



Hospital Universitario San Rafael
San Juan de Dios
Madrid

PROGRAMA DE VOLUNTARIADO

2025- 2026



PRESENTACIÓN

El Hospital Universitario San Rafael, perteneciente a la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios, se ha consolidado a lo largo de los años como una institución comprometida con la prestación de servicios sanitarios y sociales de alta calidad. Con más de 130 años de servicio desde su fundación en 1892 como Asilo San Rafael en Pinto, Madrid, el hospital ha evolucionado y ampliado sus servicios e instalaciones, consolidándose como un hospital de referencia en la Comunidad de Madrid. En el año 2022, fue acreditado como Hospital Universitario en colaboración con la Universidad Francisco de Vitoria, fortaleciendo su rol en la formación de futuros médicos.

La Orden Hospitalaria de San Juan de Dios, fundada hace más de 500 años, es una institución internacional sin ánimo de lucro dedicada a la **atención integral de personas en situación de vulnerabilidad**. Su **modelo de atención se centra en la persona asistida y su entorno social y familiar**, con el objetivo de mejorar la salud y la calidad de vida, promoviendo una sociedad más justa y solidaria.

En España, la Orden gestiona una red de 80 centros, atendiendo a casi un millón y medio de personas anualmente, con la colaboración de 180 Hermanos, 15.000 profesionales y casi **3.500 voluntarios**. A nivel mundial, está presente en 52 países con más de 405 centros, gracias a la dedicación de 1.012 Hermanos, 65.000 profesionales y 23.500 voluntarios.

El voluntariado en el Hospital Universitario San Rafael es una pieza clave en la estructura del centro, ya que integra a personas que colaboran de manera altruista en diferentes áreas del mismo. Estas personas, guiadas por los valores de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios, **aportan un valor añadido al sumarse a los equipos profesionales del hospital**, ofreciendo asistencia integral a las personas enfermas, así como a sus familias.

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

La **misión** del Hospital Universitario San Rafael es brindar servicios sanitarios especializados en diagnóstico y tratamiento, con equipos multidisciplinares que proporcionan una **atención personalizada e integral**, considerando todos los aspectos de la persona enferma: **físicos, psíquicos, sociales y espirituales**.

El **Programa de Voluntariado** es un pilar esencial dentro de la misión del centro, ofreciendo atención integral a la sociedad y abordando no solo las necesidades físicas, sino también las emocionales y espirituales de los pacientes.

Esta misión está orientada por los **valores de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios**:

- **Hospitalidad:** Es el valor central, es el carisma de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios y el sentido del ser de la Institución. El valor de la Hospitalidad nos lleva a **acoger al otro tal cual es, con amabilidad y generosidad**, viviendo siempre con una actitud de apertura a los demás, respondiendo a las necesidades de las personas en busca de su bienestar y su salud.
- **Calidad:** Es la base esencial de nuestro servicio y de nuestra gestión, y va mucho más allá de la calidad técnica. Se traduce en excelencia, profesionalidad, atención holística, conciencia de las nuevas necesidades y se materializa en la atención integral al paciente, poniendo a su disposición los medios técnicos, humanos y espirituales que necesite en cada momento; así como en la búsqueda continua de mejora y nuevos tratamientos. **La calidad conlleva hacer el bien, bien hecho.**
- **Respeto: Consideración y dignidad hacia todas las personas.** El respeto nos debe llevar a comprender al otro, estableciendo un clima de confianza que nos va a llevar a ser mejor profesional, compañero y paciente.
- **Espiritualidad:** La espiritualidad es la dimensión humana desde la que vivenciamos y expresamos el sentido de la propia existencia, y su dimensión trascendente de acuerdo con nuestros valores y creencias. En la Orden se traduce en la oferta de atención espiritual y religiosa a todas las personas atendidas y sus familias, así como a los colaboradores, **sin perder la identidad católica, pero con una propuesta abierta y respetuosa con toda creencia.**
- **Responsabilidad:** se traduce en la fidelidad a los ideales de San Juan de Dios y de la Orden Hospitalaria, la ética (bioética, ética social, ética de gestión), la protección del medio ambiente y apuesta por la sostenibilidad, y la responsabilidad social, donde está presente la justicia y una distribución equitativa de recursos. Es un valor que está en la conciencia de la persona y le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos con una actitud de compromiso.

