



Mat.: Aprueba “Reglamento para agrupaciones de voluntariado”

Santiago.

VISTOS, Lo dispuesto en:

1. El Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N°2.763, de 1979, y de las leyes N°s. 18.933 y 18.469;
2. El Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2001, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado;
3. La Ley N°19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos de los Órganos del Estado;
4. Los Decretos Supremos N°140 y N°38, de 2004 y 2005, respectivamente, ambos del Ministerio de Salud; sobre Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud y Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor Complejidad y de los Establecimientos de Autogestión en Red, respectivamente;
5. La Resolución N°7 de 2019 y N°16 de 2020 de la Contraloría General de la República.
6. La Resolución Exenta RA N°116675/92/2024, de 30 de enero de 2024, que modifica la Resolución Exenta RA N°116675/419/2023, del Servicio de Salud Metropolitano Central, que nombra en calidad de titular el cargo de Director del Hospital de Urgencia Asistencia Pública.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/Z3PLLQ-577>

CONSIDERANDO

a) Que, el Hospital de Urgencia Asistencia Pública, en su calidad de establecimiento de salud público de alta complejidad, reconoce la relevancia de la participación de agrupaciones de voluntariado en el acompañamiento humanizado de pacientes, familiares y funcionarios, especialmente en contextos de alta demanda emocional y social.

b) Que, la labor del voluntariado, realizada de forma desinteresada y altruista, contribuye significativamente a fortalecer el enfoque de atención centrada en la persona, favoreciendo la experiencia usuaria, el bienestar institucional y la articulación con la comunidad organizada.

c) Que, en virtud de la Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, y las orientaciones ministeriales sobre participación social en salud, se hace necesario establecer un marco normativo interno que regule las condiciones, requisitos, funciones, responsabilidades y límites de actuación de las organizaciones voluntarias que operan dentro del HUAP.

d) Que, el presente Reglamento busca resguardar la seguridad de pacientes, funcionarios y voluntarios mediante la estandarización de procedimientos, requisitos de ingreso, medidas de higiene y bioseguridad, y mecanismos de coordinación institucional, en coherencia con las políticas de calidad asistencial y prevención de infecciones intrahospitalarias.

e) Que, de conformidad con lo anterior, en el ejercicio de lo dispuesto en el artículo 23 letra c) del Decreto Supremo N°38. De 2005, del Ministerio de Salud, que contiene el Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor Complejidad y de los Establecimientos de Autogestión en Red, según el cual le corresponde al Director organizar internamente el Establecimiento Autogestionado y;



f) asignar las tareas correspondientes, con el fin de atender las necesidades públicas o colectivas de una manera regular, continua y permanente, como lo ordenan los artículos 3° y 28 de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, y con la finalidad de establecer la **segunda versión** del “*Reglamento para agrupaciones de voluntariado*”, dicto la siguiente:

RESOLUCIÓN

I. **APRUÉBANSE** la **segunda versión** del “*Reglamento para agrupaciones de voluntariado*”, que es del siguiente tenor:

	REGLAMENTO PARA AGRUPACIONES DE VOLUNTARIADO				
	CÓDIGO UPAC	VERSIÓN 02	FECHA 07/2025	VIGENCIA 5 años	N° PÁGINAS 25



Revisado Por:	Aprobado Por:
 Firmado por: Karla Andrea Alfaro Flores Jefatura Calidad y Seguridad del Paciente Fecha: 29-07-2025 11:12 CLT Hospital de Urgencia Asistencia Pública Dr. Alejandro del Río	 Firmado por: Patricio Raúl Barria Alef Director Huap Fecha: 31-07-2025 10:21 CLT Hospital de Urgencia Asistencia Pública Dr. Alejandro del Río




Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
<https://doc.digital.gob.cl/validador/Z3PLLQ-577>



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/Z3PLLQ-577>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UPAC
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 07/2025 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO PARA AGRUPACIONES DE VOLUNTARIADO	Página 2 de 25

ÍNDICE:


I. INTRODUCCIÓN	3
II. OBJETIVOS	3
III. ALCANCE	4
IV. DEFINICIONES	4
V. RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN	4
VI. DESARROLLO DEL PROCESO	5
VII. DISTRIBUCIÓN	12
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	12
IX. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO	13
X. ANEXOS	14



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/Z3PLLQ-577>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UPAC
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 07/2025 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO PARA AGRUPACIONES DE VOLUNTARIADO	Página 3 de 25

I. INTRODUCCIÓN

Los voluntariados son entidades que buscan contribuir de forma activa hacia la sociedad, apoyando en los principales problemas que enfrenta el estado en materia de desarrollo social, disminución de la pobreza y en caso de catástrofes, ya sean de carácter natural o provocado por terceros.

Las personas que participan en los voluntariados lo hacen de forma desinteresada sin ser forzadas, entregando tiempo, recursos, conocimiento, trabajo y experiencias personales todo con el fin de contribuir a la sociedad, siendo de carácter altruista.

El Hospital de Urgencia Asistencia Pública (HUAP) tiene como visión entregar atención con enfoque humanizado que fortalezca el bienestar de los usuarios, es aquí donde los voluntariados trabajan en conjunto con el personal de la institución para entregar acompañamiento ya sea espiritual, emocional y físico en cada una de las etapas desde el ingreso hasta el alta médica.

Este reglamento está enfocado en esquematizar las funciones que imparten los voluntariados dentro de las instalaciones del hospital, buscando la mejor dinámica entre los miembros del voluntariado, funcionarios del HUAP y pacientes.

