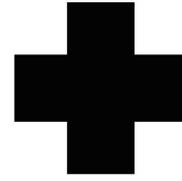




GENERALITAT  
VALENCIANA



SANT JOAN  
D'ALACANT  
DEPARTAMENT DE SALUT

DEPARTAMENTO DE SALUD DE ALICANTE-SANT JOAN D'ALACANT

CONSELLERÍA SANIDAD

# MANUAL DE ACOGIDA

## PERSONAL DE ENFERMERÍA Y ALUMNOS.



## **ÍNDICE**

1. BIENVENIDA
2. LOCALIZACIÓN DEL HOSPITAL
3. TELÉFONO Y ENLACES DE INTERÉS A TRAVÉS DE INTERNET
4. DEPARTAMENTO DE SALUD ALICANTE-SANT JOAN
5. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DEPARTAMENTO DE SALUD ALICANTE-SANT JOAN.
6. CARACTERÍSTICAS ARQUITECTÓNICAS DEL HOSPITAL
7. ORGANIGRAMA DIRECCIÓN ENFERMERÍA
8. TRÁMITES PARA TRABAJAR EN NUESTRA ORGANIZACIÓN
9. INCIDENCIAS DURANTE EL TRABAJO EN EL DEPARTAMENTO
10. APLICACIONES INFORMÁTICAS
11. POLÍTICA DE CALIDAD Y GESTIÓN AMBIENTAL
12. SAIP
13. SERVICIO DE SEGURIDAD
14. VOLUNTARIADO
15. CAFETERÍA
16. FORMACIÓN
17. DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES.
18. COMISIONES Y COMITÉS
19. NORMATIVA DEL ALUMNADO EN PRÁCTICAS.



**El equipo directivo de enfermería del Departamento de Alicante -Sant Joan, quiere darte la bienvenida a nuestra organización.**

## **1- BIENVENIDA DEL EQUIPO DIRECTIVO DE ENFERMERÍA.**

En su decálogo para la humanización, Arnaldo Pangrazzi, en referencia a la acogida expresa: *“hospital significar, hospedar, ofrecer acogida. La primera tarjeta de visita de un hospital es la entrada, la acogida del que llega. El huésped (también el alumnado) percibe, ya en el contacto inicial, si se acoge con humanidad y amabilidad o si se le trata con distanciamiento e indiferencia. Incluso el aspecto arquitectónico expresa la atmósfera de un hospital. Sin embargo, más que el aspecto estructural, lo que cuenta es el elemento humano, la relación que los profesionales establecen con el huésped”*

Con la reflexión sobre esta cita, te doy una cordial bienvenida en nombre de todo el personal que conforma nuestro departamento de Salud, y en el mío propio, con el deseo de que percibas también una acogida cálida y respetuosa al incorporarte a las distintas unidades y servicios en los que completarás tu formación de enfermería, con la esperanza de que esta actitud acogedora la integres en tu forma de cuidar.

La permanencia en el hospital o centros de salud es una oportunidad para la adquisición de conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para el desarrollo de las funciones asistenciales, docentes e investigadoras propias de la Enfermería y para alcanzar un alto grado de madurez humana, favorecido por las estrechas relaciones que pueden establecerse con las personas que se encuentran en un momento de vulnerabilidad a causa de la enfermedad o de algún problema de salud.

El sentido de pertenencia es una necesidad que es preciso atender, considerando como nuestro el Hospital o Centro de Salud y respetando a los profesionales que, movido solo por un compromiso ético, aportarán su esfuerzo y compartirán sus conocimientos para guiarte en la formación. El respeto como buen profesional de enfermería por parte del personal y alumnado, lo irás consiguiendo desde el primer día de prácticas, dependiendo de tus valores y de tu forma de hacer, estar y ser con los demás.

Para finalizar, desear que tu estancia en nuestro Departamento sea una experiencia gratificante, llena de encuentros y vivencias enriquecedoras. Cuentas con el apoyo de esta dirección de Enfermería.

La Dirección de Enfermería

## 2. - ¿DÓNDE SE ENCUENTRA EL HOSPITAL?

El Hospital de Sant Joan d'Alacant está ubicado en el área conocida como Paraje de Don Sancho, ocupando una superficie de 115.000 m<sup>2</sup>, correspondiente al término municipal de Sant Joan, limítrofe con el de Alicante, a 1Km. del núcleo urbano de Sant Joan, a 3Kms. de la zona turística conocida como Playa de Sant Joan, a través de la cual se accede al Hospital por carreteras vecinales, y a 7Kms. del área metropolitana de Alicante.



El Hospital se encuentra situado a 2Kms. de la Autopista A-7 (Autopista del Mediterráneo), junto a la Autovía Alicante-Campello, a través de la cual tiene acceso.

El lugar de asentamiento es compartido con la Facultad de Medicina de la Universidad Miguel Hernández, el Instituto de Neurociencias y con el Centro de Transfusiones de la Conselleria de Sanitat.



dirección postal



HOSPITAL UNIVERSITARIO SANT JOAN D'ALACANT  
CTRA. NNAL. 332 ALICANTE-VALENCIA S/N  
03550 – SANT JOAN D'ALACANT

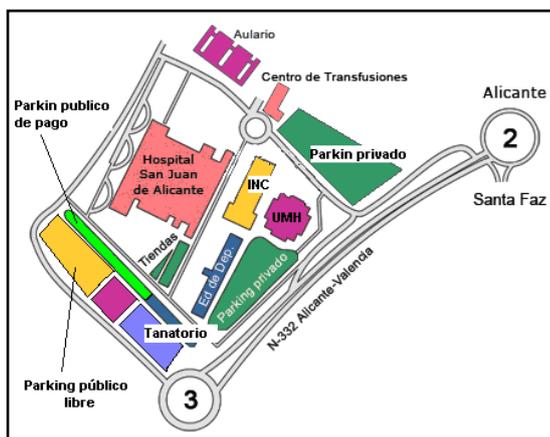
## ¿CÓMO LLEGO? ¿DÓNDE APARCO?

