PROTOCOLO DE ACCESIBILIDAD DE CONSULTAS EXTERNAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA DEL ÁREA DE GESTIÓN SANITARIA SUR DE SEVILLA

Servicio de Atención a la Ciudadanía

PRESENTACIÓN

El Área de Gestión Sanitaria Sur de Sevilla se plantea como uno de sus objetivos prioritarios ofrecer un servicio de información y orientación sobre los recursos que favorecen la comunicación entre la ciudadanía y sus centros hospitalarios y de especialidades, con la finalidad de facilitar un acceso normalizado a los mismos.

Si bien toda la ciudadanía puede ser perceptora y beneficiaria de esta atención, hay colectivos que, por sus circunstancias biopsicosociales, son objeto de una atención específica, al tratarse de colectivos vulnerables, por lo que se ponen a su disposición canales adaptados a sus necesidades concretas.

Conforme a lo anterior, desde la Dirección Gerencia se adopta la necesidad de elaborar un protocolo de atención a las personas usuarias desde los diferentes canales disponibles, mejorando con ello la accesibilidad a los servicios que se prestan, bajo el paraguas de los estándares de calidad que garantizan el respeto de sus necesidades y expectativas, en relación con los trámites relativos a la asistencia, prestaciones sociosanitarias o gestiones administrativa.

El objetivo de este protocolo, en concreto, es que sirva de guía para dar respuesta a las necesidades de las personas usuarias en relación con:

- Gestión de citas en atención hospitalaria: modificación, seguimiento y anulación.

- Gestiones administrativas relacionadas con la gestión de citas.

Al mismo tiempo, este protocolo pretende también ser de utilidad al profesional para orientar a las personas usuarias que necesiten recurrir a estos recursos, así como para su empleo en la interacción con otros profesionales y centros, unidades de gestión clínica u otras unidades susceptibles de coordinación.

CONTENIDO

Para facilitar la consulta y acceso a la información que se recoge en este protocolo, se han agrupado sus contenidos en varias preguntas, en las que se describen los servicios que se ofrecen y los canales para acceder a los mismos.

1. **¿Cómo voy a recibir mi cita?**
2. **¿Cómo puedo consultar mi cita?**
3. **Ya dispongo de cita, ¿qué hago ahora?**
4. **¿Dónde están ubicadas las consultas externas de atención especializada?**
5. **¿Cómo puedo anular o modificar una cita?**
6. **¿Qué pasa después de la atención en consulta?**
7. **¿Cómo puedo elegir médico especialista y hospital público?**
8. **¿Puedo solicitar una segunda opinión médica?**

Gestión de citas de consultas externas en Hospital de Valme, Hospital Tomillar, Centros Hospitalarios de Alta Resolución y Centros de Especialidades

El Área de Gestión Sanitaria Sur de Sevilla, tiene establecidas consultas externas de atención especializada en los Hospitales de Valme y Tomillar, en los Centros Hospitalarios de Lebrija, Morón de la Frontera y Utrera, en los Centros de Especialidades de las localidades de Dos Hermanas, Alcalá de Guadaíra, Morón de la Frontera, y Mairena de Alcor y el Viso del Alcor (CARE Los Alcores), así como en algunos centros de salud como Lebrija y Los Palacios.

Para ser atendido en cualquiera de nuestras consultas externas, es indispensable que la persona haya sido citada previamente, ya sea por su centro de salud o por cualquiera de nuestros centros asistenciales de atención especializada.

Con la finalidad de facilitar las gestiones sobre estas consultas, ponemos a disposición diferentes canales, en función de lo que la persona usuaria requiera.

¿Cómo voy a recibir mi cita?

Una vez el personal médico de atención primaria ha indicado la necesidad de que la persona sea atendida en consulta de atención especializada o para la realización de pruebas diagnósticas, en la mayoría de las ocasiones, se le asignará su cita en el propio centro de salud.

Si, por algún motivo no fuera posible en ese momento, será contactada desde alguno de los centros asistenciales de referencia donde existe la especialidad que trata su problema concreto de salud. Este contacto se lleva a cabo por correo ordinario, mediante una carta de cita que recibirá en su domicilio en la que se indicará el centro al que debe acudir, la fecha y la hora, o bien vía telefónica en la que se le trasladará la información necesaria relativa a su cita.