II. OBJETIVOS

General:

Establecer un marco normativo institucional que regule y oriente la participación de organizaciones voluntarias en actividades de apoyo humanitario, espiritual y emocional, garantizando coherencia con las políticas de humanización y satisfacción usuaria del HUAP.

Específicos:


- Delimitar claramente el ámbito y límite de acción de las organizaciones voluntarias dentro del contexto hospitalario.
- Establecer de forma explícita la documentación administrativa y legal requerida a las organizaciones voluntarias para iniciar y mantener sus actividades dentro del hospital.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/Z3PLLQ-577>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UPAC
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 07/2025 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO PARA AGRUPACIONES DE VOLUNTARIADO	Página 4 de 25

III. ALCANCE

Este reglamento está dirigido a las/los funcionarios, jefes de servicios clínicos, agrupaciones de voluntarios del Hospital de Urgencia Asistencia Pública.

IV. DEFINICIONES

- **Voluntariado:** Se entiende como toda actividad realizada de forma no obligatoria que no involucra un pago de por medio.
- **Voluntario:** Toda persona que durante un periodo de tiempo son partícipes de actividades no remuneradas y no obligatorias.
- **Catástrofe:** Suceso que produce gran destrucción o daño, ya sea de origen natural o provocado por el ser humano que afectan de forma negativa a las personas.
- **Altruista:** Persona que mantiene una preocupación por el bienestar ajeno, independiente de su beneficio personal.
- **HUAP:** Hospital de Urgencia Asistencia Pública.
- **EPP:** Elementos de Protección Personal.
- **IAAS:** Infecciones Asociadas a la Atención en Salud.

V. RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN

La correcta aplicación y cumplimiento del voluntariado en el HUAP recae en los siguientes roles:


1. **Referente de voluntariado (Externo al HUAP):** Responsable de monitorear que los integrantes de su agrupación de voluntariado cumplan con lo establecido en el reglamento institucional.
2. **Enfermera de Participación Ciudadana (Encargada interna):** Responsable de supervisar y velar por el cumplimiento del reglamento del voluntariado dentro del establecimiento.
3. **Voluntarios:** Responsables de revisar el reglamento y cumplir con todas las disposiciones señaladas en él.
4. **Personal de seguridad:** Encargados del control de acceso de voluntarios.
5. **Director/a:** Encargado/a de autorizar ingreso de voluntariados a la institución.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/Z3PLLQ-577>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UPAC
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 07/2025 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO PARA AGRUPACIONES DE VOLUNTARIADO	Página 5 de 25

VI. DESARROLLO DEL PROCESO.

Según el artículo 12 y 13 del proyecto de ley que regula las actividades de voluntariado y establece los derechos y deberes de los voluntarios, los cuales se detallan a continuación:

Derechos del voluntario:

- Recibir identificación que acredite su calidad de voluntario para la institución
- Recibir información respecto a las medidas de prevención y seguridad.
- Recibir durante la actividad información, orientación y apoyo sobre las funciones que deben cumplir.
- Recibir de manera oportuna los materiales necesarios para el desarrollo de la actividad.
- Ser tratado de manera digna y respetuosa sin distinción, exclusión, restricción.

Deberes del voluntario:

- Respetar confidencialidad de la información recibida para el desarrollo de la actividad.
- Actuar con respeto hacia sus pares, pacientes y personal del hospital
- Respetar normas de IAAS, calidad, bioseguridad.
- Participar en los planes de formación o capacitaciones que se requieran para el buen desarrollo de actividades.
- Cuidar y dar un buen uso a recursos otorgados para realizar actividad.
- Rechazar cualquier contraprestación material que pudiera recibir del beneficiario o de otras personas relacionadas con su acción.
- Acceder solo a sitios autorizados.

Solicitud de voluntariado


Para iniciar actividades dentro del recinto hospitalario toda agrupación interesada debe enviar propuesta formal de voluntariado al correo de la encargada de voluntariados:



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/Z3PLLQ-577>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UPAC
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 07/2025 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO PARA AGRUPACIONES DE VOLUNTARIADO	Página 6 de 25

- Eu.participacion@huap.online

Esta propuesta debe incluir:

- Información general de la agrupación de voluntariado: Quienes son y cuál es su propósito.

Una vez enviado el correo, Enfermera encargada se pondrá en contacto con el/a referente de voluntariado para **agendar reunión inicial** donde se recopilará toda la información necesaria para ingreso

Reunión inicial

El objetivo de esta reunión es recopilar los datos necesarios para registrar a la agrupación dentro de la institución. El referente de voluntariado debe asistir con la siguiente información:

Datos de identificación

- Nombre o razón social
- Rol único tributario de la institución
- Inscripción en el registro de Organizaciones de Interés público (de haberla).
- Domicilio de la institución.
- Nombre y apellido del representante legal.
- Rut del representante legal
- Domicilio del representante legal.

Referente institucional

Todo voluntariado debe contar con un referente, quien será el responsable de los voluntarios que ingresen al recinto hospitalario.

- Nombre del o la referente de voluntariado.
- Teléfono del o la referente de voluntariado.
- Correo electrónico del o la referente de voluntariado.

Además, en esta reunión se definirá:


- Objetivo de voluntariado.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/Z3PLLQ-577>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UPAC
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 07/2025 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO PARA AGRUPACIONES DE VOLUNTARIADO	Página 7 de 25

- Grupo objetivo al que va dirigido
- Si el voluntariado ingresa a pisos clínicos donde se encuentre en contacto directo con pacientes hospitalizados, se deberá realizar una capacitación obligatoria para todos los participantes, enfocadas en normas IAAS (Infecciones Asociadas a la Atención de Salud)

Autorización

La ficha de proyecto (anexo 1) debe ser presentada ante Dirección para su revisión y firma.

