

# MANUAL DE ACOGIDA





---

## BIENVENIDA

HOSPITALES NISA le da la más cordial bienvenida a su nuevo puesto de trabajo y se congratula de poder contar con usted como miembro de su equipo de colaboradores.

El manual de acogida de HOSPITALES NISA, que le entregamos, recoge, en síntesis, la cultura empresarial de este Grupo.

Se trata de un conjunto genérico de máximas e ideas que impregnan nuestro modo de ser y hacer.

El objetivo de este manual es convertirse en la referencia que guíe la labor diaria de todos, y que sirva, de motivación y estímulo para todos aquellos que integramos la plantilla de HOSPITALES NISA.

Podrán encontrar aquí también información básica para conocer mejor su desempeño y trabajar así de una forma más eficiente.



---

## QUIENES SOMOS

HOSPITALES NISA es un grupo privado de servicios de salud, formado actualmente por los siguientes hospitales, en Valencia; el Hospital 9 de Octubre, el Hospital Virgen del Consuelo, el Hospital Valencia al Mar, en Carcaixent (Valencia) el Hospital Aguas Vivas, en Castellón, el Hospital Rey Don Jaime, en Madrid, el Hospital Pardo de Aravaca, en Castilleja de la Cuesta, el Hospital Sevilla Aljarafe y el Centro Residencial Hispalis.

También está integrado por la Fundación Grupo HOSPITALES NISA, patrocinada por el Grupo y cuyo objeto es el fomento, promoción y apoyo a la investigación científica.

HOSPITALES NISA colabora con más de 2.000 profesionales relacionados con todos los ámbitos de la Sanidad.

### HISTORIA

En el año 1967 se constituye la Sociedad Clínica Virgen del Consuelo, S.A. por un grupo de médicos valencianos, ante la falta de camas privadas y de un servicio de calidad en Valencia. Esta Clínica inicia su actividad en febrero de 1970.

En el año 1991 se incorpora al Grupo el Hospital de San Juan de Dios, que hoy se conoce como Hospital Valencia al Mar.

En 1992 se cambia la denominación de la Sociedad Clínica Virgen del Consuelo S.A., por la actual que es NISA, Nuevas Inversiones en Servicios S.A.

En 1993 se produce un hecho importante que marca un antes y un después, la inauguración del Hospital 9 de Octubre, que significó la consolidación de lo que hoy son HOSPITALES NISA, Nuevas Inversiones en Servicios S.A.

En 1998 pasa a formar parte del Grupo el Hospital Aguas Vivas, situado en el municipio de Carcagente, en la provincia de Valencia.

En el año 2003 se inaugura el Hospital Rey Don Jaime en Castellón.

En el año 2006, se inauguran el Hospital Pardo de Aravaca, en la zona norte de la ciudad de Madrid, y el Complejo Socio Sanitario Sevilla Aljarafe en Castilleja de la Cuesta (Sevilla), que consta del Hospital Sevilla Aljarafe y el Centro Residencia Hispalis.



Hospital Severo Ochoa  
Centro Residencial Hospais



Hospital 9 de Octubre



Hospital Pardo de Arzac



Hospital Rey Don Jaime



Hospital Virgen del Consuelo



Hospital Valencia al Mar



Hospital Aquas Vivas

## MISIÓN VISIÓN

Ofrecer a los profesionales de la medicina privada y al sector sanitario público de forma complementaria, los medios humanos más cualificados y técnicos más avanzados que se requieran en cualquier especialidad médica.

### VALORES

Ir más allá del trabajo bien hecho, realizar nuestro trabajo de manera correcta es nuestra obligación exigible, completarlo con empatía, dedicación, cariño, trascendencia, consuelo, supone dotar de intención ética nuestra actuación profesional.

Innovación y dinamismo: las cosas bien hechas siempre son mejorables.

### NUESTROS OBJETIVOS

Merecer con nuestros servicios la confianza de nuestros clientes y satisfacer sus expectativas es nuestra razón de ser.

Potenciar un equipo humano que responda a los retos, se sienta motivado y orgulloso de su empresa.

Consolidarnos como un grupo profesional que rinde beneficios a la sociedad y a las personas que lo apoyan.

Mantener y potenciar la imagen corporativa de los HOSPITALES NISA.

Evolucionar para adaptarnos a cada situación que mejore nuestra oferta.

### LO QUE NOS DIFERENCIA

Personas comprometidas con el proyecto de NISA, con ilusión y dedicación.

