



ASOCIACIÓN DE ENFERMOS Y TRASPLANTADOS
HEPÁTICOS DE LA COMUNIDAD VALENCIANA

PLAN DE VOLUNTARIADO — AETHCV —



Carrera Malilla, n.º 100 – 1º,
Pta. 3 / 46026 - Valencia



Tel.: 96 346 30 33 ·
Móvil: 637 765 189



info@aethcv.com ·
www.aethcv.com

MARCO NORMATIVO

El presente Plan de Voluntariado se desarrolla de conformidad con la normativa vigente aplicable a la acción voluntaria, especialmente:

- Ley 4/2025, de 22 de mayo, de la Generalitat, de voluntariado de la Comunitat Valenciana.
- Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo (RGPD).
- Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Resto de normativa que resulte de aplicación.

1. PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD

1.1. Identificación de la entidad

La Asociación de Enfermos y Trasplantados Hepáticos de la Comunidad Valenciana (AETHCV) es una entidad sin ánimo de lucro constituida en 1992 con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas con enfermedad hepática, de aquellas que se encuentran en proceso de estudio o espera para un trasplante hepático, de las personas trasplantadas y de sus familiares.

La entidad desarrolla su actividad en el ámbito de la Comunidad Valenciana, prestando atención especializada a través de programas de información, orientación, apoyo psicosocial, promoción de la salud, sensibilización social, voluntariado y acompañamiento entre iguales.

AETHCV trabaja de forma coordinada con hospitales de referencia, profesionales sanitarios, administraciones públicas y otras entidades sociales, con el fin de ofrecer una atención integral centrada en las necesidades de las personas afectadas por enfermedades hepáticas.

1.2. Misión

Mejorar la calidad de vida de las personas con enfermedad hepática y de sus familias mediante la atención integral, el apoyo emocional y social, la promoción de hábitos saludables, la defensa de sus derechos y la sensibilización de la sociedad sobre la realidad de las enfermedades hepáticas y la importancia de la donación de órganos.

1.3. Visión

Ser una entidad de referencia en la Comunidad Valenciana en la atención, acompañamiento y representación de las personas con enfermedad hepática y trasplante hepático, promoviendo una sociedad más informada, solidaria e implicada con la donación de órganos y la mejora de la calidad de vida de este colectivo.

1.4. Valores

La actuación de AETHCV se fundamenta en los siguientes valores:

- Solidaridad y ayuda mutua.
- Respeto a la dignidad de las personas.
- Igualdad de oportunidades.
- Participación activa.
- Transparencia.
- Profesionalidad.
- Trabajo en red.
- Compromiso social.
- Confidencialidad.
- Humanización de la atención.

2. JUSTIFICACIÓN DEL PLAN DE VOLUNTARIADO

El voluntariado constituye una línea de actuación consolidada en AETHCV. La entidad ya contaba con una planificación interna de la acción voluntaria con anterioridad a la entrada en vigor de las nuevas exigencias administrativas de visado del Plan de Voluntariado. El presente documento recoge dicha planificación previa y servirá de base para su actualización, mejora y adecuación formal al nuevo marco normativo valenciano.

La participación de personas voluntarias constituye uno de los pilares fundamentales de la Asociación de Enfermos y Trasplantados Hepáticos de la Comunidad Valenciana.

Las personas con enfermedad hepática y sus familiares atraviesan procesos complejos que pueden generar incertidumbre, miedo, ansiedad, sentimientos de soledad y dificultades de adaptación a las distintas etapas de la enfermedad y del trasplante. En este contexto, el acompañamiento realizado por personas voluntarias adquiere un valor especialmente significativo al proporcionar apoyo emocional, comprensión y cercanía desde la experiencia compartida.

Una parte importante del voluntariado de AETHCV está formada por personas trasplantadas hepáticas y familiares que han vivido experiencias similares a las de las personas atendidas. Esta circunstancia favorece la creación de espacios de confianza, identificación y esperanza, facilitando procesos de apoyo entre iguales que complementan la intervención desarrollada por los profesionales de la entidad.

Actualmente, AETHCV cuenta con 20 personas voluntarias activas que participan en diferentes ámbitos de actuación. Entre ellas, varias realizan acompañamiento hospitalario a personas ingresadas en unidades de hepatología y trasplante, mientras que otras colaboran en grupos de ayuda mutua, actividades de sensibilización social, jornadas, talleres y eventos organizados por la entidad.

Con el fin de garantizar una gestión organizada, eficaz y de calidad de la acción voluntaria, AETHCV desarrolla el presente Plan de Voluntariado, que establece los procedimientos de captación, selección, acogida, formación, seguimiento, reconocimiento y desvinculación de las personas voluntarias, asegurando que su participación se realice de acuerdo con los principios establecidos en la legislación vigente y con los valores de la entidad.

2.1. Finalidad del Plan

La finalidad del presente Plan de Voluntariado es regular y organizar la participación de las personas voluntarias dentro de AETHCV, estableciendo un marco común de actuación que permita:

Garantizar una intervención de calidad.

Favorecer la incorporación y permanencia de personas voluntarias.

Definir funciones, derechos y responsabilidades.