Una vez firmada y autorizada, la enfermera de Participación Ciudadana deberá coordinar reunión con Subdirección de Gestión del Cuidado. En esta reunión se definirá en que pisos o servicios se podrán iniciar las actividades propuestas, una vez acordados los Servicios, se procede a realizar capacitaciones.

Capacitaciones

Se acordará una fecha para realizar capacitación, ésta será realizada por la enfermera de la Unidad de Participación Ciudadana y abordará contenidos pertinentes según la actividad y lugar donde desarrollará

Temáticas a tratar (Anexo 4):

Precauciones estándar:

- Higiene de manos en los 5 momentos de la atención.
- Uso de elementos de protección personal (EPP).
- Manejo respiratorio de la tos.

Precauciones adicionales:

- Aislamiento de contacto.
- Aislamiento de gotitas.
- Aislamiento aéreo.


Al finalizar cada voluntario deberá firmar el acta de capacitación para su respaldo (anexo 5).



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/Z3PLLQ-577>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UPAC
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 07/2025 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO PARA AGRUPACIONES DE VOLUNTARIADO	Página 8 de 25

Inicio del voluntariado

Una vez se haya realizado la reunión inicial y los voluntarios estén capacitados, se podrá dar inicio al voluntariado.

Es necesario:

- Programar previamente las actividades con fecha y nomina de voluntarios
- Esta programación puede realizarse durante la reunión inicial o ser enviada oportunamente vía correo electrónico.

Programación de asistencia

- Se definirá y agendará fechas (día y hora) de las actividades de voluntariados.
- Se debe enviar listado de voluntarios con nombre y RUT al menos una semana antes del inicio de actividades para el control de acceso al establecimiento. (Anexo 2).

Seguimiento de voluntariado

Se tendrá una reunión mensual presencial (Si es posible, si no es posible se agendará online) con referente de voluntariado.

- En la reunión mensual se entregará información de las actividades realizadas durante el mes.
- Por cada actividad se debe entregar evidencia fotográfica para quedar respaldado en los verificables de la unidad (Anexo 1).

Revisar flujograma para establecer un voluntariado dentro del establecimiento y su respectivo seguimiento (Anexo 6).

Plan de trabajo

Todo voluntariado dependiendo del área donde se va a desempeñar sus actividades debe cumplir las normativas dictadas por este reglamento.

Control de acceso:

Las listas de asistencia serán entregadas al personal de seguridad quienes son los encargados del acceso al hospital.


- El **acceso al hospital** será exclusivamente por la entrada que se encuentra en **Diagonal Paraguay**.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/Z3PLLQ-577>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UPAC
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 07/2025 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO PARA AGRUPACIONES DE VOLUNTARIADO	Página 9 de 25

- El grupo de voluntarios debe: Presentarse ante personal de seguridad e indicar a que agrupación pertenecen.
- El personal de seguridad procederá al enrolamiento, por lo que el personal externo deberá:
 - Presentar cédula de identidad, que quedará en custodia durante su permanencia.
 - Indicar motivo de visita y unidad de destino.
 - Firmar el registro diario de ingreso.
 - Recibir una credencial interna temporal, que debe portar visiblemente.
- El número de credenciales entregadas para voluntariado será el mismo indicado en la lista de asistencia, por lo que no será posible agregar personal en ultima instancia.
- Toda persona que no se encuentre en lista de voluntarios no podrá ingresar a las dependencias del hospital.
- Al finalizar su actividad, el visitante debe:
 - Devolver la credencial temporal.
 - Recuperar su cédula de identidad.
 - Registrar la hora de salida y firmar

En caso de requerir estacionamiento se debe enviar por correo la solicitud, es posible entregar un máximo de 5 estacionamientos.

La solicitud debe incluir:

- Nombre y apellido.
- Patente del vehículo.

Áreas de trabajo

Las organizaciones de voluntariados podrán desarrollar sus actividades en las siguientes áreas:


- Información y orientación a usuarios: Podrán apoyar en la entrega de información general sobre prestaciones del hospital, ubicación de oficinas, trámites que se realizan en el mismo.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/Z3PLLQ-577>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UPAC
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 07/2025 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO PARA AGRUPACIONES DE VOLUNTARIADO	Página 10 de 25

- Difusión promoción y prevención de salud: Podrán participar en instancias de difusión de material audiovisual definidos por la institución o propuestos por la entidad de voluntariado.
- Asistencia espiritual: Toda actividad debe ajustarse al decreto supremo 351 del año 2000. Modificado en el DS 2 de 2006.
- Celebración de festividades: Apoyar en actividades conmemorativas a festividades como lo son: Pascua de resurrección, Día de la madre, Día del padre, día del patrimonio, navidad, año nuevo, etc.

Los servicios que no forman parte de las visitas de voluntariado son las Unidad de Pacientes Crítico y la Unidad de Emergencia Hospitalaria, siendo la excepción de Damas de Rojo.

Cabe destacar que ningún voluntario cuenta con autorización para entregar información médica, antecedentes clínicos como estado de salud, diagnóstico, procedimientos realizados o pronóstico.

