

1. Nuestra misión

La misión de los profesionales de Enfermería del Hospital de Manacor es la de proporcionar a nuestros usuarios los cuidados necesarios y de calidad en una situación de salud concreta con una finalidad preventiva, terapéutica, diagnóstica y/o rehabilitadora. Todo esto queda refrendado por el compromiso en la excelencia que ha adquirido el hospital.

2. Nuestros valores

- Garantizar los cuidados con una atención integral y personalizada al individuo, a la familia y a la población de nuestra área de influencia.
- Ofrecer una atención humanizada en cada uno de los procesos asistenciales.
- Asegurar la comunicación y la información en beneficio del usuario.
- Garantizar siempre la intimidad y la confidencialidad.
- Garantizar el respeto y las creencias al usuario y la familia.
- Gestionar los cuidados de Enfermería mediante la reflexión crítica y apoyo del método científico.
- Asegurar la continuidad de los cuidados con otros profesionales una vez sea dado de alta.
- Actualizar los conocimientos personales y profesionales.
- Formar parte de un equipo de profesionales de la salud.



3. Nuestra organización

El área de cuidados y soporte diagnóstico está integrada por seis categorías profesionales (Enfermeras, técnicos especialistas, fisioterapeutas, matronas, auxiliares de enfermería y optometristas), que dan atención especializada a la población de nuestra área de influencia, la zona del Llevant de Mallorca.

Las áreas de cuidados de Enfermería son:

- **Cuidados de Enfermería en hospitalización de adultos.**
- **Cuidados de Enfermería materno- infantil.**
- **Cuidados de Enfermería en hospital de día.**
- **Cuidados de Enfermería en unidad de corta estancia.**
- **Cuidados de Enfermería en el área quirúrgica.**
- **Cuidados de Enfermería en el área de urgencias y críticos.**
- **Cuidados de Enfermería en consultas externas.**
- **Cuidados de Enfermería en radiología.**
- **Cuidados de Enfermería en diálisis.**
- **Cuidados de Enfermería en rehabilitación.**

4. Cartera de servicios

Enfermería es una profesión que ofrece “cuidados” aplicando conocimientos y técnicas específicas de nuestra disciplina. Se basa en el conocimiento científico, el progreso tecnológico, así como los conocimientos y las técnicas derivadas de las ciencias humanas, sociales y biológicas.

Enfermería es una profesión Universitaria con formación, autonomía y responsabilidad en los cuidados de la persona. El paciente tiene a su disposición un equipo de Enfermería de referencia que se responsabiliza de sus cuidados. Cubrimos las necesidades de atención durante las 24 horas los 365 días del año.

Nuestro producto son los cuidados de Enfermería, las actividades de colaboración y soporte de los procesos para los que el paciente acude a nuestro hospital.

5. Compromiso de calidad

Las acciones para conseguir una mejora continua y que el sistema de gestión sea eficaz se fundamenta en los siguientes principios:

- Excelencia en las actividades diarias basadas en la mejora continua de todos los procesos. Satisfacción y respeto para los clientes, tanto externos como internos.
- Compromiso de prevenir y reducir los posibles efectos adversos al medio ambiente, generados en nuestro entorno y estableciendo las medidas necesarias para su cumplimiento.
- Proporcionar formación e información teórico práctica suficiente y correcta a todos los trabajadores, que permiten participar de una forma positiva y responsable en el sistema de gestión.



- Compromiso de cumplimiento de la legislación y reglamentación aplicable y todos aquellos requisitos que el Hospital de Manacor pueda establecer y estén relacionados con la gestión medioambiental.

- Exigencia de compromiso activo de todo el equipo de personas del Hospital de Manacor para conseguir todos los objetivos establecidos.

Para asegurar el cumplimiento de estos principios se establecen los siguientes indicadores:

- Elaboración del proceso de enfermería en hospitalización (EFQM).
- Publicación de las encuestas de satisfacción en la Página Web de la Intranet del hospital.
- Incentivar al Servicio que mejore la gestión de residuos.
- Elaborar un plan de formación orientado a proporcionar conocimientos sobre el "Sistema Integrado de Gestión".
- Auditorías de certificación del sistema de calidad ISO 14001 y OHSAS 18001.
- Formalizar Contratos de Gestión con los profesionales.

6. Docencia y formación continuada

El Hospital de Manacor facilita la formación y actualización constante de sus profesionales de Enfermería para su adaptación a los cambios que se van produciendo en los servicios sanitarios públicos y en las nuevas demandas de nuestros usuarios.

La Dirección de Enfermería mantiene una activa participación en la formación de futuros profesionales de Enfermería, Auxiliares de Enfermería, Técnicos de Laboratorio, Técnicos en Radiología, fisioterapeutas y Enfermeras Especialistas en Obstetricia y Ginecología.

7. Reclamaciones, quejas, sugerencias y agradecimientos

- El Hospital dispone de un sistema de sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos a través de los cuales los ciudadanos pueden hacernos llegar sus opiniones en cuanto al funcionamiento de los servicios ofertados. Están a su disposición

para orientarle y ayudarle durante su estancia hospitalaria.

- También disponemos de un sistema de encuestas de satisfacción, para ayudarnos en la mejora continua a través de sus respuestas.

8. Información general

- Los profesionales de Enfermería solicitan su colaboración para mantener un ambiente adecuado en su Hospital:

- Respete los horarios de visita para facilitar las actividades asistenciales.

- Evite dejar objetos de valor en la habitación. Pregunte para facilitar su custodia.

- El Hospital tiene un objetivo medioambiental, para eso le pedimos su colaboración:

- *Haciendo uso razonables de la ropa asignada (pijamas, toallas, etc...)*
- *Depositar los posibles residuos generados (papel, cartón, envases ligeros...) en los puntos de recogida que hay a su disposición.*

- No es recomendable la visita de niños menores de 10 años.

- Es recomendable tener un solo acompañante tanto de día como de noche.

- Es recomendable dejar un teléfono de contacto de referencia, para ponernos en contacto en caso necesario.

- Por respeto a las personas ingresadas se ruega no hacer ruidos innecesarios.

- Recuerde que NO SE PUEDE FUMAR (Ley 28/2005, de Septiembre)

Vías de comunicación del hospital

- Página Web Hospital de Manacor.
- Análisis de sus quejas, sugerencias y reclamaciones.
- Encuestas de satisfacción "On- Line".
- Servicio de atención al paciente.
- Servicio de traductores y mediador cultural.
- Plan de acogida al paciente.

HOSPITAL DE MANACOR

Crta. Manacor-Alcudia, s/n - 07500 Manacor
Tel. 971847000 - 971847006 (Atención al paciente)
Fax: 971847010

Muchas gracias por su colaboración



HOSPITAL MANACOR



Carta de Servicios de Enfermería

del
Hospital de Manacor