



**Región de Murcia**  
Consejería de Sanidad

**VOLUNTARIADO SOCIO-SANITARIO EN EL ÁMBITO  
HOSPITALARIO  
PROTOCOLO DE ACTUACION**

**Murcia, abril 2016**



## ÍNDICE

### I. INTRODUCCIÓN

### II. JUSTIFICACIÓN

### III. ADMINISTRACIONES IMPLICADAS

### IV. APARTADOS DE INTERÉS

- 1) Objetivos generales
- 2) Objetivos específicos
- 3) Forma jurídica
- 4) Análisis de necesidades
- 5) Colectivos de atención preferente
- 6) Entidades prestadoras del servicio de voluntariado sociosanitario
- 7) Funciones del Coordinador de Voluntariado designado por el Área de Salud
- 8) Funciones del Responsable de la entidad de voluntariado
- 9) Requisitos y funciones de los voluntarios
- 10) Acceso de los pacientes al programa de voluntariado
- 11) Seguimiento y Evaluación de las actuaciones

ANEXO: Marco Normativo



## VOLUNTARIADO SOCIO-SANITARIO EN EL ÁMBITO HOSPITALARIO PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

### I – INTRODUCCIÓN

Las Consejerías de Sanidad y Familia e Igualdad de Oportunidades son la encargadas de la ejecución de las directrices generales del Consejo de Gobierno, correspondientes en materia de sanidad y las competencias en materia de asistencia y bienestar social; desarrollo comunitario; promoción y protección de la familia; políticas de la mujer, infantil y de la tercera edad; promoción e integración de los inmigrantes, discapacitados, y demás grupos sociales necesitados de especial protección.

Según se desprende de la actual estructura de las citadas consejerías, corresponde a **la Dirección General de Familia y Políticas Sociales** de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades las siguientes competencias: diseño y coordinación de actuaciones tendentes a la potenciación de una política social integral de atención y ayuda a la familia; dirección en la elaboración de planes, programas y proyectos en materia de menor y familia; ejercer las funciones que corresponden a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, como entidad pública competente, para la protección y reforma de menores, incluida la creación de centros de reinserción y rehabilitación, respetando, en todo caso, la legislación civil, penal y penitenciaria. También le corresponde la elaboración, seguimiento y evaluación de Planes y Programas relacionados con Inmigración y **Voluntariado**; y la ejecución de acciones dirigidas a la integración social de los inmigrantes. Asimismo, le corresponde las competencias relativas al impulso, promoción y coordinación de la atención primaria de servicios



sociales y la dirección en la elaboración de planes, programas y proyectos generales en materia de servicios sociales.

Por otro lado, el marco normativo actual establece que **Dirección General de Planificación, Investigación, Farmacia y Atención al Ciudadano** de la Consejería de Sanidad ejerce las funciones de las competencias de dirección y coordinación en materia de tutela de los derechos y obligaciones de los usuarios del sistema **sanitario público regional** y el estudio e implantación de sistemas de información y **atención al ciudadano para el acceso a las prestaciones sanitarias**. Igualmente, asumirá las relaciones de apoyo y **cooperación con las asociaciones de usuarios de la sanidad y con las Corporaciones Locales**.

Por último, el **Servicio Murciano de Salud**, como Entidad Pública adscrita a la Consejería de Sanidad, ejerce las competencias de gestión y prestación de la asistencia sanitaria a la población, atribuidas por la Ley 4/1994, de 26 de julio, de Salud de la Región de Murcia y por las disposiciones que la desarrollan o complementan. Dentro de este ente, la **Dirección General de Asistencia Sanitaria** ejercerá las competencias en materia de asistencia sanitaria prestada a través de los centros y servicios del Servicio Murciano de Salud en los diferentes niveles de atención primaria, especializada, de salud mental y de urgencias emergencias sanitarias.

