

<b>CÓDIGO:</b> GC-RFIN-23	<b>Responsable:</b> Unidad de Calidad, Docencia y Formación	<b>Versión:</b> 4
<b>Página:</b> 1 de 19	<b>Palabras clave:</b> Manual, personal nueva incorporación	
<b>Autor/es:</b> José Antonio Subiela García		<b>Fecha elaborac.:</b> 16/04/2012
<b>Revisado por:</b> Unidad de Calidad		<b>Última revisión:</b> 14/05/2020
<b>Aprobado por:</b> Comité de Dirección del Área de Salud VIII		<b>Fecha aprobac.:</b> ..04/2020
<b>Fecha próxima revisión:</b> 31/12/2021	<b>Tipo de documento:</b> Manual de funcionamiento interno	
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Institucional	
<b>Ubicación en la web:</b>	<i>PROFESIONALES/Manuales y recomendaciones/Enfermería y auxiliares/Manuales para los profesionales</i>	
<b>Control de cambios:</b>	Normalización y codificación del documento	

# MANUAL DE AYUDA AL PERSONAL DE NUEVA INCORPORACIÓN

**ÁREA DE SALUD VIII DEL S.M.S.**

**HOSPITAL UNIVERSITARIO LOS ARCOS DEL MAR MENOR**



BIENVENIDA DEL EQUIPO DIRECTIVO .....	3
OBJETIVOS DE ESTE MANUAL .....	3
NUESTRAS RAÍCES: BREVE HISTORIA DEL HOSPITAL .....	4
MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DEL HULAMM .....	5
CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DEL HULAMM Y ÁREA DE SALUD VIII .....	6
Tabla 1: Directorios de teléfonos y extensiones del HULAMM .....	7
Tabla 2: Cartera de servicios .....	9
FIRMA DEL NOMBRAMIENTO: DOCUMENTACIÓN Y PROCEDIMIENTO .....	10
ACOGIDA EN EL SERVICIO / UNIDAD DE DESTINO .....	10
INSTRUCCIONES PARA EL ACCESO AL ORDENADOR .....	11
Como iniciar la sesión en un ordenador .....	11
Como acceder a Selene .....	11
Como crear incidencias a Informática .....	12
Como solicitar el correo electrónico corporativo .....	12
USO RESPONSABLE DE INTERNET Y DEL CORREO ELECTRÓNICO .....	14
PLAN DE FORMACIÓN PARA PERSONAL DE NUEVA INCORPORACIÓN .....	15
NORMAS DE SALUD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES .....	16
POLÍTICA INSTITUCIONAL SOBRE TABAQUISMO .....	17
NORMAS Y RECOMENDACIONES GENERALES .....	18
DEBERES Y DERECHOS DE LOS PACIENTES .....	19

## BIENVENIDA DEL EQUIPO DIRECTIVO

La Dirección del Hospital Universitario los Arcos del Mar Menor te da la más cordial bienvenida a tu nuevo puesto de trabajo.

Este hospital siempre se ha caracterizado por el alto nivel científico-técnico y por la calidad de la atención que aquí se dispensa a pacientes y familiares con cercanía y trato humano. Estamos seguros de que participas de estos valores y te animamos a ponerlos en práctica en tu labor diaria.

El principal objetivo de nuestra organización es ofrecer al usuario una asistencia sanitaria excelente y por ello queremos expresarte nuestra satisfacción al poder contar contigo y tu compromiso.

Esperamos que logres integrarte con facilidad en nuestro equipo, que puedas desarrollar tu actividad laboral de manera eficiente y que esa tarea te resulte gratificante y fructífera, tanto personal como profesionalmente.

Un cordial saludo.

## OBJETIVOS DE ESTE MANUAL

El principal objetivo de este sencillo manual es orientarte y aportarte una información básica que sea de ayuda para tu incorporación a nuestro entorno laboral, para que el proceso de adaptación e integración sea rápido y satisfactorio.

Aquí te informamos de los trámites burocráticos previos a la incorporación al puesto de trabajo, así como de otras muchas cuestiones prácticas que también pueden resultar de utilidad.

También deseamos que conozcas la historia, las características principales y los valores de nuestra Institución, que forman parte de la base de la actividad profesional diaria enfocada a la satisfacción del paciente.

El personal del Servicio de Recursos Humanos te facilitará este manual en el momento de formalizar tu contratación o nombramiento.

Si tu contrato es de Enfermería o Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería, se te entregará una segunda guía (**Anexo 1**) que contiene información complementaria que te orientará en el desempeño inicial de las tareas y funciones propias de tales puestos.

Si tienes cualquier duda, tanto la Dirección como tus superiores y todos tus compañeros/as estamos aquí para ayudarte.

Bienvenido.



## NUESTRAS RAÍCES: BREVE HISTORIA DEL HOSPITAL

El hospital nace el 19 de junio de 1981 como centro asistencial privado, con el nombre de Sanatorio Médico-Quirúrgico y Maternal Los Arcos, S.A., fruto de la reconversión de uno de los primeros hoteles de lujo de la costa del Mar Menor, construido a finales de los años 50 (*Foto 1*).

En 1985 la Consejería de Sanidad adquiere el inmueble y convoca una oposición para cubrir las plazas del Sanatorio con personal laboral fijo, iniciando su andadura el Hospital “Los Arcos” (HLA), esta vez con carácter público. En 1994 el HLA pasa a depender del Servicio Murciano de Salud (SMS), junto con el Hospital General y el Hospital Psiquiátrico “Román Alberca” de Murcia. Finalmente, en el año 2002 el HLA queda integrado en la red general del SMS, tras la transición de los centros regionales del Insalud a este nuevo organismo (*Foto 2*).