Proporcionar formación y apoyo continuado.

Asegurar una adecuada coordinación con el equipo profesional.

Reconocer y poner en valor la labor voluntaria.

Promover la mejora continua del programa de voluntariado.

3. OBJETIVOS DEL PLAN DE VOLUNTARIADO

3.1. Objetivo general

Promover, organizar y fortalecer la participación de personas voluntarias en la Asociación de Enfermos y Trasplantados Hepáticos de la Comunidad Valenciana (AETHCV), favoreciendo una acción solidaria, comprometida y de calidad que contribuya a mejorar el bienestar y la calidad de vida de las personas con enfermedad hepática, personas trasplantadas y sus familiares.

3.2. Objetivos específicos

Respecto a la gestión del voluntariado

- Establecer procedimientos comunes para la captación, incorporación, formación, seguimiento y reconocimiento de las personas voluntarias.

- Garantizar una adecuada coordinación entre las personas voluntarias y el equipo profesional de la entidad.
- Favorecer la estabilidad y continuidad del voluntariado dentro de la asociación.
- Promover la mejora continua del programa de voluntariado mediante mecanismos de evaluación periódica.

Respecto a las personas voluntarias

- Facilitar espacios de participación activa y compromiso social.
- Dotar a las personas voluntarias de los conocimientos y herramientas necesarias para el desarrollo de sus funciones.
- Favorecer su crecimiento personal y social mediante experiencias de participación solidaria.
- Promover el autocuidado y prevenir situaciones de sobrecarga emocional derivadas de la acción voluntaria.

Respecto a las personas beneficiarias

- Complementar la atención profesional mediante acciones de acompañamiento, apoyo emocional y ayuda mutua.
- Favorecer la integración social y el bienestar emocional de las personas atendidas.
- Potenciar el apoyo entre iguales como herramienta de afrontamiento y adaptación a la enfermedad y al trasplante.
- Reducir sentimientos de aislamiento, miedo e incertidumbre asociados a los procesos de enfermedad hepática y trasplante.

Respecto a la sociedad

- Sensibilizar a la población sobre las enfermedades hepáticas y la importancia de la donación de órganos.
- Fomentar valores de solidaridad, participación ciudadana y compromiso social.
- Visibilizar la realidad de las personas con enfermedad hepática y trasplante hepático.

4. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN DEL VOLUNTARIADO DE AETHCV

La acción voluntaria desarrollada en AETHCV se fundamenta en los principios recogidos en la legislación vigente en materia de voluntariado, así como en los valores propios de la entidad.

Todas las personas voluntarias desarrollarán su labor respetando los siguientes principios:

Solidaridad

La acción voluntaria se realiza de manera altruista y desinteresada, orientada al bienestar de las personas beneficiarias y al interés general.

Participación

Las personas voluntarias constituyen una parte esencial de la vida asociativa y participan activamente en la consecución de los fines de la entidad.

Complementariedad

La actuación del voluntariado complementa la labor desarrollada por el equipo profesional y sanitario, sin sustituir en ningún caso funciones profesionales, técnicas o asistenciales.

Respeto a la dignidad de las personas

Toda intervención se realizará desde el respeto a la autonomía, dignidad, diversidad y circunstancias personales de cada persona atendida.

Confidencialidad

Las personas voluntarias se comprometen a preservar la privacidad de la información conocida durante el desarrollo de su actividad, especialmente aquella relacionada con la salud, situación personal o familiar de las personas beneficiarias.

Igualdad y no discriminación

La acción voluntaria se desarrollará garantizando la igualdad de trato y oportunidades, sin discriminación por razón de sexo, edad, origen, nacionalidad, orientación sexual, identidad de género, religión, discapacidad, situación socioeconómica o cualquier otra circunstancia personal o social.

Humanización de la atención

Las actuaciones del voluntariado estarán orientadas a ofrecer cercanía, escucha, acompañamiento y apoyo emocional, contribuyendo a una atención más humana y centrada en la persona.

Apoyo entre iguales

AETHCV reconoce el valor de la experiencia vivida como herramienta de ayuda. Muchas de las personas voluntarias han experimentado directamente la enfermedad hepática o el trasplante, pudiendo aportar acompañamiento, comprensión y esperanza desde el conocimiento adquirido a través de su propia experiencia.

Trabajo en equipo

Las personas voluntarias actuarán de forma coordinada con el equipo profesional de la entidad y con el resto de personas voluntarias, favoreciendo una intervención coherente y de calidad.

Formación continua

La acción voluntaria requiere una actualización permanente de conocimientos y competencias, por lo que AETHCV promoverá espacios de formación y aprendizaje continuado.

5. ORGANIZACIÓN DEL VOLUNTARIADO EN AETHCV

La gestión y coordinación del voluntariado corresponde al equipo técnico de la entidad, integrado por la Trabajadora Social y la Psicóloga, designadas como responsables de la coordinación del voluntariado. Estas profesionales ejercerán las funciones de planificación, organización, seguimiento, supervisión y evaluación de la acción voluntaria desarrollada por AETHCV.

Actualmente, AETHCV cuenta con 20 personas voluntarias activas que participan en diferentes programas y actividades de la entidad, contribuyendo de manera fundamental al cumplimiento de sus fines sociales.