Si vienes en bus, el Hospital dispone de una parada de bus en la puerta principal del hospital:

- Línea C-53 El Campello (pueblo español)- Hospital San Joan
- Línea 11H Divina Pastora-virgen Del Remedio-hospital de Sant Joan
- Línea 23 Alicante Oscar Espla -Hospital Sant Joan-San Joan- Muchamiel
- Línea 35: Hospital Sant Joan-Tánger
- Línea 38: Playa San Juan-Hospital de Sant Joan-Universidad

(Página internet líneas autobuses: <https://alicante.vectalia.es>)

Si vienes en COCHE al hospital las mejores opciones para acceder al Hospital son la carretera nacional N-332 Alicante - Valencia y la Autopista A-7 (salida Sant Joan o salida Campello). Puedes **aparcar** tu coche en el parking público que se encuentra al lado del tanatorio, en las plazas existentes alrededor del Hospital o en el parking público de pago.



Si vienes en TAXI, existe una parada de taxis en la puerta principal del Hospital.

Si vienes en BICICLETA, el Hospital dispone de un parking cerrado para estacionarlas. Si quieres hacer uso de este debes ponerte en contacto con el **Servicios Generales**, ubicado en la primera planta.

### RED DE COMUNICACIONES

- Servicio regular de autobuses y trenes y conexión desde Alicante con las principales capitales nacionales e internacionales.
- Aeropuerto de l'Altet (Alicante) a 15 kms.
- Puerto Comercial y Deportivo de Alicante a 10 kms.

## 3-TELÉFONO Y ENLACES DE INTERÉS A TRAVÉS DE INTERNET

Estos son los teléfonos que puedes necesitar al inicio de tu nueva etapa profesional en el Departamento:



CENTRALITA: 965169400

DIRECCIÓN ENFERMERIA. 965169593

PERSONAL: 965169574

ADJUNTOS DE ENFERMERIA: 965 169565 (443294) (443295)

SUPERVISIÓN GENERAL: 620877576 (443227)

DOCENCIA: 965169551 (443313)

En la página de la INTRANET del hospital tienes a tu disposición, el listado con todos los números actualizados del departamento.

Direcciones internet:

- Página Web departamento de salud Alicante-Sant Joan: <https://sanjuan.san.gva.es/>
- Intranet: solo es accesible desde los ordenadores del departamento de Salud Alicante -Sant Joan: <http://intranet17.san.gva.es>
- Conselleria de Sanidad: [www.san.gva.es](http://www.san.gva.es)



## **4- DEPARTAMENTO DE SALUD ALICANTE-SANT JOAN**

El Departamento de Salud, integra la Atención Primaria y Especializada. Abarca parte de la ciudad de Alicante y los municipios de Sant Joan d'Alacant, Mutxamel, El Campello, Busot, Aigues de Busot, Tibi, Xixona y La Torre de les Maçanes.

- El Hospital Universitario Sant Joan d'Alacant constituye el centro de referencia del Departamento de salud Alicante-Sant Joan d'Alacant. Fue inaugurado en marzo de 1991, configurándose su plantilla con personal procedente del antiguo Hospital Provincial de la Diputación de Alicante y con la incorporación de nuevo personal mediante concursos públicos. El centro de Especialidades Santísima Faz, es considerado como un anexo del propio hospital, localizado en la Calle Gerona ,24 Alicante.
- Los centros de salud y consultorios asociados son los siguientes:
  - C.S. Cabo Huertas
  - CSI El Campello
  - C.S. Mutxamel
  - C.S. Xixona
  - C.S. San Juan
  - C.S. Santa Faz-Ayuntamiento
  - C.S. El Pla-Hospital Provincial
  - CSI Santísima Faz
  - C.S. Juan XXIII
- Actualmente, atiende una población aproximada de 222.000 habitantes censados. Hay que reseñar la existencia de una población flotante muy importante, censada en otras zonas de España y de Europa que residen aquí durante largas temporadas, además existe una población inmigrante y una población constituida por turistas desplazados en épocas vacacionales.



## 5. - MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DEPARTAMENTO DE SALUD ALICANTE SANT JOAN-ALACANT

Para conseguir las metas y desarrollar una planificación estratégica eficiente es necesario planear las acciones organizativas alineadas a nuestra Visión y Misión, haciendo partícipes a los grupos de interés, fomentando las alianzas estratégicas e implicando a los profesionales del Departamento.

Definimos la **Misión** del Departamento de Salud de Alicante - Sant Joan d'Alacant (alienada con la misión de la Consellería de Sanidad), como: “Servir a la mejora de la salud y del bienestar, cuidando y humanizando la asistencia de la población valenciana de una manera sostenible, eficiente y continuada desde la consideración de la salud como realidad determinada por el entorno físico y social donde vivimos”.

