



Región de Murcia  
Consejería de Sanidad

Dirección General de Planificación  
y Asistencias Sanitarias

# GUIA INFORMATIVA PARA ENFERMOS Y USUARIOS



**HOSPITAL**  
**"LOS ARCOS"**

SANTIAGO DE LA RIBERA

## INDICE

Pág. 4

**Servicios Asistenciales**

Pág. 5

**Ingreso**

Pág. 6

**Estancia**

Pág. 8

**Normas para familiares y visitantes**

Pág. 10

**Altas**

Pág. 11

**Servicio de Atención al Paciente**

Pág. 12

**Servicios Religiosos**

Pág. 13

**Donaciones**

El Hospital "**Los Arcos**" se pone a su disposición. Nuestro deseo es colaborar con Ud. para conseguir su recuperación completa.

Cuanto aquí trabajamos somos conscientes de las dificultades que le plantea su estancia en el hospital.

Todos nosotros procuraremos ayudarle a resolver estas dificultades. Esta pequeña guía contiene algunos datos que pueden serle útiles, por lo cual le ruego que la lea con atención.

Esperando que su estancia sea corta y agradable, le saluda cordialmente en nombre de todo el personal.

**LA DIRECCION**

**EL HOSPITAL PONE A SU DISPOSICION  
LAS SIGUIENTES ESPECIALIDADES**

**AREA MEDICA**

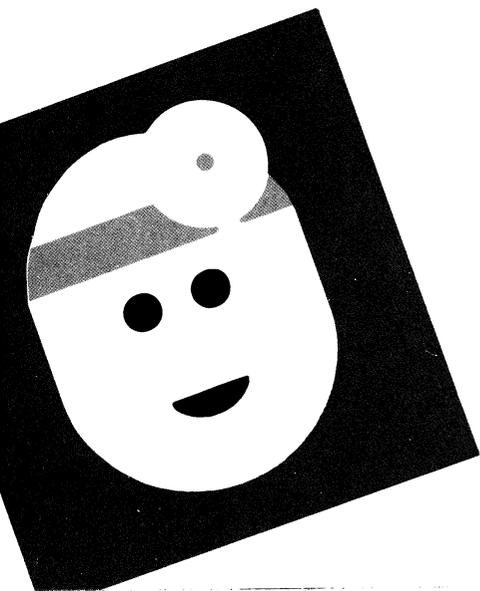
Pediatría  
Medicina Interna  
Cardiología  
Aparato Digestivo  
Neumología

**AREA QUIRURGICA**

Traumatología y Ortopedia  
Tocoginecología  
Cirugía General  
Oftalmología  
Otorrinolaringología

**SERVICIOS CENTRALES**

Anestesia y Reanimación  
Análisis Clínicos  
Radiología  
Urgencias  
Anatomía Patológica



## **INGRESO**

No olvide traer cuando venga al hospital:  
Documento Nacional de Identidad o Pasaporte  
Cartilla de afiliación

Informes previos, de que disponga, sobre su enfermedad

Formalizado el ingreso, Ud. se halla bajo el cuidado del personal del hospital, cuyas indicaciones deberá seguir con exactitud para conseguir su rápida curación.

Se le acompañará a su planta y habitación. El personal de la planta le explicará lo que no entienda o no sepa cómo funciona.

Deberá traer zapatillas y demás objetos de uso personal.

En su habitación dispondrá de un armario para guardar sus objetos de aseo y ropa personal.

A su ingreso debe tomar un baño o ducha, salvo que lo contraindique el médico que le atenderá a su llegada.

Los objetos de valor o dinero en efectivo que lleve consigo puede depositarlos en la caja de admisión.

La Dirección del centro solamente se responsabilizará de lo allí depositado.

No olvide recoger lo que a su ingreso depositó en ella.

**HORARIO DE CAJA**  
**De lunes a viernes de 10 a 14 horas**

## ESTANCIA

Sus derechos y obligaciones expresados en la **CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES**, que se entrega conjuntamente con esta guía.

Si necesita algo del personal de enfermería llame al timbre (colocado en la cabecera de la cama) y será debidamente atendido. Prese que una llamada innecesaria puede perturbar el cuidado de otros enfermos.

Las comidas se sirven dentro de un horario regular. La dieta establecida por su médico es conveniente para su recuperación y debe respetarse. No es necesario tomar otros alimentos, los cuales, además, pueden ser peligrosos para Ud.