La participación voluntaria se desarrolla principalmente en los siguientes ámbitos:

a) Voluntariado hospitalario

Dirigido al acompañamiento de personas con enfermedad hepática y personas trasplantadas durante su estancia hospitalaria, ofreciendo apoyo emocional, escucha activa e información sobre los recursos de la asociación.

b) Voluntariado de ayuda mutua

Integrado por personas trasplantadas y familiares con experiencia previa en procesos de enfermedad y trasplante, que colaboran en la dinamización de grupos de ayuda mutua desarrollados en Valencia y Alicante.

c) Voluntariado de sensibilización y participación comunitaria

Participación en campañas de sensibilización, mesas informativas, jornadas, eventos solidarios, actividades de promoción de la salud y acciones de difusión relacionadas con la donación de órganos y las enfermedades hepáticas.

6. CICLO DE GESTIÓN DEL VOLUNTARIADO

AETHCV entiende el voluntariado como un proceso continuo que comienza con la incorporación de la persona voluntaria y finaliza con su desvinculación de la entidad. Con el fin de garantizar una experiencia positiva y una intervención de calidad, se establece el siguiente ciclo de gestión del voluntariado.

6.1. Captación de personas voluntarias

La captación tiene como finalidad incorporar personas comprometidas con la misión y los valores de la entidad, favoreciendo la participación ciudadana y el desarrollo de acciones solidarias dirigidas a las personas con enfermedad hepática y sus familias.

La **captación podrá realizarse a través de:**

- Página web de la entidad.
- Redes sociales.

- Actividades de sensibilización.
- Hospitales colaboradores.
- Universidades y centros formativos.
- Entidades sociales colaboradoras.
- Personas asociadas y beneficiarias de la entidad.
- Recomendaciones de otras personas voluntarias.

Se promoverá especialmente la participación de personas trasplantadas, familiares y personas sensibilizadas con la causa, por el valor añadido que aporta la experiencia vivida en los procesos de acompañamiento entre iguales.

Documentación asociada

- Solicitud de incorporación al voluntariado.

6.2. Entrevista y valoración inicial

Una vez recibida la solicitud, la persona interesada mantendrá una entrevista individual con alguna de las profesionales responsables de la coordinación del voluntariado.

Esta entrevista tendrá como finalidad:

Conocer las motivaciones de la persona.

Identificar intereses y expectativas.

Valorar su disponibilidad.

Detectar posibles habilidades y competencias.

Analizar el ámbito de voluntariado más adecuado.

Valorar la idoneidad para el desarrollo de determinadas funciones.

En aquellos casos en los que la persona haya vivido recientemente situaciones especialmente complejas relacionadas con la enfermedad o el trasplante, podrá valorarse la conveniencia de posponer temporalmente su incorporación hasta que exista una adecuada estabilidad emocional.

La valoración se realizará siempre desde el respeto, la transparencia y la igualdad de oportunidades.

Documentación asociada

- Ficha de entrevista inicial.
- Informe de valoración de incorporación.

6.3. Selección e incorporación

Tras la valoración inicial, la entidad determinará conjuntamente con la persona interesada el ámbito de participación más adecuado según sus características, intereses, experiencia y disponibilidad.

La incorporación al programa de voluntariado requerirá:

Aceptación de los principios y valores de la entidad.

Firma de la documentación correspondiente.

Participación en la formación inicial.

Inclusión en el seguro de voluntariado de la entidad.

Documentación asociada

- Acuerdo de incorporación al voluntariado.
- Compromiso de confidencialidad.
- Documento de protección de datos.
- Declaración responsable de cumplimiento de normas y protocolos.
- La incorporación efectiva quedará formalizada mediante la firma del correspondiente Acuerdo de Incorporación al Voluntariado, documento que regulará los derechos y deberes de ambas partes, las funciones asignadas, la persona coordinadora de referencia y las condiciones de participación.

6.4. Acogida

La acogida constituye el primer proceso de integración de la persona voluntaria dentro de la entidad.

Durante esta fase se facilitará información sobre:

- Historia y trayectoria de AETHCV.
- Misión, visión y valores.
- Organización interna.
- Programas y servicios.
- Funciones del voluntariado.
- Derechos y deberes.
- Normativa interna.
- Protocolos de actuación.

La acogida tendrá como objetivo favorecer la integración progresiva de la persona voluntaria y fomentar su sentimiento de pertenencia a la entidad.

6.5. Formación inicial

Toda persona voluntaria recibirá una formación inicial antes de comenzar su actividad.

La formación tendrá como finalidad garantizar una intervención segura, ética y de calidad.

Los contenidos podrán incluir:

Módulo 1. Conocimiento de la entidad

Historia de AETHCV.

Misión y valores.

Programas y servicios.

Módulo 2. Enfermedad hepática y trasplante

Conceptos básicos.

Impacto biopsicosocial.

Necesidades de las personas afectadas.

Módulo 3. Comunicación y escucha activa

Habilidades de comunicación.

Acompañamiento emocional.

Apoyo entre iguales.

