



Hospital Central de la Cruz Roja  
**San José y Santa Adela**

# MANUAL DE ACOGIDA A LOS ALUMNOS DE PREGADO MEDICINA DIRECCIÓN GERENCIA

Plan de docencia y Formación del HUIE 2024/2025







## ACOGIDA

- El Hospital Universitario Central de la Cruz Roja quiere darte la **bienvenida** y agradecerte que nos hayas elegido como centro para tu formación como profesional de las ciencias de la salud.
- Es un hospital con expresa **vocación docente** en ciencias de la salud, con formación para estudiantes de pre y posgrado en medicina, enfermería y fisioterapia, además de colaborar con la formación para Técnicos de diversos grados medios y superiores de ciencias de la salud.
- Durante tu estancia en nuestro centro, nos ponemos a tu disposición para **formarte y ayudarte** en el camino del buen hacer en la toma de decisiones basadas en la evidencia científica y actuaciones seguras y de calidad.
- Nuestro objetivo, como no puede ser otro, es conseguir la **mejor versión de ti mismo** como futuro profesional. Como objetivo secundario, nos planteamos, ayudarte a formar parte del equipo multidisciplinar del que formarás parte, ya desde tu formación.
- Todos los profesionales que colaborarán en tu formación, están para ayudarte a tu formación mostrándote el respeto, cariño y profesionalidad que les caracteriza.
- Este documento se ha creado para ofrecerte **información útil** y referente en tu incorporación y durante tu formación.



## LOCALIZACIÓN Y ACCESO

**Hospital Central de la Cruz Roja San José y Santa Adela** Avenida Reina Victoria 22 -26 28003 - Madrid

Dispone además de consultas externas en las plantas 4ª y 5º de Avenida Reina Victoria 21.

### Comunicaciones

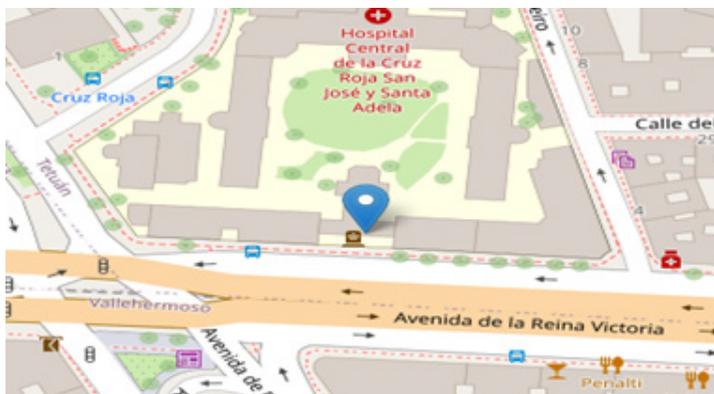
Bus: Líneas 2, 3, 37, 44, 45, 64, 66, 124, 127, 128, 149 y Circular

Metro: Cuatro Caminos (Líneas 1, 2 y 6) y Guzmán el Bueno (Líneas 6 y 7)

Cercanías: Nuevos Ministerios (correspondencia con líneas C2, C3, C4, C7, C8 y C10)

### Teléfono

Centralita: 914538300 (Desde este número podrán acceder a todos los servicios que presta el centro).