El tiempo dentro de las instalaciones del hospital está determinado al dictado previamente por la agrupación de voluntarios. Si por motivos de fuerza mayor se suspenden las visitas a acompañantes y familiares, también se entenderán suspendidas las visitas de todos los voluntariados a pacientes hospitalizados esto será informado por la Enfermera de Participación Ciudadana a través de correo a los referentes de cada agrupación.

Voluntariados administrativos.

Los voluntariados que realicen actividades en la sala de espera y/o frontis de HUAP deben:


- Utilizar mascarilla obligatoria dentro de las instalaciones del hospital (Solo si se encuentra en contingencia sanitaria).
- Realizar higiene de manos con agua y jabón o alcohol gel según los 5 momentos de la atención.
- No debe ingresar a áreas restringidas sin autorización.
- No puede ingresar alimento a la sala de espera ni al box de atención.
- Debe utilizar identificación de voluntariado.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/Z3PLLQ-577>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UPAC
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 07/2025 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO PARA AGRUPACIONES DE VOLUNTARIADO	Página 11 de 25

- Informar al equipo de seguridad cualquier situación de riesgo.
- Tener carta de compromiso para referentes firmada (Anexo 3).

En este reglamento se encuentran afiches sobre lavado de manos, correcto uso de mascarilla y elementos de protección personal (EPP). (Anexo 4).

Voluntariado en áreas clínicas.

Los voluntarios que ingresan a servicios clínicos deben tener en cuenta las siguientes indicaciones:

- Preguntar al usuario si quiere participar en la actividad. En caso de que desee participar, dar a conocer el objetivo y actividad a realizar con lenguaje claro y preciso.
- Uso de mascarilla obligatoria dentro de las instalaciones del hospital (Solo si se encuentra en contingencia sanitaria o la enfermera se lo indica).
- Realizar higiene de manos con agua y jabón o alcohol gel según los 5 momentos de la atención.
- Si la sala a visitar se encuentra con precaución adicional utilizar todos los elementos de protección personal correspondiente al tipo de precaución adicional que este implementado y quitarlos antes de salir de la unidad, evitar tocar pertenencias del paciente (Anexo 7).
- No se puede administrar e ingresar alimentos a las unidades.
- No se debe intercambiar objetos entre pacientes, respetar límite entre camas o unidades.
- Respetar unidad del paciente.
- No tocar al paciente sin su consentimiento.
- Utilizar identificación de voluntario.
- Informar a personal del hospital en caso de que ocurra alguna eventualidad
- Tener carta de compromiso para referentes (Anexo 3).
- Tener capacitación realizada y firmada.


Voluntarios asistencia espiritual.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/Z3PLLQ-577>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UPAC
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 07/2025 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO PARA AGRUPACIONES DE VOLUNTARIADO	Página 12 de 25

No entregar información en folletos, libros u objetos de divulgación religiosa sin que el paciente lo acepte.

VII. DISTRIBUCIÓN

1. Dirección
2. Subdirección de Gestión Clínica
3. Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.
4. Unidad de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud
5. Unidad de Participación Ciudadana
6. Unidad de Calidad Percibida

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Organización Internacional del Trabajo. (2016, 14 de abril). **Volunteer work**. <https://www.ilo.org/resource/volunteer-work>

Ministerio de Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación. (2011). **Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública**. Recuperado el 8 de mayo de 2025, de https://www.minciencia.gob.cl/uploads/filer_public/a5/f1/a5f1e75d-d908-4ef2-a9fe-6baf22ad54d/ley_20500.pdf

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2019, noviembre). **Beneficios para directorios de Juntas de Vecinos y organizaciones funcionales: Experiencia comparada**. Recuperado el 8 de mayo de 2025, de https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/28031/1/Beneficios_directorios_JV_y_organizaciones_funcionales_exp_ext.pdf


Ministerio de Desarrollo Social y Familia. (2021). **Catastro nacional de voluntariado por los ODS**. Gobierno de Chile.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/Z3PLLQ-577>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UPAC
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 07/2025 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO PARA AGRUPACIONES DE VOLUNTARIADO	Página 13 de 25

<https://www.chileagenda2030.gob.cl/recursos/2/documento/CatastronacionaldeVoluntariadoporlosODS.pdf>

Cámara de Diputadas y Diputados de Chile. (2016). *[Título del documento]*.
<https://www.camara.cl/verDoc.aspx?prmTipo=SI&prmID=20502&formato=pdf>

Cámara de Diputadas y Diputados de Chile. (2016). *Regula las actividades de voluntariado y establece derechos y deberes de los voluntarios*.
<https://www.camara.cl/verDoc.aspx?prmTipo=SI&prmID=20502&formato=pdf>

Hospital de Urgencia Asistencia Pública (2023). Norma de prevención y control de infecciones asociadas a la atención de salud.

IX. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO


SÍNTESIS DE MODIFICACIONES			RESPONSABLE MODIFICACIÓN	APROBADO POR
VERSIÓN	FECHA	CAUSA DE MODIFICACIÓN		
01	02/2012	Creación protocolo	Ps. Patricia Rojas S. Jefa Gestión de usuarios	Dr. Emilio Villalón Director
02	07/2025	Actualización de documento	EU. Catalina Chamblas. Unidad de Participación Ciudadana.	Dr. Patricio Barría Director



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/Z3PLLQ-577>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UPAC
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 07/2025 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO PARA AGRUPACIONES DE VOLUNTARIADO	Página 14 de 25

X. ANEXOS

Anexo 1: Ficha de proyecto



Departamento Control de Gestión
Unidad de Participación Ciudadana

Proyecto de voluntariado

Institución o agrupación	
Objetivo	
Público objetivo	
Actividad a realizar	
¿Quiénes?	
Referente	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre y apellido • Numero de contacto • Correo electrónico


