Junta de Andalucía

Consejería de Presidencia, Sanidad y Emergencias.

Servicio Andaluz de Salud.

PROTOCOLO DE ACCESIBILIDAD CIUDADANA Y DIRECTORIO TELEFÓNICO.

H.A.R. EL TOYO

Septiembre 2026

TORRECÁRDENAS
Hospital Universitario

INTRODUCCIÓN

La gestión de trámites administrativos y citas en el ámbito de la salud es un proceso fundamental para garantizar que los pacientes reciban la atención sanitaria que necesitan de manera eficiente para ello en el Servicio Andaluz de Salud (SAS) y por ende en el Hospital de Alta Resolución El Toyo existe una serie de servicios y sistemas que facilitan la accesibilidad al ciudadano:

- Servicio de Atención a la Ciudadanía (SAC): Un buen servicio de atención a la ciudadanía es esencial para ayudar a resolver dudas sobre trámites y citas. Esto incluye la disponibilidad de personal capacitado para guiar a los pacientes en el proceso.

- Sistema de citas: El hospital cuenta con un sistema de citas que permite a los pacientes programar consultas de manera anticipada, ya sea por teléfono, mediante carta postal, SMS, sistema AVISAS, en persona o a través de plataformas en línea como el correo electrónico.

- Recordatorios de citas: Para reducir la tasa de inasistencias, es común que se envíen recordatorios de citas a los pacientes a través de mensajes de texto, correos electrónicos o llamadas telefónicas, sobre todo en aquellas citas de larga data.

- Gestión de cambios y cancelaciones: Es importante que los pacientes puedan modificar o cancelar sus citas de manera sencilla, sin complicaciones (por teléfono, presencialmente, a través de salud responde, ClickSalud+), así mismo esta gestión de cambios debe ser ágil para facilitar la reprogramación y optimizar el uso de los recursos del hospital.

- Plataformas digitales: Nuestro centro dispone de plataformas digitales que permiten a los pacientes gestionar sus citas, y realizar trámites administrativos desde la comodidad de su hogar a través de ClicSalud+ o Salud Responde.

Una gestión eficiente de estos aspectos no solo mejora la experiencia del paciente, sino que también optimiza el funcionamiento y mejora la calidad de nuestro sistema de salud.

GESTIÓN DE CITAS

Cuando los profesionales de **Atención Primaria** requieren realizar una derivación para una primera consulta a **Atención Hospitalaria**, la solicita el médico de primaria generando una solicitud a la que llamamos PAP (primera de atención primaria). Una vez recibida esta cita se le asigna la cita directamente o si en ese momento no hay disponibilidad (las agendas disponibles están llenas o aun no se han programado los días de consultas de los distintos especialistas) para asignarla se queda en "estado diferida" para asignarla en cuanto se genere el primer hueco en esa consulta (se abren nuevas agendas, algún paciente anula su cita…). Cuando son citadas desde el centro de salud, ellos comunican la cita y en el caso de dejarlas diferidas éstas citas son asignadas por nuestro servicio de atención a la ciudadanía, que se encarga de comunicarlas al paciente.

Entrado ya el paciente en el sistema de **Atención Hospitalaria**, cada Unidad gestiona sus citas de revisiones, bien asignando ellos mismos la revisión, si están las agendas disponibles (en este caso el paciente se marcha con su siguiente cita), o bien realizan una solicitud de petición de cita que se queda registrada en el apartado de trámites pendientes de la aplicación Ariadna. Una vez abiertas las agendas, cada unidad procede a citar a los pacientes pendientes.

Las citas entre Atención Hospitalaria PAE (primeras de atención hospitalaria), INTUS (interconsulta de urgencias), etc., se asignan en el momento de la solicitud si hay disponibilidad (desde la propia consulta o desde admisión de urgencias), quedando diferidas el resto, que serán gestionadas por nuestro servicio de atención a la ciudadanía.