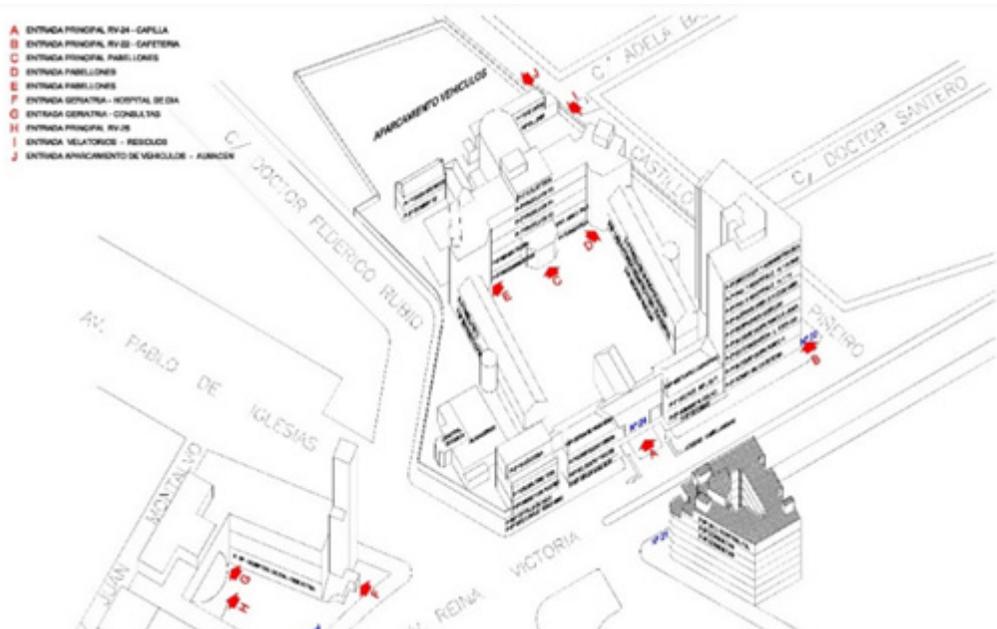


La puerta principal, RV 24 permite acceso durante las 24h a familiares.

Puerta de RV 21 y 22, se abre a las 7:00h y se cierra a las 22:00h.

Durante las **prácticas se recomienda el acceso por Reina Victoria 24** para acceder a la zona de vestuarios. (Planta 2º de RV 24, acceso por jardín).

## DISTRIBUCIÓN POR PLANTAS



### R. VICTORIA 24

- **PLANTA -1:** Radiología
- **PLANTA B:** Farmacia-Laboratorio- Rehabilitación
- **PLANTA 1ª:** Pb 11-12-16
- **PLANTA 2ª:** Pb 14-Endoscopias
- **PLANTA 3ª:** Pb 15

### R. VICTORIA 22

- **PLANTA B:** Cafetería
- **PLANTA 1ª-3ª:** Quirófanos- Pre y Rea- UCE (3ª)
- **PLANTA 2ª:** Esterilización
- **PLANTA 4ª:** Aulas
- **PLANTA 5ª:** Aulas- Consultas
- **PLANTA 6ª-7ª:** Hospitalización Cirugía-SAM

### R. VICTORIA 26

- **Servicio de Geriatría**
- **Hospital de día de Geriatría**
- **Aulas de Informática**

## NUESTROS VALORES INSTITUCIONALES

- ✓ **PROFESIONALIDAD:** “Hago lo que debo, cuando debo, y como debo hacerlo”.
- ✓ **RESPECTO:** “Actitud deferente, considerada, educada con los demás”.
- ✓ **EQUIDAD:** “Ser justo, imparcial, ecuánime”.
- ✓ **INTEGRIDAD:** “Entereza moral, rectitud y honradez en la conducta”.
- ✓ **CONFIANZA:** “Seguridad en la integridad de los demás”.
- ✓ **MEJORA CONTINUA:** “Actitud de mejora de las actividades habituales”.
- ✓ **TRABAJO EN EQUIPO:** Esfuerzo integrado de varios profesionales para conseguir un objetivo común.
- ✓ **LEALTAD:** “Incapaz de cometer traición o engaño”.
- ✓ **PARTICIPACIÓN:** “Capacidad de intervenir en asuntos que nos afectan”.
- ✓ **INICIATIVA:** “Capacidad de proponer alternativas a los asuntos que nos afectan.”
- ✓ **TRANSPARENCIA:** “Capacidad de transmitir claramente las motivaciones, intenciones y objetivos de las acciones que se realizan”.
- ✓ **COMPROMISO:** “Tomar parte”, con la institución, los profesionales, los usuarios y la Sociedad.
- ✓ **INNOVACIÓN:** capacidad de dar respuestas a situaciones nuevas o mejorar las respuestas existentes.