### HORARIO DE COMIDAS

Desayuno: 8'30

Comida: 13'00

Merienda: 17'00

Cena: 20'00

Es posible que usted esté tomando alguna medicación relacionada o no con el motivo de ingreso. Comuníquelo inmediatamente a la enfermera de la habitación si toma alguna medicación que no haya sido autorizada por ella.

El hospital le proporcionará todos los medicamentos que le hagan falta, por lo que no es necesario que traiga usted sus propias medicinas.

Las enfermeras se realiza la limpieza de la habitación. Las normas que el personal son obligadas y necesarias para su salud.

Aunque usted se encuentre bien, a su lado puede haber un enfermo grave.

Por todo ello, no olvide:

Hablar bajo

No fumar

No hacer ruidos que perturben el orden

y silencio que necesitan los demás

Coopere en mantener la habitación limpia y ordenada

Usted debe conocer el nombre de su médico y el horario de información del mismo.

Le visitará diariamente. Si usted o alguno de sus familiares más directos desean conocer algo sobre la evolución de su enfermedad, deberán consultarle.

Si usted precisa intervención quirúrgica será previamente informado junto con su familiar y requerido su consentimiento, salvo que la urgencia del caso haga preferible no demorar la intervención en espera de la llegada de sus familiares al hospital.

No se permite a los pacientes salir del hospital sin previo permiso del director, ni trasladarse de una sala a otra sin permiso del personal de enfermería del servicio.

No es posible llamar al exterior desde el teléfono del control de enfermería de la planta. En realidad, estos teléfonos deben estar libres para mensajes urgentes internos.

En cada una de las plantas existen teléfonos públicos que podrá utilizar. Además usted dispone de un teléfono en su habitación en el que podrá recibir llamadas desde el exterior.

Si desea enviar correspondencia hágaselo saber a la supervisora. Para recibirla es importante que se indique la planta y habitación en que está usted ingresado.

**TODAS LAS DEFICIENCIAS QUE OBSERVE,  
DEBE PONERLAS EN CONOCIMIENTO DEL  
SERVICIO DE ATENCION AL PACIENTE**

## **NORMAS PARA FAMILIARES Y VISITANTES**

Las principales actividades médicas y de enfermería se desarrollan por la mañana. No se permiten visitas matinales para no interferir dichas tareas. Si se autoriza la presencia permanente de un acompañante, le rogamos abandone la habitación mientras se realizan actividades sanitarias.

El horario de visitas es de 15'30 h. a 19'30 h., tanto en días laborables como en festivos, sólo se permiten dos personas al momento por cada paciente.

Esta norma tiene la excepción de las visitas a reanimación, que se realizan diariamente por las mañanas de 12'45 h. a 13'00 h. y por las tardes de 18'45 a 19'00 h. Por ser zona de ingreso, sólo podrá pasar una persona por cada paciente al mismo tiempo. Rogamos cumplan todas las indicaciones de la enfermería para mantener las normas de higiene y aislamiento.

### **HORARIO DE VISITAS**

**Laborables y festivos de 15'30 h. a 19'30 h.**

### **VISITAS A REANIMACION**

**Mañanas: 12'45 h. a 13'00 h.**

**Tardes: 18'45 h. a 19'00 h.**

**GRACIAS**

Aquellas personas que, por razones laborales, no puedan acudir a esas horas se pondrán en contacto con la supervisora de planta.

Los acompañantes permanentes no deben desplazarse a otras salas, ni permanecer en los pasillos.

No se puede traer al hospital ni alimentos ni medicación para los enfermos. Sin embargo, puede traer revistas, libros o flores.

**ESTA UD. EN EL HOSPITAL**

**Por favor:**

**Guarde silencio y orden**

**No fume**

**Mantenga las puertas cerradas**

**No permanezca en los pasillos**

La Dirección del centro no permite la entrada de niños menores de 12 años, puesto que su presencia en el hospital puede suponer un riesgo para ellos.

Tienen a su disposición la cafetería del hospital, abierta de 8'15 h. a 15'00 y de 17'00 a 22'00 h.



## **ALTAS**

Su médico es quien decide cuándo ha de darle el alta, comunicándose con la suficiente antelación.

El personal de su planta le entregará un informe detallado de su enfermedad, así como unas orientaciones sobre el tratamiento a seguir en el futuro. Este informe deberá ser entregado a su médico de cabecera.