El trato humano y personalizado con dimensión ética, la vocación de atención al paciente.

Empatía, tratando como nuestros los problemas de cada cliente, y esfuerzo para crear un buen ambiente de trabajo que se refleje en el trato a los clientes.

**"MERCER CON NUESTROS SERVICIOS  
LA CONFIANZA DE NUESTROS CLIENTES  
Y SATISFACER SUS EXPECTATIVAS  
ES NUESTRA RAZÓN DE SER"**



## CÓMO FORMAR PARTE DE NUESTRA EMPRESA

De la misma forma en que se incorporaría a una Gran Familia, conociendo sus valores, su forma de vida, sus tradiciones y costumbres, y con la voluntad de integrarse, de ser uno de ellos.

### SELECCIÓN

Necesitamos personas para compartir nuestro proyecto, no sólo para realizar el trabajo.

La formación ocupacional es la vía natural de realizar la selección del personal.

La técnica es imprescindible, pero deseamos personas que entiendan las exigencias de nuestros clientes.

### FORMACIÓN

Desde la Fundación Grupo HOSPITALES NISA, y a través de nuestros cursos y el contacto personal diario con nuestros mandos intermedios, proporcionamos a cada persona la cualificación profesional y la transmisión de los valores propios de la cultura de HOSPITALES NISA, Nuevas Inversiones en Servicios S.A.

El proceso de formación intentamos que sea en el propio lugar de trabajo o centros del Grupo.

Pretendemos que cada persona encuentre sentido al trabajo a realizar, porque así se facilita la integración en el equipo.

"QUEREMOS TRABAJAR  
AYUDANDO Y DISFRUTAR  
SIENDO ÚTILES"



## COMUNICACIÓN

Las personas bien informadas actúan con seguridad.

La comunicación es la base de todo Grupo Empresarial. Que se dé una comunicación efectiva no es una tarea fácil; para HOSPITALES NISA es un deber ineludible lograr una comunicación fluida entre todos los miembros que lo componen.

En definitiva, queremos saber lo que piensa cada uno de nosotros, para mejorar permanentemente.

## ATENCIÓN

**Deseamos** una relación amistosa y personalizada entre todos los miembros que forman la plantilla del Grupo.

**Debemos** identificar comportamientos correctos, según nuestros valores, y compensarlos adecuadamente. Es la mejor forma de obtener resultados correctos.

**Queremos** compartir los problemas profesionales, incluso personales, si cabe, de todos los miembros de la plantilla.

Sí a pesar de estos medios, no logras identificarte con lo que somos, el comportamiento que esperamos de ti es el mismo que tendríamos cualquiera de nosotros en nuestra familia: intenta cambiar aquello que creas que deba ser cambiado, utilizando los canales de comunicación adecuados para ello.

"INTENTA CAMBIAR AQUELLO QUE  
CREAS QUE DEBA SER CAMBIADO,  
UTILIZANDO LOS CANALES DE COMUNI-  
CACIÓN ADECUADOS PARA ELLO"



## NUESTROS LEMAS

El proyecto de los HOSPITALES NISA es el resultado de la suma de los de los grupos de interés que componen toda empresa; CLIENTES, PROFESIONALES, EMPLEADOS, ACCIONISTAS, y PROVEEDORES.

Pretendemos que el trabajo en equipo sea la base de nuestra organización, por ello, todos los miembros de la plantilla forman un equipo y son igual de importantes e imprescindibles.

Conseguir coordinar su trabajo dentro de la la organización, tendremos más posibilidades de innovar y crecer sin dejar de ser lo que somos.

El éxito pertenece, por igual, a todos los miembros del mismo.

Tenemos el grupo humano más competente y humano del sector. Valor fundamental de nuestra organización. Su implicación es una exigencia.

La imagen de HOSPITALES NISA es la imagen de su plantilla. Usted, con su actuación, debe reforzar esa imagen.

Todo lo que te hemos expuesto, y que nos ha hecho llegar hasta donde estamos, tiene un único objetivo: la SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, que son los pacientes, sus familiares y los profesionales que colaboran con nosotros; que el cliente quede satisfecho de nosotros es la esencia de nuestra razón de ser, siendo lo único que nos justifica como organización empresarial.