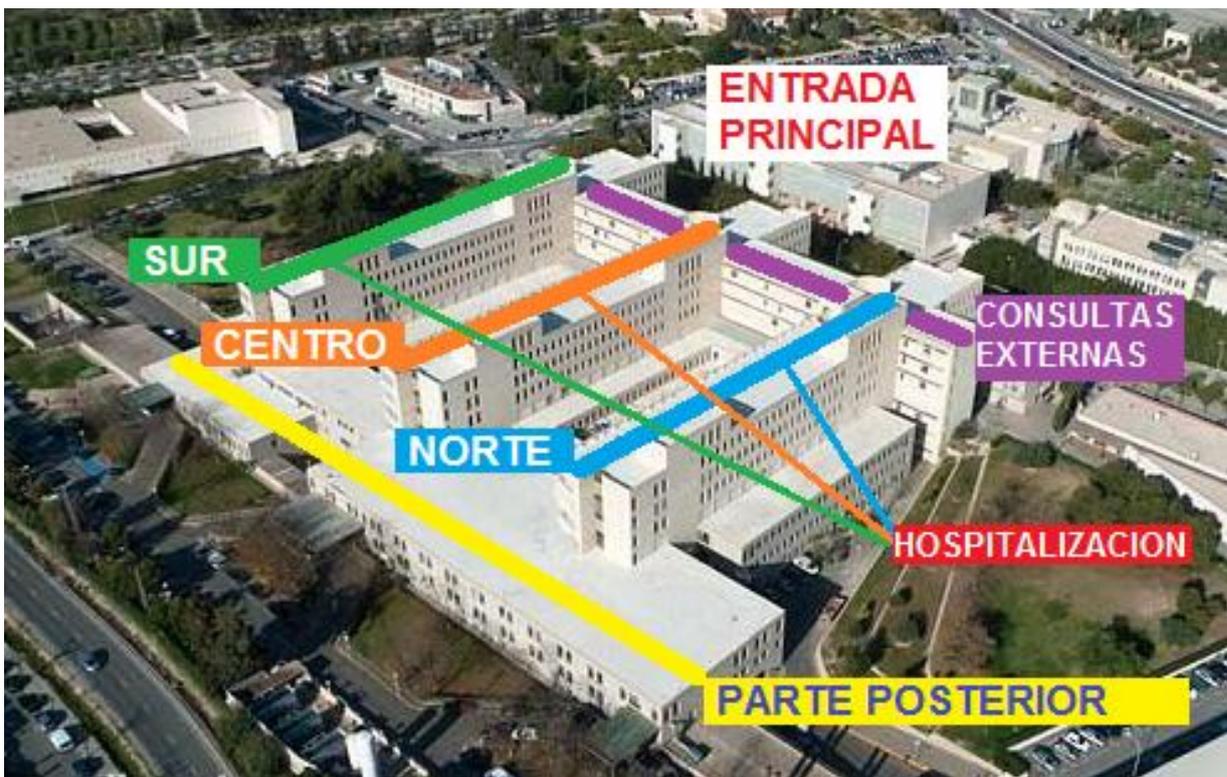
Nuestra **Visión** es “Mejorar la salud de la población valenciana en base a los principios de equidad, sostenibilidad, solidaridad y respuesta a nuevos retos así como potenciar la innovación en áreas como la cronicidad, la calidad, la seguridad y la sostenibilidad”.

Para ello nos sustentamos en los siguientes **valores**: *Equidad, sostenibilidad, solidaridad, horizontalidad, gobernanza y descentralización, coordinación, proactividad, calidad, responsabilidad, transparencia, lealtad con la organización, coherencia, ética, compromiso, integridad, confidencialidad, confianza, honestidad, trabajo en equipo, vocación de servicio público, cultura participativa.*

## 6- CARACTERÍSTICAS ARQUITECTÓNICAS DEL HOSPITAL

Estructuralmente el Hospital de “Sant Joan d’Alacant “, es un edificio de hace 30 años, con amplias zonas ajardinadas. Se distribuye en forma de “E” (Zona Norte, Zona centro y Zona Sur). El edificio está constituido por cuatro plantas y un sótano. En la planta baja y parte anterior del edificio se encuentra la entrada principal.

Así mismo, a modo ilustrativo, en la fotografía siguiente quedan reflejadas estas zonas y además se ha marcado la parte anterior en color morado, y la posterior en color amarillo.



### Servicios y Unidades en planta sótano – 1

- Archivo General
- Vestuarios
- Cocina y Cafetería de personal
- Física y Protección Radiológica
- Medicina Nuclear
- Oncología Radioterápica
- Hemodinámica
- Farmacia
- Mortuorio
- UHD
- Lencería
- Recepción ambulancias
- Almacén General
- Vial Exterior
- Servicio de mantenimiento
- PET-TAC

### **Servicios y Unidades en planta Baja** 0

- Cafetería
- Capilla
- SAIP (servicio de atención e información al paciente)
- Voluntariado
- Celadores
- Registro
- Informática
- Hospital de día Oncológico y Médico
- Terapia Metabólica
- Admisión Central
- Consulta de Ginecología
- Área de Toma de muestras
- Unidad de Hospitalización de Ginecología y Obstetricia
- Radiología
- Laboratorio de Análisis Clínicos
- Paritorio
- Quirófano de oftalmología
- Urgencias y Observación
- Rehabilitación
- Unidad de Calidad

### **Servicios y Unidades en planta primera** 1

- Administración
- Gerencia y Dirección
- Unidad de Docencia
- Admisión y Documentación Clínica
- Medicina Preventiva
- Unidad de Endoscopias
- Unidad de pediatría y consultas de Pediatría
- Nutrición y dietética
- UCI
- Anatomía Patológica
- Microbiología
- Área quirúrgica General
- Anestesia
- Aula de rehabilitación

### **Servicios y Unidades en planta segunda** 2

- Área de consultas externas
- Salón de actos
- Cirugía General
- Urología
- Anestesiología
- Traumatología
- Unidad de hospitalización de cirugía y urología
- Unidad de hospitalización especialidades médicas (Neurología, Reumatología y Endocrinología)
- Unidad de hospitalización Ortopédica y Traumatología

