familiares de estos.
- IX. Retirar de las instalaciones del HENM a pacientes sin la autorización previa del médico tratante, la Jefatura de Trabajo social y/o el Director del HENM y sus padres o tutores; y
- X. Entablar conversaciones con los pacientes, sus padres o tutores, relacionadas con el estado de salud del mismo y los procedimientos médicos implementados por personal del HENM, sin contar con los conocimientos en materia de tanatología y psicología.

#### **Capítulo VI De las Sanciones.**

**Décimo octavo.** Los miembros del voluntariado, sus representantes o voluntarios que no respeten, cumplan o violen alguna de las disposiciones contenidas en el presente acuerdo, serán reportados ante la Jefatura de Trabajo Social y al Director del HENM.

**Décimo noveno.** Los miembros del voluntariado, representantes y voluntarios que violen alguna disposición del presente acuerdo, serán sancionados de la siguiente manera:

- I. **Primera falta:** Se impondrá una amonestación verbal.
- II. **Segunda falta:** Se impondrá una suspensión temporal hasta por treinta días naturales.
- III. **Tercera falta:** Se impondrá una suspensión definitiva y se le prohibirá la entrada al HENM como representante o voluntario.

#### **Capítulo VII De las faltas.**

**Vigésimo.** Se considerarán como faltas las siguientes:

- I. Incumplimiento por parte de los miembros del voluntariado al presente instrumento;
- II. Que los voluntarios incurran en actos de agresión física o verbal a los pacientes, familiares de pacientes, trabajadores del HENM u otros miembros del voluntariado;
- III. Incumplimiento de normatividad interna del HENM;
- IV. Incurrir en el uso indebido de las instalaciones del HENM y de sus recursos; e
- V. Incurrir en actos que afecten a la integridad del paciente o sus familiares, trabajadores del HENM u otros miembros del voluntariado.