Desde que comenzó su funcionamiento, el hospital ha ido consolidándose dentro del entramado asistencial regional hasta alcanzar su dimensión actual, produciéndose una renovación de estructuras y servicios para su adecuación constante a las necesidades y expectativas asistenciales de los ciudadanos. En esta trayectoria ascendente ha habido unos hitos recientes dignos de mención, como:

a) La creación del Área de Salud VIII del Mar Menor del SMS, que se hizo realidad el 1 de enero de 2010. Esto supuso la ampliación de la demarcación geográfica para la gestión y administración de la asistencia sanitaria, así como la coordinación e integración de la atención primaria y especializada de salud de la zona.

b) La obtención del sello 200 del Club de Excelencia en Gestión el 11/12/2009, como reconocimiento y acreditación oficial del compromiso de la Organización hacia la mejora continua acorde con el Modelo EFQM.

c) La transición, en fecha 14/3/2011, al actual Hospital “los Arcos del Mar Menor” (HULAMM), cuyas instalaciones han cubierto las múltiples carencias estructurales y funcionales del antiguo edificio. El nuevo centro tiene una superficie total de 61.352 metros cuadrados y alberga actualmente 171 camas, aunque podría llegar a las 329 en función del crecimiento poblacional y la disponibilidad de recursos económicos. Entre las nuevas incorporaciones a la cartera de servicios se incluyen Alergología, Neurología, Oftalmología, Otorrinolaringología, Urología y Cuidados Intensivos, así como el Hospital de Día Médico-Quirúrgico.



**Foto 1: Hotel los Arcos (año 1960)**



**Foto 2. Antiguo Hospital los Arcos (año 2009)**

## MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DEL HULAMM

**Misión** (nuestra razón de ser): prestar asistencia sanitaria especializada para satisfacer las necesidades de salud de los ciudadanos de su área de referencia, con equidad, calidad y eficiencia.

Para ello perseguimos:

- La consecución de los recursos necesarios para la prestación de dichos servicios.
- La atención a los ciudadanos de forma coordinada con Atención Primaria de Salud y el resto de la red asistencial del SMS.
- El desarrollo de la docencia e investigación en el ámbito sanitario con el fin de lograr la mejora continua de la calidad de los servicios prestados.
- La satisfacción e integración de todas las personas que componen nuestra organización.
- El logro de un impacto social y medioambiental positivo en la comunidad.

**Visión** (lo que queremos ser):

- Ser la organización sanitaria de elección de la población por su accesibilidad y excelencia en la prestación asistencial, por el prestigio y confianza depositada en sus profesionales, por su nivel tecnológico y por su atención personalizada.
- Ser la organización sanitaria de elección de sus trabajadores, por el liderazgo directivo y profesional, por el clima laboral, y por su desarrollo en formación continuada, docencia e investigación.

**Valores** (nuestros principios):

- **Orientación al paciente**, que es el foco de la actividad de todas y cada una de las personas que componemos el hospital. Sus necesidades deben constituir el criterio prioritario de todas nuestras acciones.
- **Profesionalidad, vocación, compromiso y dedicación**, que son la base para la consecución de eficacia y calidad en nuestras competencias profesionales y su mejora continua y permanente.
- **Liderazgo compartido**, a sabiendas de que todos los componentes del hospital somos responsables de los resultados alcanzados.
- **Compromiso con la gestión excelente**, cuyos principios son la base de la efectividad y calidad de la actuación de cada uno de nosotros y por tanto, de nuestra organización.
- **Actitud innovadora, trabajo en equipo e intercambio de conocimientos**, manteniendo siempre una **actitud permeable y de crítica/autocrítica constructiva**.
- **Principios Éticos** de Justicia, Autonomía, No Maleficencia y respeto a la Dignidad Humana, que deben presidir todas nuestras actuaciones.
- **Respeto al entorno y al medio ambiente**.



## CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DEL ÁREA VIII Y DEL HULAMM

El **Área de Salud VIII**, Mar Menor, del Servicio Murciano de Salud cuenta con:

- Un hospital de referencia, HULAMM, situado en la localidad de Pozo Aledo, en el municipio de San Javier (*Foto 3*).
- Un archivo de historias clínicas en papel, ubicado en el Centro de Salud de San Javier.
- 5 Centros de Salud, con 9 consultorios locales anexos, que proporcionan la asistencia sanitaria en el ámbito de la Atención Primaria:
  - San Pedro del Pinatar
  - San Javier
  - Los Alcázares
  - Torre Pacheco Este
  - Torre Pacheco Oeste.

A fecha 31 diciembre 2019, la **plantilla** del Área de Salud VIII estaba formada por 1.119 profesionales, pertenecientes a las categorías ilustradas a continuación (*Fig. 1*):



*Fig. 1. Plantilla del Área de Salud VIII, Mar Menor*

El HULAMM es el hospital de referencia del Área de Salud VIII.