“QUE EL CLIENTE QUEDE  
SATISFECHO DE NOSOTROS  
ES LA ESENCIA DE NUESTRA  
RAZÓN DE SER”



## INFORMACION PARA EL PERSONAL DE HOSPITALES NISA



“EL USO DEL UNIFORME ES DE GRAN IMPORTANCIA EN LA ACTIVIDAD SANITARIA; SU CORRECTO ESTADO DESEMPEÑA UN PAPEL IMPORTANTÍSIMO EN IMAGEN DE HOSPITALES NISA”

A continuación queremos darle algunas indicaciones muy útiles que le ayudarán a formar parte de un equipo eficaz. Estamos convencidos de que con un equipo eficaz y profesional, podremos trabajar a gusto y garantizar a nuestros clientes el servicio y la hospitalidad que esperan de nosotros.

### ENTRADA DE PERSONAL

Entre y salga por los accesos autorizados.

### IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE PRESENCIA

Al comienzo y finalización del trabajo, debe registrar la entrada y salida en los ordenadores destinados al efecto o en cualquier otro del Centro de Trabajo. Se realiza mediante la tarjeta magnética facilitada al efecto en el Departamento de Personal y su validación con su contraseña. ES IMPORTANTE MANTENER LA PUNTUALIDAD, sobre todo por respeto a sus compañeros. La tarjeta sirve además de identificación para transmitir seguridad al paciente o familiar, personalizar el trato, y transmitir la imagen de empresa que debemos y queremos dar.

### UNIFORMES / HIGIENE

El uso del uniforme es de gran importancia en la actividad sanitaria por la referencia que ello supone. Su correcto estado desempeña un papel importantísimo en la imagen de HOSPITALES NISA, por lo que debe mantenerlo siempre en condiciones higiénicas extremas y utilizarlo únicamente en horario de trabajo. Fuera de la jornada laboral, puede guardarlo en la taquilla o el vestuario. Al mismo tiempo, debe llevar de forma visible, siempre

---

durante la jornada de trabajo, la ficha de identificación personal, para que la confianza que el hospital tiene puesta en usted se transmita a cualquiera de los que atienda y sabrán que hablan con una parte del HOSPITALES NISA.

### LLAMADAS TELEFÓNICAS PARTICULARES

No se debe utilizar los teléfonos de la empresa para su uso particular. Es importante que se siga esta norma para que entre todos consigamos un uso más racional de los recursos.

### CAMBIO DE DATOS PERSONALES

Debe comunicar de inmediato al Departamento de Personal cualquier cambio en relación a los facilitados en el momento de la contratación.

### TABACO

La Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo, prohíbe expresamente, y sin ninguna excepción fumar en cualquier dependencia de un establecimiento sanitario (artículo 7 c).

### TABLONES DE ANUNCIOS Y REVISTA DE HOSPITALES NISA

Utilice los tabloneros de anuncios y buzones de sugerencias con diligencia y pensando en lo que sea útil para aquellos que tengan acceso a ellos.

La difusión de cualquier asunto de interés general, es susceptible de incluirse en la Revista del Grupo. Para ello envíe su colaboración al Director del Centro, indicando su finalidad y objeto.

### SUGERENCIAS PARA MEJORAR

Cada trabajador podrá usar el sistema electrónico, con el fin de recoger todas las sugerencias, que serán debidamente estudiadas y valoradas y puestas en práctica, si se considera conveniente.

### HORARIO DE TRABAJO

El horario de trabajo es desde las 00:00 horas del día 1 de enero, hasta las 23:59 horas del día 31 de diciembre, organizado en diferentes turnos de trabajo dependiendo del Servicio en que esté ubicado/a. Su Supervisor o Jefe de Servicio le informará cumplidamente de las particularidades de su turno en concreto.

### OBJETOS PERDIDOS Y ENCONTRADOS

Todos los objetos que encuentre en su desempeño diario, y no sepa a quién pertenecen, debe entregarlos en la recepción del servicio donde se encuentre, o en el control de enfermería de la planta, a quién esté a cargo en cada momento.

### HOSPITALIDAD

En su condición de empleado, representa una parte importante de HOSPITALES NISA y por ello, es un deber ser cortés y amable con los clientes y sus compañeros de trabajo. Utilice siempre términos corteses.

### SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Existe un compromiso de la Dirección con la Prevención, que considera que el personal de HOSPITALES NISA constituye el recurso más importante que garantiza nuestro futuro, siendo la salud de los trabajadores tan trascen-

dente como la calidad de asistencia que se presta en los mismos. Por ello es de vital importancia que todas las tareas se realicen en óptimas condiciones de seguridad y salud asumiendo la necesidad de una mejora continua de la calidad de nuestros servicios y de nuestras condiciones de trabajo.

