Gerencia del Servicio de Atención Médica Urgente 061
C/ Fàbrica, 87 A.
07013 Palma
Teléfono 971 28 58 54

Centro Coordinador de Urgencias Médicas 061
C/ Fàbrica, 87 A

Todos los teléfonos de la red están también en el teléfono de información administrativa 012.

El ámbito de aplicación de los contenidos de esta Carta Marco alcanza un total de 26 Bases de Recursos de las cuales 17 en Mallorca, 4 en Menorca y 5 en Ibiza y Formenterera conforman la red de Servicio de Atención Médica Urgente 061.

La descripción detallada del total de entidades que integran la red de servicios del Servicio de Atención Médica Urgente 061 se encuentra detallada en la página web de la Dirección General de Función Pública, Administraciones Públicas y Calidad de los Servicios del Gobierno de las Illes Balears: http://cartesciutadanes.illesbalears.cat.

www.caib.es

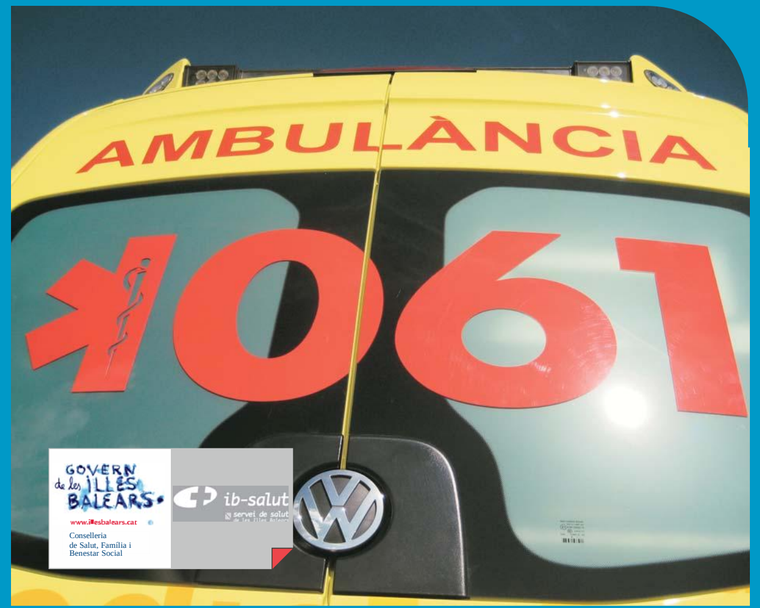
Sobre el funcionamiento general de los servicios que presta el Gobierno y especialmente sobre los compromisos recogidos en esta Carta nos podéis hacer llegar **sugerencias y quejas** por vía:

- Telemática: a través de nuestras páginas web http://www.caib.es, http://www.ibsalut.es o en info@061balears.es
- Telefónica: en nuestro número 012
- Presencial: en cualquiera de las Oficinas de Información y Registro de las consejerías y en cualquier hospital, centro de salud, unidad básica, consultorio o ambulancia del Servicio de Atención Médica Urgente 061 de las Illes Balears.

Fecha de aprobación: octubre de 2009
Fecha de revisión: antes de octubre de 2011
Tirada de ejemplares: 1.500
Coste de impresión por ejemplar: 0,68 €

Carta Marco

Servicio de Atención Médica Urgente 061



Esta Carta Marco es el resultado del Programa número 9 de Compromisos con la Ciudadanía del Segundo Plan Estratégico de Calidad del Gobierno de las Illes Balears y está integrada dentro del conjunto de Cartas de Ciudadanía desarrolladas por el Gobierno de las Illes Balears.

¿QUIÉNES SOMOS?

El Servicio de Atención Médica Urgente 061 es el servicio público de emergencias médicas del Servei de Salut de las Illes Balears que asume la responsabilidad de la asistencia sanitaria de las urgencias y emergencias que ocurren en el ámbito territorial de las Illes Balears.

LOS SERVICIOS QUE OFRECEMOS SON:

¿QUÉ HACEMOS?

Recibimos la llamada solicitando ayuda para atender a la urgencia sanitaria que ocurre fuera de los centros sanitarios durante las 24 horas los 365 días del año; coordinamos la respuesta y asistimos al afectado en el mismo lugar donde se ha producido el incidente; dando cobertura al 100% de todo el territorio de la Comunidad; y trasladamos al centro sanitario más adecuado a su situación para continuar los cuidados y el tratamiento.

1. Coordinación de la atención sanitaria:

La herramienta principal de coordinación sanitaria es el Centro de Coordinación de Urgencias Médicas que gestiona todas las llamadas que se reciben a través del teléfono 061.

