

# Carta de derechos y deberes de los ciudadanos

Empresa Pública de Emergencias Sanitarias

A partir de la Ley de Salud de Andalucía, publicada en BOJA 74 de 4 de julio de 1998.

## Los ciudadanos tenemos derecho a:

1. **Conocer el número de teléfono** del Sistema Público de Emergencias Sanitarias 061 y de Urgencias Sanitarias de Andalucía, el 902 505 061, así como su utilización, organización y regulación legal.
2. **Ser informados** sobre los factores, situaciones y causas más frecuentes de riesgo de emergencias sanitarias y sobre como evitarlas y actuar ante ellas, así como a ser informados de los datos a aportar y el modo de hacerlo.
3. **Ser atendidos** de la forma más eficaz por personal cualificado y con los medios más idóneos y avanzados disponibles, según las necesidades del paciente y de acuerdo con la información facilitada por el usuario.
4. **Tener conocimiento** del recurso asignado a nuestras necesidades y del tiempo estimado de llegada del mismo.
5. **Ser tratados y asistidos** con corrección y comprensión; con el mayor respeto a su persona y valores culturales y religiosos, sin que exista discriminación por razón alguna.
6. **Que se garantice la confidencialidad** de los datos clínicos y personales y a que se vele por la intimidad durante el proceso de atención sanitaria.
7. **Que se realicen todas las acciones oportunas** que junto a la atención al proceso tengan como fin primordial reducir y paliar el sufrimiento y el dolor, tomando en consideración la percepción individual del mismo, dedicando los recursos y esfuerzos que para ello fueran necesarios y preservando el máximo respeto a la autonomía, dignidad e integridad humanas.
8. **Tener información puntual**, el paciente o sus familiares, con lenguaje claro y comprensible del diagnóstico y de las medidas terapéuticas que se le hayan aplicado o se vayan a aplicar.
9. **Negarnos a la intervención o tratamiento**, excepto en los supuestos legales establecidos (riesgo para la salud pública, incapacidad y exigencia de actuación urgente ante riesgo de lesión irreversible o de fallecimiento).
10. **A conocer la identidad** de todas las personas que nos atiendan tanto desde el centro coordinador como en la asistencia directa.
11. **A estar acompañados/as** por un familiar o persona de su confianza durante el proceso asistencial, excepto en situaciones en las que las características del recurso asignado no lo permitan.
12. **A que se facilite al paciente o al acompañante la posibilidad de informar** sobre su situación a través del servicio 061 a algún familiar o persona que designen.
13. **A disponer de nuestra historia clínica** al finalizar el proceso y a recibir una copia de la transcripción de nuestra llamada previa solicitud por escrito del interesado o persona legalmente autorizada.
14. **A que se custodien nuestros efectos personales** hasta la entrega de los mismos al personal receptor en el hospital o al acompañante.

15. **A realizar consultas**, a manifestar sugerencias y/o presentar reclamaciones que serán atendidas dirigiéndonos a la dirección o al teléfono adjunto a esta carta.
16. **A recibir respuesta** por escrito en los plazos establecidos por la ley.

**Todos debemos:**

1. **Colaborar** en el uso adecuado de los sistemas de urgencias y emergencias de nuestra Comunidad de acuerdo con la finalidad para la que están previstos.
2. **Responder** a las preguntas que se formulen desde el centro coordinador, aportando la información solicitada en la medida de nuestras posibilidades, comprendiendo la importancia de su colaboración en esta parte del proceso asistencial a las urgencias y las emergencias.
3. **Mantener una actitud respetuosa** hacia los profesionales que nos atienden, con comprensión y corrección, facilitándole el acceso al lugar de la urgencia o emergencia y colaborando en la labor asistencial.
4. **Proporcionar la documentación médica y administrativa requerida** por los profesionales sanitarios para la adecuada gestión del proceso asistencial.
5. **Firmar**, en caso de negarnos a las actuaciones sanitarias, el documento pertinente, en el que quedará expresado con claridad que el paciente ha quedado suficientemente informado y rechaza el tratamiento sugerido, siempre y cuando tenga percepción real de las cosas y no peligre su vida o exista riesgo de secuela irreversible.

Los enunciados de esta carta son una selección de los que recoge la legislación vigente. Se han incluido aquellos relacionados más directamente con los servicios sanitarios que presta la empresa (la atención integral a las emergencias sanitarias y la coordinación de las urgencias). Estos derechos son comunes a todos los ciudadanos andaluces y son una adaptación, que no una alteración, de los que aparecen en el cuerpo legislativo.

Todos los centros de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias de la Junta de Andalucía expondrán esta carta de derechos y deberes en lugar visible y proporcionarán una copia de la misma al ciudadano que la solicite.

Gracias por confiar en nuestro servicio.

Si desea realizar cualquier tipo de consulta, manifestar sugerencias o presentar reclamaciones podrá dirigirse al Servicio Provincial que le corresponda o a la Sede Central.