

Podemos participar en el Sistema de Salud entre otras maneras: solicitando y rellenando las Hojas de Atención al Paciente, a través de los Consejos de Salud de Zona, cumplimentando los cuestionarios en los que nos solicitan nuestra opinión o perteneciendo a alguna Asociación de Pacientes o de Consumidores y Usuarios.

Esperamos que esta información resulte útil y que cuando consideremos que alguno de nuestros derechos ha sido vulnerado, presentemos nuestra reclamación debidamente justificada para contribuir a la mejora y eficacia del sistema sanitario público.

Confiamos en que todas las partes implicadas pongan de su parte, la Administración dotando de medios personales y materiales los Centros de Salud y los Puntos de Atención Continuada prioritariamente, y los profesionales sanitarios y los usuarios no olvidando que nos debemos respeto mutuo.

*Hazte donante  
Regala vida*



ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES  
**TORRE RAMONA**

San Miguel, 30 pral, izda.  
Teléfono **976 211 321** • Fax 976 223 547  
info@torreramona.org  
[www.torreramona.org](http://www.torreramona.org)

Colabora:

 **GOBIERNO  
DE ARAGON**  
Departamento de Sanidad,  
Bienestar Social y Familia

# USA BIEN TU SALUD

CAMPAÑA INFORMATIVA  
Y DE SENSIBILIZACIÓN SOBRE  
LOS RECURSOS Y PRESTACIONES  
DEL SISTEMA SANITARIO Y SOBRE  
LOS DERECHOS Y DEBERES  
DE LOS USUARIOS



# USA BIEN TU SALUD

Los pacientes hemos pasado de ser meros destinatarios de productos y servicios sanitarios a USUARIOS del Sistema de Salud.

Al igual que en el consumo de productos debemos tratar de ser responsables y utilizar lo necesario en función de nuestras necesidades, en el uso de los servicios de salud debemos actuar con responsabilidad. Para ello es fundamental conocer cuáles son los recursos existentes y cuáles son nuestros Derechos y Deberes.

El conocimiento del Sistema nos ayuda a hacer un uso responsable y adecuado, y la participación en el mismo nos enseña las vías existentes para comunicar a los responsables de la organización sanitaria aquellas mejoras que consideramos que deben hacerse, transmitir sugerencias para una mayor eficacia del Sistema, y las dificultades con las que a veces nos encontramos los usuarios para que puedan ser solucionadas y no se repitan.

La entrada al Sistema Sanitario la hacemos a través de los **CENTROS DE SALUD**. La posesión de una Tarjeta Sanitaria individual y personal nos permite acceder a los recursos del Sistema Sanitario Nacional. Es fundamental concertar una **CITA PREVIA** para ser visitados. Podemos hacerlo a través del teléfono (902 555 321), Internet ([www.saludinforma.es/cita-previa](http://www.saludinforma.es/cita-previa)), o desplazándonos a nuestro Centro de Salud. **Si por cualquier motivo no vamos a acudir a una cita es fundamental comunicarlo, así otra persona podrá ser atendida.**

Algunos Centros de Salud tienen **HORARIO CONTINUADO** para atender también los **sábados, domingos y festivos**.

En Zaragoza actualmente son los siguientes Centros de Salud:

- Sagasta (Paseo Sagasta, 52),
- Bombarda (Ramiro I, s/n),
- Fuentes Norte (Doctor Iranzo, 69),
- Amparo Poch (Emilia Pardo Bazán, s/n).

El acceso a las **URGENCIAS** de los Centros Hospitalarios debe hacerse por decisión de un médico o personal sanitario.

El **061** es el teléfono de emergencias sanitarias.

Debemos aprender a utilizar bien los servicios sanitarios; pensemos ¿cuántas veces hemos encontrado las urgencias hospitalarias colapsadas? ¿Realmente nuestro caso era tan grave?

Los **DEBERES** que tenemos como usuarios son:

- Cuidar las instalaciones.
- Usar adecuadamente los recursos, servicios y prestaciones sanitarias.
- Llamar siempre para anular una cita, otra persona podrá ser atendida.
- Respetar a las personas que trabajan en el Sistema de Salud, vivimos en sociedad, y si exigimos respeto también debemos tratar con respeto a los demás.

Tenemos **DERECHO** a:

- Ser respetado y tratado con dignidad e intimidad.
- Conocer a los profesionales que nos tratan, podemos pedirles que se identifiquen.
- Recibir una atención adecuada a nuestras necesidades, rápida y con los menores riesgos.
- Disponer de la medicación y prestaciones necesarias para la recuperación y mantenimiento de nuestra salud.
- Tener información comprensible en la que apoyarnos para tomar las decisiones oportunas que afectan a nuestra salud. La información generalmente es verbal, pero excepcionalmente podemos necesitar un informe escrito, podemos pedirlo indicando el motivo por el que lo necesitamos.
- Tener información sobre aspectos que pueden causar riesgos para nuestra salud.
- Que nos pidan nuestra autorización expresa por escrito si vamos a participar en un proyecto docente o de investigación.
- Estar bien informados antes de dar nuestro consentimiento para determinadas pruebas o intervenciones.
- Negarnos a recibir un tratamiento.
- Dejar por escrito nuestro deseo sobre qué cuidados y tratamientos queremos recibir cuando no nos sea posible expresarlo personalmente y sobre el destino de nuestro cuerpo y órganos en caso de fallecimiento. Eso se conoce como Documento de Voluntades Anticipadas. Si necesitas más información puedes solicitarla en la Dirección General de Atención al Usuario.
- Expresar nuestras sugerencias y reclamaciones por escrito, para eso existen las Hojas de Atención al Paciente, en los Centros de Salud y en los Hospitales.
- Elegir profesional sanitario, centro asistencial y servicio dentro de las posibilidades reguladas. Regulado por los Decretos 57/2007 de 17 de abril (elección de médico especialista y hospital) y Orden de 18 de enero de 2008, (elección de centro de atención especializada).
- Una segunda opinión médica, también sólo en las condiciones reguladas (decreto 35/2010 de 9 de marzo). Esto debe solicitarse al Servicio de Atención al Usuario.