

Guía de información para usuarios

www.murciasalud.hgu.es



**ÁREA DE SALUD VII
MURCIA ESTE**

**HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO
REINA SOFÍA**



La ordenación territorial de los Servicios de Salud se realiza a través del **Mapa Sanitario**, cuya estructura básica es el Área de Salud.

La Ley General de Sanidad establece que cada **Área de Salud** dispondrá, al menos, de un hospital, que dará cobertura a toda su zona de influencia.

Cada Área de Salud se divide, a su vez, en **Zonas Básicas de Salud**, demarcaciones geográficas y poblacionales que delimitan a una población, siendo accesibles desde todos los puntos y capaces de proporcionar una atención de salud continuada, integral y permanente.

La Orden de 24 de abril de 2009, de la Consejería de Sanidad y Consumo, por la que se establece el Mapa Sanitario de la Región de Murcia, establece la demarcación territorial en nueve Áreas de Salud, con un **hospital de referencia** en cada una de ellas.



El Área de Salud VII, Murcia Este, tiene como hospital de referencia el Hospital General Universitario Reina Sofía, que atiende a una población aproximada de **202.000 habitantes**.



Esta población se reparte en doce Zonas Básicas de Salud: Beniel, Alquerías, Barrio del Carmen, Beniaján, Floridablanca, Infante Juan Manuel, Llano de Brujas, Monteagudo, Puente Tocinos, Santiago el Mayor, Vistabella y Santomera.



El **Equipo de Atención Primaria** está constituido por el grupo de profesionales, sanitarios y no sanitarios, que actúan en los centros de salud y consultorios periféricos de la zona. La **Atención Especializada** se presta en el Hospital y constituye el conjunto de recursos materiales y humanos a los que el ciudadano tiene acceso para recibir atención de los problemas de salud de mayor complejidad, garantizando la continuidad de la atención integral del paciente, una vez superadas las posibilidades de la Atención Primaria y hasta que aquél pueda reintegrarse en dicho nivel.





Los **Centros de Salud y Consultorios** constituyen el primer nivel asistencial. Son el lugar donde los profesionales del Equipo de Atención Primaria de Salud de una zona determinada desarrolla la mayor parte de actividades y servicios dirigidos a la población adscrita. En este ámbito se atiende al individuo, a la familia y a la comunidad, desarrollándose mediante programas, funciones de promoción de la salud, prevención, curación y rehabilitación, a través tanto de sus medios básicos como de los equipos de apoyo a la Atención Primaria.

En los Centros de Salud se tramita la Tarjeta Sanitaria Individual, la adscripción y cambio de médico, gestión de cita previa, visado de recetas y transporte sanitario urgente, entre otros. Además, se realizan funciones de información, recepción y presentación de reclamaciones, quejas y sugerencias.



El Equipo de Atención Primaria desarrolla los **Servicios de Programas Especiales de Salud** a través de: Atención al niño, a la mujer, al adulto-anciano y atención en general, mediante programas de vacunación, salud bucodental, seguimiento del embarazo, planificación familiar, atención al climaterio, seguimiento y valoración de la obesidad, entre otros.



Fuera de los horarios habituales de asistencia de los Centros de Salud y Consultorios, los usuarios serán atendidos en los **Servicios de Urgencias de Atención Primaria** (SUAP de Murcia Infante y de Santomera) y Punto de Atención Continuada (PAC de Beniel) que les corresponda. Las **urgencias a domicilio** se atienden llamando al teléfono 112.





LA ATENCIÓN ESPECIALIZADA DE LA SALUD. EL HOSPITAL



Con una **superficie total construida de 94.500 m²**, el edificio tiene una **geometría irregular**, que se alza como edificio representativo de Murcia, a la vez que satisface las complejas necesidades intrínsecas de la propia actividad hospitalaria.

Está dividido en **tres bloques paralelos entre sí** que definen dos patios intermedios: Edificación principal (bajo y siete plantas), tres sótanos destinados a aparcamiento y un edificio anexo para instalaciones.



Todas las zonas comunes disponen de las instalaciones necesarias para habilitar **100 camas más en caso de catástrofe** que precise más camas de las instaladas.