Módulo 4. Aspectos éticos y legales

Confidencialidad.

Protección de datos.

Límites de la actuación voluntaria.

Módulo 5. Autocuidado

Gestión emocional.

Prevención del desgaste.

Estrategias de autocuidado.

La formación podrá desarrollarse de manera presencial, online o mixta.

Documentación asociada

Registro de asistencia.

Certificado de formación inicial.

La formación inicial tendrá carácter obligatorio para aquellas personas voluntarias que desarrollen actuaciones de acompañamiento hospitalario o apoyo entre iguales.

6.6. Desarrollo de la actividad voluntaria

Una vez finalizado el proceso de acogida y formación, la persona voluntaria podrá incorporarse al ámbito de actuación correspondiente.

Las actividades desarrolladas deberán ajustarse a las funciones previamente establecidas por la entidad y realizarse siempre bajo la coordinación y supervisión del equipo profesional.

Las personas voluntarias actuarán respetando los límites de su intervención y evitando asumir funciones profesionales, sanitarias o técnicas que no les correspondan.

6.7. Seguimiento y acompañamiento

AETHCV considera esencial el acompañamiento continuado de las personas voluntarias.

El seguimiento tendrá como finalidad:

Resolver dudas.

Detectar dificultades.

Favorecer el bienestar emocional.

Mejorar la calidad de las intervenciones.

Prevenir situaciones de desgaste o sobrecarga.

El equipo coordinador realizará reuniones individuales o grupales con carácter periódico.

Asimismo, se facilitarán espacios de supervisión especialmente dirigidos al voluntariado hospitalario y de apoyo entre iguales, dada la carga emocional asociada a estas actuaciones.

Documentación asociada

- Fichas de seguimiento.
- Registro de incidencias.
- Actas de reuniones de coordinación.

6.8. Formación continua

La entidad promoverá acciones formativas periódicas dirigidas a actualizar conocimientos y fortalecer competencias relacionadas con la acción voluntaria.

Las temáticas podrán abordar aspectos como:

- Comunicación.
- Gestión emocional.
- Duelo.
- Resolución de conflictos.
- Trabajo en equipo.
- Enfermedades hepáticas.
- Donación y trasplante.
- Participación social.
-

6.9. Reconocimiento de la acción voluntaria

AETHCV reconoce la importancia de la labor desarrollada por las personas voluntarias y promoverá acciones destinadas a visibilizar y agradecer su contribución.

Entre otras medidas podrán desarrollarse:

- Certificados de participación.
- Actos de reconocimiento.
- Encuentros de convivencia.
- Celebración del Día Internacional del Voluntariado.

- Participación en jornadas y eventos de la entidad.

6.10. Desvinculación

La relación de voluntariado podrá finalizar por:

- Decisión voluntaria de la persona.
- Incumplimiento de los compromisos adquiridos.
- Imposibilidad sobrevenida para desarrollar la actividad.
- Finalización de programas o actividades.
- Cualquier otra circunstancia debidamente justificada.
- Siempre que sea posible se realizará una entrevista de cierre que permita recoger la valoración de la experiencia y facilitar una desvinculación adecuada.

Documentación asociada

- Solicitud de baja voluntaria.
- Ficha de cierre y valoración final.

7. ÁMBITOS DE ACTUACIÓN Y FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO

Las personas voluntarias de AETHCV desarrollan su actividad en diferentes programas y servicios de la entidad, contribuyendo al cumplimiento de los fines asociativos mediante acciones de apoyo, acompañamiento, sensibilización y participación comunitaria.

La actividad voluntaria se realizará siempre bajo la coordinación y supervisión del equipo profesional de la entidad y respetando los principios, protocolos y normas de funcionamiento establecidos.

7.1. Voluntariado hospitalario

El voluntariado hospitalario constituye una de las principales líneas de actuación de AETHCV.

Su finalidad es ofrecer acompañamiento emocional, escucha activa y apoyo entre iguales a personas con enfermedad hepática, personas en estudio o lista de espera para trasplante, personas trasplantadas y sus familiares durante su estancia hospitalaria.

La intervención se desarrolla en coordinación con los servicios hospitalarios colaboradores y conforme a los protocolos establecidos por cada centro sanitario.

Funciones

Las personas voluntarias podrán:

- Realizar visitas de acompañamiento a pacientes que hayan autorizado expresamente dicha intervención.
- Ofrecer escucha activa y apoyo emocional.

- Compartir experiencias personales relacionadas con la enfermedad hepática o el trasplante cuando resulte beneficioso para la persona atendida.
- Informar sobre los recursos y servicios ofrecidos por AETHCV.
- Facilitar la integración de las personas atendidas en grupos de ayuda mutua u otros programas de la entidad.
- Detectar necesidades sociales o emocionales y trasladarlas al equipo profesional de la asociación para su valoración.

Limitaciones de la intervención

Las personas voluntarias no podrán:

- Realizar funciones sanitarias o asistenciales.
- Emitir diagnósticos ni interpretaciones médicas.
- Recomendar tratamientos o modificaciones de la medicación.
- Contradecir indicaciones de profesionales sanitarios.
- Gestionar documentación clínica.
- Acceder a historias clínicas.
- Intervenir en situaciones que requieran atención profesional especializada sin comunicarlo previamente al equipo técnico.
- Compartir información confidencial obtenida durante las visitas.