Por **Orden de la Consejera de Sanidad y Política Social**, de 2 de mayo de 2014 se creó un Grupo de Trabajo integrado por representantes de los departamentos con competencias en la materia, encargado de impulsar la participación social de aquellas personas que de forma altruista y a través de una organización de voluntariado, desean prestar su tiempo y ayuda a las personas hospitalizadas que, por algún motivo, no cuentan con apoyo familiar, a través de la elaboración de un Protocolo de voluntariado socio-sanitario en el ámbito hospitalario, siempre en el marco de lo establecido por la Ley 5/2004, de 22 de octubre, del Voluntariado en la Región de Murcia.



El presente Protocolo pretende constituir un primer paso para la elaboración de un Programa Regional de Voluntariado Sociosanitario, que a su vez entrará a formar parte del Plan de Coordinación Sociosanitaria de la Región de Murcia.

El Protocolo fue encuadrado dentro de la Estrategia Regional para la Incentivación de la Responsabilidad Social Corporativa en la Región de Murcia 2014-2015, en su Medida 4 Incentivación del voluntariado y de la cooperación al desarrollo en el entramado empresarial y en la sociedad.

Aunque este Protocolo contempla únicamente la colaboración de voluntarios en los centros hospitalarios, el voluntariado sociosanitario también se hace necesario en otros niveles de atención sanitaria, así como en otros centros y servicios, como son los centros residenciales de la Región de Murcia que acogen a personas mayores, discapacitados y enfermos mentales.

**La intención es que dicha colaboración pueda extenderse en un futuro a los diferentes niveles asistenciales.**

## **II – JUSTIFICACIÓN**

El envejecimiento de la población de nuestro país constituye uno de los aspectos sociodemográficos más relevantes del siglo XXI. Las proyecciones demográficas nos llevan a situar el porcentaje de personas mayores de 65 años en España, y por ende, en nuestra Comunidad Autónoma, por encima del 31% para el año 2051. Esto representa que más de 16 millones de personas van a tener que enfrentarse a situaciones personales y sociales que afectarán a sus necesidades asistenciales, debiendo acudir con frecuencia a los dispositivos asistenciales e ingresar en los hospitales de nuestra Región.

Por otro lado, nos encontramos con personas enfermas en situación de soledad o sin recursos y en especial situación de vulnerabilidad, junto a los casos de menores ingresados por enfermedades crónicas, oncológicas, y los duros tratamientos a los que deben de ser sometidos. En estas situaciones,



la labor del voluntariado hace más llevadera la estancia de estos pacientes en el hospital.

El presente Protocolo pretende dar respuesta a la necesidad de participación de la Administración Regional para impulsar, coordinar y apoyar las actuaciones de este voluntariado sociosanitario que ya está trabajando activamente en algunas de las Áreas de Salud de nuestra Región.

### **III- ADMINISTRACIONES IMPLICADAS**

- Comunidad Autónoma Región de Murcia: Consejería de Sanidad y Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades.

- Secretaría Generales de las citadas consejerías.
- Dirección General de Familia y Políticas Sociales de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades
- Dirección General de Planificación, Investigación, Farmacia y Atención al Ciudadano de la Consejería de Sanidad.
- Servicio Murciano de Salud

- Administración Local: Las Entidades Locales podrán promover la participación ciudadana en el programa de voluntariado correspondiente a su Área de Salud, en coordinación con la Federación de Municipios de la CARM, estableciendo las medidas de fomento que, de acuerdo con lo previsto en la Ley 5/2004, de 22 de octubre, del voluntariado en la Región de Murcia, consideren adecuadas.



## **IV - APARTADOS DE INTERÉS**

### **1) Objetivos generales**

- Hacer más llevadera la hospitalización del paciente que no cuenta con suficiente apoyo familiar.
- Favorecer la promoción del voluntariado y la participación social, así como el desarrollo comunitario a través de la participación de las entidades de voluntariado que resulten idóneas.