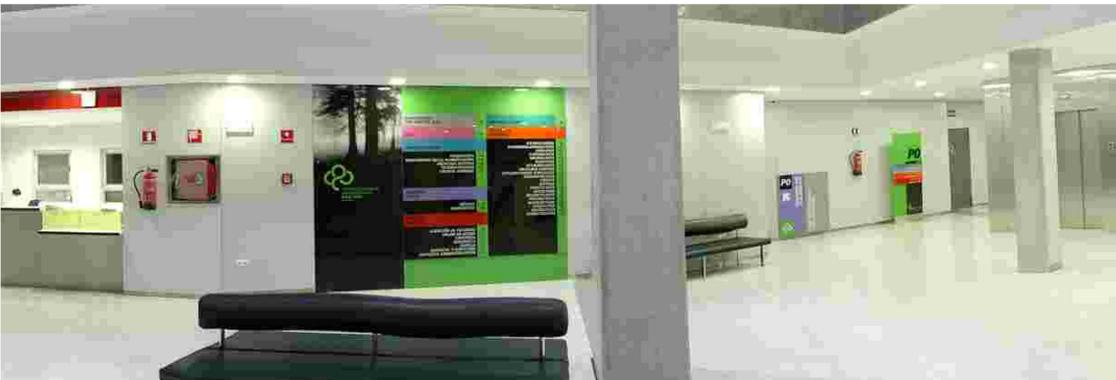
El edificio es significativo también por algunos **detalles singulares en su construcción**:

Helisuperficie, con acceso directo a Urgencias.

Climatización a través de plantas enfriadoras condensadas por aire.

Placas solares que proporcionan el 65% del agua caliente del Centro, con el consiguiente ahorro económico y beneficio al entorno.

El **aparcamiento** cuenta con 1.099 plazas cubiertas y vigiladas, distribuidas en tres sótanos. De éstas, aproximadamente el 20% son de uso exclusivo para trabajadores del Hospital.





En las áreas del edificio que dan frente al río y a la avenida general Yagüe se distribuyen dos **Unidades de Hospitalización** por planta, con un total de ocho unidades. Asimismo, cada nivel cuenta con un área de despachos y salas dedicadas a los servicios administrativos. El Servicio de Psiquiatría se encuentra ubicado en la tercera planta y tiene una capacidad de 30 camas. El Hospital cuenta, en total, con 330 camas de hospitalización.

El Área de Urgencias cuenta con 1.800 metros distribuidos en función de la gravedad de los pacientes. Está dotado con 2 consultas de clasificación y alta resolución, 18 boxes de diagnóstico y tratamiento, 18 camas de observación (2 aisladas), Sala de Reanimación Cardiopulmonar Avanzada y varias salas de espera, diferenciadas para pacientes y acompañantes.



Los 103 locales de **Consultas Externas** están distribuidos en las tres primeras plantas del Hospital, junto al Servicio de Oftalmología y salas de exploraciones funcionales.

La Cartera de Servicios del Hospital, en la actualidad, es la siguiente: Alergología, Análisis Clínicos, Anatomía Patológica, Anestesiología y Reanimación, Unidad del Dolor, Aparato Digestivo, Cardiología, Unidad de Rehabilitación Cardíaca, Cirugía General y del Aparato Digestivo, Unidad de mama, Unidad de Coloproctología, Unidad de Pie Diabético, Unidad de Cirugía Bariátrica, Cirugía Oral y Maxilofacial, Cirugía Ortopédica y Traumatología, Dermatología Médico-Quirúrgica, Endocrinología y Nutrición, Unidad de Diabetes, Unidad de Obesidad, Farmacia Hospitalaria, Ginecología, Hematología y Hemoterapia, Medicina Intensiva, Medicina Interna, Unidad de Hospitalización a Domicilio, Unidad de Corta Estancia, Medicina Preventiva y Salud Pública, Microbiología y Parasitología, Nefrología, Hemodiálisis, Neumología, Neurofisiología Clínica, Unidad de Estudios del Sueño, Neurología, Oftalmología, Oncohematología, Otorrinolaringología, Prevención de Riesgos Laborales, Psiquiatría, Unidad de Trastornos de la Conducta Alimentaria, Psicología Clínica, Radiodiagnóstico, Radiología Vascular Intervencionista, Rehabilitación, Reumatología, Unidad de Desintoxicación Hospitalaria, Unidad de Medicina Judicial y Ética Médica, Unidad de Nutrición Hospitalaria, Urología, Unidad de Suelo Pélvico y Urgencias Hospitalarias.





