

Normas generales de funcionamiento

El espíritu de toda la guía de funcionamiento es desarrollar mecanismos que favorezcan la accesibilidad de la persona a los servicios prestados por la UGC de Pediatría e informar a las personas usuarias y servicios de los que es proveedor la UGC de los mecanismos disponibles para acceder a los servicios y a la atención. En cada uno de los apartados está plasmada esta filosofía, pero como normas generales se establecen los siguientes apartados.

Área de atención

La UGC de Pediatría atiende a la población de las áreas del Hospital Regional de Málaga integrado en su complejo de gestión y también del Hospital Universitario Virgen de la Victoria. Atiende una población directa de unos 100.000 menores de 14 años y es la referencia terciaria de los hospitales de Ronda, Antequera, Vélez-Málaga y Marbella. Para determinadas patologías esta referencia se extiende a toda Andalucía oriental como en el caso de Cardiología Pediátrica para determinadas cardiopatías congénitas, Enfermedades Metabólicas (como centro de cribado y atención), fibrosis quística y Neurología como (centro de terapia génica con nucleótidos antisentido Nusinersen® y adenomediada Zolgesma®)

La ubicación garantiza una accesibilidad a la población de atención directa de menos de 30 minutos para desplazamiento convencional en automóvil o ambulancia. Para el caso de hospitales de los que es referencia esta UGC, el tiempo no supera 90 minutos para el más alejado de su ubicación como el del Área de Gestión Sanitaria Serranía de Ronda.

Accesibilidad

La Unidad lleva ha implantado acciones para mejorar la accesibilidad de las personas a sus servicios ofertando consultas de tarde, recordatorios de citas mediante SMS, atención en el domicilio a través de la unidad de Cuidados Paliativos y Crónicos Complejos. Así mismo, se ha implantado como norma general un tramo de consultas telefónicas para casos pertinentes como la comunicación de resultados de pruebas diagnósticas, consejos de salud y ajustes de tratamiento entre otros.

La atención a consulta se inicia en todos los casos a las 9.30 horas y hasta las 14 horas. En este espacio de tiempo, los pacientes de nueva atención cuentan con un espacio mínimo de 30 minutos y las revisiones de 20 minutos. Las consultas telefónicas se extienden hasta las 14,40 horas con 10 minutos por paciente.

La UGC de pediatría difunde los mecanismos disponibles para mejorar la accesibilidad de las personas usuarias a sus servicios mediante la actualización de su apartado Web dentro de la página general del Hospital Regional Universitario de Málaga. Asimismo, mediante comunicación directa con la Atención Primaria de salud de su área de atención.

Cada unidad dispone de unos paneles con códigos digitales QR (colocados en las salas de espera) para una respuesta rápida respecto de la atención, horarios, comunicación con la unidad, consejos de salud y web de referencia para patologías y asociaciones de pacientes

Cuando profesionales de atención primaria requieren realizar una derivación para una primera consulta hospitalaria, la cita la solicita el centro de salud e informa a la persona usuaria. Cuando las consultas son parte del seguimiento de un proceso realizado en centro hospitalario, las citas se gestionan desde el propio hospital que también se hace cargo de comunicarlas.

Las citas para pruebas diagnósticas se tramitan en el servicio o centro en que se solicitan.

Todas las unidades de atención a la ciudadanía de los centros pueden consultar la información sobre las citas pendientes y facilitársela a las personas citadas, si bien determinadas gestiones deben realizarse en el centro o servicio correspondiente.

La sección Agenda sanitaria/Mis citas de ClicSalud+ muestra las citas pendientes para consultas externas de hospitales y pruebas diagnósticas a las personas que se identifican mediante certificado digital, DNle o Cl@ve.

- Consultar citas: las citas pendientes se muestran ordenadas por orden cronológico. Se facilita una copia del resguardo de la cita en PDF, que se puede descargar e imprimir.
- Anular cita: Es también posible anular en línea las citas asignadas para consultas externas y para las pruebas diagnósticas. Las pruebas de imagen (radiología, etc) no se pueden cancelar en línea, pero se informa de cómo realizar esta gestión.

El centro de atención telefónica Salud Responde (955 54 50 60), una vez acreditada la identidad de la persona interesada, puede facilitar información sobre citas pendientes y realizar gestiones (solicitud de cambio de fecha o anulación).

Circuitos de comunicación

Los circuitos de comunicación de la UGC con otros servicios se establecen como sigue:

- Para el caso de servicios de atención especializada mediante hoja de interconsulta a través de la aplicación Diraya y entrega en las dependencias de las distintas especialidades pediátricas habilitadas en la historia digital.
- Para el caso de **Atención Primaria** mediante la hoja de derivación insertando directamente le paciente en la agenda solicitada desde la secretaría del centro de la zona básica correspondiente. En la actualidad, además está en vías de instauración la consulta telemática (teleconsulta) con un circuito de patologías y unidades que en la actualidad involucra a Gastroenterología y Neurología pediátricas.
- En todos los casos es posible indicar la preferencia de atención como **normal** (menos de 60 días) **preferente** (menos de 7 días) y **urgente** a través de derivación a los servicios de urgencia con los que existe comunicación directa con el responsable para la atención en cada especialidad para el turno de mañana y con el equipo de guardia para el resto del horario y los fines de semana.

Por último la UGC de Pediatría se adhiere al libro electrónico de reclamaciones, sugerencias y agradecimientos de la Junta de Andalucía que es la modalidad que se utiliza para la presentación a través de internet y se encuentra disponible en la siguiente [página web](#).