VOLUNTARIADO EN EL HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL

El voluntariado supone un componente fundamental en la estructura y funcionamiento de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios. Desde sus inicios, la Orden ha contado con la participación activa de personas voluntarias que han sido cruciales para llevar a cabo su misión de asistencia y cuidado a personas en situación de vulnerabilidad.

Las personas voluntarias impulsadas por un **fuerte sentido de solidaridad y compromiso**, contribuyen a la creación de una red de apoyo que extiende la capacidad de la Orden para atender a más personas y de manera más integral.

El voluntariado se desarrolla en diferentes proyectos y servicios, en los cuáles las personas voluntarias **ofrecen su tiempo y habilidades** en diferentes áreas. Su labor no solo **complementa el trabajo del personal del centro** sino que también **añade una dimensión humana y afectiva** que es esencial para el bienestar integral de las personas beneficiarias.

Particularmente, el Hospital Universitario San Rafael se beneficia enormemente del **espíritu altruista y la dedicación de las personas voluntarias**, ya que su compromiso con los valores que promueve la Orden, **juega un papel esencial en el día a día del Hospital**. Su contribución se manifiesta en diferentes áreas, desde el apoyo directo a las personas enfermas y sus familias hasta la colaboración en actividades propias del funcionamiento del centro. La labor del voluntariado es complementaria a la del equipo sanitario, permitiendo que las personas enfermas reciban una atención más holística, puesto que **ayudan a humanizar la experiencia hospitalaria**, asegurándose de que se atiendan también las necesidades emocionales y sociales.

El voluntariado no solo beneficia a las personas beneficiarias y al centro, sino también a las propias personas voluntarias. Participar en actividades de voluntariado permite desarrollar habilidades interpersonales, aumentar su sentido de pertenencia y contribución a la sociedad y experimentar la satisfacción de ayudar a otras personas.

¿QUÉ ES SER UNA PERSONA VOLUNTARIA?

Una persona voluntaria es aquella que por iniciativa propia presta parte de su tiempo libre para realizar algún tipo de servicio a favor de la sociedad, sin esperar algo a cambio.

¿QUÉ SE NECESITA PARA SER UNA PERSONA VOLUNTARIA?

- Sentirse identificado con los valores de la OHSJD
- Ilusión
- Motivación
- Compromiso
- Ganas de aprender
- Tiempo
- Empatía

¿QUÉ SE OBTIENE CUANDO ERES UNA PERSONA VOLUNTARIA?

- **Satisfacción personal:** La sensación de haber ayudado a alguien y haber interferido de manera positiva en su vida es una de las recompensas más grandes del voluntariado. Saber que tu tiempo y esfuerzo han aliviado el sufrimiento o han brindado consuelo a una persona en un momento difícil aporta una profunda satisfacción personal.
- **Desarrollo de habilidades:** El voluntariado permite desarrollar y mejorar habilidades interpersonales, como la comunicación, la empatía y el trabajo en equipo. También se pueden adquirir nuevas competencias relacionadas con las tareas específicas que se realizan, como la gestión del tiempo, la organización y la resolución de problemas.
- **Crecimiento personal:** Ser voluntario o voluntaria te anima a salir de tu zona de confort, lo que te ayuda a crecer y a descubrir otras facetas de ti mismo que no conocías. Aprendes a adaptarte a diferentes situaciones, a entender que existen otras realidades y perspectivas y a valorar más profundamente las experiencias humanas.
- **Mejora del bienestar emocional:** Participar en actividades de voluntariado puede tener un impacto positivo en tu salud mental y emocional. Ayudar a otras personas mejora el estado de ánimo y puede disminuir sentimientos de soledad y aislamiento.
- **Sentido de propósito:** El voluntariado puede dar un sentido más profundo a tu vida al permitirte contribuir a causas que te importan y te apasionan. Esto refuerza tu sentido de pertenencia y propósito, lo que es fundamental para el bienestar general.
- **Red de apoyo:** El voluntariado te da la oportunidad de conocer a personas con intereses y valores similares, lo que puede llevar a la creación de nuevas amistades y redes de apoyo. Además, al trabajar en equipo con otras personas voluntarias y profesionales, te conviertes en parte de un grupo, equipo, institución, comunidad. Lo que hace que tu sentido de pertenencia se construya.