*Foto 3. Hospital Universitario los Arcos del Mar Menor (HULAMM)*

- Domicilio: Paraje Torre Octavio s/n, Pozo Aledo
- Localidad: 30739 San Javier - Murcia
- Teléfono centralita: 968565000
- Teléfono de acceso directo: 968565022 + Extensión (*Tabla 1*)
- Teléfono de atención al usuario: 968565020
- Fax: 968565030

Tabla 1. Directorio de Extensiones del HULAMM

<b>PLANTA BAJA</b>	
ADMISIÓN	565010
SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	565009
URGENCIAS	565001
DIAGNÓSTICO POR IMAGEN - RX	565015
LABORATORIO	565013
FARMACIA	970411
C01- CONS. EXT. OFTALMOLOGÍA	970150
C02- CONS. EXT. OTORRINOLARINGOLOGÍA	970250
C03- CONS. EXT. DERMATOLOGÍA - ALERGIA	970350
CAFETERÍA DEL PÚBLICO	970800
<b>PLANTA PRIMERA</b>	
UCI	971100
REANIMACIÓN	971200
BQR - BLOQUE QUIRÚRGICO	971300
BOB - BLOQUE OBSTÉTRICO	971400
HDQ - HOSPITAL DE DÍA QUIRÚRGICO	971501
ESTERILIZACIÓN	971904
LENCERÍA	971950
CAFETERÍA DE PERSONAL	971800
REHABILITACIÓN	971600
COORDINADOR DE CALIDAD	971753
SUPERVISORA DE CALIDAD	971754
RESPONSABLE DE DOCENCIA Y FORMACIÓN	971751
ENFERMERA DE INFECCIONES NOSOCOMIALES	971750
ADMINISTRATIVA DE DOCENCIA Y FORMACIÓN	971756
COMITÉ DE ÉTICA ASISTENCIAL	971753
C11 - CONS. EXT. ANESTESIOLOGÍA	971150
C12 - CONS. EXT. UROLOGÍA	971250
C13 - CONS. EXT. TRAUMATOLOGIA	971350
<b>PLANTA SEGUNDA</b>	
U-21 - U. HOSPITALIZACIÓN QUIRÚRGICA	972100
U-22 - U. HOSPITALIZACIÓN QUIRÚRGICA	972200
U-23 - U. HOSP. OBSTETRICIA-PEDIATRIA	972300
U-26 - U. HOSP. NEONATOLOGÍA	972600
C21 - CONS. EXT. CIRUGÍA	972150
C23 - CONS. EXT. PEDIATRÍA	972350
C24 - CONS. EXT. GINECOLOGÍA	972450
C25 - CONS. EXT. NEUROLOGÍA	972550
DIRECTOR GERENTE / DIRECTOR MÉDICO	565002 - 565004
DIRECCIÓN DE ENFERMERÍA	972020
DIRECCIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	565004
SUBDIRECCIÓN MÉDICA	972007
SUBDIRECCIÓN DE ENFERMERÍA	970053
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN	972828
SUPERVIS. ÁREA SERV. CENTR. / HOSPITALIZ.	979700
SUPERVISOR DE ÁREA DE ATENCIÓN PRIMARIA	972004
SUPERVISOR DE ÁREA QUIRÚRGICA	971302
SUPERVISOR DE ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	979702 - 970055

SERVICIO DE INFORMÁTICA	565016
GESTIÓN ECONÓMICA	565006
PERSONAL – RECURSOS HUMANOS	565005
<b>PLANTA TERCERA</b>	
U-31 - U. HOSP. MEDICINA INTERNA	973100
U-32 - U. HOSP. MEDICINA INTERNA	973200
U-33 - U. HOSP. MEDICINA INTERNA	973300
U-34 - U. HOSP. MEDICINA INTERNA	973400
C31 - CONS. EXT. M. INTERNA Y REUMATOLOGÍA	973150
C32 - CONS. EXT. CARDIOLOGÍA	973250
C33 - CONS. EXT. APARATO DIGESTIVO	973350
C34 - CONS. EXT. NEUMOLOGÍA	973450
<b>SERVICIOS GENERALES</b>	
EMERGENCIAS	979090
CENTRALITA DEL HOSPITAL	565000
JEFE DE GUARDIA	979740
SUPERVISOR DE GUARDIA	979721
SEGURIDAD	979000
MANTENIMIENTO	970700
LIMPIEZA (24 HORAS)	680444128
COCINA	970850
LENCERÍA	971950
ESTERILIZACIÓN	970904
TRADUCCIÓN	970030
TELEVISIÓN - TECATEL	970990
SELENE (CENTRO DE SOPORTE)	279100

Para su labor asistencial el HULAMM dispone de los siguientes **recursos estructurales**:

- 172 camas de hospitalización: 8 camas asignadas a la Unidad de Cuidados Intensivos y las restantes repartidas en 7 Unidades de Enfermería.
- Un Área Quirúrgica con 9 quirófanos en funcionamiento.
- Un Área de Reanimación/despertar.
- Un Bloque Obstétrico con 7 salas de dilatación/parto y un quirófano de urgencias.
- Una Farmacia hospitalaria.
- Un laboratorio de Análisis Clínicos, Microbiología y Hematología.
- Un laboratorio de Anatomía Patológica.
- Un Área de Radiología, dotada de Tomografía Computarizada de 16 cortes, Tomografía Computarizada de 64 cortes, Resonancia Magnética, un mamógrafo, un telemando, dos ecógrafos, dos aparatos de radiología simple y uno portátil.
- Un Área de Rehabilitación/fisioterapia, con gimnasio y consultas externas anexas.
- Áreas de Consultas Externas, con salas de exploraciones complementarias de Cardiología (ergometría y ecocardiograma), Neumología (broncoscopias y pruebas funcionales respiratorias), Aparato Digestivo (endoscopias) y resto de especialidades.
- Un Área de Urgencias con 3 secciones diferenciadas, donde se asisten a los pacientes según su patología y edad:
  - ✚ Control 1: 2 boxes de clasificación, 2 boxes de atención inmediata, 6 boxes para atención y exploración de pacientes con nivel de gravedad III, 2 salas de hemodinámica-resucitación con dos puestos para adultos y 1 pediátrico para la atención de situaciones de emergencia, 1 puesto de Ginecología y Obstetricia.