La Coordinación de la urgencia sanitaria consiste en clasificar todas las solicitudes de ayuda, ordenarlas objetivamente según su grado de urgencia y darles la solución más adecuada. Además, también desarrollamos otras actividades como:

1.1 Información y consejo sanitario.

1.2 Consulta médica telefónica.

1.3 Coordinación con los equipos de atención primaria para la atención en la visita y urgencia en domicilio y en vía pública.

1.4 Instrucciones de primeros auxilios en la urgencia.

1.5 Coordinación de la asistencia sanitaria en accidentes de múltiples víctimas y catástrofes.

1.6 Coordinación con la Organización Nacional de Trasplantes.

1.7 Control y coordinación del flujo de pacientes entre hospitales.

1.8 Coordinación con hospitales para la atención de enfermedades específicas.

2. Asistencia:

El Servicio de Atención Médica Urgente 061 presta asistencia a la urgencia vital y la no vital, y está preparado para atender a las víctimas de una catástrofe que ocurra en el territorio de la comunidad.

3. Transporte:

Trasladamos pacientes en toda la comunidad y fuera de esta. Diferenciamos dos tipos de transporte:

3.1 Primario. Traslado de pacientes desde el lugar donde se ha producido la urgencia hasta el centro sanitario más adecuado.

3.2 Secundario. Traslado de pacientes entre los diferentes centros sanitarios de la Comunidad o la Península. Traslado y asistencia de pacientes pediátricos que lo requieran desde los centros hospitalarios comarcales hasta el Hospital de Son Dureta o a Hospitales de alta especialización asistencial de la península mediante la Unidad de Transporte Pediátrico.

¿CÓMO LO HACEMOS?

Con médicos, enfermeras, operadores telefónicos y técnicos de transporte sanitario entrenados y altamente cualificados para las tareas que desarrollan. Con medios y recursos técnicos especializados que se adaptan a la tipología de asistencias que prestamos: Ambulancias de Soporte Vital Avanzado, de Soporte Vital Básico, helicópteros y avión ambulancia... Y con otros organismos de seguridad ciudadana para dar una respuesta integral e integrada a cualquier urgencia sanitaria que ocurra en nuestro territorio.

El transporte se realiza con medios terrestres y aéreos.

1. Ambulancias de Soporte Vital Avanzado, dotadas de los medios técnicos necesarios y de un equipo formado por un médico, una enfermera y un técnico de transporte sanitario entrenados en la asistencia de enfermos críticos, maniobras de reanimación cardiovascular avanzadas, que trasladan pacientes que requieren una asistencia sanitaria intensiva.

2. Ambulancias de Soporte Vital Básico, dotadas de los medios técnicos necesarios y de un equipo formado por 2 técnicos de transporte sanitario, entrenados en la prestación de primeros auxilios, maniobras de reanimación cardiopulmonar básica, que trasladan a pacientes que requieren una asistencia sanitaria básica.

3. Helicópteros y avión ambulancia, dotados de los medios técnicos necesarios y de un equipo formado por un médico, una enfermera y dos pilotos entrenados en la asistencia de enfermos críticos, maniobras de reanimación cardiovascular avanzadas y asistencia intensiva durante el traslado aéreo de pacientes entre las diferentes islas o a la península.

NOS COMPROMETEMOS A ...

1. Identificarnos como Servicio de Atención Médica Urgente 061 en todas las llamadas.

2. Asignar una respuesta a la solicitud de ayuda en menos de 2 minutos.

3. Conocer las circunstancias de los afectados mediante cuestionarios de fácil comprensión.

4. Enviaros ayuda a cualquier punto del territorio de la Comunidad en situación de urgencia.

5. Proporcionar soporte telefónico continuado.

6. Realizar las maniobras necesarias para la estabilización del afectado y garantizar las medidas de confort y seguridad necesarias.

7. Utilizar medios tecnológicos más avanzados para el ámbito de la emergencia extrahospitalaria.

8. Explicaros qué se tiene que hacer al paciente y porqué.

9. Realizar una asistencia integral en un medio limpio, desinfectado y que disponga de todo el material necesario.

10. Informar al usuario y/o a los familiares del centro de destino del paciente.

11. Trasladar al paciente al centro más adecuado según su patología.

Y NOS EVALUAMOS MEDIANTE:

1. Porcentaje de llamadas donde en la respuesta se ha identificado el servicio.

2. Porcentaje de incidentes con respuesta asignada en más de 2 minutos.

3. Grado de registro de respuesta de las preguntas dirigidas.

4. Porcentaje de servicios en los que cuando ha llegado la ambulancia el afectado ya no ha estado.

5. Porcentaje de llamadas de seguimiento de la situación por parte del médico del centro coordinador.

6. Grado de cumplimiento de las hojas asistenciales.

7. Grado de operatividad de los medios tecnológicos.

8. Grado de satisfacción de la información recibida sobre el proceso asistencial.

9.1 Grado de realización de la revisión diaria del material.

9.2 Grado de cumplimiento del protocolo de desinfección y limpieza.

9.3 Porcentaje de operatividad de los recursos.

10. Grado de satisfacción de la información recibida sobre el centro de destino del paciente.

11. Grado de concordancia diagnóstica con el centro receptor del paciente.

¡AYUDADNOS A AYUDAROS!

Cuando contactéis con nosotros a través del teléfono 061 es muy importante para que le podamos ayudar que:

1. Intente mantener la calma.

2. Conteste a las preguntas del teleoperador:

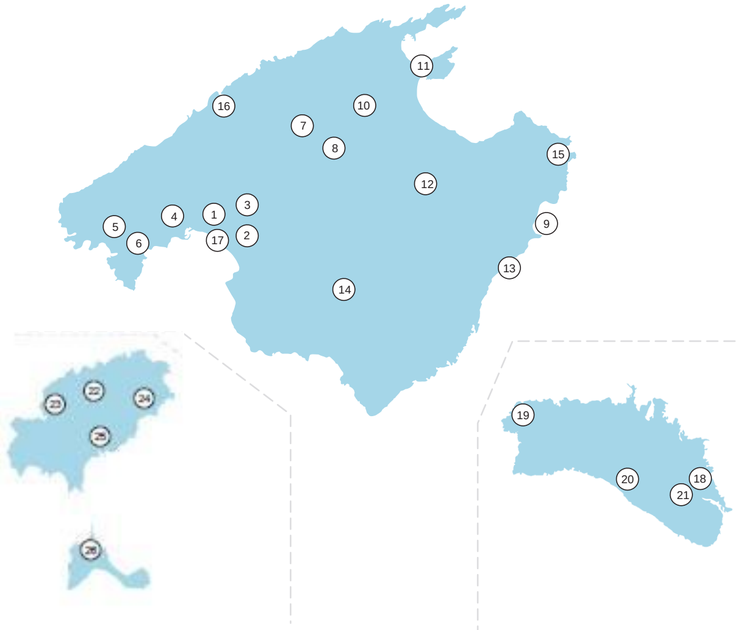
- ¿Qué ha pasado?.
- ¿Dónde ha pasado?.
- ¿Cuántas víctimas hay y en qué condiciones se encuentran?.

3. Ponga en marcha las instrucciones del teleoperador o del médico regulador:

- Salga a camino a la ambulancia.
- Realice las maniobras básicas de primeros auxilios.

4. Esté pendiente del teléfono y avísenos de cualquier cambio de la situación.

061



DIRECCIONES DE NUESTRA UBICACIÓN

BASES DE LOS RECURSOS

MALLORCA

1- Base Son Pisà. Centro de Salud Son Pisà

2- Base Son Llàtzer. Hospital Son Llàtzer

3- Base ca'n Valero

4- Base Santa Ponça. Centro de Salud Santa Ponça

5-Base Andratx. Centro de Salud de Andratx

6-Base Palmanova. Centro de Salud Palmanova

7- Base Inca 1. Hospital Comarcal Inca

8- Base Inca 2.

9- Base Can Picafort. Unidad Básica Can Picafort

10- Base Sa Pobla. Centro de Salud de Sa Pobla

11- Base Alcúdia. Centro de Salud Safrà

12- Base Manacor. Centro de Salud Manacor

13- Base Porto Cristo. Centro de Salud Porto Cristo

14- Base Campos. Centro de Salud Xaloc

15- Base Capdepera. Centro de Salud Capdepera

16- Base Sóller. Centro de Salud de Sóller

17- Base Aèria. Aeropuerto Son Sant Joan.

MENORCA

18- Base Maó. Hospital Mateu Orfila

19- Base Ciutadella de Menorca. Clínica Menorca.

20- Base Alaior. Centro de Salud Es Banyer.

21- Base Aèria. Aeropuerto Menorca.

IBIZA

22- Base Ca'n Misses. Hospital Ca'n Misses.

23- Base Sant Antoni. Centro de Salud de Sant Antoni.

24- Base Santa Eulària. Centro de Salud Santa Eulàriadel Riu.

25- Base Aèria. Aeropuerto Ibiza.

FORMENTERA

26- Base Sant Francesc de Formentera. Hospital de Formentera.