Timbre y firma de Dirección



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/Z3PLLQ-577>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UPAC
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 07/2025 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO PARA AGRUPACIONES DE VOLUNTARIADO	Página 15 de 25

Anexo 2: Lista de asistencia



Lista de asistencia

“Voluntariado X”

Fecha: _____

Nombre	Hora de ingreso	Hora de salida	Firma

Anexo 3: Carta de compromiso para referentes




Unidad de Calidad Percibida

4. EVALUACIÓN Y COMPROMISO:

- o Autorizo al HUAP a supervisar mi labor y a utilizar los datos proporcionados para fines de seguimiento y evaluación anual, según lo establecido en el Reglamento para Agrupaciones de Voluntariado.
- o Me comprometo a participar en las capacitaciones o instancias informativas que el hospital considere necesarias.

Firma Referente Institución

Fecha: ____/____/____



Unidad de Calidad Percibida

CARTA DE COMPROMISO PARA REFERENTES DE VOLUNTARIADOS EN HUAP

Yo, _____, RUN _____, en mi calidad de referente de la agrupación/institución _____ y en representación de sus miembros, declaro conocer y comprometerme a cumplir con lo siguiente:

1. PROBABIDAD Y ÉTICA:

- o Actuaré con honestidad, transparencia y respeto hacia los pacientes, sus familias, el personal del hospital y otros voluntarios.
- o Mantendré absoluta confidencialidad sobre cualquier información médica, antecedentes clínicos o situaciones personales de los pacientes a las que acceda pese a que, en mi labor, esta no se orientará a la labor asistencial.
- o Rechazaré cualquier contraprestación material o beneficio personal derivado de mi actividad voluntaria.

2. HIGIENE Y SEGURIDAD:

- o Cumpliré con los protocolos de higiene establecidos por el HUAP, incluyendo el lavado frecuente de manos, uso de mascarilla y elementos de protección personal cuando sea requerido.
- o Respetaré las áreas restringidas del hospital (ej: UCI, Urgencias), accediendo únicamente a los sectores autorizados para esta actividad.
- o Velaré por el cuidado de los recursos materiales puestos a mi disposición y reportaré cualquier incidente o riesgo al coordinador responsable.

3. RESPETO A LA NORMATIVA INTERNA:


- o Acepto que mi labor **no sustituye** las funciones del personal remunerado del hospital y me ajustaré estrictamente a las actividades permitidas (ej: acompañamiento lúdico, entrega de recuerdos).
- o Me abstendré de brindar información médica, diagnósticos o pronósticos a pacientes o familiares.
- o Cumpliré con los horarios y pautas establecidos por la coordinación del voluntariado, informando con anticipación cualquier ausencia o impedimento.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/Z3PLLQ-577>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UPAC
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 07/2025 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO PARA AGRUPACIONES DE VOLUNTARIADO	Página 16 de 25

Anexo 4: Indicaciones IAAS.

De acuerdo con la norma de prevención y control de infecciones asociadas a la atención en salud del Hospital de Urgencia Asistencia Pública del año 2023, se entregan medidas de protección personal contra microorganismos intrahospitalarios.

¿Qué es IAAS?

Las infecciones intrahospitalarias asociadas a la atención en salud (IAAS) son enfermedades que una persona adquiere dentro de un hospital, después de haber sido ingresado y que no tenía cuando ingresó. Estas infecciones pueden afectar al paciente como así también al personal que lo atiende.

¿Qué medidas se utilizan para evitar las IAAS?

Precauciones adicionales.

a) Medidas de precaución adicional de contacto:

EPP a utilizar:

- Pechera plástica desechable.
- Guantes.

b) Precaución adicional de Gotitas:

EPP a utilizar:

- Mascarilla quirúrgica con recambio cada 4 horas, antes si presenta daño o se encuentra humedecida.
- Pechera plástica desechable.
- Uso de protector ocular.
- Guantes.

c) Precaución adicional aérea:


EPP a utilizar:



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/Z3PLLQ-577>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UPAC
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 07/2025 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO PARA AGRUPACIONES DE VOLUNTARIADO	Página 17 de 25

a. Uso de mascarilla N95 o equivalente.

Higiene de manos:

Existen dos métodos de higiene de manos:

- Lavado con agua y jabón.
- Uso de soluciones de alcohol gel.

¿En que momentos debo higienizar mis manos?

Existen 5 momentos de la higiene de manos

1. Antes de tocar al paciente o de ingresar a la sala del paciente.
2. Antes de realizar una actividad limpia o aséptica.
3. Después del riesgo de exposición a fluidos corporales
4. Después de tocar al paciente
5. Después del contacto con el entorno del paciente.

Indicación para higiene de manos:

1. Lavado de manos:
 - Al entrar y salir de las actividades.
 - Manos visiblemente sucias.
 - Antes y después de manipular alimentos.
 - Frente a exposición de microorganismos.
2. Higiene de manos (Alcohol gel)
 - Antes y después de tocar a un paciente.
 - Al retirarse los guantes.
 - Luego de contacto con objetos o superficies inanimadas (Mesa, barandas, cama del paciente, silla).
 - Antes y después de estar en contacto entre pacientes.


Tiempo del procedimiento: 40- 60 segundos.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/Z3PLLQ-577>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UPAC
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 07/2025 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO PARA AGRUPACIONES DE VOLUNTARIADO	Página 18 de 25

¿Cómo lavarse las manos?