- ✚ Control 2: 2 boxes para la atención de los pacientes en edad pediátrica, 3 de Traumatología, 1 de Otorrinolaringología y Oftalmología, 1 de técnicas de Enfermería y uno para la atención de pacientes de baja gravedad.
- ✚ Zona de Observación: 12 camas dotadas con monitorización continua con telemetría, 2 boxes de aislamiento, 2 puestos preparados para complicaciones hemodinámicas o de emergencia de los pacientes ubicados en las camas de observación, 8 camas de sobrecapacidad y 10 sillones de observación.

El hospital dispone de todas las especialidades propias de un hospital general de agudos de su tamaño. Existen acuerdos con otros hospitales para la atención de aquellas especialidades que no entran en su **cartera de servicios** (Tabla 2).

Tabla 2. Cartera de servicios

<p><b>Especialidades Médicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Alergología</li> <li>Cardiología</li> <li>Dermatología</li> <li>Digestivo</li> <li>Hematología Clínica</li> <li>Medicina Intensiva</li> <li>Medicina Interna</li> <li>Neumología</li> <li>Neurología</li> <li>Pediatría</li> <li>Reumatología</li> </ul> <p><b>Especialidades Quirúrgicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cirugía General</li> <li>Ginecología y Obstetricia</li> <li>Oftalmología</li> <li>Otorrinolaringología</li> <li>Traumatología y Cirugía Ortopédica</li> <li>Urología</li> </ul>	<p><b>Unidades de Gestión Clínica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Admisión</li> <li>Atención al Usuario</li> <li>Calidad, Docencia y Formación</li> <li>Documentación Clínica</li> </ul> <p><b>Servicios Centrales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis Clínicos</li> <li>Anatomía Patológica</li> <li>Anestesiología y Reanimación</li> <li>Farmacia</li> <li>Hospital de Día</li> <li>Microbiología</li> <li>Prevención de Riesgos Laborales</li> <li>Radiodiagnóstico</li> <li>Rehabilitación</li> <li>Urgencias</li> </ul>
--	--

La **actividad asistencial hospitalaria** llevada a cabo por los trabajadores del HULAMM en el año 2018 consistió en atender a 9.720 pacientes ingresados y realizar 6.677 intervenciones quirúrgicas (3.119 con ingreso y 3.243 como Cirugía Mayor Ambulatoria), 72.274 visitas en Urgencias y 157.358 en consultas externas.

La **actividad realizada en el mismo periodo por los profesionales de Atención Primaria** se resume en 539.154 consultas de Medicina Familiar y Comunitaria, 105.676 consultas de Pediatría y 258.789 consultas de Enfermería.

El Área cuenta con acreditación para la **actividad docente y formativa** en las especialidades de Medicina de Familia, Enfermería, Enfermería Comunitaria y Matronas. En 2019 obtuvieron la acreditación docente también los Servicios de Traumatología y ORL, por lo que en 2020 el HULAMM contará también con residentes en estas especialidades.

## FIRMA DEL NOMBRAMIENTO: DOCUMENTACIÓN Y PROCEDIMIENTO

**Documentación requerida para formalizar el expediente de alta en la empresa**, generalmente solicitada por teléfono en el momento de aceptar el llamamiento por bolsa:

- D.N.I. (Original y fotocopia, o fotocopia compulsada).
- Titulación académica requerida (Original y fotocopia, o fotocopia compulsada).
- Tarjeta Sanitaria (Original y fotocopia, o fotocopia compulsada).
- Número de Cuenta Bancaria.

➤ **Documentación requerida para formalizar el alta en la empresa**, otorgada personalmente en la Sección de Personal (segunda planta del HULAMM, área de Dirección y Administración):

- Firma del nombramiento.
- Comunicación de datos fiscales I.R.P.F. (Modelo 145).
- En caso de realizar otra actividad pública o privada, es necesario solicitar la previa y expresa autorización de compatibilidad.

➤ **Información adicional y otras instancias/documentos a entregar en la Sección de Personal:**

- Certificado de Delitos de Naturaleza Sexual.
- Documento para la entrega de tarjetas / llaves de acceso a lencería, vestuarios, despacho, almacén..., según proceda.
- Documento para la entrega de tarjeta de identificación.
- Documento para la entrega de la tarjeta de acceso al parking, cuando proceda (personal fijo y personal interino / temporal cuyo contrato tenga más de 6 meses de duración).
- Remisión a la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales.
- Remisión a la Unidad de Calidad.
- Entrega, con acuse de recibo, del “Manual de Ayuda al Personal de Nueva Incorporación”.
- Compromiso de confidencialidad (incluido en el documento de nombramiento).
- Compromiso de adhesión y respeto a la Estrategia Corporativa de “Centro Sanitario libre de humo” (incluido en el presente Manual).
- Compromiso de uso responsable de Internet/Correo Corporativo (incluido en el Manual).

## ACOGIDA EN EL SERVICIO / UNIDAD DE DESTINO

El profesional de nueva incorporación será recibido por el **responsable del Servicio o Unidad donde vaya a desempeñar su actividad laboral**, que le facilitará:

- Los turnos y horarios que le corresponden.
- Los protocolos, procedimientos, tareas y funciones propios de la Unidad / Servicio.
- Las indicaciones oportunas para activar la tarjeta de Lencería y allí recoger los uniformes.
- Las indicaciones oportunas para recoger las llaves de la taquilla en el despacho del Jefe de Celadores, si procede.
- Las indicaciones para acudir al Departamento de Informática para que se le asigne una clave de usuario de acceso a los ordenadores corporativos. Allí tendrá que cumplimentar un impreso específico (ver “Documento A”, **Anexo 2**).