¿Como puedo consultar mi cita?

Para saber la fecha y hora de una cita de consulta con un profesional médico especialista o de una prueba diagnóstica, puede contactar con Salud Responde a través del Teléfono: 955 54 50 60; Fax: 953 018 715.
http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/principal/documentosAcc.asp?pagina=gr_sabermas_saludresp

También puede consultar su cita de forma telemática, a través de la aplicación ClicSalud+ https://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/clicsalud/

Asimismo, puede realizarla desde la App Salud Andalucía

http://www.epes.es/?apps=salud-responde

Descarga y actualización de 'Salud Andalucía' -

La App 'Salud Andalucía' así como las incluidas en su catálogo pueden descargarse, actualizarse y utilizarse de forma gratuita.

Las personas interesadas pueden descargar la aplicación de las distintas plataformas:

- Descarga de la App para Android
- Descarga de la App para iOS
- Descarga de la App para Huawei

Ya dispongo de fecha y hora de consulta, ¿Qué hago ahora?

Si dispone ya de cita en consulta externa o para la realización de alguna prueba diagnóstica, cuando acuda a la misma, tenga en cuenta las siguientes consideraciones:

- Es conveniente que traiga el documento de su médico de familia que incluye el motivo por el que lo derivan a dicha consulta y la carta de la cita.

- Existen puestos de obtención de turno (turnómetro) distribuidos en diferentes lugares del hospital cercanos a las consultas, desde donde podrá obtener su ticket con la identificación de su turno, y que aparecerá en las pantallas correspondientes a las consultas.
  Si su consulta asignada no dispusiera de esta opción, diríjase a la consulta y presente ambos documentos al profesional que realiza la recepción de los mismos.

Desde estos mismos puestos puede obtener el justificante de haber acudido a la consulta si lo necesita.

- Por su seguridad, aporte siempre la tarjeta sanitaria donde vienen reflejados sus datos personales.

- Revise previamente su hora de consulta o prueba diagnóstica en su carta de cita. También puede hacerlo llamando al teléfono de Salud Responde, de forma presencial o telefónica en el centro donde está citado, o bien, de forma telemática en la aplicación ClicSalud+ o en la App Salud Andalucía.

- Asegúrese de cumplir las indicaciones adicionales que, en su caso, le han enviado con la cita, o en su momento le indicó su médico, como acudir en ayunas, analítica previa, etc.

- En caso de requerir una atención específica por tener algún tipo de discapacidad o necesidad especial, en el mostrador de "Citas Previas", podrán atenderlo de forma adaptada a sus necesidades particulares.

- Si, por cualquier motivo, no puede acudir a la cita, no olvide anularla para que pueda ser ocupada por otra persona, a través de cualquiera de los canales mencionados anteriormente.

- Si no conoce el idioma español, puede solicitar el servicio de tele-traducción disponible las 24 horas del día, los 365 días del año y cubre 37 idiomas, lo que facilitará la comunicación efectiva y confidencial con el personal y durante la atención médica. Para utilizar el servicio, el profesional sanitario realizará una llamada al tfno 211080 desde una línea corporativa, o bien, desde el tfno 953011080 si es una línea exterior, con el objetivo de establecer una conexión a tres bandas entre el profesional, el paciente y el intérprete.

Si desea usar este servicio para realizar consultas sobre el sistema sanitario, resolver trámites administrativos o cualquier duda, podrá llamar al tfno de Salud Responde (955545060) y el operador hará uso de la traducción simultánea si lo considera necesario.

¿Dónde están ubicadas las consultas externas de atención especializada?

En la carta de cita que recibe mediante correo ordinario se específica, junto a la fecha y hora de consulta o prueba diagnóstica el centro asignado y su localización.

- Si tiene alguna duda, puede llamar al teléfono de **Salud Responde: 902 505060**, dónde le proporcionarán la información correcta durante las 24 horas del día, o bien, a los teléfonos respectivos de cita previa que aparecen en su carta de cita y en la relación de centros que le mostramos más abajo.