7.2. Voluntariado de apoyo entre iguales y grupos de ayuda mutua

Este ámbito está integrado principalmente por personas trasplantadas y familiares que desean poner su experiencia al servicio de otras personas que atraviesan situaciones similares.

Su participación contribuye a generar espacios de confianza, comprensión y aprendizaje compartido.

Funciones

Las personas voluntarias podrán:

- Participar en los Grupos de Ayuda Mutua organizados por la entidad.
- Compartir experiencias personales de afrontamiento y adaptación a la enfermedad o al trasplante.
- Acoger a nuevas personas participantes.
- Favorecer la participación y cohesión grupal.
- Colaborar con el equipo profesional en la dinamización de actividades grupales.
- Detectar situaciones que requieran derivación al equipo profesional.

Limitaciones de la intervención

Las personas voluntarias no podrán:

- Asumir la coordinación técnica de los grupos.
- Realizar intervenciones terapéuticas.
- Sustituir las funciones de la psicóloga o de la trabajadora social.
- Imponer opiniones o experiencias personales como modelos únicos de actuación.
- Divulgar información compartida por otras personas participantes fuera del grupo.

7.3. Voluntariado de sensibilización y participación comunitaria

Tiene como finalidad colaborar en actividades dirigidas a la promoción de la salud, la sensibilización social sobre las enfermedades hepáticas y la donación de órganos, así como la difusión de la labor desarrollada por la entidad.

Funciones

Las personas voluntarias podrán:

- Participar en mesas informativas.
- Colaborar en jornadas, congresos y eventos organizados por la entidad.
- Apoyar campañas de sensibilización y captación de fondos.
- Colaborar en actividades de promoción de hábitos saludables.
- Apoyar acciones de difusión y comunicación.
- Participar en actividades conmemorativas relacionadas con la donación y el trasplante.

Limitaciones de la intervención

Las personas voluntarias no podrán:

- Actuar como portavoces oficiales de la entidad sin autorización expresa.
- Realizar declaraciones institucionales en nombre de AETHCV.
- Difundir información no contrastada o ajena a los posicionamientos de la entidad.
- Gestionar recursos económicos sin autorización previa.

7.4. Voluntariado de apoyo en actividades y eventos

Este ámbito incluye la colaboración en talleres, marchas nórdicas, encuentros asociativos, actividades formativas y otras iniciativas promovidas por la entidad.

Funciones

Las personas voluntarias podrán:

- Colaborar en la organización logística de actividades.
- Apoyar la recepción y orientación de participantes.

- Ayudar en el montaje y desmontaje de materiales.
- Facilitar la participación de las personas asistentes.
- Colaborar con el equipo técnico durante el desarrollo de las actividades.

Limitaciones de la intervención

Las personas voluntarias no podrán:

- Asumir responsabilidades organizativas que hayan sido asignadas al equipo profesional.
- Gestionar situaciones de emergencia sin seguir los protocolos establecidos.
- Tomar decisiones que excedan las funciones encomendadas.

7.5. Principios de actuación comunes

Con independencia del ámbito en el que desarrollen su actividad, todas las personas voluntarias deberán:

- Actuar con respeto, empatía y responsabilidad.
- Mantener la confidencialidad de la información conocida durante su actividad.
- Respetar los derechos y la dignidad de las personas atendidas.
- Seguir las indicaciones del equipo coordinador.
- Comunicar cualquier incidencia relevante.
- Participar en las acciones formativas propuestas por la entidad.
- Mantener una conducta coherente con los valores de AETHCV.

8. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS

Las personas voluntarias que colaboren con AETHCV disfrutarán de los derechos reconocidos en la legislación vigente en materia de voluntariado y asumirán los deberes derivados de su participación en la entidad.

La relación entre la persona voluntaria y AETHCV estará basada en el respeto mutuo, la responsabilidad compartida y el compromiso con los fines sociales de la asociación.

8.1. Derechos de las personas voluntarias

Las personas voluntarias tendrán derecho a:

a) Recibir información, orientación y apoyo

Recibir información suficiente sobre la entidad, sus programas, actividades, objetivos y normas de funcionamiento, así como el apoyo necesario para el correcto desarrollo de su actividad.

b) Recibir formación

Acceder a la formación inicial y continua necesaria para el desempeño de sus funciones, favoreciendo el desarrollo de competencias personales y sociales relacionadas con la acción voluntaria.

c) Participar activamente

Ser escuchadas y participar en la mejora de las actividades y programas en los que colaboren, pudiendo formular propuestas y sugerencias.

d) Recibir un trato respetuoso

Ser tratadas sin discriminación alguna y con respeto a su dignidad, identidad, creencias, opiniones y circunstancias personales.

e) Desarrollar su actividad en condiciones adecuadas

Contar con los medios, recursos y apoyo necesarios para el correcto desarrollo de sus funciones.

f) Estar aseguradas

Disponer de cobertura mediante los seguros de responsabilidad civil y accidentes contratados por la entidad durante el ejercicio de su actividad voluntaria.

g) Obtener acreditación

Disponer de acreditación identificativa cuando la actividad desarrollada así lo requiera.

h) Ser reconocidas

Recibir reconocimiento por su participación y contribución al cumplimiento de los fines de la entidad.

i) Solicitar cambios o baja

Poder modificar su ámbito de participación o finalizar su colaboración cuando lo consideren oportuno, comunicándolo previamente a la entidad.

j) Protección de datos

Que sus datos personales sean tratados de acuerdo con la normativa vigente en materia de protección de datos.

