

Guía de Usuarios

Servicio de
Otorrinolaringología



Hospital Universitario
Virgen Macarena



Recorrido virtual



HOSPITALIZACION



CONSULTAS EXTERNAS

Encuesta de Satisfacción



Junta de Andalucía

Consejería Salud y Consumo

Servicio Andaluz de Salud

Bienvenida

Información General

Plano de distribución del servicio de Otorrinolaringología

Consultas Externas

Hospitalización

Contacto: Teléfonos de interés/Horarios



Bienvenida

Les damos la bienvenida al Servicio de Otorrinolaringología del Hospital Universitario Virgen Macarena, un centro sanitario público dependiente de la Consejería de Salud y Familias de la Junta de Andalucía.

Esta guía pretende ser un instrumento útil, para dar a conocer los servicios sanitarios que prestamos, así como, la estructura y funcionamiento de nuestro servicio y los trámites administrativos que debería seguir en caso de que tener que permanecer en hospitalización o cuando acuda a consultas externas.

Estamos a su disposición para cualquier duda o sugerencia a través del Servicio de Atención Ciudadana, de los buzones de sugerencias o de nuestra página web.

Agradecemos la confianza depositada en este centro y sus profesionales para resolver su problema de salud y deseamos que la asistencia recibida sea de su agrado porque, cuidar de su salud es nuestra razón de ser.



Información General

Para su comodidad, seguridad y bienestar, le ofrecemos una serie de indicaciones básicas que pueden serle útiles durante su paso por el Hospital.



El Hospital garantiza el cumplimiento de los **Derechos de la Ciudadanía**. Solicite la **Carta de Derechos y Deberes de las Personas Usuarias**, disponible en varios idiomas, en las diferentes áreas del centro, en el Servicio de Atención Ciudadana y en la página web.



La **confidencialidad de sus datos** y de la información contenida en su historial clínico está plenamente garantizada, en virtud de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.



Toda la plantilla del centro porta una **tarjeta identificativa** con su nombre y su: categoría profesional.



Se encuentra en un **Hospital libre de humo**. Le recordamos que no está permitido fumar en el interior del recinto hospitalario.



Recuerde venir siempre al Hospital con **DNI, (NIE, Pasaporte) y su tarjeta sanitaria**.



El Hospital cuenta con un sistema de **teletraducción**, con más de 20 idiomas disponibles. Se puede solicitar su uso en las zonas de **Información y Atención a la Ciudadanía**.



No es recomendable que **menores** visiten a personas ingresadas. En caso necesario, permanecerán **siempre bajo la responsabilidad de una persona adulta acompañante**.



Recomendamos no hacer uso del **teléfono móvil** en las zonas asistenciales del Hospital. Su empleo puede interferir gravemente en el correcto funcionamiento de los equipos electromédicos.



La **Cafetería-Restaurante** se sitúa en la planta baja. Está abierta al público desde las 8:00 hasta las 22.30 horas, todos los días.



El espacio reservado para **culto religioso** se encuentra en la planta sótano de Hospitalización

Plano de distribución del Servicio de Otorrinolaringología

Áreas	Localización	Planta
Consultas Externas	Policlínico	2ª Planta Ala derecha
	Centro de Especialidades San Jerónimo	2ª Planta Consultas 7,8 y 9
Audiología Implantes Cocleares	Policlínico	2ª Planta Ala derecha
Quirófanos	Hospital Virgen Macarena	3ª Planta
	Hospital San Lázaro	Planta Baja
	Clínica de Santa Isabel	1ª Planta
Hospitalización	Hospital Virgen Macarena	5ª Planta-Ala A