En el informe se indicará si debe usted acudir a revisión en nuestras consultas externas, y cuando esté en su poder deberá abandonar la habitación, para que pueda ser nuevamente ocupada.

Si Ud. desea abandonar el hospital contra el criterio y consejo del médico que le atiende, deberá firmar el modelo de alta voluntaria. En este caso, el hospital declina la responsabilidad de lo que pueda sucederle.

Lea atentamente las indicaciones que se le dan en el informe y si tiene alguna duda consulte, antes del alta, con el médico o la enfermera.

Es muy conveniente que siempre conserve usted una copia del informe de alta, ya que puede serle de gran utilidad en caso de tener que acudir al servicio de urgencia, a otro médico o centro sanitario.

No olvide recoger lo que al ingresar depositó en la caja de admisión.

**PARA AYUDARNOS A MEJORAR LA CALIDAD  
DEL HOSPITAL, LE ROGAMOS Y AGRADECEMOS  
NO OLVIDE REALIZAR LAS SUGERENCIAS QUE  
CREA OPORTUNAS A TRAVES DEL  
SERVICIO DE ATENCION AL PACIENTE**

## **INFORMACION GENERAL**

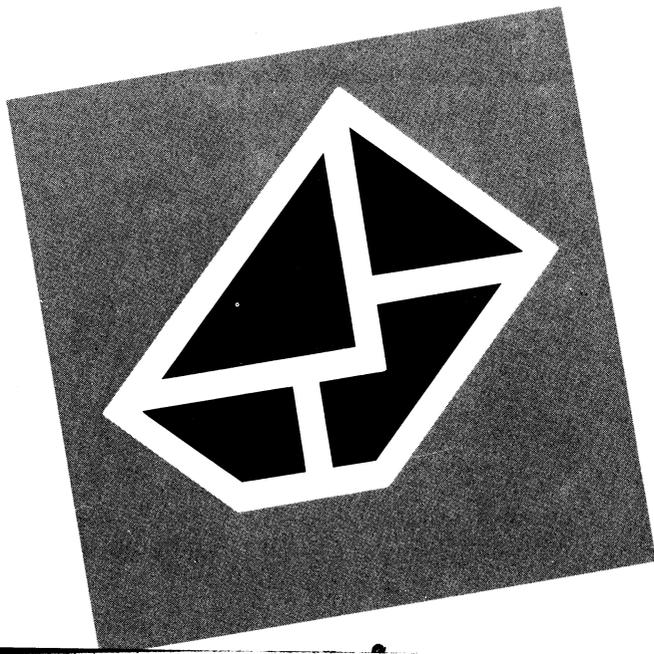
### **SERVICIO DE ATENCION AL PACIENTE**

Existe un Servicio de Atención al Paciente donde podrá acudir en demanda de cualquier tipo de información, ayuda o bien a presentar reclamaciones o sugerencias, tanto personalmente, como a través de sus familiares.

Si tiene usted alguna queja, puede manifestarla por escrito a este Servicio, su queja será estudiada y con toda probabilidad contribuirá a corregir nuestros errores. En cualquier caso, siempre recibirá usted contestación por escrito.

### **HORARIO AL PUBLICO (S.A.P.)**

**De Lunes a Viernes, de 10 a 13 horas**



## **SERVICIOS RELIGIOSOS**

El capellán está a su disposición las 24 horas del día.

*"Mi deseo de servirle estará siempre animado por el respeto más profundo a su persona y a su libertad religiosa."*

### **HORARIO DE MISAS**

**Laborables y vísperas de festivos:**

**A las 18'00 h. en invierno**

**A las 19'00 h. en verano**

**Domingos y festivos:**

**A las 10 horas**

### **CONFESIONES**

En la capilla, media hora antes de la misa, o a continuación de la misma. En las habitaciones de los enfermos, a cualquier hora que quieran.

### **COMUNIONES**

La comunión se distribuye a diario a las 12 de la mañana a todos los enfermos que previamente la han pedido.

Si Ud. no es católico y desea la presencia del pastor de su confesionalidad, puede llamarle directamente o mediante el capellán del hospital.

## **DONACIONES**

### **DONACION DE ORGANOS**

Muchos pacientes están a la espera de someterse a un trasplante para poder seguir viviendo.

La donación de órganos es un gesto generoso y de solidaridad que no puede regirse por imposición.