- Las cartas de citaciones que se remiten por correo, desde el Hospital de Valme y los Centros de especialidades de Alcalá y Dos Hermanas, llevan impreso un plano del centro donde se le ha asignado la cita y la localización de la consulta específica donde debe acudir.

- En el vestíbulo de la entrada de los centros de especialidades se encuentra un directorio con la localización de todas las consultas.

- El horario de atención presencial y telefónica en “Citas previas” es de Lunes a Viernes de 8:00h. a 15:00h.

Si su cita es en el:

➔ **Hospital de Valme**, la dirección es CTRA DE CÁDIZ s/n 41014 Sevilla**,** accediendo desde la zona Norte del Hospital. Pinche aquí o vaya al anexo si desea ver el plano.

- Tfno CITA PREVIA: 955015040; 955015035; 955015037; 955015039; 955015019
- Tfno Centralita: 955015000
- Tfno pruebas diagnósticas (Radiología): 955015417; 955015095; 955015041; 955015497; 955015495

Correo electrónico: citapreviavlm.hvalme.sspa@juntadeandalucia.es

➔ **Centro Hospitalario de Alta Resolución de Morón de la Frontera**, la dirección es PL. SAN FRANCISCO s/n 41530 Morón de la Frontera- Sevilla**.**

- Tfno: 954851711

➔ **Centro Hospitalario de Alta Resolución de Utrera**, la dirección es Avda. Brigadas Internacionales s/n 41710 Utrera- Sevilla**.**

- Tfno: 955839001

➔ **Centro Hospitalario de Alta Resolución de Utrera**, la dirección es Avda. del Cuervo s/n 41740 Lebrija- Sevilla**.**

- Tfno: 955838350

➔ **CPE Santa Ana Dos Hnas,** deberá acudir a C/Antonia Díaz S/N 41700 DOS HNAS Pinche aquí o vaya al anexo si desea ver el plano.

- Tfno CITA PREVIA: 955019919; 955019920; 955015034

Correo electrónico: citapreviadh.hvalme.sspa@juntadeandalucia.es

➔ **CPE Ntra Sra. del Aguila ALCALÁ,** será atendido en C/Santander S/N 41500 ALCALÁ DE GUADAÍRA. Pinche aquí o vaya al anexo si desea ver el plano.

- Tfno CITA PREVIA: 955019305; 955019306

Correo electrónico: citapreviaalcala.hvalme.sspa@juntadeandalucia.es

➔ **CPE Inmaculada Concepción MORÓN,** será atendido en Paseo de la Alameda, 17 41530 MORON DE LA FRONTERA

- TFNO CITA PREVIA: 955076207; 955076200

Correo electrónico: citapreviamoron.hvalme.sspa@juntadeandalucia.es

➔ **CARE** Los Alcores, Lo encontrará en Camino el Hijuelillo S/N 41510 MAIRENA DEL ALCOR

- Tfno CITA PREVIA: 955034009; 955034010; 955034012

➔ **HOSPITAL TOMILLAR,** la dirección es CTRA ALCALÁ-DOS HNAS KM 6 41530 ALCALÁ DE GUADAÍRA

- Tfno CITA PREVIA: 955016050

Correo electrónico: citapreviamoron.hvalme.sspa@juntadeandalucia.es

¿Cómo anular o modificar la fecha y hora de la cita de una consulta de especialista o prueba diagnóstica?

Además de poder realizarlo de forma presencial o telefónica en su centro de referencia, puede contactar con Salud Responde a través del Teléfono: 955 54 50 60; Fax: 953 018 715.
http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/principal/documentosAcc.asp?pagina=gr_sabermas_saludresp

También puede anular su cita de forma telemática, a través de la aplicación ClicSalud+ https://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/clicsalud/ y de la App Salud Andalucía http://www.epes.es/?apps=salud-responde

En función del tipo de consulta y de cita podría obtener una reasignación de forma automática. En caso contrario, Salud Responde contactará con el centro asistencial de referencia para llevar a cabo la reasignación, la cual le será comunicada mediante una nueva carta de cita. Asimismo, puede contactar con Salud Responde y solicitar una nueva cita con las mismas características que la anulada.