DERECHOS DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS

- **Recibir** regularmente durante la prestación de su actividad, **información, orientación y apoyo**, así como los **medios materiales necesarios** para el ejercicio de las funciones que se les encomienden.
- Ser **tratadas en condiciones de igualdad**, sin discriminación, respetando su libertad, identidad, dignidad, intimidad y creencias.
- **Participar activamente** en la Institución que se van a integrar (OHSJD) colaborando en la elaboración, diseño, ejecución y evaluación de los programas o proyectos, de acuerdo con sus estatutos o normas de aplicación, en la medida que esté permitido.
- Estar cubiertos, a cargo de la entidad, de los riesgos de accidente y enfermedad derivados directamente del ejercicio de la acción voluntaria y de responsabilidad civil a través de un **seguro**.
- Disponer de una **acreditación identificativa** de su condición de persona voluntaria en la que conste, además, el logotipo y/o imagen de la OHSJD y HUSR.
- Realizar su actividad en las debidas **condiciones de seguridad e higiene** en función de la naturaleza y características de aquella.
- Obtener **reconocimiento** de la Institución, por el valor social de **su contribución** y por las **competencias, aptitudes y destrezas adquiridas** como consecuencia del ejercicio de su labor de voluntariado.
- Que sus **datos de carácter personal sean tratados y protegidos** de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- **Cesar en la realización de sus actividades** como persona voluntaria en los términos establecidos en el acuerdo de incorporación.



COMPROMISOS DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS

- **Cumplir los compromisos** adquiridos con el centro, reflejados en el acuerdo de incorporación, respetando los fines y estatutos del mismo.
- Guardar la debida **confidencialidad** de la información recibida y conocida en el desarrollo de su acción voluntaria.
- **Rechazar cualquier contraprestación** material o económica que pudieran recibir bien de las personas destinatarias de la acción voluntaria, bien de otras personas relacionadas con su acción voluntaria.
- **Respetar los derechos** de las personas destinatarias de la acción voluntaria.
- **Actuar** con la **diligencia** debida y de **forma solidaria**.
- **Participar en las tareas formativas** previstas por la entidad de voluntariado para las actividades y funciones confiadas, así como en las que con carácter permanente se precisen para mantener la calidad de los servicios que presten.
- **Seguir las instrucciones de la entidad** de voluntariado que tengan relación con el desarrollo de las actividades encomendadas.
- **Utilizar debidamente la acreditación personal** y los distintivos de la entidad de voluntariado.
- **Respetar y cuidar los recursos materiales** que ponga a su disposición la entidad de voluntariado.
- **Cumplir las medidas de seguridad y salud** existentes en la entidad de voluntariado.
- **Observar las normas sobre protección y tratamiento de datos** de carácter personal de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

ALGUNAS HABILIDADES DE NUESTRAS PERSONAS VOLUNTARIAS

- Trabajo en equipo
- Escucha activa
- Resiliencia
- Generosidad
- Integridad
- Paciencia
- Asertividad
- Adaptabilidad

EL VOLUNTARIADO EN HUSR

1. Fase de contacto y acogida

Objetivo: Facilitar el primer acercamiento de la persona interesada al voluntariado, proporcionando toda la información necesaria y asegurando que se identifique con los valores y objetivos de la organización.