8.2. Deberes de las personas voluntarias

Las personas voluntarias se comprometen a:

a) Cumplir los fines y normas de la entidad

Actuar de acuerdo con los principios, valores, objetivos y normas de funcionamiento de AETHCV.

b) Respetar la confidencialidad

Guardar absoluta confidencialidad respecto a la información conocida durante el desarrollo de su actividad voluntaria, especialmente aquella relacionada con la salud, situación personal o familiar de las personas atendidas.

c) Desarrollar adecuadamente sus funciones

Realizar las actividades encomendadas de forma responsable, respetuosa y comprometida.

d) Respetar a las personas beneficiarias

Actuar con empatía, respeto y sensibilidad hacia las personas atendidas, evitando cualquier conducta que pueda resultar discriminatoria, invasiva o perjudicial.

e) Participar en la formación

Asistir a las acciones formativas necesarias para el adecuado desarrollo de su labor.

f) Seguir las indicaciones del equipo coordinador

Actuar de forma coordinada con las profesionales responsables y respetar las directrices establecidas por la entidad.

g) Comunicar incidencias

Informar al equipo coordinador sobre cualquier situación relevante, incidencia o dificultad detectada durante el desarrollo de su actividad.

h) Utilizar adecuadamente los recursos

Hacer un uso responsable de los recursos, materiales e instalaciones puestos a su disposición.

i) Respetar los límites de su intervención

No asumir funciones que correspondan a profesionales sanitarios, trabajadores sociales, psicólogos u otros profesionales especializados.

j) Mantener una conducta ética

Representar adecuadamente a la entidad en aquellas actividades en las que participe, manteniendo una conducta coherente con los valores de AETHCV.

8.3. Pérdida de la condición de persona voluntaria

La condición de persona voluntaria podrá extinguirse por:

Renuncia voluntaria.

Incumplimiento grave o reiterado de los deberes establecidos.

Pérdida de los requisitos necesarios para el desempeño de la actividad.

Conductas incompatibles con los valores y principios de la entidad.

Cualquier otra causa debidamente justificada.

En aquellos casos en los que se detecten incumplimientos relevantes, la entidad podrá acordar la suspensión temporal o definitiva de la colaboración, garantizando previamente la audiencia de la persona afectada.

9. DERECHOS Y DEBERES DE AETHCV RESPECTO AL VOLUNTARIADO

AETHCV se compromete a:

- Facilitar información clara sobre las actividades y funciones a desarrollar.
- Proporcionar la formación necesaria.
- Garantizar la cobertura mediante seguros de responsabilidad civil y accidentes.
- Velar por la seguridad y bienestar de las personas voluntarias.
- Facilitar espacios de coordinación y supervisión.
- Reconocer y valorar la labor desarrollada.
- Garantizar la confidencialidad y protección de datos.
- Promover la participación activa del voluntariado en la vida asociativa.
- Resolver incidencias y conflictos que puedan surgir durante la actividad.

10. COORDINACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL VOLUNTARIADO

10.1. Coordinación del voluntariado

La coordinación del voluntariado de AETHCV será responsabilidad del equipo técnico de la entidad, integrado por la Trabajadora Social y la Psicóloga.

Las profesionales responsables tendrán como funciones:

- Planificar las acciones de voluntariado.
- Gestionar los procesos de captación, acogida e incorporación.
- Coordinar las actividades desarrolladas por las personas voluntarias.
- Organizar acciones formativas.
- Realizar el seguimiento y acompañamiento del voluntariado.
- Resolver incidencias relacionadas con la actividad voluntaria.
- Velar por el cumplimiento de los protocolos y normas internas.
- Evaluar periódicamente el funcionamiento del programa de voluntariado.
- La coordinación se desarrollará de manera continuada, fomentando la comunicación fluida entre el voluntariado y el equipo técnico.

10.2. Seguimiento del voluntariado

AETHCV considera fundamental el acompañamiento continuado de las personas voluntarias para garantizar una experiencia satisfactoria y una intervención de calidad.

El seguimiento tendrá como objetivos:

- Favorecer la integración de las personas voluntarias.

- Detectar necesidades de apoyo o formación.
- Resolver dudas e incidencias.
- Prevenir situaciones de desgaste emocional.
- Mejorar la calidad de las actuaciones desarrolladas.

El seguimiento podrá realizarse mediante:

Seguimiento individual

- Entrevistas individuales.
- Contactos telefónicos.
- Reuniones de supervisión.

Seguimiento grupal

- Reuniones periódicas de coordinación.
- Espacios de intercambio de experiencias.
- Sesiones de supervisión grupal.

