Gerència del Servei d'Atenció Mèdica Urgent 061
C/ Fàbrica, 87 A. 07013 Palma
Telèfon 971 28 58 54

Centre Coordinador d'Urgències Mèdiques 061
C/ Fàbrica, 87 A

061 SAMU

Tots els telèfons de la xarxa estan també al telèfon d'informació administrativa 012.

L'àmbit d'aplicació dels continguts d'aquesta Carta Marc abasta un total de 26 Bases de Recursos de les quals 17 a Mallorca, 4 a Menorca i 5 a Eivissai Formenterera conformen la xarxa de Servei d'Atenció Mèdica Urgent 061.

La descripció detallada del total d'entitats que integren la xarxa de serveis del Servei d'Atenció Mèdica Urgent 061 es troba detallada en la pàgina web de la Direcció General de Funció Pública, Administracions Públiques i Qualitat dels Serveis del Govern de les Illes Balears: http://cartesciutadanes.illesbalears.cat

GOVERN de les ILLES BALEARS
www.caib.es

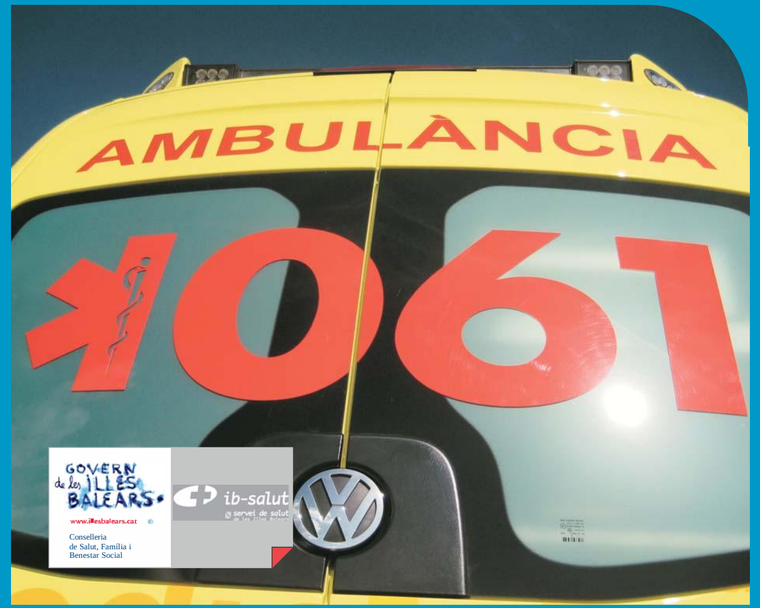
Sobre el funcionament general dels serveis que presta el Govern i especialment sobre els compromisos recollits en aquesta Carta ens podeu fer arribar **suggeriments i queixes** per via :

- **Telemàtica:** a través de les nostres pàgines web http://www.caib.es, http://www.ibsalut.es o a info.061@061balears.es
- **Telefònica:** al nostre número 012
- **Presencial:** a qualsevol de les Oficines d'Informació i Registre de les conselleries i a qualsevol hospital, centre de salut, unitat bàsica, consultori o ambulància del Servei d'Atenció Mèdica Urgent 061 de les Illes Balears.

Data d'aprovació: octubre de 2009
Data de revisió: abans d'octubre de 2011
Tiratge d'exemplars: 1.500
Cost d'impressió per exemplar: 0,68 €

Carta Marc

Servei d'Atenció Mèdica Urgent 061



Aquesta Carta Marc és el resultat del Programa 9 de Compromisos amb la Ciutadania del Segon Pla Estratègic de Qualitat del Govern de les Illes Balears i està integrada dins del conjunt de Cartes de Ciutadania desenvolupades pel Govern de les Illes Balears.

QUI SOM?

El Servei d'Atenció Mèdica Urgent 061 és el servei públic d'emergències mèdiques del Servei de Salut de les Illes Balears que assumeix la responsabilitat de l'assistència sanitària de les urgències i emergències que ocorren a l'àmbit territorial de les Illes Balears.