Importante: En el caso de primera consulta de atención primaria en su centro de salud, si no acude y quiere volver a solicitarla, podrá hacerlo en el plazo de 15 días, haciendo referencia en la solicitud el motivo "No acude". Transcurrido ese plazo deberá solicitar de nuevo cita en su centro de salud de atención primaria.

¿Qué pasa después de la atención en la consulta?

Su médico puede darle el alta y remitirlo para seguimiento al médico de familia. En ese caso, le facilitará un informe que deberá enseñar cuando acuda a su cita en el centro de salud.

Cuando necesite revisiones en varias consultas le darán directamente la nueva cita desde la consulta que lo están indicando, o bien realizarán el profesional que le ha atendido realizará la petición por vía informática o se quedará con la solicitud correspondiente para tramitarla por el canal correspondiente en cada caso. En los dos últimos casos, desde la Unidad de Cita Previa, le remitirán la fecha de la nueva cita por correo a su domicilio o por vía telefónica.

En las ocasiones en que se le soliciten pruebas complementarias, deberá acudir al servicio de Radiología, done le darán la cita y le proporcionarán la preparación en el caso que fuese necesaria. En cualquier caso, en la propia consulta le informarán de cómo proceder en función de la prueba que se indique.

Asimismo, si le prescriben algún material ortopédico, deberá acudir con la prescripción a la gestoría de usuarios y prestaciones del centro donde ha sido atendido para su validación (paso imprescindible para su adquisición posterior)

¿Cómo puedo elegir Médico Especialista y Hospital público?

En el Sistema Sanitario Público de Andalucía se puede ejercer el derecho a elegir médico especialista y hospital público donde se quiera ser asistido o intervenido. La libre elección de especialista se realiza a través del médico de atención primaria, ya que es la persona que puede iniciar este trámite si, a su juicio, lo estima conveniente. (DECRETO 128/1997, de 6 de mayo, por el que se regula la libre elección de Médico Especialista y de Hospital en el Sistema Sanitario Público de Andalucía. (juntadeandalucia.es)

Por tanto, será su médico de familia el que, si considera que el paciente ha de acudir a una consulta de especialista, extienda la solicitud; el paciente firmará conforme cuando se trate de una Libre Elección.

La elección será para un episodio concreto y deberá mantenerse mientras persista la causa patológica. En casos de procesos prolongados, la duración será por un periodo mínimo de 12 meses, no siendo posible la elección simultanea de varios especialistas para el mismo caso.

¿Puedo solicitar una Segunda Opinión Médica?

Efectivamente, el derecho a solicitar una segunda opinión médica en el Sistema Sanitario Público de Andalucía, viene recogido en el DECRETO 127/2003, de 13 de mayo, por el que se establece el ejercicio de derecho a la segunda opinión médica en el Sistema Sanitario Público de Andalucía. (juntadeandalucia.es). Si usted lo requiere, un facultativo experto estudia la información procedente de su historia clínica y emite un informe que se envía directamente al solicitante, o a quien el paciente haya autorizado para actuar en su nombre.

Se puede solicitar un informe de segunda opinión en el caso de enfermedades diagnosticadas como de pronóstico fatal, incurables, o que comprometen gravemente la calidad de vida del paciente, así como los tratamientos propuestos que conllevan un elevado riesgo vital.

Esta valoración la emiten facultativos especialistas pertenecientes al Sistema Sanitario Público de Andalucía, expertos en distintas áreas de conocimiento clínico, seleccionados por la Consejería de Salud y el Servicio Andaluz de Salud (SAS).

El ejercicio del derecho está reconocido a los pacientes que sean ciudadanos españoles o extranjeros, con residencia en Andalucía, con aseguramiento a cargo del Sistema Sanitario Público de Andalucía, y que cumplan con ciertos requisitos (ver decreto). En determinadas circunstancias, la solicitud puede hacerse por medio de un representante acreditado.