Se recomienda realizar al menos una reunión de coordinación anual con todo el voluntariado y mantener contactos periódicos con aquellas personas que desarrollen actividades de acompañamiento hospitalario o apoyo entre iguales.

Con carácter mínimo, se realizarán dos reuniones de coordinación anuales con el conjunto del voluntariado, sin perjuicio de los contactos periódicos que puedan mantenerse con aquellas personas que desarrollen actividades de acompañamiento hospitalario, apoyo entre iguales u otras actuaciones que requieran mayor supervisión.

10.3. Gestión de incidencias

Las personas voluntarias deberán comunicar cualquier incidencia relevante detectada durante el desarrollo de su actividad.

Se considerarán incidencias, entre otras:

- Situaciones de vulnerabilidad detectadas en personas beneficiarias.
- Conflictos o dificultades surgidas durante la intervención.
- Incumplimientos de normas o protocolos.
- Situaciones que puedan afectar al bienestar emocional de la persona voluntaria.
- Cualquier circunstancia que requiera valoración por parte del equipo profesional.
- Las incidencias serán registradas y valoradas por la coordinación del voluntariado, adoptándose las medidas oportunas en cada caso.

10.4. Evaluación del programa de voluntariado

La evaluación permitirá analizar el grado de cumplimiento de los objetivos del programa y establecer acciones de mejora.

La evaluación se realizará con carácter anual.

Indicadores cuantitativos

- Número total de personas voluntarias.
- Número de nuevas incorporaciones.
- Número de bajas.
- Número de acciones formativas realizadas.
- Número de participantes en las formaciones.
- Número de visitas hospitalarias realizadas.
- Número de personas acompañadas.
- Número de grupos de ayuda mutua apoyados por voluntariado.
- Número de actividades de sensibilización desarrolladas.
- Número de horas de voluntariado registradas.

Indicadores cualitativos

- Grado de satisfacción de las personas voluntarias.
- Valoración de las personas beneficiarias.
- Valoración del equipo profesional.
- Detección de necesidades formativas.
- Propuestas de mejora recogidas durante el año.

10.5. Mejora continua

Los resultados obtenidos en la evaluación serán analizados por la entidad con el fin de identificar fortalezas, detectar áreas de mejora y establecer nuevas medidas que contribuyan a fortalecer la calidad de la acción voluntaria.

AETHCV promoverá una cultura de aprendizaje y mejora continua, adaptando sus procedimientos a las necesidades de las personas voluntarias, beneficiarias y profesionales.

11. CALIDAD, SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS

AETHCV considera que el bienestar, la seguridad y la adecuada protección de las personas voluntarias constituyen elementos fundamentales para garantizar una acción voluntaria de calidad.

Por ello, la entidad promoverá las medidas necesarias para que la participación voluntaria se desarrolle en condiciones adecuadas, seguras y respetuosas, favoreciendo tanto la calidad de la intervención como el bienestar de las personas que la realizan.

11.1. Protección y cobertura del voluntariado

AETHCV garantizará la cobertura de las personas voluntarias mediante la contratación de los seguros legalmente establecidos, que incluirán, al menos, la cobertura de accidentes y responsabilidad civil durante el desarrollo de la actividad voluntaria.

La entidad velará por que todas las personas voluntarias se encuentren debidamente aseguradas antes del inicio de su actividad.

11.2. Seguridad en el desarrollo de la actividad

Las actividades de voluntariado se desarrollarán siguiendo los protocolos, normas y procedimientos establecidos por la entidad y, cuando corresponda, por los centros o instituciones colaboradoras.

Las personas voluntarias recibirán la información necesaria para desarrollar sus funciones de forma segura, evitando actuaciones que excedan de sus competencias o que puedan generar riesgos para ellas mismas o para las personas beneficiarias.

11.3. Formación y apoyo técnico

AETHCV facilitará a las personas voluntarias la formación necesaria para el correcto desempeño de sus funciones, especialmente en aquellos ámbitos que impliquen acompañamiento emocional, apoyo entre iguales o intervención en entornos hospitalarios.

Asimismo, contarán con el apoyo, orientación y supervisión del equipo profesional de la entidad durante el desarrollo de su actividad.

11.4. Protección de datos y confidencialidad

Las personas voluntarias deberán respetar la confidencialidad de toda la información a la que tengan acceso durante el desarrollo de su actividad.

AETHCV garantizará el tratamiento adecuado de los datos personales de conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos, facilitando la información y documentación necesaria para el correcto cumplimiento de estas obligaciones.

11.5. Bienestar emocional y prevención del desgaste

Dada la naturaleza de las actividades desarrolladas por la entidad, especialmente aquellas relacionadas con el acompañamiento a personas con enfermedad hepática y trasplante, AETHCV promoverá medidas orientadas al cuidado emocional de las personas voluntarias.

Para ello se favorecerán espacios de seguimiento, supervisión, apoyo y formación que permitan prevenir situaciones de sobrecarga emocional, desgaste o malestar derivadas de la acción voluntaria.