El Área de Salud VII, Murcia Este, presta asistencia sanitaria a su población adscrita a través de una **plantilla orgánica que oscila en torno a los 1800 trabajadores**, distribuida entre los Equipos de Atención Primaria y profesionales del propio Hospital. De esta plantilla, el 25% son facultativos, el 52% sanitarios no facultativos (enfermeras, fisioterapeutas, técnicos de laboratorio, matronas, etc.) y el 23% restante, trabajadores no sanitarios (personal administrativo, conductores, trabajadores sociales y resto de personal de servicios).

Con el objeto de **garantizar el ejercicio del derecho a la información** de todos los usuarios del Sistema Sanitario Público de la Región de Murcia, **los datos relativos a la dotación de personal** con que cuenta el Área de Salud VII están disponibles en Atención Primaria y en el Hospital, en las condiciones recogidas en la ley 3/2009, de 11 de mayo, de los Derechos y Deberes de los Usuarios del Sistema Sanitario de la Región de Murcia.

En los Centros de Salud y Consultorios, usted podrá conocer los datos relativos al personal que en ellos presta servicio, solicitando esta información en sus respectivas unidades administrativas.

En el ámbito del Hospital, para poder acceder a dichos datos, deberá dirigirse en horario de 8 a 15 (días laborables) al servicio de Recursos Humanos. Fuera de este horario, podrá ejercer su derecho de información en la unidad administrativa del Servicio de Urgencias hospitalario.

Los usuarios del Sistema Sanitario Público de la Región de Murcia podrán mostrar, con ocasión de la asistencia sanitaria recibida, su opinión sobre el funcionamiento de los servicios sanitarios mediante **la formulación de sugerencias, reclamaciones, quejas y agradecimientos**, cuando consideren que tienen motivo justificado para hacerlo.

En el Área de Salud VII, podrá formular su opinión en modelo normalizado, que está disponible en las unidades administrativas de los Centros de Salud y en el Servicio de Atención al Usuario del Hospital General Universitario Reina Sofía. Las opiniones presentadas serán evaluadas y se contestarán por escrito por los órganos competentes y en un plazo adecuado.





Los usuarios del Sistema Sanitario de la Región de Murcia, de acuerdo con la **ley 3/2009, de 11 de mayo, de los Derechos y Deberes de los Usuarios del Sistema Sanitario de la Región de Murcia**, tienen reconocidos los siguientes derechos (extracto de la Ley):

A la protección de la salud, individual y colectiva, en los términos previstos en la legislación sectorial aplicable. A las medidas de promoción de la salud y de **prevención de la enfermedad**, así como a cuantas acciones se desarrollen en materia de educación sanitaria y promoción y protección de la salud frente a riesgos colectivos para la salud pública.

A obtener información sobre los servicios sanitarios a que pueden acceder y sobre los requisitos necesarios para su uso.

A recibir las prestaciones sanitarias con las **garantías de seguridad y calidad**, de conformidad con los requisitos y estándares del Sistema Nacional de Salud. A la **libre elección de facultativo y centro**, en los términos que se fije reglamentariamente.

A una atención sanitaria integral y continuada entre los distintos niveles asistenciales, de conformidad con la legislación sectorial aplicable.

A ser informado de forma comprensible, suficiente y adecuada **sobre su estado de salud**, y sobre las distintas opciones de técnicas diagnósticas, terapéuticas y/o farmacológicas que puedan existir en relación a su proceso asistencial.

A participar, de manera activa e informada, en la toma de decisiones terapéuticas que afecten a su persona.

A que se exija su consentimiento y se respete su voluntad, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente, en todas aquellas actuaciones sanitarias en que deba garantizarse la **autonomía de decisión del paciente**, en especial en lo que se refiere a las **instrucciones previas** que haya formalizado anticipadamente.

A que se le asigne un médico, identificado por el paciente, que será su **interlocutor principal** con el equipo asistencial y el responsable de garantizar los derechos de información. Se asignará un enfermero en los casos en que proceda.





A recibir la asistencia sanitaria en un plazo máximo definido o, en su defecto, a que se le aplique un sistema de garantía en caso de demora.

A disponer de **segunda opinión facultativa** sobre su proceso, cuando concurren especiales circunstancias de riesgo o gravedad, en los términos que reglamentariamente se determine.

A que quede constancia expresa de la información generada en todos sus procesos asistenciales y a acceder a los datos, documentos e informes contenidos en su historia clínica, incluido el de obtener copias de aquéllos.