- Las instrucciones oportunas para acceder a la web del Área VIII y a toda la información que contiene.
- La recomendación de solicitar un correo corporativo personal, a través del propio portal, como herramienta cómoda y poderosa de comunicación en el ámbito laboral.
- Las indicaciones oportunas para concertar con los responsables de la Unidad de Calidad la fecha y hora de realización del procedimiento de acogida.
- En el caso del personal de Enfermería destinado a las Unidades de Hospitalización, al inicio del contrato la Supervisora de Calidad es la encargada de impartir formación específica sobre los planes de cuidados incluidos en la herramienta informática (Selene®) que se utiliza en el hospital, a demanda del interesado y previo acuerdo sobre el horario de dicha actividad.

## INSTRUCCIONES PARA EL ACCESO AL ORDENADOR

El HULAMM es un centro “sin papeles” y la casi totalidad del soporte documental relativo a la actividad que aquí se realiza es almacenada en la Historia Clínica Electrónica del paciente (programa “SELENE”) y en el resto de aplicaciones informáticas de la institución. Por ello, uno de los primeros pasos que tendrá que dar el trabajador recién incorporado es **acudir al Departamento de Informática**, ubicado en la 2ª planta, en el área de Dirección y Gestión, y entregar el “Documento A” (**Anexo 2**) cumplimentado con los datos personales y firmado.

Con este trámite se asigna al profesional un “**código de usuario**” (que se compone normalmente de las tres letras iniciales del nombre y apellidos y las dos últimas cifras y letra del DNI) que le permitirá iniciar la sesión de trabajo en los ordenadores del hospital así como acceder a Selene.

En algunos Servicios (plantas de hospitalización, Urgencias, etc.) hay usuarios genéricos para acceder al ordenador, por lo que deberá consultar con su Supervisor en caso de no disponer momentáneamente del código personal de usuario.

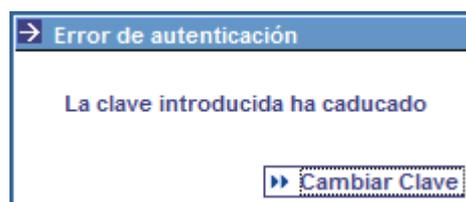
- **Para iniciar la sesión en un ordenador:**

A la hora de iniciar un ordenador, el sistema pide el código de “usuario” y la “contraseña”: el usuario es el que aparece en la parte de arriba a la derecha del documento que entrega el Servicio de Informática y la contraseña de inicio es **Arcos10**.

- **Para acceder a SELENE:**

Hay que hacer un doble clic sobre el icono Selene HULAMM  presente en el escritorio de todos los ordenadores del hospital, que abre una ventana solicitando las credenciales. Hay que poner el código de usuario asignado y, de nuevo, como contraseña **Arcos10**.

Una vez más, al darle a la pestaña “aceptar” y entrar por primera vez, aparece la siguiente ventana en la derecha, solicitando el cambio de la clave.



Pulsando “Cambiar clave”, aparece la siguiente página web:

**Cambiar mi contraseña**

Introduzca la contraseña actual y la nueva contraseña que quiere establecer en todos los sistemas.

La contraseña debe tener 8 caracteres de longitud mínima e incluir letras mayúsculas, minúsculas y números. [?](#)

No obstante, puede mejorar la fortaleza de su contraseña aumentando su longitud y/o añadiendo símbolos alfanuméricos.

Contraseña actual

Nueva contraseña

Confirme su contraseña

Se debe teclear la contraseña personal con los requisitos que aparecen en esa ventana y, una vez cambiada, con esas credenciales podremos acceder a Selene, al Portal del empleado (Nóminas), etc...

- **Cómo crear incidencias a Informática:**

En caso de problemas o dudas sobre el funcionamiento de los programas informáticos corporativos, el profesional puede solicitar la ayuda y asesoramiento de los Servicios Informáticos. Para ello, existen dos formas:

1. A través del icono al lado, que aparece en el escritorio:



2. A través del teléfono, llamando a la extensión **279100** (disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana).

- **Cómo solicitar el correo electrónico corporativo:**

El correo electrónico es actualmente una herramienta de comunicación indispensable en el ámbito de cualquier empresa. En nuestra organización, el uso de una dirección de correo en el dominio carm.es facilita la comunicación efectiva y mejora notablemente la gestión y seguridad del flujo de información entre profesionales.

Por ello es altamente recomendable que todos los empleados del HULAMM dispongan de un correo personal corporativo, que podrán solicitar al Soporte Informático de la Comunidad Autónoma tras la firma del contrato y la asignación del código de usuario para el acceso al ordenador.

Dicha solicitud se realiza de la siguiente manera:

1. Pulsando el icono siguiente, que aparece tanto en el escritorio como en la página de inicio de la web del Área VIII, se accede al Portal de Autoprovisión del SMS:



2. Pulsando la pestaña "Gestión de accesos":



3. Seleccionado "Hospitales" y "H. GRAL. U. los arcos del mar menor", rellenando con los datos personales los campos en amarillo, pulsando "CORREO" y finalmente "ENVIAR":



## USO RESPONSABLE DE INTERNET Y DEL CORREO ELECTRÓNICO

Con el fin de facilitar el trabajo de sus profesionales, el SMS pone a su disposición los servicios de Internet y Correo Electrónico, entre otros. Junto a las múltiples ventajas que esto ofrece, también existe una gran cantidad de amenazas procedentes de Internet y del correo electrónico que pueden afectar a las redes y sistemas informáticos del SMS, así como a la confidencialidad de los profesionales y de los pacientes a los que atienden.