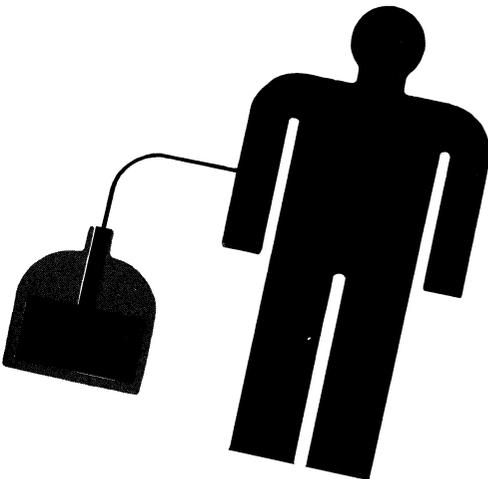
Si desea ser donante de órganos, en el Servicio de Atención al Paciente le facilitarán la información.

### **DONANTES DE SANGRE**

La donación altruista de sangre es la única solución disponible para resolver las necesidades de un gran número de seres humanos enfermos.

Sin imposición de ningún tipo, muchos ciudadanos colaboran desinteresadamente a resolver este problema acuciante.

En caso de intervención quirúrgica de un familiar, es posible que ésta precise de una transfusión sanguínea. Si usted quiere donar sangre puede pasar por la Unidad de Extracción de este hospital.



El Hospital de Organos Colaboro  
Muchos pacientes estan a la espera de comerte a un  
otro de los hospitales que se encuentran en el mundo.  
"Analizar dentro de un mundo de un mundo de un mundo"  
La donacion de organos es un gesto generoso y de solidaridad  
que no puede regirse por imposicion.  
COMO UN ORGAN

Si desea ser donante de organos, puede contactar con el Servicio de Atencion al  
paciente y familia de la Unidad de Transplantes de Organos.

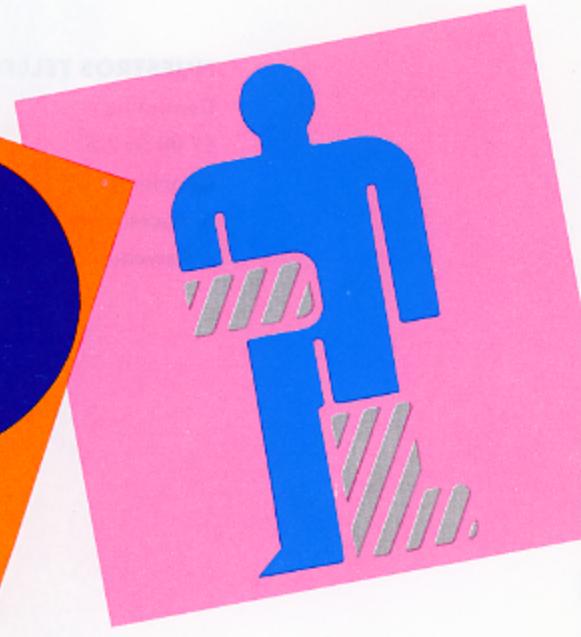


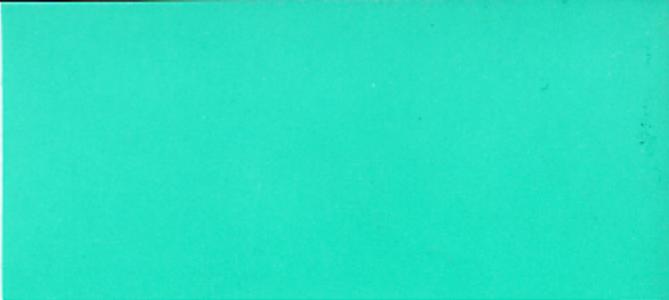
Si Ud. no es catolico y desea lo puede hacer en el momento de su  
convalecencia, puede hacerlo directamente a traves de  
expediente del Hospital.



MIJESTRA DIRECTORA  
HOSPITAL "LOS ANGELES"  
Calle de Copacabana 12  
1012 Santiago de Chile  
Fono

NUMEROS TELEFONOS





**NUESTRA DIRECCION**  
**HOSPITAL "LOS ARCOS"**

Paseo de Colón, nº 54  
30720 Santiago de la Ribera  
Murcia

**NUESTROS TELEFONOS**

Centralita:  
57 00 50 / 54

Citaciones:

Si necesita pedir cita lo puede hacer personalmente  
o llamando al teléfono 57 34 00