Las citas para **pruebas diagnósticas** se solicitan desde las distintas Unidades de Gestión (UGC) o desde atención primaria.
La UGC de Radiodiagnóstico gestiona dichas citas, asigna y comunica al paciente. Además, la UGC de Radiodiagnóstico deriva las solicitudes de determinadas pruebas a los distintos conciertos, en cuyos centros se encargan de gestionar dichas citas y comunicarlas debidamente al paciente.

Las solicitudes de citas de **pruebas funcionales** son citadas desde las distintas Unidades cuando se realizan en su propia unidad.
Todas aquellas pruebas que se solicitan a otras Unidades diferentes a la de origen o desde atención primaria, se dejan diferidas en el sistema, y se citan desde las unidades de realización y/o la unidad de gestión de citas-call center del Hospital Universitario Torrecárdenas.

Todas las unidades de atención al usuario 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, DNIe o Cl@ve.

¿Cómo recibe el paciente la cita?

- Si hay agendas disponibles, se citará y se comunicará directamente in situ o por **teléfono** al usuario/a.
- Si la fecha para la cita es superior a 30 días, se comunicará al igual que el punto anterior o se enviará por correo postal en caso de imposibilidad de contactar telefónicamente.
- Por mensaje de texto/email, a través de la plataforma **AviSAS**, siempre que el usuario haya dado consentimiento, se enviará tanto la cita como un recordatorio previo a la fecha de la misma.

- **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 desde citaweb.

- **Solicitar cambio de fecha**: Este cambio se solicita mediante un formulario disponible en la página web. La solicitud se envía al centro o servicio correspondiente, desde donde se comunica la nueva fecha a la persona solicitante.
  Es importante señalar que el cambio de este tipo de citas tiene una cierta complejidad, por lo que no es inmediato.

- **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).

Además de Salud Responde y ClicSalud+, los usuarios cuentan con tres formas de contactar con el Servicio de Atención a la Ciudadanía para la gestión de trámites administrativos y citas:

1.- **Presencialmente**

Horario:

- Lunes a viernes no festivos: apertura 07.30/08:00, según haya actividad quirúrgica programada y cierre 15:00/20:00, según haya actividad asistencial programada en turno de tarde.
- Lunes a domingo 24 horas en admisión de urgencias, para la gestión de citas solicitadas desde el servicio de urgencias y autorización de recetas ortoprotésicas.

2.-**Atención telefónica**

Lunes a viernes no festivos: apertura 07.30/08:00, según haya actividad quirúrgica programada y cierre 15:00/20:00, según haya actividad asistencial programada en turno de tarde.

3.- **Por correo electrónico**:

El correo eléctronico del servicio de atención ciudadana es:
gestoria.htoyo.hto.sspa@juntadeandalucia.es

Además, el H.U. Torrecárdenas en su página web publicita y tiene habilitado el correo electrónico secretaria.gerencia.hto.sspa@juntadeandalucía.es.
Este correo es gestionado por secretaría gerencia, que junto al equipo directivo analiza y reenvía al departamento correspondiente para solventar la solicitud. El Servicio de Atención a la Ciudadanía recibe solicitudes de todo tipo de trámites administrativos que se gestionan y comunican antes de 24h, excepto los recibidos en vísperas de festivos, viernes a partir de las 15:00h y sábados, que se contestan el lunes siguiente.

Además de las gestiones administrativas hay motivos de consulta que pueden precisar la intervención conjunta del personal sanitario y administrativo, en estos casos el profesional del SAC que recepciona la demanda contacta con el responsable de la unidad implicada para proceder a la resolución del problema. Si la solución es inmediata se comunica al interesado y si la respuesta se puede alargar en el tiempo se contacta con el interesado indicándole que hemos recibido su solicitud y que trámites estamos haciendo. Una vez que se da por cerrada la respuesta se le comunica al interesado.

El HUT es un centro sanitario caracterizado por la empatía y la humanización en cada uno de sus actos. Conscientes de que la comunicación es un elemento crucial en la satisfacción de los pacientes y familiares incorpora canales bidireccionales, claros y accesibles para que el acceso al profesional en casos concretos no se demore.