### **2) Objetivos específicos**

- Servir de enlace entre los pacientes y su entorno social y familiar, así como con los recursos comunitarios.
- Evitar el deterioro, desarraigo y la pasividad en los ingresos prolongados del paciente.
- Potenciar las capacidades personales estimulando las relaciones humanas y sociales.
- Contribuir a la adquisición de hábitos saludables en el paciente.
- Facilitar tiempo de descanso al cuidador y/o familia.

### **3) Forma jurídica**

Los acuerdos de colaboración se formalizarán a través de Convenio entre el Servicio Murciano de Salud y la Entidad de Voluntariado.

### **4) Análisis de necesidades**

Cada Gerencia de Área designará un Coordinador de Voluntariado, el cual, y en colaboración con el personal implicado en su Área de Salud definirá:



- Áreas hospitalarias en las que podrán desarrollar su labor los voluntarios
- Tareas a realizar por los voluntarios
- Pacientes susceptibles de recibir apoyo del voluntariado

### **5) Colectivos de atención preferente**

- Personas sin hogar, personas mayores, inmigrantes, drogodependientes... que no puedan disponer de compañía durante su estancia en el hospital.
- Personas derivadas por la Fundación de Tutela y Defensa Judicial de Adultos en la Región de Murcia.
- Personas procedentes de centros residenciales (mayores, discapacitados, menores) que no cuenten con apoyo familiar
- Mujeres víctimas de violencia de género
- Pacientes de larga hospitalización (patologías graves, pluripatologías, demencias...)
- Menores hospitalizados en los casos que se determine

### **6) Entidades prestadoras del servicio de voluntariado sociosanitario**

- Será requisito imprescindible para las asociaciones que deseen llevar a cabo acciones de voluntariado sociosanitario en el ámbito hospitalario, estar inscritas en el Registro General de Entidades de Voluntariado de la Región de Murcia conforme al Decreto nº 107, 2009, de 8 de mayo, por el que se regula la inscripción, cancelación y acceso al Registro General de Entidades de Voluntariado de la Región de Murcia.

Para mayor información, consultar en el Registro General de Entidades de Voluntariado de la Región de Murcia





**Dirección:**

**Unidad de Inmigración, Colectivos Desfavorecidos y Voluntariado**

Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades

Avenida de la Fama, nº 3, 30071, Murcia

Teléfono. 968 362588

y en el **Portal del Voluntariado de la CARM:** [www.yovoluntario.com](http://www.yovoluntario.com).

-La entidad que desee prestar acciones voluntariado sociosanitario en algún hospital de la Región, deberá:

- Ponerse en contacto con el Coordinador de Voluntariado de ese Área de Salud para, en caso de que desde el Área de Salud se considere de interés desarrollar el programa de voluntariado propuesto por la entidad, continuar con la tramitación.
- Presentar escrito dirigido al Servicio Murciano de Salud, en el que se indicará el carácter de la entidad, y el objeto de la colaboración.
- Se acompañará de los estatutos, la escritura de constitución, y escritura de apoderamiento en su caso.
- El SMS informará de la conveniencia de realización del convenio, procediéndose a su firma cuando el informe haya resultado favorable.

-De acuerdo con la Ley 5/2004, de 22 de octubre, del Voluntariado en la Región de Murcia, las entidades de voluntariado deberán observar siempre lo siguiente:

- Los voluntarios deberán ser mayores de edad, de acuerdo con lo establecido por la Ley en su artículo 6.2, excepto en los casos en que se desarrollen programas o proyectos especialmente adaptados a sus circunstancias.
- La entidad tiene la obligación de asegurar a los voluntarios (art.7.d)



- La actividad de los voluntarios no deberá sustituir, en ningún caso, el trabajo remunerado o la prestación de servicios profesionales retribuidos (art.3.3).
- Del mismo modo, los voluntarios no tendrán nunca acceso a la historia clínica del paciente.

