

PROTOCOLO DE VOLUNTARIADO PARA ACOMPAÑAMIENTO PACIENTES DEL ÁREA DE SALUD DE CÁCERES

El objetivo principal de este protocolo es potenciar estrategias de humanización en el ámbito sanitario dirigido la población que no posea una red de apoyo social y/o afectiva en nuestra Área de Salud, mediante el acompañamiento en procesos de hospitalización, consultas externas, pruebas diagnósticas, pruebas terapéuticas y las gestiones administrativas que éstas puedan generar.

El acompañamiento se realizará por parte de profesionales voluntarios del Colegio Oficial de Enfermería de Cáceres

Lo pueden solicitar todas las personas que lo precisen que, no los pueda acompañar nadie de su entorno familiar o social.

La persona con necesidad de acompañamiento en los **procesos de hospitalización**, salvo contraindicación clínica (restricción de acompañamiento), lo solicitará directamente a la Supervisión de la Unidad o Personal de Enfermería que se encargará de la realización de los trámites.

La persona con necesidad de acompañamiento **citada en consulta externa, prueba funcional o prueba diagnóstica**, solicitará el servicio de voluntariado para acompañamiento, bien personalmente o a través del Personal Administrativo, Trabajo Social o Personal de Enfermería de su Centro de Salud o Consultorio, por correo electrónico al Servicio de Atención al Usuario/a del Área de Salud sau.caceres@salud-juntaex.es de lunes a viernes de 8h a 15h **con 5 días de antelación** a la fecha de la cita, adjuntando el Anexo I, relleno con los datos del/la paciente, día de la cita para la consulta, horario y número de teléfono de contacto.

Desde el SAU enviaremos por correo electrónico y/o teléfono al solicitante la confirmación del acompañamiento con el siguiente texto:

“El Servicio de Atención al Usuario/a del CHUCC le informa que hemos recibido y tramitado la solicitud de acompañamiento para _____ el día _____ a las _____. Acuda por favor 30 min. antes a la puerta principal del hospital _____. Estará esperando el personal voluntario debidamente identificado. En caso de cualquier incidencia podrá comunicarse con el Servicio de Atención al Usuario/a los siguientes números de teléfono:

- **927 256 368** SAU Gerencia Área
- **927 256 780** SAU HUC
- **927 256 342** SAU HSPA

El personal voluntario del seleccionado para el acompañamiento acudirá al punto de encuentro, puerta principal, a la hora acordada, y se presentará con su nombre e indicándole que será la persona asignada para realizar el acompañamiento. Contratará los datos relativos a la cita y se dirigirá a la sala correspondiente.

Una vez finalizada la cita, le acompañarán de nuevo hasta el punto de encuentro.

La persona Usuaría una vez finalizado el proceso de acompañamiento podrá comunicar a través de correo electrónico sau.caceres@salud-juntaex.es o por teléfono **927 256 368** al Servicio de Atención al Usuario/a cualquier incidencia que se produzca durante el acompañamiento.