¡Lávese las manos solo cuando estén visiblemente sucias! Si no, utilice la solución alcohólica

 Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos

<p>0</p>  <p>Mójese las manos con agua;</p>	<p>1</p>  <p>Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;</p>	<p>2</p>  <p>Frótese las palmas de las manos entre sí;</p>
<p>3</p>  <p>Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;</p>	<p>4</p>  <p>Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;</p>	<p>5</p>  <p>Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;</p>
<p>6</p>  <p>Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrápiéndolo con la palma de la mano derecha y viceversa;</p>	<p>7</p>  <p>Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;</p>	<p>8</p>  <p>Enjuáguese las manos con agua;</p>
<p>9</p>  <p>Séquese con una toalla desechable;</p>	<p>10</p>  <p>Sírvase de la toalla para cerrar el grifo;</p>	<p>11</p>  <p>Sus manos son seguras.</p>

 <p>Organización Mundial de la Salud</p>	<p>Seguridad del Paciente</p> <p>UNA ALIANZA MUNDIAL PARA UNA ATENCIÓN MÁS SEGURA</p>	<p>SAVE LIVES</p> <p>Clean Your Hands</p>
---	---	---

La Organización Mundial de la Salud y el Consejo Mundial de Enfermeras promueven la higiene de las manos como una de las estrategias más efectivas para prevenir la transmisión de infecciones. La higiene de las manos es una de las medidas más sencillas y efectivas para prevenir la transmisión de infecciones. La higiene de las manos es una de las medidas más sencillas y efectivas para prevenir la transmisión de infecciones. La higiene de las manos es una de las medidas más sencillas y efectivas para prevenir la transmisión de infecciones.


Organización Mundial de la Salud, Octubre 2010



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

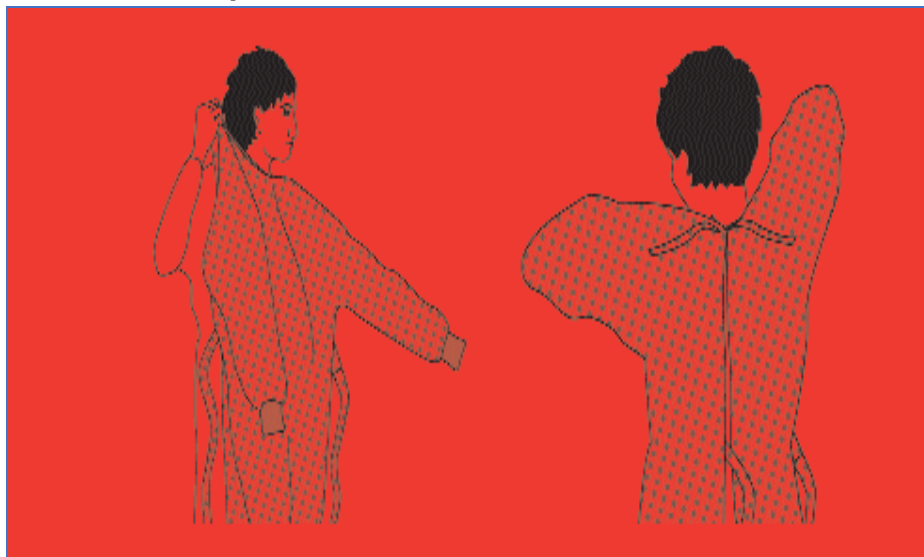
<https://doc.digital.gob.cl/validador/Z3PLLQ-577>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UPAC
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 07/2025 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO PARA AGRUPACIONES DE VOLUNTARIADO	Página 19 de 25



Norma de prevención y control de infecciones asociadas a la atención de salud, HUAP, 2023.


Instalación de pechera



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

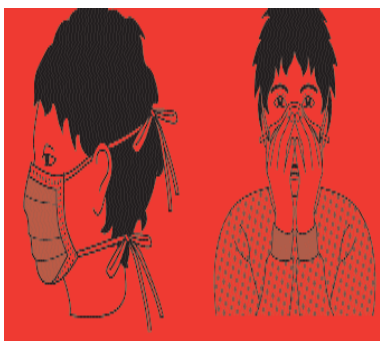
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/Z3PLLQ-577>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UPAC
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 07/2025 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO PARA AGRUPACIONES DE VOLUNTARIADO	Página 20 de 25

1. Abrir pechera sin dejar que toque el suelo
2. Tomar pechera desde el cuello e introducir la cabeza y luego los brazos.
3. Amarrar las tiras por la parte posterior del cuerpo

Instalación de mascarilla



1. Colocar mascarilla cubriendo nariz, boca y mentón
2. Fijar en puente nasal.
3. Colocar elásticos por detrás de la oreja

El ajuste de la mascarilla es crítico, tiene notable influencia en la efectividad de la protección.