A continuación, reflejamos los canales de las distintas unidades con interacción directa entre pacientes, familiares y profesionales (NO INCLUIMOS REDES SOCIALES DE UNIDADES):

	CONSULTA	HORARIO	ACCESO	TIEMPO MEDIA DE RESPUESTA
ALERGOLOGÍA Responsable: M. Carmen Moya	INMUNOTERAPIA	LUNES A VIERNES 8:30-9:30 12:00- 14:00 LUNES A JUEVES 16:00-19:00	950 016 405	INMEDIATA
			950 016 259 (CAMBIO CITAS)	INMEDIATA
			alergia.cht.hto.sspa@juntadeandalucia.es	24-48h
ANESTESIOLOGÍA Y REANIMACIÓN Responsable: José Santiago/José Delgado/Alberto Quirante	CMA	LUNES, MIERCOLES Y VIERNES LABORABLES 15:30 – 21:00	950 016 296 (SE REALIZA LLAMADA A LOS PACIENTES)	INMEDIATA
	UNIDAD DEL DOLOR (PACIENTES EN SEGUIMIENTO)	DIAS LABORABLES 9:00 – 14:00	950 153 371	INMEDIATA
			htunidaddolor.hto.sspa@juntadeandalucia.es	24-48h
	REANIMACIÓN POSTQUIRÚRGIGA		anestesia.rea.torrecardenas.hto.sspa@juntadeandalucia.es	24-48h
	PREOPERATORIO (GESTIÓN CITAS)	DIAS LABORABLES 9:00 – 14:00	950 016 386	
ANGIOLOGÍA Y C. VASCULAR Responsable: Rodrigo Yoldi	PIE DIABÉTICO CONSULTA GENERAL	LUNES 8:00 -8:30 LUNES-VIERNES 8:00-15:00	950 017 143 950 016 938	INMEDIATA
APARATO DIGESTIVO	ENFERMEDAD INFLAMATORIA	MARTES A VIERNES	696 100 045	INMEDIATA

Responsable: Jose Luis Vega/Eva Martínez Amate		9:00-14:00		
CARDIOLOGÍA Responsable: Ricardo Fajardo	INSUFICIENCA CARDIACA AVANZADA	DIAS LABORABLES 8:30 – 14:00	671 568 309	INMEDIATA
CIRUGÍA GENERAL Responsable: Ángel Reina	ESTOMATERAPIA			24-48h
	OSTOMÍAS	DIAS LABORABLES 8:00 – 9:00	697 954 723 cirugiageneralyd.hto.sspa@juntadeandalucia.es	INMEDIATA 24-48 horas
	CIRUGÍA GENERAL	DIAS LABORABLES	cirugiageneralyd.hto.sspa@juntadeandalucia.es	24-48 horas
CIRUGÍA MAXILOFACIAL Responsable: Fernando Espín	ATENCIÓN A PACIENTES Y DENTISTAS COLEGIADOS	DIAS LABORABLES 8:30 – 14:30	950 063 379	INMEDIATA
			secretaria.maxilofacial.sspa@juntadeandalucia.es	24-48h
CIRUGÍA PEDIÁTRICA Responsable: Luis Alonso/Isabel María Ruiz	CONSULTAS	DIAS LABORABLES 8:30 – 14:30	682 713 673	INMEDIATA
DERMATOLOGÍA	DERMA GENERAL	DIAS LABORABLES 8:00 – 14:00	Bola Azul 950 017 242 Bola Azul 950 017 171 Bola Azul 950 017 155	INMEDIATA

