

Le facilitamos el teléfono de **SALUD RESPONDE (955 54 50 60)**, donde se le dará información las 24 horas del día, 365 días del año sobre Libre Elección de Hospital, Segunda Opinión Médica, Voluntad Vital Anticipada, tarjeta sanitaria, programa buco-dental, tabaquismo, citación médica, etc. También puede contactar por correo electrónico: saludresponde@juntadeandalucia.es, o utilizando la Aplicación móvil: APP "cita médica Andalucía"

El Hospital cuenta con un punto de atención para informar sobre las **Voluntades Vitales**, si está usted interesado, puede pedir cita en la Unidad de Atención al Usuario del Hospital o a través de Salud Responde, puede además obtener más información a través de la siguiente dirección: <https://web.sas.junta-andalucia.es/servicioandaluzdesalud/ciudadania/derechos-y-garantias/voluntad-vitalanticipada>

¿Cómo puede colaborar en su seguridad o la de su familiar mientras esté en la Unidad?

- Si detecta algo en el entorno que pueda favorecer una caída (líquido en el suelo, objetos que obstaculicen el paso, etc.) o cualquier otro riesgo relacionado con su seguridad o la de su familiar, comuníquelo a los profesionales de la Unidad.
- Usted, conoce a su familiar, si observa un cambio en su estado de salud, comuníquelo al personal responsable.
- Para asegurar una adecuada identificación, es necesario que presente su DNI y Tarjeta Sanitaria Individual.

Medidas de seguridad COVID-19 Unidad de Alergología:

Para evitar desplazamientos de pacientes al centro hospitalario, se ha potenciado la atención mediante consultas telefónicas o telemáticas (teleconsultas).

En caso de citas presenciales, éstas se distribuyen a lo largo de toda la mañana en horas establecidas para evitar aglomeraciones de usuarios en las salas de espera. Por este motivo, la hora de la cita que llega vía correo postal o mensaje SMS puede verse modificadas y nuestro personal administrativo o auxiliar contactará con el paciente para indicarle la hora exacta a la que debe acudir a la Unidad.

Si la consulta es **presencial**, deberá acudir **sin acompañamiento** alguno, salvo en caso de menores (padre/madre ó tutor/a legal), discapacitados o personas con movilidad reducida. Los adultos y niños mayores de 5 años acudirán con **mascarilla obligatoriamente**. No deberá acudir con mucho tiempo de **antelación**, ya que no se le permitirá la entrada al edificio Policlínico hasta 10-15 minutos antes de la cita. No se deben traer relojes, pulseras, anillos, collares o pendientes. En caso de comenzar con fiebre, tos, asfixia u otros **síntomas sugestivos de COVID-19**, **no deberá acudir presencialmente** y se pondrá en contacto con la **Secretaría o Ventanilla de Alergia (955 008 317, de lunes a viernes, de 9 a 14 horas)** para posponer dicha cita hasta finalizar el periodo de cuarentena o aislamiento.

Unidad de Alergología

GUÍA DE USUARIOS



Hospital Universitario
Virgen Macarena

i www.

hospitalmacarena.es

La información que le facilitamos pretende ser una guía útil para conocer las distintas áreas y ubicaciones de la Unidad, así como otra información que puede ser de su interés.

El objetivo de nuestra Unidad es prestar una atención integral a los pacientes con enfermedades alérgicas (respiratorias, cutáneas, medicamentosas, alimentarias, picaduras de insectos, inmunodeficiencias y otras alteraciones del sistema inmune, etc.).

En la Unidad, disponemos de información en formato papel y digital (acceso en la web del hospital <https://www.hospitalmacarena.es/blog/alergologia> o a través de código QR) relacionada con las distintas enfermedades alérgicas (cuidados y medidas de desalergenización, regímenes de evitación, usos de dispositivos de inhalación, uso de dispositivos autoinyectores de adrenalina, inmunoterapia con aeroalérgenos, venenos y látex, cuestionarios de calidad de vida, vídeos formativos sobre administración domiciliar de tratamientos biológicos, protocolos de actuación ante una crisis de asma o reacción alérgica en la escuela, programa AIRE, etc.), solicítelos si son de su interés.