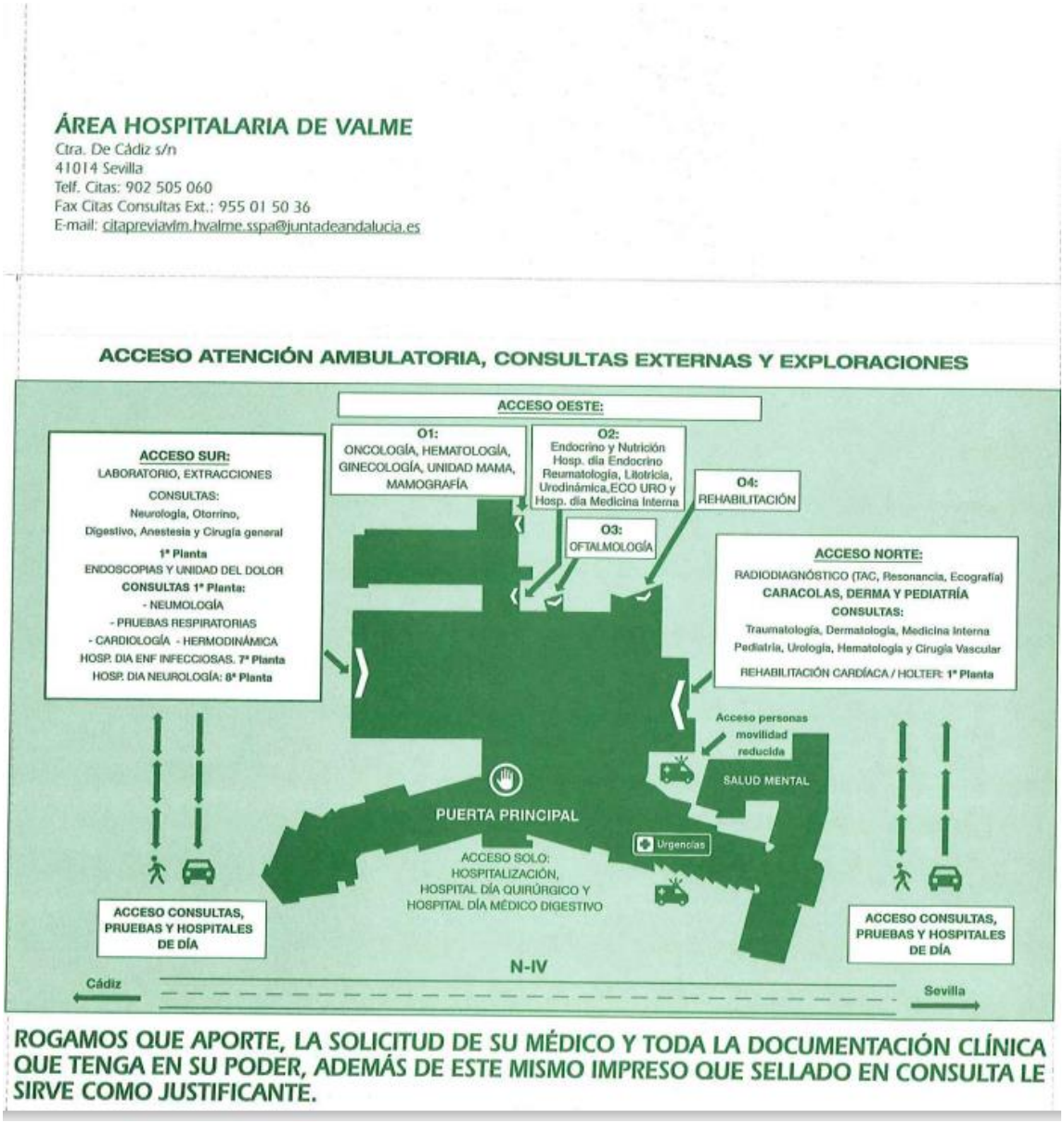
Las solicitudes se pueden realizar por los siguientes medios:

- **Oficina virtual Inters@s.** Para personas que dispongan de certificado digital.

- Utilizando el formulario oficial disponible en centros dependiente de la Consejería de Salud y del SAS. Puede presentarse en cualquier centro sanitario o administrativo mencionado, o en centros dependientes de la Administración Pública.