A recibir, una vez finalizado el proceso asistencial, del centro o servicio sanitario **un informe de alta detallado**.

A salvaguardar su **privacidad e intimidad** en el ámbito de las actuaciones sanitarias.

A ejercer los derechos de **participación y opinión** mediante la formulación de sugerencias, reclamaciones, quejas y agradecimientos.

A **negarse a cualquier tratamiento**, excepto en los supuestos legales establecidos, debiendo para ello solicitar y firmar el alta voluntaria.

A **estar acompañados** por, al menos, un familiar o persona de su confianza, excepto en los casos en que esta presencia, según criterios médicos, sea desaconsejable o incompatible con la prestación sanitaria.

A **ser advertido si los procesos diagnósticos o terapéuticos** que se les vayan a aplicar tienen carácter experimental, se encuentran en proceso de validación científica o pueden ser utilizados en un proyecto docente o de investigación sanitaria. Dicha aplicación estará sometida a la legislación vigente en materia de ensayos clínicos y demás normativa aplicable.

Se deberá garantizar el **máximo respeto a la dignidad de la persona en los procesos terminales previos al fallecimiento**, así como el ejercicio de todos los derechos que reconoce la Ley 3/2009, de 11 de mayo, en particular los siguientes: el cumplimiento de las instrucciones previas que, llegado este caso, hubiese otorgado el usuario; el adecuado tratamiento del dolor y de los cuidados paliativos necesarios; la especial admisión del derecho de acompañamiento de familiares y personas allegadas en los procesos con hospitalización, así como del derecho a la asistencia religiosa; la posibilidad de poder formular petición, en estos casos, de habitación de uso individual.



DEBERES DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA SANITARIO

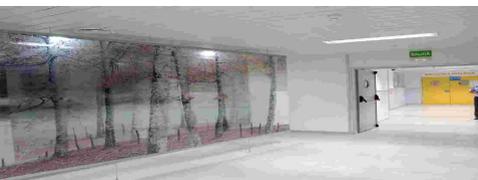


Los usuarios del Sistema Sanitario de la Región de Murcia, de acuerdo con la **ley 3/2009, de 11 de mayo, de los Derechos y Deberes de los Usuarios del Sistema Sanitario de la Región de Murcia**, tienen los siguientes deberes (extracto de la Ley):

Deber de **respeto a la dignidad personal y profesional** de cuantos prestan sus servicios en la Red Sanitaria de Utilización Pública de la Región de Murcia.

Deber de **cumplimiento de las prescripciones y órdenes** sanitarias conforme a lo establecido legalmente.

Facilitar a los profesionales sanitarios los datos sobre su estado físico o sobre su salud de manera leal y verdadera, así como colaborar en su obtención.



Respetar y atender las prescripciones de carácter general que promueva la Administración Sanitaria destinadas a toda la población, con el fin de prevenir riesgos en diferentes ámbitos de protección de la salud pública.

Responsabilizarse de la propia salud de una forma activa y consciente, dejando constancia por escrito, en su caso, de la negativa a recibir el tratamiento prescrito, dar el consentimiento informado o firmar el documento de alta voluntaria.

Presentar la tarjeta sanitaria individual o documento, en su caso, que acredite el derecho a asistencia sanitaria, así como **avisar de la imposibilidad de acudir a una cita** o servicio previamente programado.

Deber de responsabilidad, conforme a las normas, del **uso, cuidado y disfrute de las instalaciones, servicios y prestaciones** de la Red Sanitaria de Utilización Pública de la Región de Murcia.

Guardar el debido respeto y consideración al resto de pacientes, familiares o acompañantes.





Edición y diseño: Unidad Técnica de Comunicación

Depósito Legal: MU-817

Modelo: F110-09

Versión: 00

Fecha de edición: julio, 2011

Fecha de revisión: julio, 2013

Elaborado por: Unidad Técnica de Comunicación / Unidad de Calidad

Revisado por: Grupo de Trabajo de Gestión de Procedimientos

Aprobado por: Comisión de Dirección, julio 2011

Difusión/Despliegue: Dirección Médica



Hospital General Universitario Reina Sofía
Avda. Intendente Jorge Palacios, 1. 30003 Murcia
Teléfono: 968 35 90 00. Telefax: 968 35 32 54
www.murciasalud/hgu.es