Actividades:

- **Primer contacto:**

- Las personas interesadas en el voluntariado pueden entrar en contacto con el Hospital a través de diferentes canales: la página web, redes sociales (Facebook, Instagram), charlas informativas en centros educativos, de otros centros de OHSJD o visitas presenciales a la sede del hospital.

- **Sesión informativa grupal:**

- Dos veces al mes se llevan a cabo sesiones informativas sobre el programa de voluntariado en el que se explica con detalle y de manera presencial cuáles son las particularidades del mismo, plazas disponibles y se resuelven dudas.

- **Periodo de reflexión:**

- Tras la sesión informativa, se programa una nueva cita entre una semana y quince días después. Este periodo de reflexión permite a la persona interesada considerar cuidadosamente su decisión, asegurándose de que desea incorporarse al programa de voluntariado con total seguridad y compromiso.

- **Entrevista inicial:**

- Entrevista con la Responsable del Programa de Voluntariado del Hospital Universitario San Rafael donde se se exploran más detalles de manera individualizada. Esta entrevista es crucial en el proceso de incorporación.

- **Ajuste de expectativas:**

- Durante la entrevista inicial, se realiza un ajuste de expectativas, donde se evalúan las motivaciones y habilidades de la persona interesada en relación con las necesidades y realidades del voluntariado en el hospital. Se asegura que ambas partes tengan claridad sobre el compromiso requerido y lo que se espera de la colaboración.

- **Asignación:**

- Se le asigna servicio, fecha y horario, así como se le incluye en los contactos para que pueda integrarse de manera activa en el grupo.

- **Formalización del acuerdo**

- Firma del compromiso de voluntariado, documentación sobre protección de datos y otros documentos necesarios para la incorporación formal.
- Inclusión en el aplicativo para el seguro que protegerá a la persona voluntaria durante su participación en las actividades del hospital.

2. Fase de Desarrollo de la Actividad Voluntaria

Objetivo: Integrar a la persona voluntaria en las actividades del Hospital, asegurando que su participación sea significativa y beneficiosa tanto para ella como para los pacientes.

Actividades:

- **Mentorización:**

- Al inicio de su actividad, la persona voluntaria será puesta en contacto con un mentor o mentora del servicio o área en la que se integre. Esta persona será alguien con experiencia del Equipo de Voluntariado y será su guía y punto de referencia para cualquier duda o consulta durante el proceso de integración en el área. La persona mentora también facilitará la adaptación de la persona voluntaria a su área, ayudando a comprender mejor las dinámicas del equipo y las necesidades específicas en cada momento.

- **Entrega del “Kit del Voluntario”:**

- Al inicio de su actividad, la persona voluntaria recibirá un Kit del Voluntario que incluye:
 - Uniforme (bata, brazalete)
 - Identificación (tarjeta con nombre, apellidos e imagen de la Institución)
 - Tarjeta de parking (si aplica)
 - Taquilla para sus pertenencias (si aplica)
 - Documentación de interés, que incluye formación básica, contactos de interés (mentor/a, coordinación, equipo, etc.)

- **Integración en el área:**

- La persona voluntaria comenzará su participación en el área de trabajo asignada, en acuerdo con el Hospital.
- Mantendrá contacto regular con la Responsable del Programa de Voluntariado del Hospital Universitario San Rafael y con el equipo de voluntariado para asegurar una coordinación efectiva y recibir el apoyo necesario.

- **Participación activa:**

- Asistencia a las reuniones del Programa de Voluntariado, donde la persona voluntaria participará de manera activa aportando ideas, iniciativas y sugiriendo mejoras.
- Participación en actividades de formación organizadas por la Institución para mejorar sus habilidades y conocimientos en relación con el voluntariado y la atención a los pacientes.