Consultas Externas



- Para acceder a las áreas de Consultas Externas, diríjase al edificio **Policlínico** (anexo al edificio del Hospital Universitario Virgen Macarena). El Servicio de Otorrinolaringología se encuentra en la **2ª planta del edificio**. Puede acceder por las escaleras o por el ascensor.
- Para una visita médica con especialista, para realizarse pruebas diagnósticas o acudir a las consultas de enfermería debe tener una **cita previa** facilitada por su Centro de Salud o por el propio Hospital.
- A su llegada a Consultas Externas el personal sanitario le asesorará para que entre en el circuito de gestor de turnos, que consiste en el aviso de llamada que controla el aforo en las salas de espera y el flujo de personas, aumentando la seguridad del paciente y agilizando los circuitos de atención al usuario. Denominado como **Turno SAS**.
- La **hora de cita es orientativa**. Puede sufrir variaciones al estar condicionada por las necesidades de cada paciente. Agradecemos su comprensión y colaboración.
- Durante la consulta, le rogamos que pase con **solo una persona acompañante**.
- Existe una **encuesta de satisfacción** que nos ayuda a mejorar y que nos gustaría que realizara. Disponibles en **código QR** en tabloneros informativos del pasillo de nuestras consultas.
- Toda actuación asistencial requiere de su consentimiento. Dicha aprobación se le solicitará, en general, de forma verbal. El **Consentimiento Informado** escrito será necesario en el caso de intervenciones quirúrgicas y determinadas pruebas diagnósticas y/o terapéuticas. Antes de su firma recibirá toda la información que precise por parte del personal facultativo.

ORL GENERAL	OTOLOGÍA	RINOLOGÍA	FARINGO LARINGOLOGÍA	ORL PEDIÁTRICA	ONCOLOGÍA CABEZA Y CUELLO
	Patología Otológica Audiología	Patología Naso-sinusal Alergia	Patología Faringolaríngea Disfagia	SAHOS	Patología Oncológica Cirugía
	Patología del equilibrio	Base de cráneo	SAHOS		Reconstructiva Unidad de Atención al paciente Traqueostomizado
	Otoneurología Base de cráneo Implantes códeares	Vía lacrimal Función nasal Olfato	Voz		

Hospitalización

Le ofrecemos algunas indicaciones que le serán de utilidad si usted, o algún familiar se encuentran en la unidad de Hospitalización.

- A su llegada a la habitación la **enfermera referente** se pondrá en contacto con usted, para facilitarle los cuidados necesarios.
- Las habitaciones disponen de baño, televisión y teléfono. Y de un pulsador (timbre) para avisar a los profesionales sanitarios ante cualquier necesidad
- **No está permitido introducir en el Hospital butacas, sillas** o aparatos electrónicos que puedan interferir en el funcionamiento de los equipos electromédicos.
- Con objeto de **garantizar la intimidad** de las personas hospitalizadas, la puerta de acceso a las habitaciones debe mantenerse cerrada. Permanezca en la habitación o en las salas de espera y no en los pasillos
- En todo momento podrá tener una persona **acompañante**, aunque puntualmente podrán solicitarle que abandone la habitación.
- El **silencio** es vital para la recuperación de pacientes. No llame a las habitaciones ni mantenga encendidos los televisores pasados las 22.00 horas.
- El **horario aproximado de comidas** es el siguiente:
Desayuno: 8:30 horas-9:00 horas. Almuerzo: 13:00 horas-13:30 horas.
Merienda: 17:00 horas-17:30 horas. Cena: 20:00 horas-21:00 horas.
- Existe la posibilidad de **elegir el menú**, pero recuerde que en ocasiones la dieta es parte del tratamiento. No está permitido introducir alimentos o bebidas del exterior en las habitaciones.
- El personal sanitario que le atiende le informará sobre la evolución de su proceso. Dicha información se dirigirá a paciente y familia salvo indicación de máxima confidencialidad de la persona afectada. El Hospital vela por la **intimidad y confidencialidad** de sus pacientes y por ello **no se facilitará información médica por teléfono**.
- Existe una encuesta de satisfacción que nos ayuda a mejorar y que nos gustaría que realizara. Disponibles en **código QR** en tabloneros informativos del pasillo y en las pantallas de televisión.

Horarios y teléfonos de interés

Actividad	Horario <i>De lunes a viernes</i>	Responsable
Pase de Sala	10:00-12:30	Otorrinolaringólogo
Curas	9:00-12:30	Enfermería
Baño terapéutico	10:00-12:30	Técnico en cuidados de Enfermería
Información a familiares	12:30-13:30	Otorrinolaringólogo
Comidas	Desayuno: 8:30-9:00 Almuerzo: 13:00-13:30 Cena: 20:00-21:00	Técnico en cuidados de Enfermería
Administrativa	9:00-14:00	Administrativa

Actividad	Horario	Teléfono
Administrativa Consultas Externas	9:00-14:00	955006717
Administrativa Quirúrgica	9:00-14:00	600162934
Hospitalización	9:00-20:00	955008500
Administrativa Hospitalización	9:00-14:00	955008775
Administrativa San Jerónimo	9:00-14:00	955007712