Las áreas de la Unidad a las que puede acceder son:

1ª PLANTA EDIFICIO DECONSULTAS EXTERNAS POLICLÍNICO

- Consultas médicas (puerta 128)
- Unidad de Exploración Funcional Respiratoria (puerta 129)
- Unidad de Asma (puerta 129)
- Sala de Pruebas Cutáneas (puerta 129)
- Unidad de Inmunoterapia (puerta 130)
- Hospital de Día de Alergia (puerta 131)
- Unidad de Alergia alimentaria (puerta 131)
- Unidad de Medicamentos (puerta 131)

El Hospital pone a su disposición una **zona de espera** para pacientes y acompañantes que acuden a las consultas, este espacio cuenta con climatización, aseos adaptados, zona de espera para usuari@s con movilidad reducida, zona de camillas para ambulancias y otra zona para usuari@s en general, máquinas de vending y un sistema de turnómetros (turnoSAS) para mejorar la seguridad de aforo y el flujo de pacientes. Además, tiene un punto de Atención al Ciudadano atendido por personal administrativo, así como dotación de personal celador, auxiliar y de seguridad.

Para el acceso al Policlínico se deberá pasar **obligatoriamente** en primer lugar por esta sala de espera, donde se encuentran unas pantallas táctiles que adjudican a cada paciente un **código alfanumérico**, por el cual se le garantiza su confidencialidad y se le avisará para el paso a consultas a través de pantallas instaladas tanto en dicha estancia como en las salas de espera propias de cada especialidad dentro del Policlínico.

Le rogamos **discreción y responsabilidad en el uso de teléfonos móviles** en la sala de espera. Cuando sea atendido en consulta, desconecte el teléfono móvil ya que puede interferir en el uso de algún equipo diagnóstico.

TRÁMITES:

Si acude **sin cita** para realizar alguna gestión administrativa o contactar con algún profesional de la Unidad, deberá solicitarla en el punto de Atención al Ciudadano de la sala de espera externa (**cita para Gestión Administrativa**) y será llamado a través de las pantallas para atenderle en la Secretaría o Ventanilla de Alergia.

ANULAR LA CITA: Si no pudiese acudir a la cita programada, notifíquelo con antelación al teléfono **955 008 317 en horario de 09:00 a 14.00 horas**, otros usuarios podrán acudir en su lugar.

CONSULTA TELEFÓNICA: Para cualquier **consulta telefónica** pueden llamar al teléfono 955 008 317 en el horario de Secretaría de 9:00 a 14:00 horas.

JUSTIFICANTE: Si necesita justificante de asistencia, indíquelo en la propia consulta o en secretaría de la Unidad.

OTRAS GESTIONES: Todos nuestros centros cuentan con una Unidad de Atención a la Ciudadanía, donde gestionan los trámites relativos a la asistencia y prestaciones complementarias, además, tienen a su disposición el libro de quejas y reclamaciones.

HOSPITAL UNIVERSITARIO VIRGEN MACARENA

Los profesionales de la Unidad prestan asistencia a los pacientes hospitalizados, pero no hay una asignación específica de camas de hospitalización.

Puede consultar nuestra **cartera de servicios** en la Secretaría de la Unidad o accediendo a través de la página Web del Hospital Universitario Virgen Macarena <http://www.hospitalmacarena.es/>

Se recuerda que está **PROHIBIDO FUMAR** en todo el recinto hospitalario, incluso cigarrillos electrónicos (desde el 2 de enero 2011, según Ley Antitabaco 42/2010 del 30 de diciembre).

Sus Derechos y Deberes:

La “Carta de Derechos y Deberes del Ciudadano” está expuesta en nuestra sala de espera. También está disponible para su consulta en otros idiomas y en braille en los puntos de admisión de nuestro Hospital.

La solicitud de una segunda opinión, se gestiona a través del Servicio de Atención al Usuario, situada en la entrada principal del Hospital junto al mostrador de información, o puede llamar al teléfono: 954 712 341

Usted puede disponer de su documentación clínica realizando la solicitud a través de la Unidad de Atención al Usuario o accediendo a: <https:// clicsalud2.sas.junta-andalucia.es/servicioandaluzdesalud/clicsalud/>

De acuerdo con lo previsto en el *Reglamento General de Protección de Datos* le comunicamos que la información obtenida en la asistencia sanitaria a su persona, ha sido incorporada para su tratamiento en un fichero automatizado. Así mismo, se le informa que la recogida y tratamiento de dichos datos tienen como finalidad la asistencia sanitaria. Puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión, así como otros derechos, dirigiéndose a la Unidad de Atención al Usuario. Más información en: <http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/protecciondedatos>.