Seguro para Voluntarios

Laboratorio de Innovación ViCE

28 – 30 de marzo de 2017, Tegucigalpa, Honduras

La naturaleza del trabajo humanitario está cambiando significativamente y tiene enormes implicaciones, no sólo en la naturaleza del trabajo que los voluntarios locales realizan durante y después de los conflictos y emergencias, sino también en las motivaciones de los voluntarios, la percepción de la comunidad y la aceptación de voluntarios humanitarios locales, habilidades y competencias, así como liderazgo organizacional y sistemas de apoyo para voluntarios locales. A medida que las organizaciones humanitarias se involucran cada vez más en entornos más complejos e impredecibles, la prestación de servicios humanitarios eficaces y la seguridad de los voluntarios locales siguen siendo una preocupación fundamental para el sector humanitario.

La iniciativa Voluntariado en Conflictos y Emergencias (ViCE) tiene como objetivo desarrollar una comprensión profunda del voluntariado local en algunos de los conflictos y situaciones de emergencia más vulnerables. Los datos recopilados y la investigación han aportado información sobre una serie de áreas clave relacionadas con el voluntariado humanitario local.

Uno de los conjuntos de datos se centra especialmente en el seguro de voluntarios locales, mientras que los otros exploran algunas de las cuestiones más amplias relacionadas con la seguridad, la gobernanza, la financiación y los recursos, que están estrechamente vinculados con la cuestión del seguro de voluntariado.

A pesar de los compromisos asumidos por las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, los datos de ViCE proporcionan una imagen de que el seguro de voluntariado no se proporciona o es inadecuado. Las Sociedades Nacionales expresan sus retos a la hora de establecer sistemas y medidas adecuadas para garantizar la protección de los voluntarios locales.

Las opiniones y recomendaciones expresadas en este estudio no representan necesariamente la política oficial de la Cruz Roja Hondureña. Este informe recoge el trabajo de un Laboratorio de Innovación organizado por la Cruz Roja Hondureña para explorar las ideas de los voluntarios y otras partes interesadas sobre el tema del seguro de voluntarios y desarrollar de manera colaborativa soluciones para acceder a una cobertura de seguro de voluntarios efectiva.

Cruz Roja Hondureña SwedishRedCross

El laboratorio de innovación de Cruz Roja Hondureña en seguros para voluntariado

Existe una gran cantidad de recursos en el voluntariado y en el desarrollo del voluntariado. Sin embargo, aún quedan vacíos y un enfoque muy pragmático para superar esta brecha y atender las necesidades es innovar y desarrollar nuevos recursos. Hacer esto aumentará la capacidad de los voluntarios, organizaciones de voluntariado y sus socios.

Los voluntarios de las Sociedades Nacionales a veces se enfrentan a una crítica falta de apoyo por parte de los sistemas locales, para su seguridad y protección, y de medidas de protección necesarias para llevar a cabo actividades humanitarias en entornos complejos. Una vez identificadas esas necesidades, deben identificarse soluciones.

A fin de asegurar la aceptación, un sentimiento de apropiación y sostenibilidad, estas soluciones deben, en la medida posible, ser de origen local, y deben implicar una perspectiva integral en su desarrollo.

Para lograr esto, la Cruz Roja Hondureña identificó actores, tanto internos como externos a la Sociedad Nacional, cuyas perspectivas se sumarían a una mayor participación en el desarrollo de soluciones y su futura implementación. Estos actores incluyeron voluntarios de base, voluntarios en posiciones de alto liderazgo, personal de la Sociedad Nacional en posiciones clave, académicos, voluntarios externos (ONG), profesionales del sector voluntario, representantes del sector privado y especialistas en seguros y finanzas.

Todos ellos, participaron en un proceso de colaboración facilitado para:

- identificar los problemas expresados por los voluntarios y los problemas subyacentes relacionados,
- explorar el tema y estar mejor expuestos a todos los aspectos del desafío de desarrollo identificado,
- identificar diferentes enfoques para resolver los problemas, y
- • desarrollar diferentes ideas para modelos / prototipos de soluciones.

El laboratorio de innovación - un proceso facilitado

El Laboratorio de Innovación se compone de tres fases facilitadas, cada una con una duración aproximada de 6 horas.

Fase uno: la exploración de la cuestión para establecer un entendimiento completo y un acuerdo sobre qué abordar.

Fase dos: la transformación de ideas y pensamientos en conceptos y modelos. Desarrollando prototipos y presentándolo a los voluntarios ya la organización que participa voluntariamente.