Responsable: Francisca Simón/Ana Emilia Valverde			secretaria.dermatologia.hto.sspa@juntadeandalucia.es	INMEDIATA
ENDOCRINOLOGÍA Y NUTRICIÓN Pedro Mezquita	EDUCACIÓN DIABETOLÓGICA DIAS LABORABLES 8:00 – 8:30	C1 (INÉS)	950 017 119	INMEDIATA
		C2 (ÁNGELA)	950 017 143	INMEDIATA
		C3 (ANA)	950 017 201	INMEDIATA
ENFERMEDADES INFECCIOSAS Responsable: Antonio Collado	ENF. INFECCIOSAS	DIAS LABORABLES 8:00 – 20:00	671 569 316 950 016 885	INMEDIATA
			consultainfecciosas.hto.sspa@juntadeandalucia.es	24h-48 horas
INTERCENTROS HEMATOLOGÍA Responsable: Noelia Pérez/ M Mar Verdejo	HEMATOLOGÍA CLÍNICA	DIAS LABORABLES 8:30 – 14:00	950 016 902	INMEDIATA
			hematologia.cht.hto.sspa@juntadeandalucia.es	24-48h
INTERNIVELES FARMACIA Responsable: Francisco Sierra	FÓRMULAS MAGISTRALES	DIAS LABORABLES 8:15 – 9:30	950 153 633	INMEDIATA
			laboratorio.farmacia.hto.sspa@juntadeandalucia.es	24-48h
	MEDICACIÓN		farmacia.pac.externos.hto.sspa@juntadeandalucia.es	24-48h
INTERNIVELES REHABILITACIÓN	REHABILITACIÓN GENERAL	DIAS LABORABLES 8:30 – 14:30	950 017 189	INMEDIATA
			secretaria.rehabilitac.hto.sspa@juntadeandalucia.es	24-48h

Responsable :Silvia Gómez				
MEDICINA INTERNA Responsable:Ángel González/ Jesús Ramos	INSUFICIENCIA CARDIACA	DIAS LABORABLES 10:00 – 14:00	696 169 209	INMEDIATA
MEDICINA NUCLEAR Responsable:Manuel Guerrero/M Carmen Hernandez Clares	MEDICINA NUCLEAR	DIAS LABORABLES 8:30 – 14:00	950 016 017	INMEDIATA
			medicinanuclear.hto.sspa@juntadeandalucia.es	24-48h
NEFROLOGÍA Responsable: Francisco González	CONSULTA Y DIÁLISIS	DIAS LABORABLES 8:30 – 14:30	950 016 342	INMEDIATA
			htsechemodialisis.hto.sspa@juntadeandalucia.es	24-48h
NEUROCIRUGÍA Responsable: Antonio Huete	NEUROCIRUGÍA	DÍAS LABORABLES 8:30 – 14:00	950 016 284	INMEDIATA
NEUROFISIOLOGÍA Responsable:Paloma Villalobos/M del Mar Martínez	NEUROFISIOLOGÍA CLÍNICA	DIAS LABORABLES 8:30 – 14:00	950 016 286 mariam.martinez.rivero.sspa@juntadeandalucia.es	INMEDIATA 24-48 horas

NEUROLOGÍA Responsable: Jesús Olivares Dolores Mateo Cobo Francisca Viola Esteban	CEFALEAS	JUEVES 9:30-10:30	671 569 899	INMEDIATA
	DETERIORO COGNITIVO	MARTES 8:30-14:00	670 947 576	INMEDIATA
	E. MÚLTIPLE	MARTES Y VIERNES 8:30-10:30	648 737 888	INMEDIATA
			emneurologiatorrecardenas.hto.sspa@juntadeandalucia.es	24-48h
	ELA (ENFERMERAS GESTORAS DE CASOS)	DÍAS LABORABLES 8:00 – 15:00	CADA GESTORA DE CASOS ATIENDE A SUS PACIENTES TELEFÓNICAMENTE Consulta Bola Azul:950 186 213 Consulta Edificio General HUT:950 016 860	INMEDIATA
OFTALMOLOGÍA Responsable: Indalecio Casinello/ M José Valero	CAMBIOS CITAS	DÍAS LABORABLES 8:30 – 14:00 15:00 – 18:00	950 017 154 // 950 017 226	INMEDIATA
	LISTA DE ESPERA	DÍAS LABORABLES	sec.oftalm.hto.sspa@juntadeandalucia.es	24-48 horas
ONCOLOGÍA MÉDICA Responsable: Begoña Medina	GESTIÓN ADMINISTRATIVA (CITAS, RECETAS…)	DÍAS LABORABLES 8:00 – 8:30 14:00 – 14:30	950 016 451	INMEDIATA
	HD ONCOLÓGICO (DUDAS CON TTO, CAMBIO CITA EFECTOS SECUNDARIOS GESTIÓN AMBULANCIAS	DÍAS LABORABLES 8:00 – 20:00	950 016 451	INMEDIATA