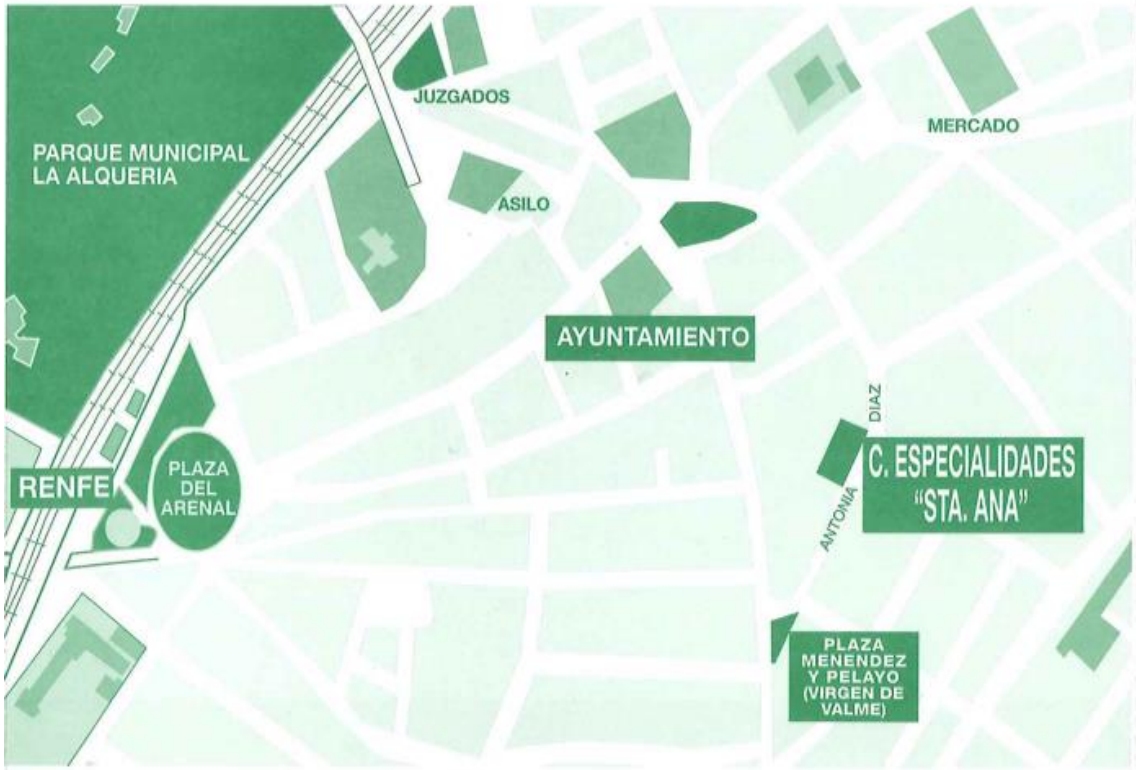
ANEXO PLANOS

Plano Consultas externas y pruebas diagnósticas Hospital de Valme



Plano Consultas externas y pruebas diagnósticas de Centro de Espacialidades Sta. Ana en Dos Hermanas

CENTRO DE ESPECIALIDADES STA. ANA
C/ Antonia Diaz, s/n
41700 - DOS HERMANAS
Telf. Cita Prévia: 955 01 99 19 - 20
Fax Citas: 955 01 99 21
E-mail: citapreviadh.hvalme.sspa@juntadeandalucia.es



LE ROGAMOS APORTEN LA SOLICITUD DE SU MÉDICO Y LA DOCUMENTACIÓN CLÍNICA QUE TENGA EN SU PODER QUE HAGA REFERENCIA A ESTA CITA.
ESTE MISMO IMPRESO SELLADO EN CONSULTA LE SIRVE COMO JUSTIFICANTE.

Plano Consultas externas y pruebas diagnósticas de Centro de Espacialidades Ntra. Sra. del Águila en Alcalá de Guadaíra

C.P.E. NUESTRA SEÑORA DEL ÁGUILA
C/ Santander, s/n
41500 - ALCALÁ DE GUADAÍRA
Telf. Cita Previa: 95 501 93 05
Fax Cita Previa: 95 501 93 09
E-mail: citapreviaalcala.hvalme.sspa@juntadeandalucia.es

ROGAMOS QUE APORTE, LA SOLICITUD DE SU MÉDICO Y TODA LA DOCUMENTACIÓN CLÍNICA QUE TENGA EN SU PODER.
ESTE MISMO IMPRESO SELLADO EN CONSULTA LE SIRVE COMO JUSTIFICANTE.