Fase 3: el debate sobre la viabilidad de los modelos y soluciones propuestas, la priorización y la identificación de posibles mecanismos de implementación y el acuerdo sobre los próximos pasos.

El Laboratorio de Innovación inició el proceso con una cita extraída de los conjuntos de datos del estudio de escucha:

"Vamos a una emergencia, y ya ha habido varios casos, en los que han muerto colegas de la Cruz Roja en otros consejos. Murieron en accidentes. Se han ido... Recuerde que no podemos volar, no vamos a brotar las alas de nuestros chalecos y ... nada va a pasar más. Si algo nos sucede en un accidente, estamos obligados a morir. Nuestros compañeros han muerto; Muchos de nuestros colegas han muerto en accidentes. Y... y ese seguro que mencioné que tenemos en la Cruz Roja nunca llega. Es difícil acelerar las cosas en la Cruz Roja. Así que lo que queremos, lo que siempre hemos pedido es... ver que los seguros trabajan, que los voluntarios de seguros tienen, porque no vienen aquí ... no estamos cargando, es voluntario lo que hacemos. Pero creo que cuando algo es voluntario, la Cruz Roja debería... hacer algo por el voluntario".

Esta cita fue analizada por los participantes en grupos pequeños, y se les instruyó para registrar sus pensamientos en dos líneas de pensamiento diferentes:

1. ¿Qué dice el voluntario?
2. ¿Qué piensas acerca de lo que el voluntario está diciendo?

Las respuestas fueron visualmente registradas y agrupadas. A los participantes se les dieron conjuntos adicionales de citas y conversaciones que siguieron agregados al análisis. Los resultados se registraron de la siguiente manera.

Fase 1: Explorando el problema

¿Que está diciendo el voluntario?

Sentimientos
- Miedo
- Muerte
- Vulnerabilidad
- Muertes de colegas
- No somos inmortales
- Trauma
- También nos sentimos vulnerables y somos afectados por ella
- Preocuparse
- Alta exposición al riesgo

Contexto Operativo
- Inseguridad
- Preocuparse por su propia seguridad
- Lo que los voluntarios hacen es peligroso
- Peligro
- Hay situaciones de emergencia inevitables
- Situaciones impredecibles
- La realidad es diferente de la teoría
- Falta de seguridad
- Existen trabajos peligrosos que ponen en riesgo la salud de los voluntarios
- En algunas situaciones, es difícil mantener la calma

Motivación
- Los voluntarios no son atendidos
- Desmotivación
- "Estoy listo, pero ..."
- No estoy protegido
- Me siento desnudo
- Falsas expectativas de los voluntarios
- Insatisfacción
- Los voluntarios no se sienten valiosos
- Los voluntarios en contextos violentos deben sentirse protegidos
- A los voluntarios no se les da la importancia o el valor que merecen

Apoyo de la Sociedad Nacional
- Burocracia
- El seguro internacional no es tangible
- Desconfianza en la efectividad del seguro
- Falta de credibilidad de los procesos
- Resentimiento hacia las autoridades
- Desesperación hacia el sistema
- No hay preparación psicológica para las operaciones
- Sin apoyo psicosocial y seguimiento
- La emergencia debe ser atendida, pero ¿quién se encarga de la seguridad del voluntario?
- La Cruz Roja no está haciendo su parte
- El seguro tiene baja cobertura, a veces inexistente

Recursos
- No hay abundancia de recursos locales
- Dependencia de la FICR o el CICR
- Falta de recursos financieros
- Diversas limitaciones
- Falta de equipo
- Falta de seguro médico
- Falta de medidas de bioseguridad
- Falta de presupuesto para la capacitación de voluntarios
- Falta de apoyo gubernamental
- Falta de medios de transporte y comunicación
- Financiación de la mala gestión

Acceso a la Información
- Los voluntarios no tienen suficiente información
- No hay información sobre los seguros existentes
- Falta de información sobre la existencia de un seguro
- Falta de información sobre la cobertura del seguro
- Conocimiento de la existencia de una póliza de seguro, pero no pueden utilizarla
- Falta general de información

Implicaciones Operativas
- Es un riesgo para la operación tener voluntarios inseguros y enojados
- Deserción voluntaria

¿Qué piensas de lo que está diciendo el voluntario?