11.6. Compromiso con la calidad

AETHCV impulsará una cultura de mejora continua en la gestión del voluntariado, promoviendo la evaluación periódica de las actividades, la participación activa de las personas voluntarias y la incorporación de medidas que contribuyan a mejorar la calidad de la acción voluntaria desarrollada por la entidad.

12. RECONOCIMIENTO DE LA ACCIÓN VOLUNTARIA

AETHCV considera que la acción voluntaria constituye un elemento esencial para el cumplimiento de su misión y un valor añadido en la atención integral a las personas con enfermedad hepática, personas trasplantadas y sus familiares.

La entidad reconoce el compromiso, la dedicación y la implicación de las personas voluntarias, promoviendo medidas que contribuyan a visibilizar, agradecer y poner en valor su labor, favoreciendo además su permanencia y sentimiento de pertenencia a la asociación.

El reconocimiento del voluntariado constituye una herramienta de motivación, fidelización y fortalecimiento de la participación social, contribuyendo al desarrollo de una cultura basada en la solidaridad, el compromiso y la ayuda mutua.

12.1. Medidas de reconocimiento

AETHCV podrá desarrollar, entre otras, las siguientes acciones de reconocimiento:

- Expedición de certificados acreditativos de la actividad voluntaria realizada.
- Entrega de diplomas o reconocimientos con motivo de la participación en programas, jornadas o actividades relevantes.
- Celebración de encuentros de convivencia y agradecimiento dirigidos al voluntariado.
- Difusión de la labor voluntaria a través de los canales de comunicación de la entidad, respetando siempre la normativa de protección de datos y la voluntad de las personas participantes.
- Participación en actos institucionales y conmemorativos relacionados con el voluntariado.
- Reconocimiento público durante la Asamblea General u otros actos organizados por la entidad.

- Facilitar la participación en acciones formativas, jornadas y encuentros de intercambio de experiencias.

12.2. Participación en la mejora de la entidad

AETHCV promoverá la participación activa de las personas voluntarias en la mejora continua de la entidad, fomentando espacios de diálogo y consulta que permitan recoger sus aportaciones, propuestas y necesidades.

Las sugerencias formuladas por el voluntariado serán valoradas por el equipo técnico y la Junta Directiva, con el objetivo de incorporar aquellas mejoras que contribuyan a reforzar la calidad de los programas y servicios desarrollados.

12.3. Certificación de la actividad voluntaria

A solicitud de la persona interesada, AETHCV podrá expedir certificados acreditativos de la actividad voluntaria realizada, en los que consten, entre otros aspectos:

- El periodo de colaboración.
- El ámbito de actuación.
- Las funciones desempeñadas.
- Las acciones formativas realizadas, cuando proceda.
- Las horas de dedicación, siempre que exista registro de las mismas.

13. VIGENCIA, APROBACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN

13.1. Vigencia

El presente Plan de Voluntariado forma parte de la planificación interna de AETHCV para la organización de su acción voluntaria. Será revisado y actualizado cuando se produzcan cambios normativos, organizativos o de funcionamiento que afecten al voluntariado de la entidad y, en todo caso, dentro del proceso ordinario de evaluación y mejora continua.

13.2. Aprobación y visado administrativo

A raíz de las nuevas exigencias introducidas por la normativa valenciana de voluntariado, AETHCV procederá a actualizar formalmente este Plan y a presentarlo para su visado administrativo ante la conselleria competente en materia de voluntariado en cuanto el procedimiento telemático correspondiente se encuentre disponible. Hasta la obtención del visado, la entidad conservará este documento como acreditación de la planificación preexistente de su acción voluntaria, así como la documentación interna relativa a su revisión y actualización.

13.3. Revisión y actualización

La revisión del Plan se realizará, al menos, con carácter anual dentro del proceso de evaluación del programa de voluntariado. Las modificaciones que resulten necesarias se incorporarán para garantizar la adecuación del Plan a la realidad de la entidad, a las necesidades de las personas voluntarias y beneficiarias, y a las exigencias normativas vigentes.

14. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA AL PLAN

Para el correcto desarrollo y seguimiento de la acción voluntaria, AETHCV podrá disponer, entre otra, de la siguiente documentación asociada:

- Solicitud de incorporación al voluntariado.
- Ficha de entrevista inicial y valoración de idoneidad.
- Acuerdo de incorporación al voluntariado.
- Compromiso de confidencialidad y protección de datos.
- Declaración responsable de conocimiento y cumplimiento de normas internas.
- Registro de formación inicial y continua.
- Registro de actividad voluntaria y horas de dedicación.
- Ficha de seguimiento e incidencias.
- Documento de baja o desvinculación voluntaria.
- Certificados acreditativos de participación voluntaria.

En Valencia, a 30 de Julio de 2025.

Por AETHCV

Fdo.: Manuel Vivas Catalán

Presidencia

Responsable de coordinación del voluntariado

Fdo.: Estefanía de la Cámara Manzanares

Trabajadora Social



ASOCIACIÓN DE ENFERMOS Y TRASPLANTADOS
HEPÁTICOS DE LA COMUNIDAD VALENCIANA
G-96152418
Carrera Malilla, 100, 1.º, 3.ª
963 463 033 • 637 765 189
info@aethcv.com
46026 VALENCIA