	TERAPIA INTRAVENOSA	DÍAS LABORABLES 8:00 – 14:30	671566997	INMEDIATA
ONCOLOGÍA RADIOTERÁPICA Responsable: Jeannie Pérez /María Dolores Martínez	GESTION ADMINISTRATIVA (CITAS)	DÍAS LABORABLES 8:00 – 21:30	950 016 601 (Lunes a Viernes 15:30 – 20:30) secret.radioterapia.hto.sspa@juntadeandalucia.es	INMEDIATA
	DUDAS MÉDICAS Y RENOVACIÓN PRESCRIPCIONES	DÍAS LABORABLES 8:30 – 14:30	950 016 206 (Lunes a Viernes 8:30 – 14:30) secret.radioterapia.hto.sspa@juntadeandalucia.es	INMEDIATA
	ENFERMERIA	DÍAS LABORABLES 13:30 – 15:00 15:30 – 17:00	950 016 337 (Lunes a Viernes 13:00 – 14:30) secret.radioterapia.hto.sspa@juntadeandalucia.es	INMEDIATA
	GENERAL		secret.radioterapia.hto.sspa@juntadeandalucia.es	48-72h
ORL Responsable: Antonio Fernández/María Rodríguez	GENERAL	DÍAS LABORABLES 8:30 – 14:30	950 016 400	INMEDIATA
PEDIATRIA Responsable: Jose Luis Gómez	DIABETES CONSULTA ENFERMERA	DÍAS LABORABLES 8:30 – 14:00	697 955 014	INMEDIATA
	GENERAL		citas.pediatria.hto.sspa@juntadeandalucia.es	24-48h
	NEUMOLOGÍA	DÍAS LABORABLES 8:30 – 14:30	950 010 068	INMEDIATA

RADIODIAGNÓSTICO Responsable: José Moriana/ Jose Luis Ruiz	PRUEBAS DE RADIOLOGÍA	DÍAS LABORABLES 8:00 – 15:00	950 016820 // 950 016 289 citas.rx.hto.sspa@juntadeandalucia.es	INMEDIATA 24-48 horas
REUMATOLOGÍA Responsable: Ángel Almansa	ASPECTOS CLÍNICOS	DÍAS LABORABLES 8:30 – 14:00	950 017 170	INMEDIATA
	GESTIÓN DE CITAS	DÍAS LABORABLES 8:30 – 14:30	950 017 170	INMEDIATA
SALUD MENTAL Responsable: Susana Miras	USM TOYO (Francisca Padilla)	DÍAS LABORABLES 8:30 – 14:30	950 578 086 usmctoyo.hto.sspa@juntadeandalucia.es	INMEDIATA 24-48 horas
	USMC ROQUETAS (Susana Miras)		600 166 484	INMEDIATA
	USMC ALMERÍA (Verónica Alcaide)		950 887 105 usmc.hto.sspa@juntadeandalucia.es	INMEDIATA 24-48 horas
URGENCIAS Responsable: Antonio Duarte	URGENCIAS, OBSERVACIÓN		urgencias.hto.sspa@juntadeandalucia.es	24-48h horas
UROLOGÍA Responsable: Jose Ignacio Abad	CONSULTAS GENERALES	DÍAS LABORABLES 8:00 – 14:00	950 016 174 950 016 848	INMEDIATA
			secretaria.urologia.hto.sspa@juntadeandalucia.es	24-48 horas

Así mismo la Unidad de Participación Ciudadana pone a disposición de todas las asociaciones un correo electrónico participacionciudadana.hto.sspa@juntadeandalucia.es y teléfono 671 592 316 para solventar dudas.
En cuanto a redes sociales el HUT gestiona las siguientes redes sociales:

Facebook: 19.940 seguidores
Instagram: 6.654 seguidores
X: 3.915 seguidores
LinkedIn: 1.946

De media recibimos 8 preguntas / dudas / quejas contestando por privado en un plazo inferior a 24h.