## **7) Funciones del Coordinador de Voluntariado designado por el Área de Salud**

Cada Área de Salud deberá designar un Coordinador de Voluntariado, el cual se encargará de:

- Comprobar que la entidad que solicita prestar acciones de voluntariado cumple los requisitos de inscripción en el Registro General de Entidades de Voluntariado.
- Informar y orientar a la entidad para presentar escrito dirigido al SMS.
- Informar a la entidad sobre sus obligaciones y derechos, recogidos en la Ley 5/2004, de 22 de octubre, del Voluntariado en la Región de Murcia.
- Una vez que por el SMS se haya informado favorablemente la solicitud, deberá definir conjuntamente con el Responsable de la entidad el perfil de los voluntarios y asegurarse de su correcta acreditación.
- Determinación, junto con el Responsable de la entidad, de las tareas a realizar por el voluntario y horario.
- Orientar a los voluntarios sobre el organigrama del centro, los diferentes servicios sanitarios, las pautas a seguir en el interior del hospital y características de los pacientes.
- Supervisión de las intervenciones de los voluntarios, garantizando en todo momento el respeto a la intimidad del paciente y al funcionamiento de los servicios hospitalarios.



## **8) Funciones del Responsable de la entidad de voluntariado**

Las asociaciones que procedan a la firma del Convenio de prestación de voluntariado Sociosanitario, deberán identificar un Responsable en la entidad, el cual se encargará de acordar con el Coordinador de Voluntariado del Área de Salud:

- Funciones de los voluntarios
- Selección de los mismos
- Calendario y cometidos

Llevará a cabo una evaluación continua de la acción voluntaria, y garantizará que las personas voluntarias, así como las tareas encomendadas, sean las más adecuadas.

Además, se hará responsable de:

- La correcta acreditación de los voluntarios
- La uniformidad de los mismos
- De que éstos reciban la formación necesaria para el adecuado desempeño de sus funciones, formación que correrá a cargo de la Entidad de Voluntariado.
- Observar y solicitar las certificaciones y acreditaciones legales oportunas.

## **9) Requisitos y funciones de los voluntarios**

Requisitos:

- Cumplir con los compromisos que adquiera.
- No obstaculizar la labor de los profesionales sanitarios.
- Guardar confidencialidad respecto de la información recibida.
- Ser respetuoso con la intimidad de las personas sobre las que recae su acción, así como con las circunstancias que las rodean.



- Será requisito para tener la condición de voluntarios en entidades de voluntariado o programas cuyo ejercicio conlleve el contacto habitual con menores, no haber sido condenadas por sentencia firme por delitos contra la libertad e indemnidad sexual, trata y explotación de menores. A tal efecto, deberán acreditar esta circunstancia mediante la aportación de una certificación negativa del Registro Central de Penados por estos delitos.
- No podrán ser voluntarias las personas que tengan antecedentes penales no cancelados por delitos de violencia doméstica o de género, por atentar contra la vida, la integridad física, la libertad, la integridad moral o la libertad e indemnidad sexual del otro cónyuge o de los hijos, o por delitos de tráfico ilegal o inmigración clandestina de personas, o por delitos de terrorismo en programas cuyos destinatarios hayan sido o puedan ser víctimas de estos delitos. Esta circunstancia se acreditará mediante una declaración responsable de no tener antecedentes penales por estos delitos.

Serán funciones a realizar por el voluntario, entre otras:

- Acompañamiento y apoyo emocional al enfermo y su familia en su caso
- Suplencia del familiar o del cuidador principal
- Vela nocturna
- Animación y lectura
- Apoyo en la realización de gestiones extrahospitalarias
- Apoyo en tareas escolares
- Detección de necesidades del enfermo y/o familia, que deberán ser comunicadas a la unidad asistencial.



-El voluntario deberá portar siempre la acreditación identificativa que le será facilitada por la Entidad de Voluntariado, así como la que le facilite el propio centro sanitario.