Orden correcto para retiro de los EPP

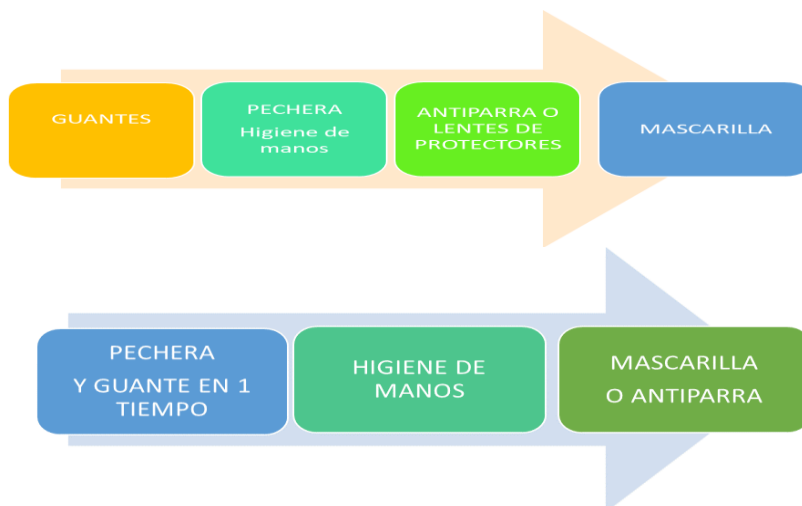


Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/Z3PLLQ-577>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UPAC
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 07/2025 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO PARA AGRUPACIONES DE VOLUNTARIADO	Página 21 de 25



- Momento 1: quitar pechera y guantes juntos
- Momento 2: Higiene de manos.
- Momento 3: retiro de mascarilla o antiparras
- Momento 4: Higiene de manos.

Higiene respiratoria

Esta evita el riesgo de transmitir microorganismos por medio de la vía aérea o por gotitas. Las personas que ingresen a áreas clínicas deben:


- Cubrir boca y nariz con un pañuelo desechable al toser o estornudar, luego eliminarlo e higienizar las manos o toser o estornudar en el pliegue del codo o antebrazo.
- Los pañuelos de tela solo deben usarse una vez y no ser guardados en el bolsillo, ya que contribuye a la diseminación de microorganismos.
- Si tiene tos utilizar siempre mascarilla.
- Ventilar con frecuencia los ambientes y mantener limpias las superficies.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/Z3PLLQ-577>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UPAC
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 07/2025 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO PARA AGRUPACIONES DE VOLUNTARIADO	Página 22 de 25

Anexo 5: Acta de capacitación para ingreso a piso hospitalario



ACTA DE CAPACITACIÓN PARA INGRESO A PISO HOSPITALARIO

En la presente se deja constancia de que con fecha ____/____/20____ se ha realizado la capacitación obligatoria para el ingreso a piso hospitalario, en conformidad con los protocolos de seguridad y normas institucionales del Hospital de Urgencia Asistencia Pública.

DECLARACIÓN DEL VOLUNTARIO

Yo, _____, RUT N.º _____

declaro haber recibido la capacitación correspondiente para ingresar y desarrollar funciones en el piso:

_____ del Hospital de Urgencia Asistencia Pública, comprendiendo los lineamientos de bioseguridad, normas de conducta, y procedimientos establecidos para dicha unidad.

Firma: _____

Fecha: ____/____/20____

FIRMAS DE RESPONSABLES DE LA CAPACITACIÓN

1. Enfermera de Participación Ciudadana

Nombre: _____

Firma: _____

Fecha: ____/____/20____

2. Enfermero(a) supervisor

Nombre: _____

Cargo: _____

Firma: _____

Fecha: ____/____/20____


Este documento deberá archivar en la unidad correspondiente como respaldo de cumplimiento de los requisitos institucionales para el ingreso a pisos clínicos.



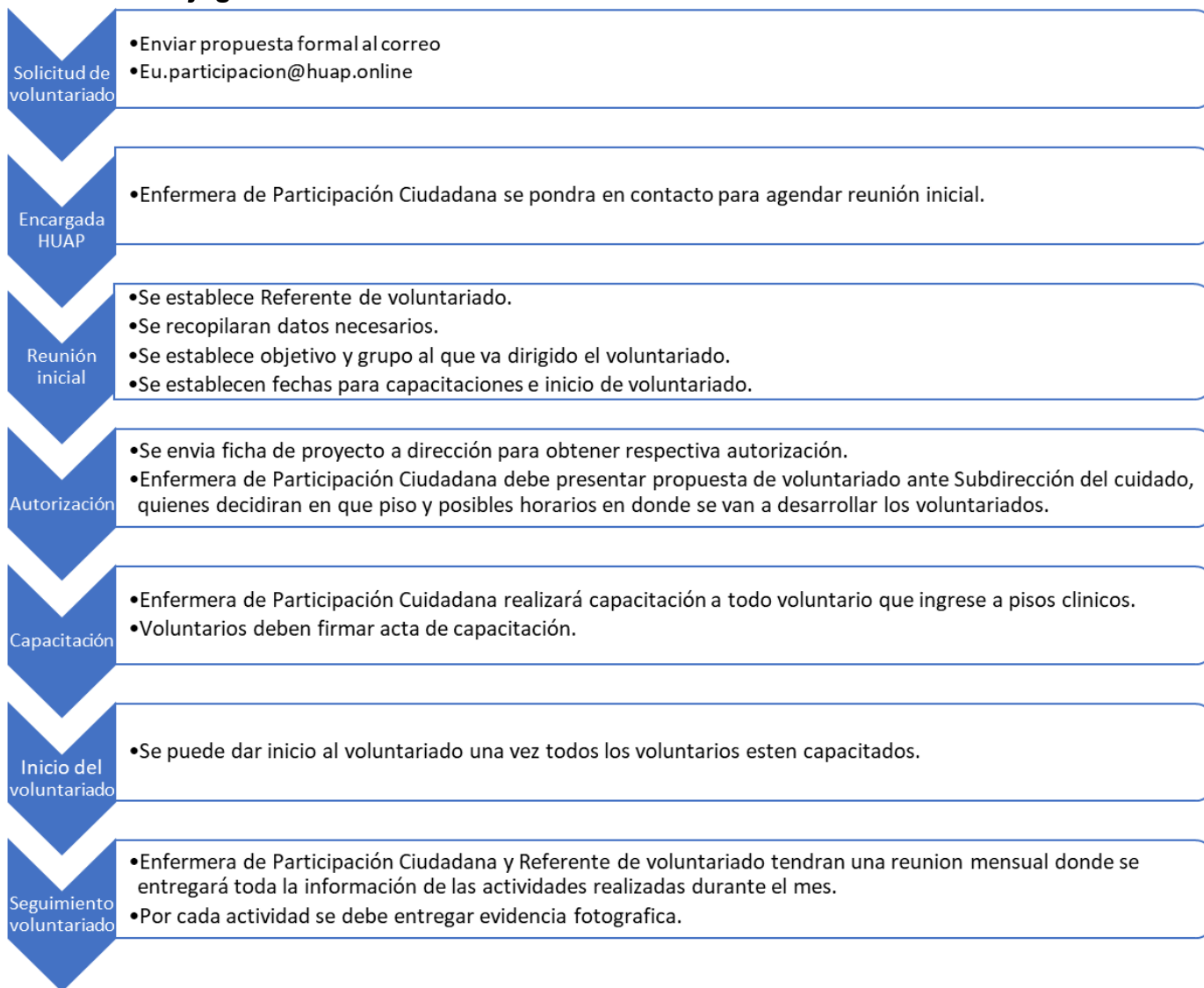
Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/Z3PLLQ-577>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UPAC
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 07/2025 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO PARA AGRUPACIONES DE VOLUNTARIADO	Página 23 de 25