Por ello la organización hace especial hincapié en sensibilizar y formar a los empleados de nueva incorporación acerca de las funciones y obligaciones específicas de los usuarios de estas herramientas de trabajo, que se describen en el reverso del Documento A (**Anexo 2**), cuyo conocimiento debe ser ratificado por el trabajador firmando dicho impreso.

La aplicación responsable de las siguientes reglas de actuación tiene por objetivo mantener un nivel de seguridad adecuado en todos los sistemas de información que los trabajadores del SMS utilicen en el desempeño de sus funciones, sin perjuicio del cumplimiento del resto de las obligaciones que les pudiera ser de aplicación.

### USO DEL SERVICIO DE INTERNET:

- El uso de los recursos informáticos, especialmente Internet y Correo Electrónico, debe responder a fines profesionales.
- El acceso a estos servicios está limitado a los profesionales a los que el SMS haya provisto de medios para su acceso.
- No se permiten programas de descarga automática de audio y video. Si por motivos laborales necesitara algunas de estas funcionalidades, consulte a CASIUS o al departamento de informática del hospital.
- No está permitida la instalación de software no autorizado por el SMS en los equipos proporcionados. Cualquier instalación ilegal es responsabilidad del usuario y puede provocar mal funcionamiento o pérdida de información.
- El usuario es responsable de todas las actividades realizadas con sus cuentas de acceso a los servicios / sistemas, y el SMS se reserva el derecho a realizar auditorías de acceso.

### USO DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO:

- No está permitida la difusión masiva de mensajes y archivos, salvo autorización previa de la Subdirección General de Tecnologías de la Información.
- Proporcionar la dirección del correo electrónico corporativo exclusivamente a personas conocidas.
- No introducir la dirección de correo electrónico personal corporativo en foros o páginas WEB no institucionales.
- En caso de recibir correos electrónicos desconocidos o no solicitados, no se debe contestar.
- El usuario es responsable de todas las actividades realizadas con su buzón de correo corporativo y el SMS se reserva el derecho de auditar estos buzones.

## PLAN DE FORMACIÓN PARA PERSONAL DE NUEVA INCORPORACIÓN

El principal objetivo de la Gerencia del Área de Salud VIII en el ámbito formativo es facilitar los medios adecuados para el desarrollo de las competencias profesionales y las actitudes necesarias de su personal, con el fin de gestionar eficazmente los retos que cada puesto de trabajo conlleva y proporcionar a cada empleado una mayor satisfacción en la realización de su trabajo. Cada empleado, sea cual sea su nivel profesional, ha de entender que la **formación es parte integrante de nuestra cultura de empresa** y ser consciente de la **necesidad de mejorar permanentemente sus conocimientos y aptitudes**.

La oferta formativa dirigida a los trabajadores del hospital se compone de cursos de mejora de habilidades profesionales y conocimientos aplicables a estamentos y roles específicos, así como actividades formativas comunes, relacionadas con la gestión de equipos humanos, riesgos laborales, seguridad del paciente, fomento de estilos de vida saludable, etc....

Anualmente, a principio de septiembre, la Unidad de Formación solicita a los profesionales la cumplimentación de una **encuesta de necesidades formativas**, con el propósito de recabar los temas actuales prioritarios de interés de los trabajadores y así orientar la pertinencia de los cursos que se ofertarán el año siguiente. Por ello, es muy importante que el máximo número de profesionales rellene el correspondiente cuestionario electrónico, cuya disponibilidad se anuncia debidamente en la página web corporativa.

**La información e inscripción a cualquier actividad formativa** dentro del plan de formación continuada, que se elabora a principio de cada año y se puede consultar en la web del Área en la pestaña "FORMACIÓN", está disponible en el portal de Murciasalud en la página: [http://www.acreditacion.murciasalud.es/alumnos/actividades/ver?id\\_proveedor=26&consulta=&b\\_buscar=Buscar](http://www.acreditacion.murciasalud.es/alumnos/actividades/ver?id_proveedor=26&consulta=&b_buscar=Buscar).

En caso de dudas o no tener acceso a Murciasalud, el profesional podrá enviar un correo electrónico al responsable del plan formativo: [josea.subiela@carm.es](mailto:josea.subiela@carm.es), indicando:

- Curso / fecha
- Nombre y apellidos
- NIF
- Dirección completa del domicilio
- Teléfono
- Dirección de correo electrónico.

De igual forma, os informamos que existen a disposición de todos los usuarios una página con tutoriales de procedimientos de Enfermería y manejo de equipos de electromedicina a la cual se puede acceder a través de la web del Área VIII:



Tal y como establece la Ley de Prevención de Riesgos Laborales 31/1995, la empresa debe garantizar y ofrecer una vigilancia de la salud en relación a los riesgos del puesto de trabajo.

Uno de los instrumentos de los que se sirve la Vigilancia de la Salud es el **Examen de Salud Laboral**, cuyo objetivo consiste en prevenir y detectar problemas de salud derivados del trabajo.

El examen de salud es un **derecho** que tiene el trabajador, que realiza un profesional cualificado en materia de salud laboral. La empresa está obligada a ofrecer el examen de salud, pero **el trabajador ha de prestar su consentimiento** a que se lleve a cabo, siendo tres las excepciones a esta voluntariedad:

1. Para verificar si el estado de salud del trabajador puede constituir un peligro para el mismo, para los demás trabajadores o para otras personas relacionadas con la empresa.
2. Cuando así esté establecido en una disposición legal en relación con la protección de riesgos específicos y actividades de especial peligrosidad.
3. La realización de los reconocimientos sea imprescindible para evaluar los efectos de las condiciones de trabajo sobre la salud de los trabajadores.