## **10) Acceso de los pacientes al programa de voluntariado**

-Los canales de entrada de los pacientes al programa de voluntariado serán:

- Alerta de la puerta de urgencias.
- Alerta de profesionales sanitarios que lo atienden.
- A requerimiento del interesado, familiares o institución social de procedencia, así como de los servicios sociales municipales, poniéndose en contacto con la unidad asistencial.

-La comunicación será realizada por los sanitarios que atienden al paciente a través del Coordinador de Voluntariado, el cual lo remitirá al Trabajador social para que proceda a la valoración.

-El trabajador social determinará si el paciente cumple o no las condiciones para acceder al programa.

-En caso de que el paciente reúna el perfil, el trabajador social deberá obtener el consentimiento del paciente o familia como requisito para entrar en el programa de voluntariado.

-Los pacientes destinatarios de la acción voluntaria tienen derecho a prescindir, cuando así lo deseen, de los servicios de voluntariado



## 11) Seguimiento y Evaluación de las actuaciones

-Cada Área de Salud establecerá en los Convenios que se firmen entre la Entidad de Voluntariado y el SMS, la constitución de una Comisión de Seguimiento y Evaluación, su composición y periodicidad de las reuniones.

-Asimismo, se celebrará una reunión anual entre el Grupo de Trabajo de Voluntariado Sociosanitario, constituido por representantes de los órganos directivos de la Consejerías, antes citadas, y del Servicio Murciano de Salud, con los Coordinadores de cada una de las Áreas de Salud, y los representantes de las entidades de voluntariado que hayan firmado convenios, para llevar a cabo el seguimiento del Programa Regional de Voluntariado Sociosanitario.

En relación con la Evaluación, se podrá cuantificar entre otros indicadores:

- N<sup>o</sup> de casos a los que se les ha ofrecido el programa/N<sup>o</sup> de pacientes ingresados.
- N<sup>o</sup> de casos a los que se les ha ofrecido el programa/N<sup>o</sup> de pacientes susceptibles de recibir apoyo.
- N<sup>o</sup> de casos atendidos en el programa/N<sup>o</sup> de casos ofrecidos.
- N<sup>o</sup> de casos atendidos en el programa/N<sup>o</sup> pacientes ingresados.
- N<sup>o</sup> de casos atendidos en el programa/N<sup>o</sup> de pacientes susceptibles de recibir apoyo.



## ANEXO

### MARCO NORMATIVO

La normativa existente sobre voluntariado es muy diversa, tanto por el documento o instrumento en el que se plasma, como por el ámbito de aplicación de ésta.

#### **1- Ámbito Internacional**

A nivel internacional cabe destacar las diferentes resoluciones emitidas por la Asamblea General de las Naciones Unidas, como la de 17 de diciembre de 1985, por la que se declara el día 5 de diciembre como Día Internacional de los Voluntarios para el Desarrollo Económico y Social o la de 19 de febrero de 1986 en la que se apunta a la necesidad de promover la acción voluntaria organizada y de fortalecer sus relaciones con las Administraciones Públicas. Otras resoluciones importantes son la de noviembre de 1997 que estableció el año 2001 como el Año Internacional de Voluntariado o la del 10 de enero de 2002 sobre “Recomendaciones sobre el Apoyo al Voluntariado”.

#### **2- Ámbito Europeo**

Resolución del Consejo y de los representantes de los Gobiernos de los Estados miembros, sobre el valor añadido del voluntariado juvenil en el marco del desarrollo de la acción comunitaria en materia de juventud (23/02/02 D.O. \_de las Comunidades Europeas C50/3) y Carta Social Europea, de 18 octubre de 1961, ratificada por España el 29 de Abril de 1980.