Anexo 6 Flujograma




Flujograma de ingreso de voluntariados al HUAP, elaboracion propia.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/Z3PLLQ-577>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UPAC
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 07/2025 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO PARA AGRUPACIONES DE VOLUNTARIADO	Página 24 de 25

Anexo 7 Unidad del paciente.

La unidad del paciente incluye:

- Cama
- Velador
- Materiales de uso e higiene personal
- Equipos médicos
- Barandas
- Biombo
- Mesa de alimentación

Elaborado por:

1. EU. Catalina Chamblas R, Profesional Unidad de Participación Ciudadana

Revisado por:


1. EU. Priscila Órdenes P, Jefa Departamento de Planificación y Control de Gestión
2. EU. Karen Ulloa C., Coordinadora Programa de Control de Infecciones
3. EU. Carolina Rivas, Subdirección de Gestión del Cuidado.
4. TM. Camila Benítez U, Profesional Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente
5. Christian Echeverría A., Subdirección de Gestión Administrativa Financiera.
6. Ps. Rodrigo Chacon P., Jefe Calidad Percibida.
7. Evelyn Cáceres B., Encargada de Unidad de Participación Ciudadana.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/Z3PLLQ-577>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UPAC
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 07/2025 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO PARA AGRUPACIONES DE VOLUNTARIADO	Página 25 de 25



Firmado por:
Rodrigo Esteban Chacón Pineda
Jefatura Unidad Calidad Percibida
Fecha: 23-07-2025 13:28 CLT
Hospital de Urgencia Asistencia
Pública Dr. Alejandro del Río



Firmado por:
Christian Irving Echeverría Aburto
Subdirector Gestión Administrativa y
Financiera
Fecha: 23-07-2025 14:25 CLT
Hospital de Urgencia Asistencia
Pública Dr. Alejandro del Río



Firmado por:
Camila Andrea Benítez Ugarte
Profesional Unidad Calidad y
Seguridad del Paciente
Fecha: 23-07-2025 14:37 CLT
Hospital de Urgencia Asistencia
Pública Dr. Alejandro del Río



Firmado por:
Priscila Paz Órdenes Pastene
Jefatura Departamento de
Planificación y Control de Gestión
Fecha: 23-07-2025 14:47 CLT
Hospital de Urgencia Asistencia
Pública Dr. Alejandro del Río



Firmado por:
Karen Araceli Ulloa Catalán
Jefatura Unidad de Infección
Asociadas a la Atención de Salud
Fecha: 23-07-2025 14:51 CLT
Hospital de Urgencia Asistencia
Pública Dr. Alejandro del Río



Firmado por:
Tania Verónica Salinas Gómez
Subdirectora de Gestión del
Cuidado (s)
Fecha: 23-07-2025 16:55 CLT
Hospital de Urgencia Asistencia
Pública Dr. Alejandro del Río



Firmado por:
Evelyn Carla Cáceres Burrows
Encargada de Participación
Ciudadana
Fecha: 25-07-2025 20:26 CLT
Hospital de Urgencia Asistencia
Pública Dr. Alejandro del Río



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/Z3PLLQ-577>

II. TÉNGASE PRESENTE la vigencia de este reglamento a contar de la fecha de la total tramitación de la presente Resolución.

III. ESTABLÉCESE que el señalado “*Reglamento para agrupaciones de voluntariado*”, debe ser el que se tenga en consideración a contar de la fecha de su entrada en vigencia.

IV. DÉJESE SIN EFECTO toda normativa interna que diga relación con la materia de este reglamento.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

CEWSP

Distribución:

1. Dirección.
2. Subdirección de Gestión Clínica.
3. Subdirección de Gestión del Cuidado.
4. Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas.
5. Departamento de Planificación y Desarrollo
6. Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.
7. Unidad de Auditoría.
8. Asesoría Jurídica.
9. Oficina de Partes.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/Z3PLLQ-577>