ELS SERVEIS QUE OFERIM SÓN:

QUÈ FEIM?

Rebem la cridada sol·licitant ajuda per atendre la urgència sanitària que ocorre fora dels centres sanitaris durant les 24 hores els 365 dies de l'any; coordinam la resposta i assistim a l'afectat en el mateix lloc on s'ha produït l'incident; donant cobertura al 100% de tot el territori de la Comunitat; i traslladam al centre sanitari més adient per la seva situació per a continuar les cures i el tractament.

1. Coordinació de l'atenció sanitària:

L'eina principal de coordinació sanitària és el Centre de Coordinació d'Urgències Mèdiques que gestiona totes les cridades que es reben a través del telèfon 061.

La Coordinació de la urgència sanitària consisteix a classificar totes les sol·licituds d'ajuda, ordenar-les objectivament segons el seu grau d'urgència i donar-los la solució més adequada. A més, també desenvolupam altres tasques com:

1.1. Informació i consell sanitari.

1.2. Consulta mèdica telefònica.

1.3. Coordinació amb els equips d'atenció primària per a l'atenció a la visita i urgència a domicili i de via pública.

1.4. Instruccions de primers auxilis a la urgència

1.5. Coordinació de l'assistència sanitària a accidents de múltiples víctimes i catàstrofes.

1.6. Coordinació amb l'Organització Nacional de Trasplantaments.

1.7. Control i coordinació del flux de pacients entre hospitals.

1.8. Coordinació amb hospitals per a l'atenció de malalties específiques.

2. Assistència:

El Servei d'Atenció Mèdica Urgent 061 dóna assistència a la urgència vital i la no vital, i està preparat per atendre a les víctimes d'una catàstrofe que ocorri en el territori de la comunitat.

3. Transport:

Traslladam pacients dins tota la comunitat i fora d'aquesta. Diferenciam dos tipus de transport:

3.1. Primari. Trasllat de pacients des del lloc on s'ha produït la urgència fins al centre sanitari més adient.

3.2. Secundari. Trasllat de pacients entre els diferents centres sanitaris de la Comunitat o la Península. Trasllat i assistència de pacients pediàtrics que ho requereixin des dels centres hospitalaris comarcals fins a l'Hospital de Son Dureta o a Hospitals d'alta especialització assistencial de la península mitjançant la Unitat de Transport Pediàtric.

COM HO FEIM?

Amb metges, infermeres, operadors telefònics i tècnics de transport sanitari entrenats i altament qualificats per a les tasques que desenvolupen. Amb mitjans i recursos tècnics especialitzats que s'adapten al tipus d'assistències que prestam: Ambulàncies de Suport Vital Avançat, de Suport Vital Bàsic, helicòpters i avió ambulància ... I amb altres organismes de seguretat ciutadana per a donar una resposta integral i integrada a qualsevol urgència sanitària que ocorri dins el nostre territori.

El transport es realitza en mitjans terrestres i aeris.

1. Ambulàncies de Suport Vital Avançat, dotades dels mitjans tècnics necessaris i d'un equip format per un metge, una infermera i un tècnic de transport sanitari entrenats en l'assistència de malalts crítics, maniobres de reanimació cardiovascular avançades, que traslladen pacients que requereixen una assistència sanitària intensiva.

2. Ambulàncies de Suport Vital Bàsic, dotades dels mitjans tècnics necessaris i d'un equip format per 2 tècnics de transport sanitari, entrenats en la prestació de primers auxilis, maniobres de reanimació cardiopulmonar bàsica, que traslladen a pacients que requereixen una assistència sanitària bàsica.

3. Helicòpters i avió ambulància, dotats dels mitjans tècnics necessaris i d'un equip format per un metge, una infermera i dos pilots entrenats en l'assistència de malalts crítics, maniobres de reanimació cardiovascular avançades i assistència intensiva durant el trasllat aeri de pacients entre les diferents illes o a la península.

ENS COMPROMETEM A ...