Seguro
- Ampliación de la cobertura de seguros
- Mejora de las medidas de cobertura
- Proporcionar seguro médico local
- Crear asociaciones y acuerdos a nivel local, regional e internacional
- Aumentar el financiamiento
- Crear un fondo nacional de emergencia

Gestión de Riesgos
- Seguimiento de índices de riesgo
- Reducir los riesgos y la exposición
- Reducir los posibles riesgos biológicos
- Proporcionar equipos e infraestructura

El Rol del Voluntario
- ¿Ayudar o no ayudar?
- Prevención
- Debe tenerse en cuenta en relación con su propia seguridad
- El servicio debe ser más eficiente, la calidad no la cantidad

Comunicación
- Falta de campañas para comunicar las funciones de los voluntarios
- Falta de información sobre los seguros
- La política de seguros debe ser mejor comunicada
- Falta de comunicación
- Debe tener un discurso universal

El Rol de la Sociedad Nacional
- Procesos de reclamaciones locales
- Procesos menos burocráticos
- Hay que hacer algo urgentemente
- ¿Por qué no hacemos lo suficiente?
- Falta de empatía de la NS hacia el estado de los voluntarios
- Se deben cubrir las necesidades básicas de los voluntarios
- Las responsabilidades de las partes deben ser claras
- Apoyo psicosocial
- Más apoyo para situaciones que podrían haber dejado secuelas
- Valorar a los voluntarios
- Responsabilidad criminal
- Falta de desarrollo organizacional

Priorización

Los resultados fueron entonces priorizados por los participantes de acuerdo a dos criterios:

1. Importancia de los factores que deben ser actuados para asegurar la continuidad de los servicios humanitarios y
2. La viabilidad de posibles cursos de acción y su idoneidad para resolver los problemas identificados.

Los más importantes fueron:

¿Qué está diciendo el voluntario?

- Inseguridad
- Burocracia
- Falsas expectativas
- Falta de seguridad
- La Cruz Roja no está haciendo su parte
- Falta de información
- Falta de equipo
- Falta de seguro médico
- Falta de medidas de bioseguridad
- Dependencia de la FICR o el CICR
- Falta de recursos financieros

¿Qué piensa sobre lo que está diciendo el voluntario?

- Ampliación de la cobertura de seguros
- Mejora de las medidas de cobertura
- Procesos menos burocráticos
- Falta de campañas para comunicar las funciones de los voluntarios
- Falta de comunicación
- Se deben cubrir las necesidades básicas de los voluntarios
- Falta de desarrollo organizacional

Fase 2: Transformando ideas y pensamientos en conceptos y modelos

En la segunda fase, los participantes transformaron ideas y pensamientos en conceptos y modelos. Desarrollaron prototipos y lo lanzaron a los voluntarios ya la organización que participaba como voluntarios.

Los participantes discutieron el "significado del éxito" y definieron las características de un resultado exitoso del Laboratorio de Innovación. El grupo desarrolló resultados a corto, mediano y largo plazo.

Resultados a corto plazo

- Priorizar las necesidades
- El resultado final (del taller) debe ser lo más completo posible
- Un plan final que aceptablemente incluye las posiciones de todos (los participantes)
- El producto final debe adaptarse al contexto
- Claridad en cuanto a los tipos de productos ofrecidos por las compañías de seguros
- Saber cuál es el seguro actual
- Normas para el seguro de voluntarios
- Visión integral del tema

Resultados a mediano y largo plazo

- Seguro integral médico, accidente y psicológico
- Mayor cobertura de seguros
- Negociaciones con compañías de seguros
- Posibilidad de ingresar al fondo de previsión militar
- Estadísticas como base para la negociación
- Resultado a largo plazo: disminución de 120 a 0 (voluntarios muertos
- Como parte de un plan de seguridad, incluya el tratamiento de PTSD
- Acceso más seguro
- Apoyo psicosocial
- Generar motivación voluntaria
- Voluntarios satisfechos con su trabajo

Una vez elaborada una idea general de los resultados esperados del taller y las perspectivas de implementación de los posibles modelos a desarrollar, el grupo, en su conjunto, realizó una discusión sobre los requisitos mínimos que debe tener un modelo de seguro aplicable, Voluntarios de la Cruz Roja Hondureña.

Se acordó un esquema general de una posible póliza de seguro voluntario con las siguientes características:

- Cobertura nacional
- Cobertura del seguro hogar-servicio-hogar.
- No se requieren nombres - número total de voluntarios.
- No hay distinción entre voluntarios - el mismo seguro para todos.
- Crear un fondo nacional para gastos imprevistos.
- Seguro de viaje separado en el lugar mientras viaja al extranjero.