La Dirección mediante la creación de un Servicio de Prevención se compromete a alcanzar los niveles máximos de seguridad y salud en todos los centros que componen el Grupo.

HOSPITALES NISA dispone de un Servicio de Prevención propio, con todas las especialidades y forma parte del Servicio de Prevención Mancomunado de HOSPITALES NISA.

Ud. recibirá la formación adecuada al puesto de trabajo a desempeñar y toda la necesaria para garantizar su salud y seguridad en lo términos exigidos por la legislación de aplicación.

Toda la documentación del Servicio (Manual de Prevención, Emergencia, Procedimientos, Instrucciones y Formatos) está en formato electrónico, pudiendo acceder al mismo desde cualquier puesto informático, por medio del portal del empleado o el software de correo electrónico.

Para su función tiene dependencias en cada Centro de HOSPITALES NISA, a los que se puede dirigir.

## ACCIDENTES

Si sufre algún golpe o accidente durante el trabajo, debe ponerlo en conocimiento de su inmediato superior, que le indicará cómo debe actuar e iniciará el Procedimiento de Investigación de Accidentes.

## RECONOCIMIENTOS MÉDICOS

El Servicio de Prevención le citará para realizar los reconocimientos médicos prescritos por la normativa, en función de su puesto de trabajo.

**“EL SERVICIO DE PREVENCIÓN LE CITARÁ  
PARA REALIZAR LOS RECONOCIMIENTOS MÉ-  
DICOS PRESCRITOS POR LA NORMATIVA”**



## NORMAS A OBSERVAR EN CASO DE INCENDIO

En caso de incendio, no pierda la calma e intente transmitir un sentimiento de seguridad a los que le rodean. Avise inmediatamente a la Centralita del Hospital, identificando con la mayor exactitud la ubicación del fuego, para que se ponga en marcha el procedimiento de Emergencia para incendios. Más adelante se le entregará una copia del Plan de Emergencia del Centro, y se le facilitará un curso práctico sobre su puesta en práctica. En ese curso se le asignará una función para el caso de que se produzca un incendio; es muy importante que preste atención y recuerde siempre la parte que le ha sido asignada. Con ello conseguiremos mucho más que de cualquier otra forma.

## PROTECCIÓN DE DATOS.

### a) De los pacientes.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 10 de la Ley Orgánica 15/99, en relación con los artículos 8 y 4.2, el trabajador está obligado a guardar secreto sobre los datos personales a los que tenga acceso en virtud de su puesto de trabajo. Esta obligación persistirá aunque cese la relación laboral.

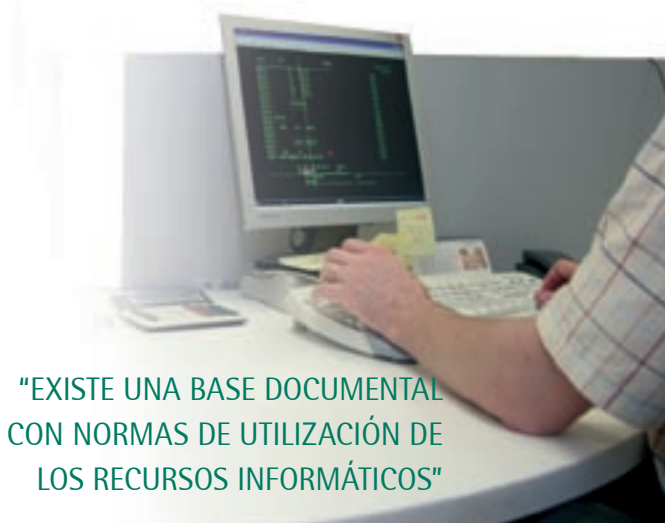
### b) De los colaboradores.

Para formalizar la relación laboral con cualquiera de las empresas de HOSPITALES NISA, ud. deberá facilitar una serie de datos de carácter personal, que son los exigidos por la normativa estatal y autonómica de aplicación. Estos datos serán tratados a los únicos fines indicados en la legislación aplicable. Se entenderá que ud da su consentimiento tácito al tratamiento de esos datos tal y como se indica, con el hecho de faci-

litarlos para la realización del contrato de trabajo. Se le comunica que todos los datos están en un fichero, cuya existencia está comunicada a la Agencia Española de Protección de Datos, y que le asisten los derechos de acceso, rectificación y cancelación en lo relativo a sus propios datos.