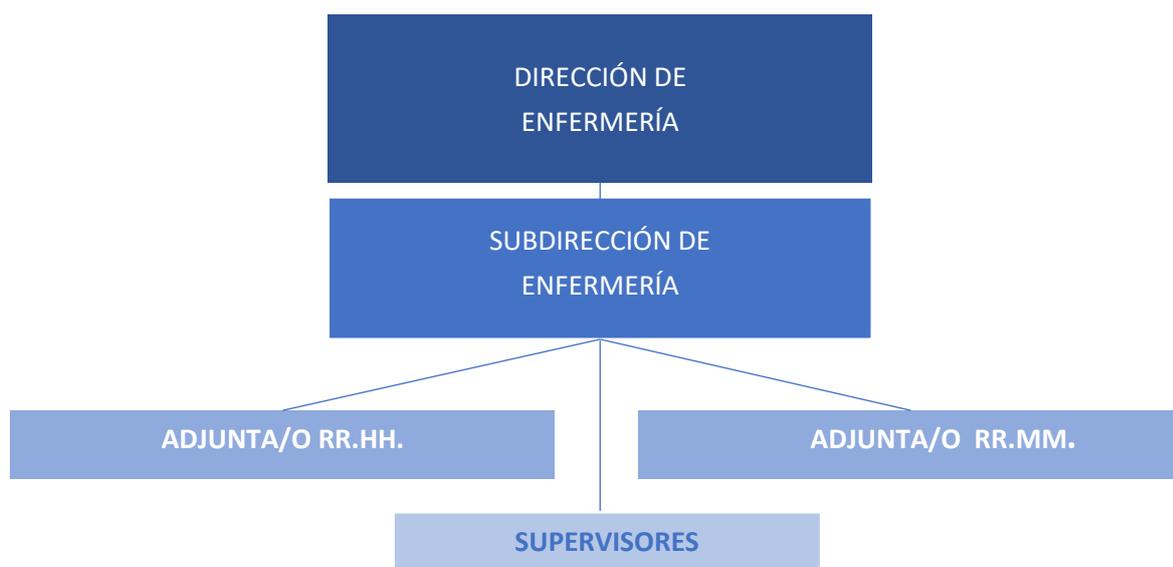
### Servicios y Unidades en planta tercera ③

- Área de consultas externas
- Medicina Interna
- Psiquiatría
- ORL
- Oftalmología
- Neurofisiología
- Maxilofacial
- Unidad de hospitalización de Psiquiatría
- Unidad de Hospitalización de Especialidades quirúrgicas
- Unidad de Hospitalización de Trastornos de Alimentación

### Servicios y Unidades en planta cuarta ④

- Área de consultas externas.
- Dermatología
- Endocrinología
- Reumatología
- Digestivo
- Neurología
- Cardiología
- Neumología
- Unidad de hospitalización de Oncología y Digestivo
- Unidad de hospitalización Medicina Interna
- Unidad de hospitalización Cardiología y Neumología

## 7.- ORGANIGRAMA DIRECCIÓN ENFERMERÍA



## 8- TRÁMITES PARA TRABAJAR EN NUESTRA ORGANIZACIÓN



Cuando empiezas a trabajar en el Departamento, serás avisado por el servicio de personal (primera planta) tras ser adjudicatario del contrato de la bolsa de trabajo, coger plaza en propiedad o venir de traslado. El contrato debes de firmarlo en el servicio de personal en un periodo máximo de tres días desde el inicio del mismo.

Las/os adjuntas/os de enfermería de recursos humanos (primera planta) te darán la información respecto al tipo de contrato, dónde vas a empezar y que día empieza el contrato, también te dará instrucciones a seguir para trabajar con los sistemas de información. A continuación, será el/la supervisor/a encargada de tu unidad o servicio la que se pondrá en contacto contigo y dependerás de ella/el cómo mando intermedio. Te avisará del día que empiezas, el turno que vas a tener...

Debes de acudir a formalizar los **trámites administrativos con el SERVICIO DE PERSONAL** (primera planta):

- Aportar DNI, Titulo, Colegiación si corresponde,
- Tarjeta SIP,
- Libro de familia, si tiene hijos,
- 1 foto,
- Cuenta Bancaria,
- Rellenar la Ficha Personal y el documento para que te habiliten como usuario de las aplicaciones informáticas del Departamento,
- En caso de ser **personal fijo**, además de lo anterior, debes aportar el nombramiento /toma de posesión y la última nomina si es traslado o comisión,
- Tienes que solicitar la tarjeta Abucasis y la tarjeta de identificación. La tarjeta Abucasis debes activarla, por lo que te facilitarán el teléfono de contacto de la persona responsable de SIA.

Actualmente el personal de enfermería trabaja con la aplicación ORIÓN- CLINIC. Para seleccionar a los candidatos a formación en Orion, tal vez te soliciten cumplimentar un formulario que discrimina la experiencia laboral del personal (<https://sanjuan.san.gva.es/profesionales/plan-de-acogida/> > Profesionales > Plan de Acogida > Tramites para trabajar en nuestra organización > Ficha Personal –exclusiva de enfermería-).

ORIÓN-CLINIC, valora las necesidades según Virginia Henderson y está en comunicación directa con atención primaria (ABUCASIS) y es de obligada utilización para todo el personal.

El impreso para los uniformes te lo entregarán en Dirección de Enfermería, o bien tu supervisora, dependiendo del servicio al que vayas a trabajar. Los vestuarios se encuentran, bien en las propias unidades o bien en la planta sótano.