El examen de salud laboral incluye:

1- Historia clínico-laboral: descripción detallada del puesto de trabajo, el tiempo de permanencia, los riesgos del puesto y las medidas preventivas a aplicar. Es también importante registrar si el trabajador, en su vida laboral, ha cambiado de puesto de trabajo por motivos de salud, especialmente cuando alguna dolencia es incompatible con los requerimientos del puesto actual y/o tiene reconocida una incapacidad permanente con las limitaciones orgánicas y funcionales correspondientes.

2- Anamnesis: recopilación de la información médica pasada y actual, facilitada por el trabajador mediante una serie de preguntas dirigidas a valorar su estado de salud.

3- Exploración clínica: incluye la exploración física, para la recogida de signos precoces de daños para la salud, y la exploración complementaria, mediante la realización de aquellas pruebas requeridas en función de los riesgos detectados (audiometría, espirometría, etc...).

4-Control biológico: realización de un análisis de sangre con hemograma (recuento celular) y bioquímica (glucosa, creatinina, ácido úrico, colesterol, etc...).

Así mismo, en ocasiones resulta conveniente facilitar consejos de hábitos saludables que pueden mejorar la salud de los trabajadores y prevenir posibles enfermedades más graves.

El examen de salud laboral es una buena oportunidad para conocer el estado de salud y recibir los consejos más oportunos para mejorarla, así como para asegurar que los riesgos del puesto de trabajo no están afectando a la salud.

Por todo ello, una vez formalizado el contrato de trabajo, el nuevo empleado deberá ponerse en contacto con el Equipo de Prevención de Riesgos Laborales, en la primera planta del HULAMM, en el pasillo de personal, solicitando una cita mediante la cumplimentación del documento existente a tal fin (**Anexo 3**), que deberá ser entregado en el Departamento de Salud Laboral.

En la web del Área existe el icono "**Web agresiones**" por el cual el profesional puede acceder a un formulario corporativo del SMS que registra episodios de **violencia verbal, física o gestual con la intención consciente de ofender o dañar ejercida por pacientes o acompañantes contra un profesional del ámbito sanitario en el ejercicio de sus funciones o como consecuencia de estas.**

Tanto el HULAMM como los Centros de Salud del Área VIII pertenecen a la **Red de Centros Sanitarios Libres de Tabaco de la Región de Murcia**. Por ello se requiere a todos los usuarios y profesionales de nuestra organización el cumplimiento escrupuloso de la Ley 42/2010 que, en su artículo 7.c, **prohíbe fumar en los “centros, servicios o establecimientos sanitarios, así como en los espacios al aire libre o cubiertos, comprendidos en sus recintos”**.

El consumo de tabaco está plenamente reconocido como factor de riesgo de enfermedades respiratorias, cardiovasculares y cancerígenas, además de ser reconocido como una enfermedad adictiva, crónica y recurrente en la CIE-10.

Conocer esta realidad en los centros sanitarios no es únicamente un imperativo reglamentario o de seguridad, sino una exigencia sanitaria que precisa de la colaboración e implicación de todos los colectivos profesionales relacionados con la salud.

Los servicios sanitarios tienen una responsabilidad primordial y ejemplarizante en la lucha contra el tabaquismo y en la prevención de sus múltiples efectos nocivos sobre la salud. Esta responsabilidad supone: 1) Conseguir un ambiente libre de humo de tabaco que proteja a las personas no fumadoras y 2) Ofrecer ayuda a las personas fumadoras que desean abandonar el consumo de tabaco.

Si el profesional es fumador y está interesado en dejar de fumar, puede acudir a su Médico de Atención Primaria para que le ayude a dejarlo. Además, **para los empleados del Área está disponible un programa de apoyo a la deshabituación tabáquica** que se desarrolla en el marco de las actividades de la Unidad de Adicciones del Centro de Salud Mental anexo al HULAMM. El acceso al servicio de ayuda para dejar de fumar se obtiene a través de una **interconsulta a la Unidad de Adicciones del Servicio de Salud Mental**, realizada por el médico de Atención Primaria o por el médico de Salud Laboral del hospital (desde la solapa “Peticiones” de la HCE de la persona → en el circuito “consulta” clicar el icono “crear petición” → solapa verde ITC → interconsulta CEX → ITC a Salud Mental → ITC a Salud Mental Adicciones). Por último, existe una Consulta Comunitaria de Deshabituación Tabáquica (CDT) en Cartagena, en la Plaza San Agustín nº 2, a la cual podrá acudir el trabajador que resida en su proximidad o por otro motivo justificado. En este caso, su Médico de cabecera deberá rellenar y remitir a la mencionada Unidad un informe de derivación (**Anexo 1 del GC-RFIN-24**), requerido para que se le programe una cita en la CDT.

En cumplimiento de la política de la Red de Centros Sanitarios Libres de Tabaco a la cual está adherida nuestra institución, los trabajadores de nueva contratación deben firmar un documento específico en el que **se comprometen a cumplir la normativa legal vigente en materia de control del tabaquismo (Ley 42/2010) y a favorecer con su ejemplo y acciones el mantenimiento de un entorno laboral saludable (GC-RFIN-24)**.