## DESARROLLO DE LAS PRÁCTICAS

- Nuestro objetivo como formadores es que consigas alcanzar los conocimientos, aptitudes, actitudes y habilidades necesarias para tu desarrollo profesional, acorde al grado que estás cursando.
- Para ello se te asignará un tutor asistencial, que será el encargado de tu formación, consecución de objetivos, supervisión y seguimiento de tus prácticas. Este tutor estará continuamente a tu lado para consultarle dudas, ampliar conocimientos y realizar feedback contante de tu avance. También deben verificar tu asistencia.
- Además, contarás con el apoyo de un coordinador de prácticas o supervisora de formación, encargado de hacer seguimiento de tu desarrollo y al que puedes acudir en caso de necesidad.
- Las prácticas clínicas deben llevarse a cabo en un entorno seguro y de confianza por lo que en todo momento debes respetar las indicaciones de los profesionales y ante cualquier duda consultar a tu tutor.
- Recuerda que estás en un centro hospitalario donde hay enfermos y familiares en estado vulnerable. Debes ser tolerante, respetuoso y comprender su situación y tratarles con un lenguaje adecuado y de forma educada.
- Salvaguardar en todo momento la seguridad y confidencialidad de pacientes y familias. Siempre deben identificarte como alumno en prácticas al tratar a los pacientes y familias.





## Recuerda temas clave:

- Derecho al respecto de la intimidad de los pacientes
- Decalogo de humanización de los cuidados
- Higiene de manos

**DECÁLOGO DE HUMANIZACIÓN DE LOS CUIDADOS**

- 1 Presentarse.
- 2 Llamar al paciente por su nombre y mirarle a la cara.
- 3 Comunicarse en un lenguaje comprensible.
- 4 Desechar el uso de: «el/la de la cama 432-a».
- 5 Autonomía del Paciente: Participación en la Toma de Decisiones.
- 6 ¡Sonreír! ¡Que Gran Invento!
- 7 Cercanía y contacto físico: dar la mano.
- 8 Respetar la dignidad de la persona: creencias, ideas, deseos y opiniones.
- 9 Utilizar Palabras Mágicas: HOLA, ADIOS, PERDÓN, POR FAVOR Y GRACIAS.
- 10 Respetar la intimidad.

## Sus 5 Momentos para la Higiene de las Manos

- 1 ANTES DE TOCAR AL PACIENTE
- 2 ANTES DE REALIZAR UNA TAREA ASÉPTICA
- 3 DESPUÉS DEL RIESGO DE CONTACTO FLUIDO CORPORAL
- 4 DESPUÉS DE TOCAR AL PACIENTE
- 5 DESPUÉS DEL CONTACTO CON EL ENTORNO DEL PACIENTE

## ¿Cómo lavarse las manos?

¡Lávese las manos solo cuando estén visiblemente sucias! Si no, utilice la solución alcohólica.

6 Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos

- 0 Lávese las manos con agua.
- 1 Frotase la palma de la mano contra el dorso de la mano izquierda, rotando sobre la palma de la mano derecha y viceversa.
- 2 Frotase la palma de la mano contra el dorso de la mano izquierda, rotando sobre la palma de la mano derecha y viceversa.
- 3 Frotase la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda, rotando sobre la palma de la mano derecha y viceversa.
- 4 Frotase la palma de la mano izquierda contra el dorso de la mano derecha, rotando sobre la palma de la mano izquierda y viceversa.
- 5 Frotase el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, apretándose los dedos.
- 6 Frotase con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, rotándolo sobre la palma de la mano derecha y viceversa.
- 7 Frotase la parte de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa.
- 8 Enjuágate las manos con agua.
- 9 Séquese con una toalla desechable.
- 10 Séquese de la toalla para cerrar el grifo.
- 11 Sus manos son seguras.