## ▪ Normativa profesional. Derechos y deberes

- Recuerda que nos es de aplicación la normativa laboral vigente en cada momento y que en la ley 55/2003, de 16 de diciembre del estatuto marco del personal estatutario de los servicios de salud, encontrarás los derechos y deberes como profesionales sanitarios.
- Debes saber que existe una ley de incompatibilidades, Ley 53/84 de 26 de diciembre de 1984 por lo que si trabajas en otro sitio deberás comunicarlo al servicio de personal.
- La jornada laboral así como los permisos, licencias y **vacaciones** viene regulado en el decreto 137/2003 y en el 38/2016: Actualmente la **jornada laboral** es de 1589 (se modificará en 2023-24) horas anuales, las vacaciones son 22 días laborables y debes preguntar a la supervisora que periodo te corresponde según contrato; en cuanto los **días de permiso** la supervisora te informará y tramitará según tus necesidades por problemas familiares o personales.
- Orden 29 de Abril 2002, regula la indumentaria y signos identificativos de cada estamento.
- En cuanto al cumplimiento de los deberes lleva consigo la asistencia puntual y permanencia en el puesto durante la jornada laboral, así como el cuidado y limpieza de las zonas comunes.
- Desde la intranet podrás acceder a tu nomina mensualmente y a los impresos que precises para realizar los trámites de personal o de otros servicios.
- En la Intranet dispones también de información de cada servicio, así como el sistema SINEA para notificar los efectos adversos que detectes.
- Ningún trabajador puede abandonar el centro de trabajo durante la jornada laboral sin autorización de su mando inmediato.
- Cualquier permiso, licencia o vacaciones, debe solicitarse en el modelo oficial, con una antelación mínima de 15 días al inicio del permiso y se enviarán a la dirección correspondiente y a Personal.
- La solicitud del permiso se presentará al responsable inmediato de la unidad/servicio, quien indicará si procede o no la cobertura del puesto.
- Existe un **protocolo de manejo de medicamentos peligrosos**, accesible desde la intranet y de obligada consulta para todo el personal, por su propia seguridad.
- En la intranet encontrarás un **CURSO DE AUTOPROTECCIÓN, de obligada realización**, para todo el personal que presta sus servicios en el Hospital. Accede a la intranet, encontrarás un logo del Plan de Autoprotección. Te llevará al Aula Virtual del departamento. Accede como invitado a la misma y lee el material. **Para finalizar has de registrar tu actividad en el curso.**

- El Servicio de **Prevención de Riesgos Laborales** esta continuamente realizando formaciones sobre los diferentes tipos riesgos a los que te puedes enfrentar. **Es tu obligación asistir** a estas formaciones.

## **9.- INCIDENCIAS DURANTE EL TRABAJO EN EL DEPARTAMENTO**

### ▪ **Pinchazo accidental (Exposición a patógenos hemáticos):**

Debes de lavar la zona del pinchazo, desinfectar la zona y avisar a tu supervisora que te rellenará un impreso CAT con el que tendrás que acudir al servicio de Medicina Preventiva.

### ▪ **Accidente laboral o agresión verbal o física:**

Si necesitas asistencia inmediata podrás acceder al servicio de urgencias e inmediatamente avisar a tu supervisora que te cumplimentará un impreso CAT con el que tendrás que acudir a la Mutua de Accidentes de Trabajo; en el caso de que te den la baja deberás informar inmediatamente a tu supervisora y en el momento de recibir el alta también debes ponerte en contacto con tu supervisora.

Debes conocer que tenemos a nuestra disposición un **Servicio de Prevención de riesgos laborales y Salud Laboral** al que puedes acceder con cita para situaciones de adaptación al puesto o en caso de embarazo.

### ▪ **IT por enfermedad común:**

- Siempre debes de comunicarlo a tu supervisor/a o supervisora de guardia;
- Si no necesitas Baja, debes de aportar un justificante expedido por tu médico del centro de salud, pudiendo faltar hasta cuatro días al año por esta circunstancia (pero no más de tres días consecutivos).
- En caso de necesitar la Baja debes de comunicarlo a el/la supervisor/a o supervisora general.

## **10- APLICACIONES INFORMÁTICAS**



En nuestro hospital, el personal de enfermería utiliza la historia clínica en formato electrónico ORION CLINIC. Para esto, es necesario estar activado en esta aplicación con usuario y contraseña.

Aquí encontrarás toda la historia Clínica y la evolución del paciente, así como la prescripción y administración de la terapéutica del paciente.

En los centros de salud la aplicación que se utiliza es ABUCASIS. Para que los informes de continuidad de cuidados puedan ser recepcionados en los centros de salud, deberás citar a tu paciente en la agenda ALTA HOSPITALARIA, para lo cual has de estar habilitado también en la herramienta ABUCASIS.

El servicio de laboratorio trabaja con la aplicación GESTLAB donde puedes ver todo la información referente a las analíticas.

El servicio de Radiodiagnóstico, utiliza VISOR PACs.

Todas las unidades de hospitalización disponen de varios ordenadores y además en los carros de administración de medicación también se dispone de uno para administrar a pie de cama.



Recuerda que **TODOS LOS DATOS SON CONFIDENCIALES**, no se permitirá el acceso a las historias si no tienes los permisos correctos. Si compartes ordenadores acuérdate de cerrar tu sesión para evitar conexiones indebidas con tu identidad y siempre acaba firmando de forma que tu trabajo quede confirmado en la historia.

## **11. - POLÍTICA DE CALIDAD y GESTIÓN AMBIENTAL**

El proyecto de Gestión de Calidad del Departamento de Salud de Sant Joan d'Alacant, pretende garantizar el cumplimiento de las líneas estratégicas enmarcadas en el IV Plan de Salud de la Consellería de Sanidad Universal y Salud Pública 2016-2020 que, en materia de calidad asistencial y seguridad del paciente determina que, cada departamento, liderado por el equipo directivo, desarrollará la política de calidad e integrará los objetivos establecidos en el contrato de gestión, implementando y consolidando la cultura de Calidad y Seguridad inherente a las actividades habituales de todos los profesionales y alineado con la instrucción 3/2017 de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, sobre Normalización de las funciones de Calidad Asistencial y Seguridad del Paciente de los Departamentos de Salud.

La calidad asistencial y seguridad del paciente es un deber y responsabilidad de todos y cada uno de los profesionales que prestan su labor en los centros sanitarios y cada departamento.

Cumpliendo con el objeto de la instrucción, el Departamento de Salud de Alicante-Sant Joan d'Alacant define su **POLÍTICA DE CALIDAD** como:

La orientación al **paciente/usuario** constituye el núcleo de la política de calidad del Departamento de Salud de Alicante, Sant Joan d'Alacant. Todos nuestros objetivos se encaminan a satisfacer las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas, entendiendo como parte interesada especialmente el paciente, los profesionales del Departamento y la Administración.

Esta política se fundamenta en:

- ✓ Proporcionar una asistencia sanitaria centrada en la plena satisfacción de nuestros usuarios y en un ambiente seguro.
- ✓ La mejora de la calidad de los procesos asistenciales.
- ✓ La utilización de la metodología de la evaluación de riesgos en los procesos para prevenir desviaciones.