Red de Hospitales Libres de Tabaco de la Región de Murcia



## NORMAS Y RECOMENDACIONES GENERALES

- ✚ **Los trabajadores del HULAMM deben ir convenientemente identificados en todo momento**, tanto ante los pacientes y familiares como ante el personal de seguridad y resto de trabajadores del centro, debiendo llevar siempre la tarjeta identificativa en un lugar visible del uniforme. Dicha tarjeta sirve además como llave para el acceso a ciertas dependencias del hospital.
- ✚ La ropa de quirófano no se debe sacar del área quirúrgica, para prevenir su contaminación por microorganismos presentes en el medio externo. **No está permitido llevar el uniforme azul fuera del área quirúrgica.**
- ✚ **No se debe sacar del hospital indumentaria de uso laboral**, para evitar la transmisión de enfermedades infecto-contagiosas a la comunidad.
- ✚ **Está prohibido fumar en todo el recinto hospitalario**, especialmente en los accesos, escaleras y otros espacios en el interior de los edificios. La infracción a esta norma puede acarrear sanciones disciplinarias para el empleado, sobre la base del reglamento de la propia institución.
- ✚ Al final del contrato, el profesional que haya hecho uso de una taquilla, debe acordarse de **devolver las llaves** de la misma.
- ✚ Con el fin de facilitar la comunicación y la difusión de información y noticias relacionadas con la actividad profesional, es importante que **todos los profesionales dispongan del correo electrónico personal corporativo** (en la página 12 del presente manual se describe como solicitarlo), que debe ser consultado con regularidad y mantenido adecuadamente para evitar exceder la capacidad de almacenamiento asignada.
- ✚ Es recomendable y provechoso, tanto para la institución como para el desarrollo profesional del trabajador, que éste **colabore en actividades formativas y de mejora de la Calidad Asistencial**, participando en comisiones clínicas y grupos de trabajo e investigación. La información sobre este tipo de actividades está disponible en la Intranet del Área VIII, en las pestañas “FORMACIÓN” y “CALIDAD”. En caso de estar interesados, se ruega contactar con la Unidad de Calidad (Ext. 971753).
- ✚ Se recomienda **consultar con frecuencia y regularidad la página web del Área VIII**, que ofrece información actualizada sobre noticias, eventos, actividades, reuniones, protocolos, etc., que pueden ser de utilidad para los profesionales del centro.
- ✚ Procurar manifestar siempre **cortesía, trato humano y empatía en las relaciones con pacientes, familiares y resto de profesionales.**
- ✚ Es **importante que los profesionales sanitarios notifiquen cualquier situación de riesgos o incidente relacionados con la seguridad del paciente**, para facilitar la puesta en marcha de medidas dirigidas a evitar que se vuelvan a producir. Para ello, se puede acceder a una página web del Ministerio de Sanidad, <https://www.sinasp.es/> pulsando el icono “SiNASP” presente en el escritorio de todos los ordenadores corporativos del hospital. La clave de acceso solicitada por el programa es: **LAMM54.**
- ✚ Os recordamos que la **higiene de manos** es la medida preventiva más eficaz para evitar las infecciones relacionadas con la asistencia sanitaria.



## DEBERES DE LOS PACIENTES

- 1.- Colaborar en el cumplimiento de las normas e instrucciones establecidas en este hospital.
- 2.- Tratar con el máximo respeto al personal del hospital, a otros enfermos y sus acompañantes.
- 3.- Cuidar las instalaciones y colaborar en el mantenimiento de las instituciones sanitarias.
- 4.- Informarse, conocer y respetar las normas de funcionamiento del hospital.
- 5.- Usar de manera responsable las instalaciones y de colaborar en el mantenimiento de la habitabilidad del hospital.
- 6.- Cumplir el tratamiento recomendado por su médico. En caso contrario, y siempre y cuando legalmente pueda rechazarlo, tiene el deber de solicitar y firmar el documento de alta voluntaria. Si el paciente se niega a firmar este documento, la Dirección del Hospital, a propuesta del médico encargado del caso, podrá decidir el alta forzosa al paciente.

## DECÁLOGO DE DERECHOS DE LOS PACIENTES

- 1.- Respeto a su dignidad sin que pueda sufrir discriminación por razones de raza, sexo, económicas, sociales, económicas o de edad.
- 2.- A recibir en todo momento un trato humano, amable, comprensivo y respetuoso.
- 3.- A la confidencialidad de los datos sobre su salud sin que nadie sin su autorización pueda acceder a ellos, salvo en los casos previstos en la legislación vigente.
- 4.- A obtener las prestaciones sanitarias asistenciales, farmacéuticas y complementarias, para promover, restablecer su salud y/o paliar su sufrimiento según lo establece la normativa vigente.
- 5.- A conocer toda la información obtenida sobre su propia salud en cualquier proceso asistencial, no obstante se respetará la voluntad del paciente que no desee ser informado. Paciente es el único titular del derecho a la información.
- 6.- A decidir libremente entre las opciones clínicas que le presente el médico después de recibir una adecuada información. Es preciso su consentimiento por escrito, realizado después de haber recibido la oportuna información, antes de una intervención quirúrgica, procedimiento diagnóstico invasivo y cuando se lleven a cabo procedimientos que conlleven riesgos relevantes para la salud.
- 7.- A elegir médico y centro en los términos y condiciones establecidos por la normativa del SMS.
- 8.- A obtener una segunda opinión dentro del sistema sanitario clínico en las situaciones y con las condiciones que la normativa vigente establezca.
- 9.- A acceder al conocimiento de su Historia Clínica y a obtener una copia de la misma en las condiciones establecidas por la normativa del SMS.
- 10.- A emitir voluntades anticipadas y a que estas sean respetadas por la Institución Sanitaria.