- **Supervisión y apoyo:**

- La Responsable del Programa de Voluntariado del Hospital Universitario San Rafael proporcionará seguimiento continuo, asegurando que la persona voluntaria esté cómoda en su rol y que sus necesidades y dudas sean atendidas.

3. Fase de Finalización del Voluntariado

Objetivo: Cerrar de manera adecuada la participación de la persona voluntaria, reconociendo su contribución y aprendiendo de su experiencia para mejorar el programa.

Actividades:

- **Despedida y agradecimiento:**

- Cuando la persona voluntaria decida finalizar su actividad en el Centro, la responsable del voluntariado organizará una despedida formal, expresando el agradecimiento por su tiempo y dedicación.

- **Evaluación:**

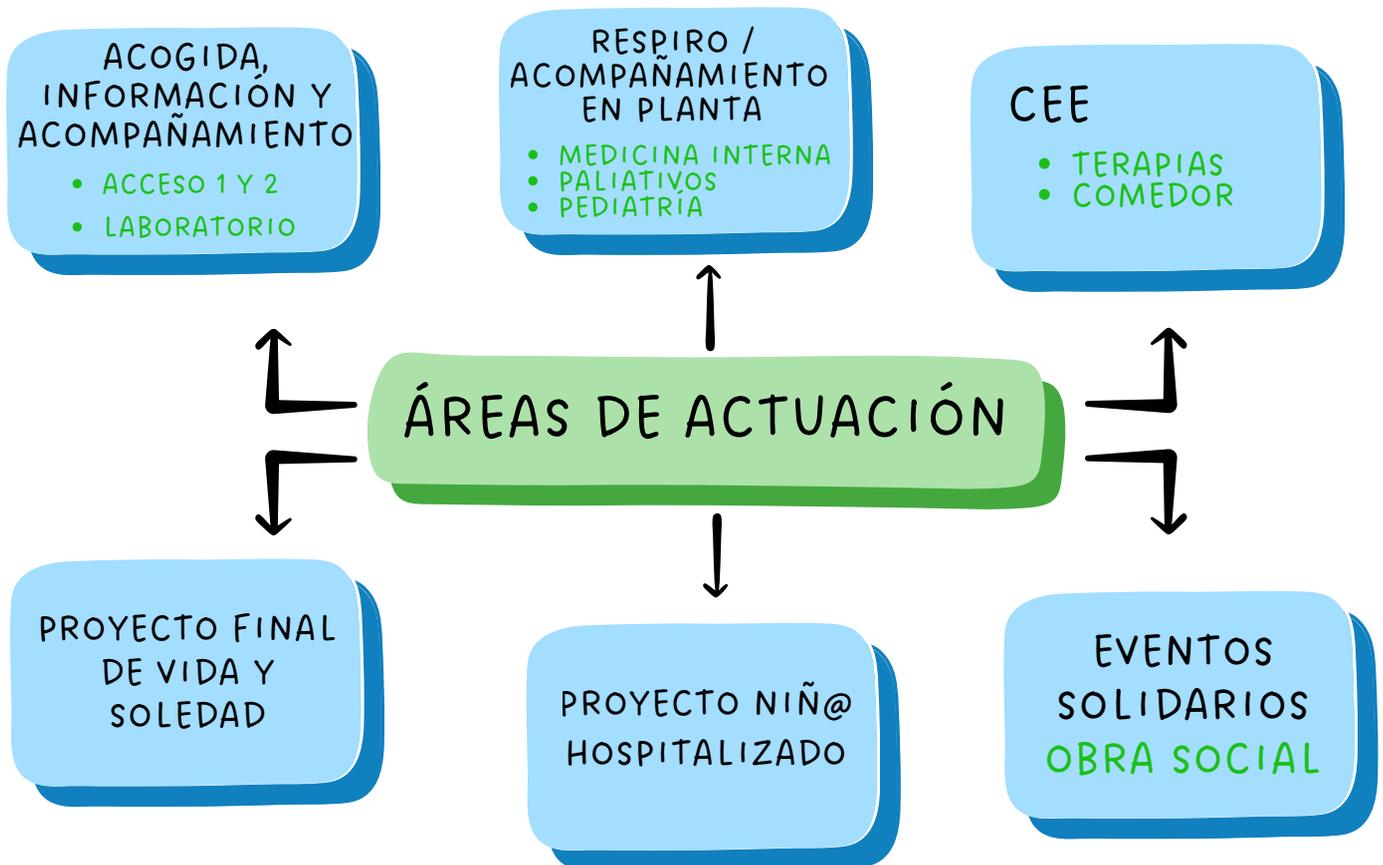
- La persona voluntaria completará una encuesta de valoración sobre su experiencia, incluyendo su percepción sobre la organización y sugerencias de mejora.
- Esta evaluación es crucial para el Centro, ya que permite identificar áreas de mejora y ajustar el programa según las necesidades y expectativas de futuras personas voluntarias.