- ✓ El establecimiento de objetivos de calidad, seguridad y medio ambiente coherentes con las líneas estratégicas del Departamento, revisables anualmente así como el establecimiento de los indicadores para medir los resultados de la gestión.
- ✓ Una gestión eficiente de los recursos y en la toma de decisiones según la evidencia científica.
- ✓ La ética como fundamento de nuestra actividad.
- ✓ El cumplimiento de la normativa legal vigente.
- ✓ Minimizar los posibles impactos al medio ambiente.

La Dirección del Departamento de Alicante-Sant Joan d'Alacant, asume el compromiso de:

- ✓ Crear y afianzar una **cultura de calidad y seguridad** para reducir la incidencia de efectos adversos derivados de la asistencia.
- ✓ Fomentar el conocimiento de todos los profesionales en materia de calidad, seguridad y medio ambiente, comunicando la política de calidad y estando a disposición de las partes interesadas.
- ✓ Respetar los recursos naturales y gestionar correctamente los residuos con el fin de minimizar los impactos en el medio ambiente.

La política de calidad se cimienta en la misión, visión y los valores de nuestra organización.

A través de la gestión por procesos y la mejora continua, los profesionales avanzamos en el camino de la excelencia conjugando profesionalidad, responsabilidad y compromiso en la consecución de los objetivos del Departamento y con nuestros usuarios, creando una cultura de seguridad para el paciente y el profesional.

Uno de nuestros objetivos es la mejora continua y la revisión periódica del Sistema Integrado de Gestión: Calidad, Seguridad y Medio ambiente.

Desde la Dirección de Enfermería y en coordinación con la Unidad de Calidad y el Servicio de Medicina Preventiva, se promueve:

- La **identificación segura** de los pacientes, con las pulseras de identificación que se colocan en el momento que el paciente entra por urgencias hasta el alta, con la campaña "usted es único".
- El **seguimiento y prevención de las UPP**.
- Prevención y seguimiento en el **riesgo de caídas**.
- Conocer el grado de **dependencia** de los pacientes y la correcta **higiene** de estos.
- Puntos críticos de **medicación y administración segura**.
- Prevención de las **infecciones nosocomiales**.
- **Higiene de manos**.
- **Uso apropiado de antisépticos**.
- **Bacteriemia zero**.
- **Infección quirúrgica zero** implementación en Cirugía y COT.
- Control de infección en pacientes portadores de catéteres. Proyecto INCATIV.
- Medidas de prevención en **aislamientos**.

## Gestión de residuos

Los residuos generados en las actividades sanitarias se clasifican y definen en nuestra Comunidad en diferentes grupos (Decreto 240/94 22 de noviembre del gobierno Valenciano regulador de Gestión de Residuos Sanitarios).

Los residuos cortantes, punzantes y agujas, se introducirán sin ninguna manipulación, en recipientes específicos AMARILLOS, cuyas características físicas deben ser: de un solo uso, estructura rígida, cierre hermético, impermeable, opaco.

Los residuos no cortantes ni punzantes del Grupo III (Residuos sanitarios específicos o de riesgo), se introducirán en contenedores rígidos, impermeables, con cierre hermético que impida su apertura posterior.



Los **medicamentos peligrosos** son residuos del grupo IV y deben ser eliminados en contenedores específicos. (Ver foto)

**GESTIÓN DE RESIDUOS**  
Cada residuo en su envase - Decreto 240/1994

Grupo II	Grupo III	Grupo IV	Grupo IV
<b>SANITARIOS NO ESPECÍFICOS</b> Todos los residuos procedentes de pacientes no diagnosticados y sin sospecha de portar alguna enfermedad transmisible según el D. 240/1994.  Recipientes de drenaje vacíos, bolsas o botes de orina vacíos, bolsas o botes de otros líquidos biológicos vacíos (incluida sangre), recipientes cerrados con sangre y con menos de 100 ml, catéteres, depresores, vendajes, jeringas vacías sin aguja, equipos de goteo vacíos, bolsas de colostomía, vasos, algodones, gasas, mascarillas, textiles de un solo uso con fluidos orgánicos, guantes, pañales, compresas, esponjas, secreciones y excreciones.	<b>SANITARIOS ESPECÍFICOS</b> <b>Cortapunzantes:</b> Agujas, jeringas, hojas de bisturí, portaobjetos, tubos usados y ampollas de cristal.  <b>Biorriesgo:</b> Residuos procedentes de la actividad sanitaria de pacientes afectados por patologías según el D. 240/1994, Hepatitis B y C, Tuberculosis, VIH etc. Cultivos, reservas de agentes infecciosos, placas Petri, cultivos, vacunas vivas o atenuadas, residuos infecciosos de animales infecciosos, residuos anatómicos, sangre y hemoderivados en cantidades superiores a 100 ml.	<b>CITOTÓXICOS</b> <b>Material citotóxico</b> Material cortante y punzante en contacto con citotóxico Pañales con excreciones de los pacientes que están recibiendo tratamiento con quimioterapia en el momento.	<b>QUÍMICOS</b> <b>Identificación y envasado:</b> Envases Vacíos contaminados → Reactivos obsoletos → Medicamentos caducados → Líquidos Químicos → • Soluciones ácidas • Soluciones Alkalinas • Disolvente no Halogenado • Disolventes Halogenados Residuos que contienen formal →

! En caso de duda, contacta con el Servicio de Medicina Preventiva

## Documentos:

- Papel para destruir: todos los documentos que contengan cualquier información sobre pacientes (número de historia clínica, datos de filiación, informes médicos...) se depositarán en los contenedores metálicos que van identificados como "confidencial".
- El resto de papel puede ser llevado a los contenedores de papel para reciclar.