El fondo nacional de emergencia fue identificado como una segunda posibilidad fuera de una póliza de seguro contratada.

En una segunda discusión, los participantes participaron en una lluvia de ideas sobre alternativas que podrían ayudar a atender las necesidades de los voluntarios si no era posible contratar una póliza de seguro ni establecer un fondo de emergencia nacional.

El grupo fue segmentado en tres grupos; A cada grupo se le dio la tarea de desarrollar una de las tres ideas siguientes:

1. Póliza de seguro,
2. Fondo Nacional de Emergencia, y
3. Ideas alternativas.

El Seguro Nacional de Voluntariado

El primer grupo desarrolló la póliza de seguro "ideal" y la presentó al resto de los participantes. Si bien todo coincidió en que sería una excelente cobertura, el costo de tal política podría ser prohibitivo para la Sociedad Nacional, y por lo tanto, podría no ser una buena opción como tal. Se discutió si todos los voluntarios requieren la misma cobertura, ya que no todos realizan actividades de alto riesgo.

Gastos médicos y dentales	**Ilimitado**
- Hospitalización o tratamiento por un médico o especialista	100% de los gastos
- Medicamentos recetados por un médico o especialista	100% de los gastos
- Gastos médicos por epidemia o infección	100% de los gastos
- Tratamiento dental que alivia el dolor	500 dólares
- Asesoramiento psicológico y psiquiátrico después de una situación de emergencia, asalto o asalto	100% de los gastos
- Subsidio diario de emergencia en efectivo en el hospital	3.000 dólares
- Fisioterapia o tratamiento quiropráctico	($ 100 por día)
- Actividades de Voluntariado en situaciones de emergencia y conflicto	2.000 dólares
- Trabajo voluntario	Actividades de riesgo estándar y de mayor riesgo
Asistencia de emergencia las 24 horas	**Trabajo no manual y trabajo manual**
Transporte médico de emergencia, Evacuación	**Ilimitado**
- Evacuación médica	USD $ 500.000
- Transporte de ambulancias	Incluido
- Evacuación no médica	Incluido
- Apoyo personal y acompañamiento	Incluido
- Robo o daño al equipo	5,000
Responsabilidad personal - lesiones físicas o daños a la propiedad	**($ 250 / día)**
Muerte - no accidental, apoyo a la familia, seguro de vida 24/7	**$ 2,500**
Accidente personal	**USD $ 2,500,000**
- Muerte accidental, pérdida de ojo (s), miembro (s), discapacidad total permanente	USD $ 3,000
- Préstamo estudiantil y reembolso de crédito	USD $ 20.000
- Gastos de funeral	Incluido

El Fondo Nacional de Emergencia

El grupo que discutió la idea del Fondo Nacional de Emergencia lo presentó como una posibilidad que podría complementar el acceso a los reembolsos de seguros para los voluntarios que no tienen la posibilidad de pagos inmediatos necesarios para el tratamiento médico.

El financiamiento del fondo se consideraría en dos etapas: el capital inicial, proveniente de donaciones y una contrapartida de la Cruz Roja Hondureña, y contribuciones de sostenibilidad comprendidas por pequeños porcentajes (1%) de los ingresos de cada rama de la Sociedad Nacional, ingresos generados a través de donaciones, acuerdos y actividades de RSE, asignaciones presupuestarias de proyectos que requieren el servicio de voluntarios y cualquier otra opción factible identificada. También se identificó la posibilidad de una actividad anual de recaudación de fondos a nivel nacional como una fuente de ingresos para el fondo.

También se consideró la necesidad de una comisión para administrar el fondo, así como la definición de las reglas y políticas para su administración.

Ideas Alternativas

A un tercer grupo se le asignó la tarea de identificar los posibles modelos que podrían aplicarse si no se consideraba factible la contratación de una póliza de seguro ni la creación de un fondo nacional de emergencia. Se propusieron las siguientes actividades:

