

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>



ENCUESTA DE SATISFACCION

GUÍA DE USUARIO / ACOGIDA URGENCIAS.



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.

* 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 si lo consulta en pdf.

Admisión y Recepción

Para asegurar una adecuada identificación del usuario, es necesario que presente su DNI, ó Tarjeta Sanitaria de la Seguridad Social. Se le colocará una pulsera identificativa para garantizar su identificación inequívoca durante su estancia en el servicio.

Área de Clasificación

Se recepciona, acoge y clasifica al paciente en función de la gravedad de su estado siendo derivado a la zona de Urgencias correspondiente con una prioridad establecida. El acompañamiento de los pacientes dependerá de la fragilidad del mismo, determinada a criterio de enfermería.

Área de Consultas

Contamos con un equipo de profesionales las 24 h del día a su disposición para proporcionales una atención completa.

Contamos con Consultas de Agudos (Consulta 7, 8 y 10) en las que el paciente es atendido de forma inmediata por el equipo sanitario, sin compañía de familiares.

El resto de consultas dispone de dos salas de espera, para Polivalentes, Traumatología y Especialidades. Todos los circuitos de urgencias se encuentran señalizados mediante carteles cuyos colores indican las diferentes ubicaciones.

Área de Observación

A su ingreso en la Unidad, será atendido por el personal de enfermería, que le informará de las normas y régimen de visitas del Hospital

Los objetos personales y de valor, deben ser entregados a su familiar para su guarda y custodia.

Durante su ingreso no debe tomar ninguna medicación que no le sea suministrada por el personal especializado de nuestro centro. También debe indicar todos los medicamentos que toma habitual o esporádicamente en su domicilio.

Recuerde que los pacientes necesitan un ambiente de confort, reposo e intimidad, por lo que le rogamos cumpla con la normas para respetar su propio descanso y el del resto de pacientes.

Los familiares disponen de una sala de espera exterior, donde puedan estar localizados para información por parte del personal sanitario, si fuera preciso.

Información al Usuario (SIU)

El servicio de urgencias dispone en horario de 9:00 a 21:00h de lunes a viernes de un profesional para informar, y atender las necesidades e intentar solucionar los problemas del usuario, su familia o su entorno social.

Tfo: 671569599 - 600162348