Organización Mundial de la Salud | Seguridad del Paciente | SAVE LIVES



- **La uniformidad e imagen** durante el desarrollo de tus prácticas debe ser el concertado con tu escuela (en todo caso uniforme blanco, con zuecos sanitarios y sistema para colocación de tarjeta identificativa obligatoria y visible en todo momento). Uniforme siempre limpio, planchado y en condiciones higiénicas aceptables. En caso de tener cabello largo, debes recogértelo por encima de los hombros. Al igual que por motivos de seguridad no está permitido el uso de anillos, pulseras o joyas que puedan provocar accidentes o contaminaciones cruzadas. De la misma manera y por motivos de seguridad e higiene, las uñas deben ser cortas y sin ningún tipo de esmalte o adorno decorativo.
- **Recuerda que el día de finalización de las prácticas debes devolver la tarjeta identificativa y la llave de la taquilla** (para los próximos alumnos).
- **Puntualidad:** Acudir a la hora de comienzo de turno y completarlo. En caso de ausencia a las prácticas por enfermedad o cita ineludible, avisad al tutor o coordinador de tus prácticas.

Recuerda que estás adquiriendo actitudes necesarias para el desarrollo profesional.



Anota siempre el teléfono de la unidad en la que te encuentras por si es necesario avisar de un retraso o falta. **TLF: 914536-ext.**



## COMPETENCIAS PARA TODOS LOS PROFESIONALES DEL SISTEMA MADRILEÑO DE SALUD

Como posible profesional del Servicio Madrileño de Salud debes conocer y desarrollar las competencias de todo profesional que trabaje en él y como responsables de tu formación debemos hacerte conocedor de las mismas:

### **C1. Identificación y compromiso con la misión, los valores y los objetivos de la organización**

- Muestra interés por la organización en conjunto, e incorpora sus valores y objetivos como retos personales.
- Actúa de forma consecuente con las exigencias y compromisos que se derivan de la misión, la visión, los valores y los objetivos del SERMAS y en especial en lo que se refiere al trabajo en equipo y a la atención al paciente.

### **C2. Mentalidad de servicio**

- Adopta una actitud de aprendizaje y mejora cuando se detectan errores o incidencias en la prestación del servicio al paciente.
- Analiza las dificultades y las reclamaciones de los pacientes que tienen que ver con su ámbito de actuación y propone alternativas que puedan darles solución efectiva.
- Actúa como referente respecto a los valores y las actitudes que son ejemplo de mentalidad de servicio



### **C3. Trabajo en equipo**

- Sabe cuándo anteponer las necesidades del grupo sobre las propias.
- Concibe la misión de su puesto de trabajo desde una perspectiva conjunta, asumiendo que los resultados se consiguen individualmente y a través de los equipos de los que forma parte.
- Es proactivo en la respuesta a las peticiones de colaboración que recibe tanto en su propio equipo como de otras áreas y organizaciones.

### **C4. Liderazgo**

- Identifica nuevas áreas de desarrollo profesional en las que utilizar sus capacidades y conocimientos.
- Proporciona estímulo, apoyo y orientación a los compañeros a la hora de afrontar las dificultades de su trabajo.
- Toma la iniciativa para superar obstáculos y resolver conflictos.

### **C5. Integridad y respeto**

- Actúa de forma coherente con lo que demanda para sí mismo y con lo que es correcto desde el punto de vista ético.
- Contribuye con su actitud y su comportamiento a crear un entorno de trabajo basado en el respeto y la integridad.
- Mantiene una actitud vigilante y transparente a la hora de detectar y comunicar errores e incidencias que ponen en riesgo la seguridad del paciente.



## COMPETENCIAS PARA TODOS LOS PROFESIONALES DEL SISTEMA MADRILEÑO DE SALUD

### C6. Comunicarse con eficacia

- Adecúa su forma de comunicarse a las características del interlocutor y al feedback recibido.
- Transmite de forma proactiva sus inquietudes, percepciones y sugerencias, al tiempo que se muestra receptivo a las que plantean los compañeros u otras áreas de la organización.
- Intenta eliminar los prejuicios a la hora de valorar la información que le llega de los compañeros y del resto de la organización.