Propuesta / resultados	Acciones	Responsables / partes interesadas
Ley Nacional de la Republica para proteger a todos los voluntarios por medio de un seguro	• Revisión de la ley del SINAGER para incorporación de los voluntarios al seguro • Inclusión de manera gratuita al seguro social	-Departamento Legal CRH -Diputado (s)
Realización de alianzas estratégicas	• Buscar patrocinios y convenios con empresa privada para apadrinamiento de voluntarios • Convenio con aseguradoras como parte de su programa de RSE para asegurar a los voluntarios de forma gratuita • Con hospitales y clínicas para atención gratuita de los voluntarios • Reclutamiento de voluntarios profesionales (Médicos, psicólogos, siquiatras)	Encargado de Alianzas Estratégicas en CRH FICR para dar apoyo técnico Socios estratégicos
Diversificación y apoyo a los voluntarios de forma directa	• Creación de una línea 24/7 para asistencia médica/ psicológica/ emergencia para voluntarios • Creación de una red medica de voluntarios • Implementación de un voluntariado sicosocial para atención de los incidentes críticos del personal de CRH	Departamento Voluntariado en CRH
Fortalecimiento de los mecanismos de comunicación y seguridad internos	• Asesoría en temas de seguros para la B • Capacitación constante • Garantizar que TODOS los voluntarios tengan la información pertinente sobre sus derechos en materia de seguros • Reuniones / espacios / encuentros regulares de voluntarios	Departamento voluntariado en CRH Departamento Comunicación CRH Encargado de seguridad

Fase 3: Viabilidad, priorización e identificación de mecanismos de implementación, y siguientes pasos

Durante este debate, los tres grupos presentaron sus propuestas a los dos grupos restantes, facilitadores y representantes de los bancos. Estos, a su vez, proporcionaron retroalimentación como introducción a la discusión final.

Después de presentar tres propuestas, se realizó una discusión final en la que los participantes identificaron las posibles acciones necesarias para la implementación de los modelos, a saber:

	Corto Plazo	Mediano/Largo Plazo
Póliza de seguro	Elaboración de propuesta para Consejo Nacional Revisión de propuesta por Dirección General	Actualización continua de base de datos de voluntariado
Fondo de Emergencia	Elaboración de plan de trabajo y diseño del modelo financiero inicial Identificación de fuentes de capital semilla	Elaboración de modelo de sostenibilidad y reglamento (% de recaudación de cada Consejo, Colecta Nacional, % por iniciativa de RSE, Transición a modelo de caja rural
Acciones alternativas	• Garantizar que todos los voluntarios cuenten con la información relacionada con su cobertura de seguro actual (de FICR) • Solicitar asesoría en temas de seguros para CRH • Socialización del accionar de CRH interna y externamente. • Reuniones/encuentros temáticos sobre seguridad y encuestas de satisfacción. • Fortalecimiento de la seguridad institucional (normativa, protocolos, equipamiento)	• Abogar por la revisión de la Ley de SINAGER para la incorporación de voluntarios a IHSS. • Captación de voluntarios profesionales médicos y psicólogos, para atención a voluntarios de forma gratuita. • Creación de una línea de apoyo 24/7 para asistencia médica y psicológica. • Alianzas estratégicas: a. Patrocinio/convenios con empresa privada para apadrinamiento de voluntarios. b. Convenios con el sector académico c. Aseguradoras asumen un porcentaje de los costos de seguro por los servicios que prestan los voluntarios. d. Aseguradoras asumen costos de seguro como RSE. e. Convenios con hospitales o clínicas para atención gratuita a voluntarios.

Acerca de la iniciativa

Voluntariado en Conflictos y Emergencias (ViCE) es una iniciativa de la Cruz Roja Sueca.

El propósito principal de la iniciativa ViCE es explorar y desarrollar una base comprensiva de los diferentes desafíos, oportunidades, experiencias positivas y negativas de los voluntarios, y responsabilidades y acciones de las partes interesadas en conflictos y emergencias.

El objetivo es desarrollar conocimiento, experiencia y apoyo efectivo en ViCE y la ambición es contribuir, en tiempos de conflicto y emergencias, a mejorar la provisión de voluntarios por parte de las Sociedades Nacionales que involucren acciones y servicios a las necesidades humanitarias de las personas y comunidades afectadas. Fortaleciendo también su resiliencia.

Aunque gestionada por la Cruz Roja Sueca, la iniciativa ViCE es un proceso continuo de co-creación entre el personal de la Cruz Roja y la Media Luna Roja y voluntarios, partes interesadas y académicos que trabajan en temas de voluntariado.

Para mayor información, favor contactar:

Stefan Agerhem, Senior Advisor, Lead ViCE Initiative
Swedish Red Cross
Email: stefan.agerhem@redcross.se
Teléfono: +46 8 452 4795

Bessy Valle Paz, Gerente de Voluntariado
Cruz Roja Hondureña
Email: bessy.valle@cruzroja.org.hn
Teléfono: +2237-1800 ext.107

Sitio Web: www.rcrcvice.org

Cruz Roja Hondureña SwedishRedCross