

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 NEFROLOGIA

- El área de **hospitalización** de la Unidad se encuentra en la 7ª Planta Ala D del Hospital Virgen Macarena.
- La Unidad de **Hemodiálisis hospitalaria** está ubicada en la Planta Baja del Hospital Virgen Macarena.
- El **Centro Periférico de Hemodiálisis** Virgen Macarena se encuentra en la Ronda de Capuchinos nº 13-15. Sevilla
- La Unidad de **Diálisis Peritoneal y consulta ERCA** está ubicada en el edificio de consultas externas (Policlínico) en la 1ª Planta.
- Las diferentes **consultas externas de Nefrología** se encuentran ubicadas en dos localizaciones: Centro de Especialidades San Jerónimo (planta -1) consulta 4 y Edificio de consultas externas (Policlínico) en la planta 1ª, consulta 112

El horario de consultas es de lunes a viernes de 08:30 a 14:30 (sujeto a cambio según disponibilidad de los profesionales).

Teléfonos de contacto:

- Atención administrativa Consultas externas: 955008452
- Atención administrativa de la Unidad: 955926536
- Consulta de ERCA: 955008465
- Consulta de Diálisis Peritoneal: 647554346
- Centro de Especialidades San Jerónimo: 955007712

CUANDO ACUDA A CONSULTA:

Traiga la carta de la cita, revise la hora, fecha y lugar de la cita y acuda con puntualidad. Diríjase a la consulta y entregue el documento. Si no dispone de etiquetas identificativas, es el momento de solicitarlas.

Por su seguridad traiga su tarjeta sanitaria.

Asegúrese de cumplir las indicaciones adicionales como acudir en ayunas, traer analíticas previas, etc.

Las auxiliares les asignarán un número que se escribirá en su carta de cita, será llamado por megafonía con ese número en vez de por su nombre. Espere a su turno para entrar (la hora de la cita es orientativa). Es conveniente que traiga un listado con los medicamentos que está tomando. Notifique si tiene alguna alergia.

Su médico puede solicitarle alguna prueba complementaria que requiera la firma de un documento específico de consentimiento, en cuyo caso, se le explicará en

qué consiste, para qué sirve, los riesgos y beneficios, etc. Debe leer con atención y entenderlo antes de su firma, pregúntenos las dudas que le surjan.

ANTES DE ABANDONAR LA CONSULTA: confirme la información de su cuidado en casa, las indicaciones sobre los medicamentos que debe tomar y los que debe dejar de tomar, así como las indicaciones de revisiones y pruebas complementarias. **NUEVA CITA:** cuando necesite revisión, se le dará directamente una nueva cita o se le remitirá por correo a su domicilio, asegúrese que su dirección postal es correcta. En otras ocasiones no son necesarias más citas y su médico puede darle de alta y remitirlo al médico de familia.

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

GESTIONES: Todos nuestros centros cuentan con una Unidad de Atención a la Ciudadanía, donde gestionan los trámites relativos a la asistencia y prestaciones complementarias, respecto al propio centro u otros del Servicio Andaluz de Salud. Además, tienen a su disposición el libro de quejas y reclamaciones.

Le rogamos discreción y responsabilidad en el uso de teléfonos móviles en la sala de espera.

Puede consultar nuestra Cartera de servicios aquí:

<https://www.hospitalmacarena.es/entrada-blog/cartera-de-servicios-nefrologia/>

SATISFACCION UNIDAD ERCA :