## 12- SERVICIO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL PACIENTE

El Servicio de atención e información al paciente, (SAIP) es la unidad responsable de atender, informar y asesorar al paciente. Desde aquí se realizan los siguientes trámites:



- Tramitación de quejas.
- Agradecimientos y Sugerencias.
- Solicitud de Segunda Opinión.
- Registro del Documento de Voluntades Anticipadas.
- Solicitud de cambio de Facultativo Especialista.
- Gestión de cualquier caso que el paciente demande.

Se encuentra situado en el Hall del hospital planta baja y existe otra unidad en el Centro de Especialidades de la calle Gerona.

### 13. - SERVICIO DE SEGURIDAD



El hospital dispone de un servicio de vigilancia de seguridad para controlar los sucesos de violencia verbal o física y además, ser depositarios de los objetos de valor que el paciente traiga y no tenga familia para su custodia  
TELEFONO de contacto: 443296.

### 14. - VOLUNTARIADO

Existe un grupo de ciudadanos colaboradores que sirven de apoyo a los pacientes y familiares. Lo realizan de forma altruista y fundamentalmente acompañan a quien más lo precisa. Si necesitas su ayuda los puedes encontrar en la planta baja en el mostrador que existe delante del servicio de Radiología o pregunta por ellos a los Celadores de la puerta principal.



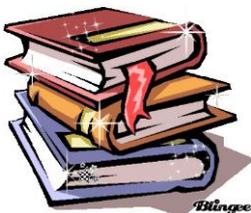
### 15. CAFETERÍA

La cafetería del hospital está situada en la planta baja Norte y está abierta en horario de mañana y tarde (debes conocer que **no** pueden hacer uso de la cafetería del Hospital los **pacientes hospitalizados**).



La cafetería de Personal se encuentra en la planta sótano norte, sólo está abierta en horario de mañana.

### 16. FORMACIÓN



Tienes a tu disposición un servicio de Formación, Docencia e investigación. Desde este servicio se realizará difusión de todos los cursos, charlas y conferencias que se realicen en el Departamento o en otros y sean de interés. La formación Continuada de cursos del EVES se difunde y se tramita desde este departamento.

Durante el curso tenemos estudiantes de distintas categorías profesionales y es una labor de docencia, que debemos desempeñar como parte de la función de enfermería. Si quieres pertenecer al grupo de tutores de los estudiantes, hazlo saber a la supervisión de docencia.

Si en algún momento quieres organizar un taller, charla etc. ponte en contacto con Docencia Teléfono: 443313.

Desde este servicio se gestiona la solicitud de las aulas y el Salón de Actos, este último se puede solicitar desde la intranet.

## **17.- DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES (ley 1/2003 de 28 de enero ).**

### **Derechos**

1. Al respeto de su dignidad, sin que pueda sufrir discriminación por razones de raza, sexo, económicas, sociales, ideológicas o de edad.
2. A recibir en todo momento un trato humano, amable, comprensivo y respetuoso.
3. A acceder a todos los servicios asistenciales disponibles en condiciones de igualdad efectiva.
4. A la confidencialidad de los datos sobre su salud, sin que nadie, sin su autorización, pueda acceder a ellos, salvo en los casos previstos en la legislación vigente. El secreto profesional estará garantizado en todo momento.
5. A obtener las prestaciones sanitarias asistenciales, farmacéuticas y complementarias necesarias para promover, conservar, restablecer su salud y/o paliar el sufrimiento según lo establecido en la normativa vigente.
6. A las prestaciones básicas del sistema nacional de salud. La administración sanitaria de la comunidad autónoma puede establecer prestaciones complementarias en las condiciones establecidas por la legislación vigente o normativa que la desarrolle y que serán efectivas previa programación expresa y dotación presupuestaria específica.
7. A recibir información sanitaria en la forma más idónea para su comprensión y, especialmente, en la lengua oficial de la comunidad autónoma y asegurarse que aquella sea inteligible para los pacientes. No obstante, lo dispuesto en este punto, y en la medida que la planificación sanitaria lo permita, los centros y servicios sanitarios implantarán los medios necesarios para atender las necesidades lingüísticas de los usuarios extranjeros
8. De acuerdo con el espíritu de la Ley 1/1998, de 5 de mayo, establecerá los mecanismos y las alternativas técnicas oportunas para hacer accesible la información a los discapacitados sensoriales.
9. A obtener, dentro de las posibilidades presupuestarias de la Conselleria de Sanidad, una habitación individual para garantizar la mejora del servicio y el derecho a la intimidad y confidencialidad de cada usuario.
10. A no ser sometido a procedimientos diagnósticos o terapéuticos de eficacia no comprobada, salvo si, previamente advertido de sus riesgos y ventajas, da su consentimiento por escrito y siempre de acuerdo con lo legislado para ensayos clínicos. Este consentimiento podrá ser revocado en cualquier momento del procedimiento, debiendo quedar constancia en su historia clínica.
11. Todos los pacientes de la Comunidad Valenciana tienen derecho a elegir médico/pediatra y centro, tanto en la atención primaria como en la especializada, en los términos y condiciones que se establezcan por la Conselleria de Sanidad.
12. A que se les hagan y faciliten los informes y certificaciones acreditativas de su estado de salud, cuando sean exigidas mediante una disposición legal o reglamentaria.





13. A participar en las actividades sanitarias a través de las instituciones y los órganos de participación comunitaria y las organizaciones sociales, en los términos establecidos por la legislación vigente y en todas aquellas disposiciones que la desarrollen.

14. A disponer de la tarjeta SIP (Sistema de Información Poblacional) y en su caso la tarjeta solidaria, en las condiciones que se establezcan normativamente, como documento de naturaleza personal e intransferible acreditativa del derecho a la prestación sanitaria en el ámbito de la Comunidad Valenciana.

15. A participar a través de las instituciones y órganos de participación comunitaria y las organizaciones sociales en actividades sanitarias.

