
Guía del Usuario

CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

El objetivo del presente documento es proporcionar una información clara y completa sobre los derechos y deberes que le asisten como usuario de nuestro servicio.

Los pacientes que hagan uso de los servicios que presta la Empresa tienen una serie de derechos y obligaciones que por su importancia reproducimos en la siguiente Carta:

Derechos

- 1.** El usuario tiene derecho a recibir información sobre la Carta de Derechos y Deberes como instrumento de relación entre la Empresa y los usuarios.
- 2.** El usuario tiene derecho a recibir información sobre el funcionamiento general de la Empresa y sus normas, las prestaciones y la cartera de servicios, así como las vías para obtener información complementaria. Los empleados de la Empresa facilitarán a los pacientes y usuarios la información que éstos soliciten y para la que estén autorizados. En todo caso podrán derivar al paciente o usuario a la gerencia del 061 para cualquier solicitud de información complementaria.
- 3.** El usuario tiene derecho a la identificación de los profesionales bajo cuya responsabilidad se presta el servicio y la atención sanitaria.
- 4.** El usuario tiene derecho a recibir un servicio en las adecuadas condiciones de calidad y seguridad, dentro de un funcionamiento eficiente de los recursos.
- 5.** El usuario tiene derecho al correcto funcionamiento de los servicios asistenciales y que estos sean adecuados en cuanto a habitabilidad, higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
- 6.** El ciudadano tiene derecho a que las prestaciones sanitarias le sean dispensadas dentro de plazos previamente definidos y conocidos.
- 7.** El usuario tiene derecho al respeto a su personalidad, dignidad humana e intimidad, sin que pueda ser discriminado por razones de tipo social, racial, económico, moral e ideológico. Se asegurará un trato correcto y amable en todos los casos.
- 8.** El usuario tiene derecho a la confidencialidad de toda información con su proceso, incluso al secreto de su estancia en centros y establecimientos sanitarios, así como de cuantos datos e informaciones puedan tener especial relevancia para la salvaguarda de su intimidad personal y familiar, salvo por exigencias legales que lo hagan imprescindible.
- 9.** El usuario tiene derecho a recibir información completa y continuada, verbal o escrita, de todo lo relativo a su servicio, que será facilitada en un lenguaje comprensible. En caso de que

el paciente no quiera o no pueda manifiestamente recibir dicha información, ésta deberá proporcionarse a los familiares o personas legalmente responsables.

10. El usuario tiene derecho a conocer los cauces formales para presentar reclamaciones, quejas y sugerencias que considere oportunas. Tiene derecho, así mismo a recibir una respuesta a través del mismo medio por el que fue presentada.

11. El usuario tiene derecho a proceder a la anulación del servicio siempre y cuando dicha anulación se realice con un tiempo de antelación que será definido por la Empresa en el momento de la contratación del mismo.

12. El usuario tiene derecho a que se le facilite el acompañamiento por un familiar o persona de su confianza salvo en el caso de transporte en S.V.A. Cada paciente podrá ser acompañado en el vehículo por una sola persona.

En caso de tratarse de menores de edad o personas incapacitas/disminuidas, estas tendrán derecho a estar acompañados por sus padres, tutores o guardadores, en el transcurso de cualquier servicio, salvo que ello perjudique su traslado.

13. El usuario tiene derecho a ponerse en contacto con el Centro de Atención al Cliente de la Empresa en caso de pérdida u olvido de objetos en alguno de nuestros vehículos. Se le pedirá una breve descripción del objeto en cuestión y datos suficientes para poder ponerse en contacto con él en caso de localizar dicho objeto.

Deberes

1. El usuario tiene el deber de colaborar en el cumplimiento de las normas e instrucciones establecidas en la Empresa.

2. El usuario debe mantener el respeto a la dignidad personal y profesional de los trabajadores que prestan los servicios, así como a otros enfermos o personas que se encuentren en el vehículo. Deberán mantener un trato correcto con los demás usuarios del vehículo y con el personal de la Empresa, no adoptando actitudes o comportamientos que puedan resultar molestos u ofensivos.

3. El usuario tiene el deber de cuidar los medios utilizados para su traslado, con el fin de garantizar su conservación y funcionamiento. Debe colaborar en mantener limpios los equipamientos del vehículo.

4. El usuario tiene el deber de atender las indicaciones que les formulen los empleados de la Empresa en relación con la correcta prestación del servicio, así como lo indicado a tal fin en los carteles colocados a la vista en instalaciones y coches.

5. El usuario tiene el deber de facilitar de forma leal y veraz los datos de identificación, así como los referentes al estado físico y de salud que sean necesarios para su proceso asistencial o por razones de interés general debidamente motivadas, siempre con la limitación que exige el respeto al derecho de intimidad y confidencialidad.

6. El usuario tiene el deber de utilizar las vías de reclamación y sugerencias establecidas por la Empresa o el organismo oficial competente.
7. El usuario tiene el deber de exigir que se cumplan sus derechos.
8. El usuario tiene el deber de mantener unas condiciones higiénicas adecuadas y evitar atuendos que puedan resultar molestos para el resto de usuarios o empleados de la Empresa.
9. El usuario tiene el deber de cumplir con los horarios de recogida que se le comunican por parte de la Empresa con el fin de agilizar el servicio y evitar los retrasos tanto en la recogida de los posteriores pacientes como en la hora de llegada al hospital o punto de destino.

Prohibiciones

Los usuarios no podrán bajo ningún concepto:

1. Realizar acciones que alteren el orden dentro de los vehículos, impliquen peligro para la integridad física de los demás usuarios o les perturben, supongan el deterioro del material de los vehículos o pongan en peligro la seguridad del transporte.
2. Viajar en lugares distintos a los habilitados para dicho fin.
3. Subir al vehículo o bajar del mismo, estando éste en movimiento o fuera de las paradas establecidas por los trabajadores de la Empresa.
4. Llevar consigo bultos que por su tamaño, volumen, contenido u olor puedan dañar, molestar o manchar a los demás usuarios. Así mismo, no se considera como equipaje accesorios tales como bicicletas, electrodomésticos o similares y por lo tanto estará prohibido realizar ningún trayecto con ellos dentro del vehículo. Las sillas de ruedas únicamente se trasladarán en el caso de transporte adaptado. Los bultos que transporten los usuarios no excederán un tamaño aproximado de 55cm x 40cm x 20cm, y no deberán superar un peso de 30 kg. Cada usuario no podrá transportar más de dos bultos.
5. Hacer uso de nuestro servicio acompañados por animales. La ley prohíbe el transporte en el interior del vehículo de cualquier animal a excepción de los perros lazarillos.
6. Fumar en el interior del vehículo.

Le recordamos que, para cualquier consulta o aclaración, tiene a su disposición nuestro Servicio de Atención al Cliente en la dirección:

C/ Padre Rábago, 14 bajo (Santander),

llamando al teléfono 942-32.06.05.

o a través de la página web www.ambulanciasamberne.es