Es de reseñar que en el ámbito europeo se han promulgado también diferentes resoluciones, recomendaciones y declaraciones de diferentes instituciones o grupos y referidas al voluntariado. Así, la Resolución del 16 de diciembre de 1983 del Parlamento Europeo sobre voluntariado, en la que se reconocía el interés general por las actividades voluntarias, y se señalaba cómo el desarrollo de una adecuada infraestructura era vital para hacer



efectivas las políticas sobre voluntariado. En este sentido, ha sido importante la Declaración 28 de 2 de octubre de 1997 sobre las Actividades de Voluntariado, en la que se reconoce la importancia de la contribución de las actividades de voluntariado en el desarrollo de la solidaridad social, y la comunicación y promoción del rol de las Organizaciones y Fundaciones Europeas de Voluntariado. Finalmente, a través de la Decisión Conjunta del Parlamento y el Consejo de Ministros de 20 de julio de 1998, se crea el Servicio de Voluntariado Europeo para Jóvenes. También en el ámbito Comunitario, existe una gran cantidad de resoluciones, acuerdos o declaraciones que hacen referencia al voluntariado o de forma más general a la participación ciudadana. Así, nos encontramos con algunos dictámenes de diversos comités que hacen referencia explícita al voluntariado, destacando: (a) el Dictamen del Comité de las Regiones sobre «El papel de las asociaciones de voluntariado - una contribución a la sociedad europea» de 1998, (b) el Dictamen del mismo comité sobre La contribución del voluntariado a la cohesión económica y social de 2008 o (c) el dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre El voluntariado, su papel en la sociedad europea y su impacto.

También el Dictamen de 13 de diciembre de 2006 del Comité Económico y Social Europeo «Actividades de voluntariado, su papel en la sociedad europea y su impacto» o el Estudio sobre el voluntariado en la Unión Europea «*Study on Volunteering in the European Union. Final Report*», elaborado por la *Education, Audiovisual & Culture Executive Agency* presentado el 17 de febrero de 2010, que incorpora nuevas perspectivas de actuación en la acción voluntaria. Además, como conclusiones del Año Europeo del Voluntariado 2011, se aprobaron diferentes documentos, tales como la Comunicación de la Comisión Europea de 20 de septiembre de 2011, sobre «Políticas de la UE y voluntariado: Reconocimiento y fomento de actividades voluntarias transfronterizas» o las Resoluciones del Parlamento Europeo de 12 de junio de 2012, sobre el «Reconocimiento y el fomento de las actividades voluntarias transfronterizas en la UE» y de 10 de diciembre de 2013, sobre «El voluntariado y las actividades de voluntariado».





Más recientemente, **el Reglamento (UE) núm. 375/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 3 de abril de 2014, por el que se crea el Cuerpo Voluntario Europeo de Ayuda Humanitaria («iniciativa Voluntarios de Ayuda de la UE»)** y su **Reglamento de Ejecución (UE) núm. 1244/2014, de la Comisión, de 20 de noviembre de 2014**, han diseñado un nuevo marco europeo para el desarrollo del voluntariado humanitario durante el periodo 2014-2020

### **3- Ámbito estatal**

**Constitución española:** Esta participación, (el voluntariado) es la que reconoce expresamente nuestra Constitución a los ciudadanos y a los grupos en que éstos se integran, en el artículo 9.2, y la que, en razón del mismo artículo, están obligados a promover, impulsar y proteger los poderes públicos.

**Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado** (BOE nº 247 de 15 de octubre de 2015): El interés general como elemento central del concepto de voluntariado y referente principal para deslindar la acción voluntaria, se erige en uno de los pilares fundamentales de la Ley. Referenciado a la mejora de la calidad de vida de las personas destinatarias de la acción voluntaria y de la sociedad en general o del entorno, el marco de actuación del voluntariado se completa con la enumeración de los valores, principios y dimensiones de la acción voluntaria y con la descripción de los diversos ámbitos de actuación. La presente Ley no sólo no se aparta de ese núcleo esencial del actuar voluntario, sino que lo refuerza y lo adapta a las necesidades de un voluntariado del siglo XXI.