16. A que se respete y considere el testamento vital o las voluntades anticipadas de acuerdo con la legislación vigente

## **Obligaciones**

Los ciudadanos en el ámbito territorial de la Comunidad Valenciana están sujetos respecto al sistema de salud al cumplimiento de las obligaciones siguientes:

1. Hacer buen uso de los recursos, prestaciones asistenciales y derechos, de acuerdo con lo que su salud necesite y en función de las disponibilidades del sistema sanitario.
2. Cumplir las prescripciones de naturaleza sanitaria que con carácter general se establezcan para toda la población con el fin de prevenir riesgos para la salud.
3. Hacer un uso racional y de acuerdo con lo legislado, de las prestaciones farmacéuticas y la incapacidad laboral.
4. Utilizar y cuidar las instalaciones y los servicios sanitarios contribuyendo a su conservación y favoreciendo su habitabilidad y el confort de los demás pacientes.
5. Tratar con consideración y respeto a los profesionales que cuidan de su salud y cumplir las normas de funcionamiento y convivencia establecidas en cada centro sanitario.
6. Facilitar de forma veraz sus datos de identificación y los referentes a su estado físico y psíquico que sean necesarios para el proceso asistencial o por razones de interés general debidamente justificadas
7. Firmar el documento pertinente o por un medio de prueba alternativo, que en caso de imposibilidad, manifieste claramente su voluntad de negarse a recibir el tratamiento que se le ha prescrito, especialmente cuando se trate de pruebas diagnósticas, medidas preventivas o tratamientos especialmente relevantes para su salud, teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 19.1 de esta ley.
8. Aceptar el alta cuando haya finalizado el proceso asistencial.
9. Cumplir las normas y procedimientos de uso y acceso a los derechos que se le otorguen a través de la presente ley.

## **18.- COMISIONES Y COMITÉS**

Existen diferentes Comisiones y Comités que colaboran con la Dirección del Departamento en sus distintas funciones: Asistencial, Docente, Gestión e Investigación.

Podrás conocer de su existencia y funcionamiento desde la web del departamento, en el siguiente enlace <https://sanjuan.san.gva.es/organizacion/comisiones-y-comites/>

Todas ellas afectan a nuestra actividad laboral diaria e incluso tratan de incidir en la vida de nuestras pacientes, como es el caso de la Comisión de Violencia de Genero que se ocupa de esta lacra social no solo en caso de ingresos hospitalario, sino también en su ámbito extrahospitalario y realizando formación entre los alumnos de los institutos de nuestro entorno.

## **19.- NORMATIVA DEL ALUMNO DE PRÁCTICAS**

- La supervisora de la unidad será tu primer contacto y referencia para la realización de tus prácticas en nuestro Departamento. Ante cualquier incidencia que te ocurra debes de ponerte en contacto con ella o con tu tutora clínica o con la enfermera del servicio para comunicárselo.



- Debes presentarte al personal de la unidad que va a colaborar en tu formación, piensa que interactúas con un equipo multidisciplinar con distintas categorías profesionales.
  - Debes de respetar las normas de funcionamiento y hacer buen uso de las instalaciones.
  - Actúa con responsabilidad y adopta una actitud activa y “pregunta” todas las dudas que tengas. No actúes sin la supervisión directa de un profesional responsable. Tienes protocolos de actuación en todas las unidades, haz uso de ellos y “consulta”. Si dudas, pregunta siempre antes de errar.
- Recuerda tratar con respeto a todo el personal, a la vez que exiges una actitud reciproca para contigo.
  - En el Hospital existe una Comisión de Igualdad que estudiará posibles casos de incumplimiento de este principio ético tan básico, en las relaciones entre las personas de distinto género.

### **NORMATIVA IDENTIFICACIÓN Y UNIFORMIDAD.**

- Todos los estudiantes deben ir correctamente uniformados con pijama blanco dentro del área de hospitalización y si pertenecen al área administrativa deben de llevar una bata blanca (los uniformes no son proporcionados por el hospital). Exclusivamente se proporcionará un pijama especial para las zonas quirúrgicas, UCI y urgencias. Los zuecos deben ser blancos y deben de cumplir las medidas de seguridad con el fin de evitar torceduras y caídas.
- Debes procurar ir con el pijama limpio y el menor número de accesorios personales (pulseras, collares largos, anillos, móviles, etc.).
- No está permitido acudir o abandonar el centro con el uniforme, debes de cambiarte a la entrada o salida del hospital.



- Debes de ir identificado de una forma visible, con la tarjeta identificativa proporcionada por tu centro de formación. Debes identificarte ante el paciente con tu nombre y explicar el procedimiento que vas a realizarle a la vez que solicitas su consentimiento y colaboración.
- Tu Centro Educativo, la Gerencia del Departamento y tú, habéis firmado un documento que te autoriza a realizar tus prácticas en el Departamento. En algún momento se te podrá solicitar esa autorización, es conveniente que la lleves siempre contigo.
- Recuerda el **compromiso de confidencialidad** sobre cualquier información de los pacientes, y que **has firmado previamente** y te compromete legalmente.
- Igualmente habrás de presentar un **certificado NEGATIVO de delitos sexuales**.
- Tienes a tu disposición la carta de derechos y deberes de los pacientes (punto 17).
- Debes cumplir el horario de entrada y salida definidos por tu centro de formación y la supervisora de la unidad, ante cualquier ausencia se debe de comunicar a tu tutor. Debes hacer un número de horas de prácticas para formalizar tu formación.
- Al iniciar las prácticas en el Departamento es aconsejable estar correctamente vacunado, especialmente contra la hepatitis y el tétanos. Si tienes dudas al respecto consúltalas con el servicio de Medicina Preventiva del Hospital (1ª planta Sur).
- Ante cualquier accidente en el Hospital atenderemos la urgencia de este, pero recuerda que dispones de un seguro escolar al que habrás de comunicarle lo acontecido para se ocupe de tu asistencia. Sigue el procedimiento marcado por tu instituto, escuela o universidad.