- **Reporte y reflexión:**

- La Responsable del Programa de Voluntariado del Hospital Universitario San Rafael registrará el tiempo de permanencia de la persona voluntaria en el Centro y las razones por las que decide finalizar su participación.



ÁREAS DE ACTUACIÓN DEL VOLUNTARIADO EN HUSR



BUENAS PRÁCTICAS

- 1. Céntrate en la persona, no en la enfermedad:** Lo más importante es recordar que estamos acompañando a PERSONAS que sufren alguna enfermedad, pero que ante todo son seres humanos que merecen ser tratados con dignidad hasta el último momento. Solo al centrarnos en la persona y no en la enfermedad podremos ofrecer una ayuda real y significativa.
- 2. Las formas y el ejemplo:** Las formas son cruciales en el voluntariado. Como persona voluntaria, debes dar ejemplo en cómo se piden las cosas, se agradecen los gestos y se trata a los demás. Todas las personas voluntarias deben ser conscientes de que su actitud y comportamiento influyen en el ambiente y en la experiencia de quienes están ayudando.
- 3. Generosidad compartida:** Algunos pacientes pueden querer sentirse exclusivos y querer tenerte a ti como su único apoyo. Es importante ayudarles a comprender que la generosidad del voluntariado se extiende a todos los pacientes sin distinción. Sin embargo, durante el tiempo que estés con un paciente, asegúrate de que se sienta como el centro de tu atención.
- 4. Fomentar la autonomía:** Permite que el paciente haga todo lo que pueda por sí mismo. Esto no solo aumenta su autonomía y autoestima, aspectos fundamentales para su bienestar, sino que también les ayuda a sentirse útiles. No es correcto hacer a los demás dependientes para sentirnos útiles nosotros mismos.
- 5. Respetar los límites personales:** Evita dar tus datos personales a los pacientes para no crear expectativas difíciles de cumplir. Respecto a tu vida personal, decide tú mismo qué compartir y qué reservar.
- 6. Rechazar cualquier tipo de contraprestación económica o material.**
- 7. Escucha y respeto:** No preguntes sobre la enfermedad a menos que ellos elijan compartirlo. Escucha activamente y evita minimizar su sufrimiento con falsas esperanzas.
- 8. El valor del silencio:** Si el paciente no quiere o no puede hablar, el silencio también es valioso. Siéntate a su lado y disfruta de su compañía en silencio. Para las personas que se sienten solas, estar acompañadas, aunque no haya conversación, puede ser muy reconfortante.

CONTACTOS DE INTERÉS

- Hospital U. San Rafael: 915 64 99 43
- Sara Martín Blanco - Coordinadora de Voluntariado:

Telf. 915 64 99 43 Ext. 1561 | Llamadas y WhatsApp: 673 135 532

| Email: sara.martinb@sjd.es