### **4- Ámbito regional:**

**Ley Orgánica 4/1982, de 9 de junio, de Estatuto de Autonomía para la Región de Murcia.** Artículo noveno. Uno. *“Los derechos y deberes fundamentales de los murcianos son los establecidos en la Constitución para los españoles. Dos. La Comunidad Autónoma, en el ámbito de su competencia y a través de sus órganos, velará por: a) Garantizar el*



*adecuado ejercicio de los derechos fundamentales y libertades públicas de cuantos residen en la Región, así como la observancia de sus deberes. b) Promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean efectivas y reales, removiendo los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud. c) Adoptar las medidas que promuevan la inversión y fomenten el progreso económico y social, facilitando el empleo, especialmente en el medio rural, y la mejora de las condiciones de trabajo. d) Impulsar el desarrollo cultural y mejorar la calidad de vida. e) Facilitar la participación de todos los murcianos en la vida política, económica, cultural y social de la Región. f) Promover la solidaridad entre los municipios y comarcas de la Región y de ésta con las demás Comunidades Autónomas de España, utilizando para ello cuantos medios le concede la Constitución, el presente Estatuto y las Leyes". --Ley 5/2004, de 22 de octubre, del Voluntariado en la Región de Murcia. Art.1.Objeto: "Ordenar , promover y fomentar la participación solidaria de los ciudadanos en acciones de voluntariado, a través de entidades públicas o privadas sin ánimo de lucro, y regular las relaciones que puedan establecerse entre las administraciones públicas, las entidades que desarrollen actividades de voluntariado, los voluntarios y los destinatarios de la acción voluntaria".*

**Decreto nº 107, 2009, de 8 de mayo, por el que se regula la inscripción, cancelación y acceso al Registro General de Entidades de Voluntariado de la Región de Murcia.**

## **5. Otra normativa**

**Ley 3/2003, de 10 de abril, del sistema de Servicios sociales de la Región de Murcia.**

**Ley 3/2009 de 11 de mayo, de los derechos y deberes de los usuarios del Sistema Sanitario de la Región de Murcia. Art.39.2:** "Asimismo, se fomentará la participación activa de las asociaciones de enfermos, en especial en aquellas actuaciones que redunden en beneficio del sistema sanitario de la Región de Murcia, así como las actividades de voluntariado



en el ámbito de la salud, de conformidad con las prescripciones de la Ley 5/2004, de 22 de octubre, del Voluntariado en la Región de Murcia.

**5- Otros documentos de interés:**

Existen documentos a nivel regional y estatal sobre estrategias en materia de voluntariado.



**Grupo de Trabajo por orden alfabético:**

- Inmaculada Brando Asensio-Trabajadora Social. Servicio Murciano de Salud
- Jesús Carcar Benito-Asesor Jurídico. D.G.de Familia y Políticas Sociales.
- Teresa Clemente Soubriet-Jefe Servicio de Información al Ciudadano y Defensa del Usuario de los Servicios Sanitarios. D.G. de Planificación, Investigación, Farmacia y Atención al Ciudadano
- Consuelo Chicano Saura- Asesora Facultativa. Servicio Murciano de Salud
- M.Antonia Madrid Izquierdo- Técnico Responsable. D.G.Familia y Políticas Sociales
- Juan Antonio Martínez Carrillo-Técnico. D.G. de Asistencia Sanitaria. Servicio Murciano de Salud.
- M.Paz Martínez Romero. Técnico de Información al Ciudadano. D.G. de Planificación, Investigación, Farmacia y Atención al Ciudadano
- Nieves Muñoz Rodríguez-Técnico de Coordinación Sociosanitaria. D.G. de Planificación, Investigación, Farmacia y Atención al Ciudadano
- Paloma Recio Bernardez-Técnico de Coordinación Sociosanitaria. D.G. de Planificación, Investigación, Farmacia y Atención al Ciudadano
- Aurora Tomás Lizcano-Coordinadora Regional de Enfermería. Servicio Murciano de Salud

**Coordinación:**

- Beatriz Martínez-Lozano Aranaga-Asesora Facultativa. Secretaría General. Consejería de Sanidad