

Le facilitamos el teléfono de **Salud Responde** (955 54 50 60), donde se le dará información 24 h sobre Libre Elección de Hospital, Segunda Opinión Médica, Voluntad Vital Anticipada, citación médica, etc. Y otros Derechos y Garantías o utilizando la Aplicación móvil Salud Responde o Salud Andalucía.

El Hospital cuenta con la Unidad de Atención Ciudadana con:

- Punto de atención para informar y registrar la **Voluntad Vital Anticipada**. Si está usted interesado, puede pedir cita a través de Salud Responde
- La “**Carta de Derechos y Deberes del Ciudadano**”. Disponible para su consulta en otros idiomas y en braille. Expuesta también en nuestras salas de espera.
- La solicitud de una **Segunda Opinión** (también puede llamar al teléfono: 954 712 341)
- Disponer de su **historia clínica** realizando la solicitud o accediendo a Clic Salud

Consulte las normas de **Acompañamiento y acogida** vigentes en el hospital. Puede consultar nuestra **Carta de Servicios** en la Unidad o accediendo a través de la página Web del Hospital Universitario Virgen Macarena <https://www.hospitalmacarena.es/>

Colaborare en su seguridad o la de su familiar favoreciendo una correcta identificación y comunique al personal sanitario si detecta algún riesgo (caída, cambio en estado de salud, etc.)

De acuerdo con lo previsto en el *Reglamento General de Protección de datos*, se le informa que la recogida y tratamiento de sus 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/protecciondedatos.html>



HOSPITALIZACION



CONSULTAS EXTERNAS

Encuesta de Satisfacción

GUÍA DE USUARIO ACOGIDA



Hospital Universitario
Virgen Macarena



Recorrido virtual

Bienvenidos al **Hospital Universitario Virgen Macarena**.

En esta **Guía** le facilitamos información útil sobre el funcionamiento de nuestro Centro y Unidad/Especialidad.

* Compruebe si para ser atendido debe recoger ticket de turno (turno sas) en las pantallas táctiles.

* Durante su estancia usted y su familia son responsables de la custodia y vigilancia de sus efectos personales

* Esta guía dispone de hiperenlaces para ampliar información en el texto subrayado

UNIDAD DE MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN

ÁREA DE CONSULTAS EXTERNAS Y TERAPIAS DE REHABILITACIÓN.

Ubicación de la unidad:

- Planta Semisótano del Hospital Virgen Macarena (HVM).
- Planta Baja del hospital de San Lázaro (HSL).
- Centro de especialidades Esperanza Macarena (CEEM).

Para llegar a nuestras unidades guíese por indicaciones y cartelería del centro.

Los horarios de la unidad son los siguientes:

- **Consultas médicas:** de 8.30 a.14.00 en CEEM y HSL y de 9.00 a 14.00 en HVM
- **Salas de Terapia:** de 8.00 a 20 horas.
- **Atención telefónica para citas o consultas:** de 8.30 a 13.30 (Tfno. 954782842).

Para resolver trámites de tipo administrativo (citaciones, informes, modificación de datos personales, etc.) diríjase a **la ventanilla de atención al usuario de la unidad**, ubicada en el área de consultas de Rehabilitación en la planta Semisótano del HVM en horario de 8.30 a 14.30, o llame telefónicamente al **954782842** de 8.30 a 13.30 h.

Para asegurar una adecuada identificación, es necesario que presente su DNI, Tarjeta Sanitaria de la Seguridad Social y hoja de citación.

Si acude a consulta médica en la carta de citación aparece, el número y ubicación de la consulta a la que debe dirigirse. Una vez confirmado que se encuentre en la ubicación correcta diríjase la máquina de TURNOSAS y valide su carta de cita obteniendo un número. Este requisito tiene dos finalidades, informar de su llegada al profesional que le va a atender y salvaguardar su intimidad no utilizándose su nombre y apellidos para llamarle a consulta.

Si tuviera cualquier problema en la expedición del número o dudas con la cita de ese día diríjase a las auxiliares de consulta que se encuentran en ventanilla o en la

sala de espera, evite llamar o entrar en las consultas médicas, recuerde que se están atendiendo a pacientes y que debe respetar la intimidad de estos.

Si acude a tratamiento de fisioterapia, terapia ocupacional o logopedia, debe haber recibido una llamada telefónica informándole de la hora, lugar y profesional de referencia que le brindará la atención. Diríjase al lugar donde ha sido convocado y espere a ser llamado

No acuda con más de un acompañante a fin de no colapsar las salas de espera. Salvo que presente discapacidad o situación de dependencia, se le puede pedir que pase solo a la consulta. Esto tiene un fundamento higiénico-preventivo que dependerá de las condiciones de las consultas o procedimientos a realizar, y le será requerido a criterio del médico que les atiende; le rogamos su comprensión y respeto a las normas.

Recuerde que la atención a los pacientes precisa de un ambiente de confort, quietud e intimidad, por lo que deben respetar el **SILENCIO** en todo momento hablando en tono suave, para evitar molestar a los demás y permitir el mejor desarrollo de la actividad asistencial. Igualmente es preciso mantener en silencio los teléfonos móviles evitando efectuar o recibir llamadas telefónicas.

Es importante que mantengan despejados los pasillos con el fin de evitar posibles caídas al paso de los enfermos.

Si no pudiese acudir a la cita programada, notifíquelo con antelación en los diferentes teléfonos facilitados, otros usuarios podrán acudir en su lugar.

- PLANTA SEMISÓTANO HOSPITAL VIRGEN MACARENA

El horario de información a pacientes y familiares es de 8.30 a 14.30 horas.

Contamos con atención asistencial de mañana y tarde, aunque la tarea administrativa y atención al usuario es exclusivamente de mañana y en el horario previamente indicado.

Ubicación de TURNOSAS: Entrada a área de consultas.

- PLANTA BAJA DEL HOSPITAL SAN LAZARO

Contamos con atención asistencial de mañana, carecemos de asistencia administrativa y atención al usuario en este centro pues dicha tarea esta centralizada en el área de Rehabilitación del Hospital Virgen Macarena, por lo que para cualquier trámite debe dirigirse, presencial o telefónicamente, al hospital virgen Macarena.

Ubicación de TURNOSAS: Entrada del hospital

- CENTRO DE ESPECIALIDADES ESPERANZA MACARENA

Contamos con atención asistencial de mañana y tarde (no todos los días), La tarea administrativa y atención al usuario, se presta en el área administrativa de este centro, para aquellas cuestiones que no puedan ser resueltas allí debe dirigirse presencial o telefónicamente a la zona de atención administrativa de Rehabilitación situada en el hospital virgen Macarena.

Ubicación de TURNOSAS: Segunda planta del CEEM.