### C7. Responsabilidad social

- Asume la naturaleza pública de los recursos y los gestiona y actúa en aras de la sostenibilidad y la eficiencia.
- Contribuye a mejorar la transparencia y la sostenibilidad del sistema desde su ámbito específico de actuación y responsabilidad.
- Integra la perspectiva y las demandas de la sociedad en la identificación de las prioridades de su cometido y de las personas con las que trabaja.
- Concibe el conocimiento como un patrimonio colectivo a preservar y compartir tanto internamente como con otros servicios de Salud u organizaciones de servicio público.



## **C8. Escuchar, conocer y entender al paciente y a su entorno**

- Identifica fórmulas y alternativas para obtener la información relevante sobre el paciente y su entorno.
- Hace un uso eficaz y eficiente de la información obtenida que redunde en beneficio del paciente.
- Solicita feedback al paciente para mejorar la calidad percibida de los servicios y la atención prestados.

## **C9. Humanizar la atención y el cuidado**

- Concibe al paciente desde una óptica integral y no sólo sanitaria, considerando todos aquellos aspectos que como persona son relevantes a la hora de su atención y cuidados.
- Lidera y participa en las iniciativas que contribuyen a mejorar la experiencia del paciente.
- Identifica oportunidades de mejora que ayuden a dignificar y humanizar la atención y la asistencia al paciente, las traslada y colabora en su implantación.

## **C10. Facilitar la participación y respetar la autonomía del paciente**

- Lidera y colabora en iniciativas internas y/o institucionales que canalizan la demanda social de una mayor participación y autonomía del paciente
- Participa en la creación o redefinición de protocolos y procesos que aseguren, promuevan o potencien la participación y la autonomía del paciente.
- Informa al paciente de los errores o incidencias que se han producido en su atención y tratamiento y las implicaciones y consecuencias para su salud.



## COMPETENCIAS PARA TODOS LOS PROFESIONALES DEL SISTEMA MADRILEÑO DE SALUD

### C11. Mejorar en beneficio de la sociedad

- Establece objetivos realistas de desarrollo profesional que permitan una evolución continuada de su capacidad de respuesta a las necesidades presentes y futuras de los pacientes y de la sociedad en materia de salud.
- Entiende que los cambios sociales o tecnológicos son consustanciales, no sólo sobrevenidos, en su labor y adopta una actitud de colaboración y participación en su implantación.
- Se preocupa por conocer buenas prácticas y buscar alternativas para hacer más eficiente su tarea y la de su equipo.

### C12. Autocontrol y Resistencia al estrés

- Mantiene un desempeño estable de su actividad en situaciones que en general, se caracterizan por una gravedad o complejidad muy alta, frecuencia cotidiana y por proceder de múltiples fuentes de presión, tanto internas como externas.
- Conoce y aplica de forma efectiva diversas técnicas de afrontamiento del estrés.
- Actúa con dominio de la situación, pero sin caer en el hermetismo, la despersonalización o el cinismo.

## CONTACTO DE LOS RESPONSABLES DE FORMACIÓN

La persona responsable de la Coordinación Hospitalaria es el **Dr. D. Javier Gómez Pavón, Jefe de Servicio de Geriatria.**

En la siguiente tabla se indican los Jefes Académicos responsables de recibirles el primer día de prácticas, así como la hora y lugar a donde deben acudir el primer día:

SERVICIO	PRIMER DÍA DE PRÁCTICAS
<b>GINECOLOGÍA</b>	8:15 H CONSULTAS DE GINECOLOGÍA: AVDA. REINA VICTORIA 22 (5ª PLANTA)
<b>ALERGIA / NEUMOLOGÍA</b>	8:15 H CONSULTAS DE ALERGOLOGÍA: AVDA. REINA VICTORIA 22 (5ª PLANTA)
<b>ANESTESIA / UCI</b>	8:00 H EN QUIRÓFANO: AVDA. REINA VICTORIA 24 (A LA DCHA DE LA "PECERA", 1º PLANTA)
<b>CIRUGÍA GENERAL</b>	8:00 H EN QUIRÓFANO: AVDA. REINA VICTORIA 24 (A LA DCHA DE LA "PECERA", 1º PLANTA)
<b>TRAUMATOLOGÍA</b>	8:00 H EN QUIRÓFANO: AVDA. REINA VICTORIA 24 (A LA DCHA DE LA "PECERA", 1º PLANTA)
<b>CX VASCULAR</b>	8:00 H EN QUIRÓFANO: AVDA. REINA VICTORIA 24 (A LA DCHA DE LA "PECERA", 1º PLANTA)
<b>CX PLÁSTICA</b>	8:00 H EN QUIRÓFANO: AVDA. REINA VICTORIA 24 (A LA DCHA DE LA "PECERA", 1º PLANTA)
<b>CARDIOLOGÍA</b>	8:15 H CONSULTAS CARDIOLOGÍA: AVDA REINA VICTORIA 24, PLANTA 0 (A LA IZQD DE LA "PECERA")
<b>PSIQUIATRÍA</b>	8:15 H CONSULTAS PSIQUIATRÍA: AVDA REINA VICTORIA 24, PLANTA 0 (A LA IZQD DE LA "PECERA")
<b>OTORRINOLARINGOLOGÍA</b>	8:15 H CONSULTAS DE OTORRINO: AVDA. REINA VICTORIA 24 (PLANTA -1) (A LA IZQD DE LA "PECERA")
<b>GERIATRIA</b>	8:00 H PLANTA DE GERIATRÍA: AVDA REINA VICTORIA 24 (3º PLANTA)
<b>MEDICINA INTERNA</b>	8:15 H PLANTA DE MED INTERNA: AVDA REINA VICTORIA 24 (2º PLANTA)
<b>DIGESTIVO</b>	8:15 H ENDOSCOPIAS: AVDA REINA VICTORIA 24 (2º PLANTA)
<b>NEUROLOGÍA</b>	8:15 H CONSULTAS DE NEUROLOGÍA: AVDA REINA VICTORIA 21 (Edif de enfrente), 5º PLANTA)
<b>UROLOGÍA</b>	8:15 H CONSULTAS DE UROLOGÍA: AVDA REINA VICTORIA 21 (Edif de enfrente), 5º PLANTA)
<b>DERMATOLOGÍA</b>	8:15 H CONSULTAS DERMATOLOGÍA: AVDA REINA VICTORIA 21 (Edif de enfrente), 5º PLANTA)
<b>OFTALMOLOGÍA</b>	8:15 H CONSULTAS DE OFTALMOLOGÍA: AVDA. REINA VICTORIA 21 (Edif de enfrente) (4ª PLANTA)
<b>REHABILITACIÓN</b>	8:15 H CONSULTAS REHABILITACIÓN: AVDA REINA VICTORIA 24, (A LA IZQD DEL JARDIN CON UN ASCENSOR DE CRISTAL)



## COMO ACTUAR EN CASO DE ACCIDENTE DURANTE TU FORMACIÓN

En caso de sufrir un accidente durante tus prácticas debes comunicárselo inmediatamente a tu profesional de referencia, al tutor de las prácticas y al coordinador docente de enfermería del hospital. Además, debes avisar al tutor de tu escuela, el que debe comunicarte la aseguradora con la que tienen convenio para asistencia en estos casos.

En los casos que sea necesario, serás atendido de forma urgente en nuestro centro.

**RECUERDA QUE DEBES SEGUIR EL PROCEDIMIENTO QUE INDICA TU UNIVERSIDAD/ESCUELA PARA ACCIDENTES**

Ante cualquier incidente (de seguridad, agresión verbal o física, etc.) comunicar inmediatamente a los responsables de Formación.