## CALIDAD

HOSPITALES NISA, se ha dotado de un Sistema de Calidad, homologado con los más diversos sistemas (ISO, EFQM), con el objetivo final de la mejora continua. Existe un Manual de Calidad y bases documentales de Calidad, con protocolos, instrucciones, formatos,...etc, que necesitará consultar o utilizar en su trabajo. Para ello tendrá acceso a todos los documentos necesarios desde el sistema informático, mediante un acceso directo desde su portal de empleado, o un acceso directo en el software de correo electrónico.



"EXISTE UNA BASE DOCUMENTAL  
CON NORMAS DE UTILIZACIÓN DE  
LOS RECURSOS INFORMÁTICOS"

### NORMAS DE UTILIZACIÓN DE FICHEROS INFORMÁTICOS

Existe una base documental con normas de utilización de los recursos informáticos con el objeto de establecer los objetivos de Control Interno Informático para garantizar el cumplimiento de las Medidas de Seguridad para los niveles Básico, Medio y Alto, capítulos II, III y IV del Reglamento de Medidas de Seguridad de 25 de junio de 1999, y de la propia Ley Orgánica de Protección de Datos en los centros hospitalarios del Grupo NISA. Al tiempo, si es su caso, se le facilitarán las normas de uso adecuado de correo electrónico corporativo e internet.

### MEDIO AMBIENTE.

HOSPITALES NISA, mantiene un compromiso con el cuidado del Medio Ambiente, que se articula en los procesos de tratamiento de residuos elaborados e implantados por personal propio, y de aplicación en todos los Centros de Trabajo del grupo.

### FORMAS DE PAGO DEL SALARIO

El salario se abona en la cuenta corriente que haya facilitado al Departamento de Personal dentro de los últimos cinco días del mes en que se devenga. Los finiquitos se abonarán a partir del día 10 del mes siguiente a su devengo.

### QUEJAS

Las quejas de nuestros clientes nos permiten mejorar de forma continuada. Debe recogerlas de forma amable y trasladarlas a su inmediato superior.

Las quejas que tenga que hacer personalmente, debe dirigirlas a su inmediato superior, logrando su compromiso de darle contestación en un plazo que ambos estimen razonable.

**"HOSPITALES NISA, MANTIENE UN COMPROMISO CON EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE, QUE SE ARTICULA EN LOS PROCESOS DE TRATAMIENTO DE RESIDUOS"**



# Organigrama

Consejo de Administración



Comisión ejecutiva



Gerencia de grupo



Centro:

Director:



Cargo:

Nombre:



Nombre:

Puesto



Hospital  
Virgen del Consuelo  
Callosa de Ensarriá, 12  
46007 Valencia (España)  
Tel. (34) 96 317 78 00  
Fax. (34) 96 317 78 70  
cvconsuelo@hospitales.nisa.es

Hospital  
9 de Octubre  
Valle de la Ballestera, 59  
46015 Valencia (España)  
Tel. (34) 96 317 91 00  
Fax. (34) 96 346 00 33  
9octubre@hospitales.nisa.es

Hospital  
Valencia al Mar  
Río Tajo, 1  
46007 Valencia (España)  
Tel. (34) 96 335 25 00  
Fax. (34) 96 335 25 01  
mar@hospitales.nisa.es

Hospital  
Aguas Vivas  
Urb. Aguas Vivas, s/n  
Ctera. Alzira-Tabernes de V.  
CV-50, Km.11  
La Barraca de Aguas Vivas  
46740 Carcaixent (Valencia, España)  
Tel. (34) 96 258 88 00  
Fax. (34) 96 297 50 16  
hav@hospitales.nisa.es

Hospital  
Rey Don Jaime  
Santa María Rosa Molas, 25  
12004 Castellón (España)  
Tel. (34) 964 72 60 00  
Fax. (34) 964 22 80 00  
reydjaime@hospitales.nisa.es

Hospital  
Pardo de Aravaca  
La Salle, 12  
28023 Madrid (España)  
Tel. (34) 91 512 90 00  
Fax. (34) 91 307 95 10  
aravaca@hospitales.nisa.es

Hospital Sevilla-Aljarafe  
Centro Residencial Hispalis  
Plácido Fernández Viagas, s/n  
41950 Castilleja de la Cuesta  
Sevilla (España)  
Tel. (34) 954 46 40 00  
Fax. (34) 954 16 15 03  
sevillaaljarafe@hospitales.nisa.es