

# Lettre des droits et devoirs du citoyen

D'après la loi de Santé de l'Andalousie, publiée dans le BOJA 74 (Journal Officiel du Gouvernement Andalou) le 4 juillet 1998.

## Les citoyens ont le droit de:

1. **Connaître le numéro de téléphone** du Système Public de Rappatriement Sanitaires 061 et d'Urgences Sanitaires de l'Andalousie, le 902 505 061, ainsi que son usage, organisation et régularité légale.
2. **Etre informé** des facteurs, situations et causes à risques sanitaires qui sont les plus fréquents et de savoir comment les éviter et réagir face à ceux-ci ainsi que d'être informés sur les données à apporter et la façon de le faire.
3. **Etre assistés** avec le plus d'efficacité possible par un personnel qualifié et pourvu des moyens les plus adéquats et avancés, par rapport aux besoins du patient et en concertation avec l'information fournie par le malade.
4. **Etre au courant** de la méthode adaptée à ses besoins et du temps approximatif du service de secours.
5. **Etre traités et assistés** avec cordialité et compréhension, avec le plus de respect possible pour la personne et pour ses valeurs culturelles et religieuses, sans aucune discrimination pour quelque raison que ce soit.
6. **Qu'on nous garantisse la confidentialité** des données cliniques et personnelles et qu'on veille sur l'intimité pendant le processus d'aide sanitaire.
7. **De faire toutes les actions opportunes** qui, avec l'attention au processus, auront pour but de réduire et d'atténuer la souffrance et la douleur, en prenant compte de la considération de la personne ainsi que de la douleur. Pour cela il faut y consacrer les moyens et les efforts nécessaires et préserver donc le maximum de respect à l'autonomie, la dignité et à l'intégrité humaine.
8. **D'avoir l'information à temps**, le patient ou ses parents, avec un langage claire et compréhensible du diagnostic et des mesures thérapeutiques qu'on a déjà mises en oeuvre ou qu'on appliquera ultérieurement.
9. **De refuser l'intervention ou le traitement**, sauf dans les cas légaux établis (risque contre la santé publique, incapacité et exigence de réaction urgente face un risque de dommage irréparable ou de décès)
10. **De connaître l'identité** de ceux qui nous soignent: soit du centre co-ordinateur, soit de l'assistance directe.
11. **D'être accompagné** par un parent ou par quelqu'un de confiance pendant le processus d'assistance sauf dans des situations dans lesquelles les caractéristiques même de l'assistance ne le permettent pas.
12. **Que le patient ou la personne qui accompagne conserve la possibilité d'être informé** sur son état de santé à travers le service 061, un parent ou toute autre personne mandatée préalablement.
13. **De disposer de son dossier médical** à la fin du processus et de recevoir une copie de la transcription de notre appel à travers une demande écrite au préalable de l'intéressé ou d'une personne légalement autorisée.

14. **De faire garder ses biens personnels** jusqu'à la fin du processus, soit par le personnel soignant de l'hôpital ou à accompagnateur.
15. **De poser des questions**, de faire des suggestions et / ou de déposer plaintes qui seront traitées si on les envoie par écrit dans le délai établi par la loi.

**Nous devons tous:**

1. **Collaborer** dans l'usage approprié des systèmes d'urgences et d'évacuation de notre pays en accord avec le but pour lequel ceux-ci sont établis.
2. **Répondre** aux questions posées par le centre co-ordinateur, en apportant l'information demandée dans la mesure de nos possibilités. Il faut comprendre l'importance de notre collaboration dans cette phase du processus d'assistance aux urgences et évacuations (soins extrêmes).
3. **Maintenir une attitude respectueuse** vers les professionnels qui nous assistent, avec compréhension et cordialité, en facilitant ainsi l'accès au lieu d'urgence et pour collaborer dans les soins d'assistance.
4. **Apporter de la documentation médicale et administrative demandée** par les professionnels sanitaires pour une bonne gestion du processus d'assistance.
5. **Signer**, en cas de refus des soins sanitaires, le document dans lequel on fera constater avec clarté que le patient a été suffisamment informé et que celui-ci refuse le traitement suggéré, dès lors que sa vie n'est pas en danger aussi bien que dans les cas de dommages irréversibles.

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.