

وثيقة حقوق وواجبات المواطنين

الشركة العامة للطوارئ الصحية

من خلال قانون الصحة، بإقليم الأندلس الصادر بالجريدة الرسمية للمجلس الإقليمي 74 من الرابع من يوليو 1998

لنا الحق نحن المواطنين في:

1. أن نعرف رقم هاتف النظام العام للطوارئ الصحية 061 ورقم المستعجلات الصحية الأندلس وشرعيته ونظامه وكيفية استخدامه.
2. أن نكون على علم بالعوامل والحالات والأسباب المتكررة بالطوارئ الصحية وخاصة كيف نتفادها ونتعامل معها، وكذا كيفية الحصول على المعلومات المطلوبة وطريقة تقديمها.
3. أن تتم خدمتنا بفعالية من طرف موظفين مؤهلين، وبجميع الوسائل الحديثة واللازمة حسب احتياجات المريض ووفقا للمعلومات المقدمة من طرفه.
4. أن نعرف الإجراءات المعينة لتلبية إحتياجاتنا والوقت المقدر للحصول عليها.
5. أن تتم معاملتنا ومساعدتنا بكل تفهم وصواب، وبكل إحترام وتقدير لشخصنا ولقيمنا الثقافية والدينية، بدون أن نتعرض للفرقة، لأي سبب من الأسباب.
6. أن تضمن سرية البيانات الصحية والشخصية وأن يسهر عليها خلال تلقي العيانة الطبية.
7. أن تقام جميع الإجراءات اللازمة من أجل تخفيف الألم والوجع، آخذين بعين الإعتبار أنه إدراك حسي فردي، وأن تخصص كل الوسائل والجهود اللازمة لذلك مع حفظ وصيانة إستقلالية وكرامة الانسان.
8. أن يتم إخبارنا في الوقت المناسب عن الحالة الصحية، سواء تعلق الأمر بالمريض نفسه أو عائلته، بلغة واضحة ومفهومة، وكذلك عن التدابير التشخيصية والعلاج الذي طبق أو سيطبق.
9. يمكننا رفض أي عملية أو علاج، بإستثناء المنصوصة قانونيا (حالة خطر على الصحة العامة، أو ضرورة التصرف في حالة خطر مستعجلة ذات ضرر لا رجعة فيه أو وفاة).
10. أن نعرف هوية جميع الأشخاص الذين يعتنون بخدمتنا سواء من خلال المركز المنسق، أو العناية والإسعاف المباشر.
11. أن نرافق بأحد أفراد العائلة أو بشخص قريب إلينا خلال تطور العناية الصحية بإستثناء الحالات التي لا تسمح بها بعض الاجراءات.
12. أن يسمح للمريض أو مرافقه إمكانية إخبار عائلته أو شخص معين عن حالته الصحية من خلال مصلحة 061
13. أن نحصل على تاريخنا الطبي عند نهاية الإجراءات. ونتسلم نسخة يوضح فيها بيانات اتصالنا، بتقديم طلب خطي من صاحب الشأن أو المرخص له قانونيا بذلك.
14. أن تحفظ أمتعتنا الشخصية حتى يتم تسليمها للموظفين المعنيين في المستشفى أو للمرافق لنا.
15. أن نقوم باستشارات وأن نبدي آراء واقتراحات وأن نقدم شكاوي موجهة إلى البريد أو إلى رقم الهاتف المرافق لهذه الوثيقة.
16. أن نتوصل بإجابة خطية خلال الأجل المنصوص عليه بالقانون.

و يجب علينا نحن المواطنين:

- 1- **أن نتعاون** من أجل تحقيق الاستفادة المناسبة من نظام الطوارئ والمستعجلات بمجتمعنا، وفقاً للغايات التي خصص من أجلها.
- 2- **أن نجيب** على الأسئلة التي يطرحها المركز المنسق، ونقدم المعلومات المطلوبة قدر استطاعتنا، مع فهم لأهمية تعاوننا في هذه المرحلة من العناية الطبية المستعجلة.
- 3- **أن نتعامل بسلوك محترم** مع المهنيين الذين يعتنون بخدمتنا والقيام بمساعدتهم بكل أدب مسهلين لهم الوصول الى مكان الحالة الطارئة، والتعاون معهم في إجراءات الإسعاف.
- 4- **أن نمددهم بالوثائق** الطبية والإدارية المطلوبة، من أجل اتخاذ الخطوات الضرورية لعناية سليمة ومناسبة.
- 5- **نوقع**، الوثيقة المناسبة في حالة رفض أي إجراء أو علاج، والتي تبين بوضوح أن المريض قد تم تزويده بكافة المعلومات ورفض العلاج المقترح عليه، ما دام يدرك حقيقة الأمور ولا يكون هناك خطر على حياته أو ضرر يصعب تصحيحه فيما بعد.

البيانات الصادرة في هذه الوثيقة هي عبارة عن مجموعة مختارة من تلك التي توفرها القوانين الحالية. تتضمن تلك التي لها علاقة مباشرة بالخدمات الصحية المقدمة من قبل الشركة (الإهتمام الشامل بالمستعجلات الصحية وخدمة التنسيق بالمستعجلات) هذه الحقوق مشتركة بين جميع المواطنين بإقليم الأندلس وهي مكيفة مع القوانين الصادرة وليست تغيير لها. ستوضع هذه الوثيقة المشتملة على حقوق وواجبات المواطنين في مكان مناسب بجميع مراكز الشركة العامة للمستعجلات الصحية بإقليم الأندلس، وتسلم نسخة منها للمواطن الذي يطلبها.

شكراً لتفهمكم بخدماتنا

إذا كنت ترغب بطلب أي استفسارات أو اقتراحات أو تقديم شكاوي يمكنك التوجه للمصلحة الجهوية لمنطقتك أو إلى المقر الرئيسي

Parque Tecnológico de Andalucía. c/ Severo Ochoa. 28. 29590 Campanillas. Málaga. España. Tel: +34 951 04 22 00. Fax: +34 951 04 22 01.	Isla de la Cartuja. Edificio Anexo. C/ Max Planck, 1. 41092 Sevilla. Tel: +34 95 503 01 00 Fax: +34 95 503 01 15
Servicio Provincial 061 de Almería Edificio Antiguo Hospital Virgen del Mar (Bola Azul) Ctra. Ronda, 226. 6ª planta. 04005 Almería. Tel: +34 950 01 00 00 Fax: +34 950 01 00 04	Servicio Provincial 061 de Huelva Avda. Paisajista, 5 21003 Huelva. Tel: +34 959 00 48 00 Fax: +34 959 00 48 01
Servicio Provincial 061 de Cádiz Recinto Hospitalario de Puerto Real Ctra. Nacional 4ª. Km 665. 11510 Puerto Real.	Servicio Provincial 061 de Jaén Recinto Hospital Neurotraumatológico "Princesa de España" Ctra. Bailén-Motril, s/n.