1. Identificar-nos com a Serveid'Atenció Mèdica Urgent 061 en totes les trucades.

2. Assignaruna resposta a la sol·licitud d'ajuda en menys de 2 minuts.

3. Conèixer les circumstàncies dels afectats mitjançant qüestionaris de fàcil comprensió.

4. Enviar-vosajuda a qualsevol punt del territori de la Comunitat en situació d'urgència.

5. Proporcionar suport telefònic continuat.

6. Realitzar les maniobres necessàries per a l'estabilització de l'afectat i garantir-ne les mesures de confort i seguretat necessàries.

7. Utilitzar mitjans tecnològics més avançats per l'àmbit de l'emergència extrahospitalària.

8. Explicar-vosquè s'ha de fer al pacient i perquè.

9. Realitzar una assistència integral en un mitjà net, desinfectat i que gaudeixi de tot el material necessari.

10. Informar a l'usuari i/o als familiars del centre de destí del pacient.

11. Traslladar al pacient al centre més adequat segons la seva patologia.

I ENS AVALUAM MITJANÇANT:

1. Percentatge de trucades on en la contesta s'ha identificat el servei.

2. Percentatge d'incidents amb resposta assignada en més de 2 minuts.

3. Grau de registre de resposta de les preguntes dirigides.

4. Percentatge de serveis en què en arribar l'ambulància ja no hi ha estat l'afectat.

5. Percentatge de trucades de seguiment de la situació per part del metge del centre coordinador.

6. Grau de compliment dels fulls assistencials.

7. Grau d'operativitat dels mitjans tecnològics.

8. Grau de satisfacció de la informació rebuda sobre el procés assistencial.

9.1 Grau de realització de la revisió diària del material.

9.2 Grau de compliment del protocol de desinfecció i neteja.

9.3 Percentatge d'operativitat dels recursos.

10. Grau de satisfacció de la informació rebuda sobre el centre de destí del pacient.

11. Grau de concordança diagnòstica amb el centre receptor del pacient.

AJUDEU-NOS A AJUDAR-VOS!

Quan contacteu amb nosaltres a través del telèfon 061 és molt important perquè el poguem ajudar que:

1. Intenti mantenir la calma.

2. Contesti a les preguntes del teleoperador:

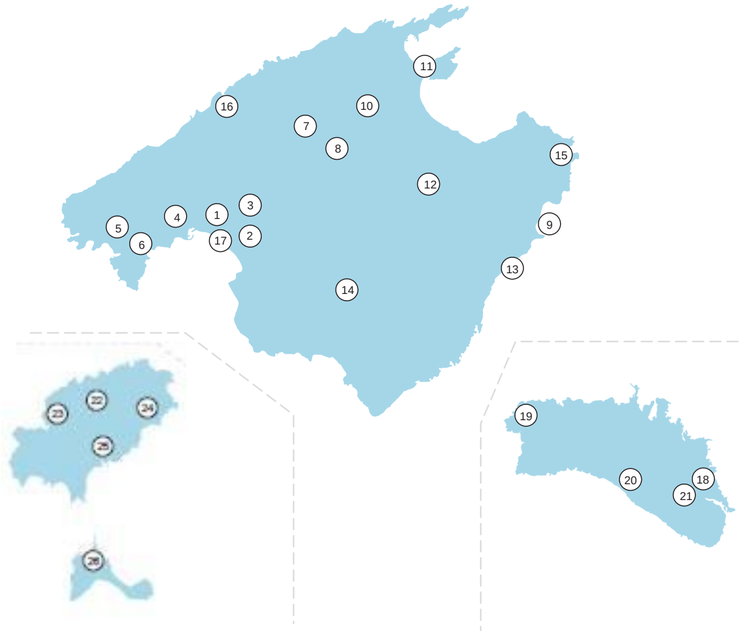
- Què ha ocorregut?.
- On ha ocorregut?.
- Quantes víctimes hi ha i en quines condicions es troben?.

3. Posau en marxa les instruccions del teleoperador o del metge regulador:

- Surti a camí a l'ambulància.
- Realitzeu les maniobres bàsiques de primers auxilis.

4. Estau pendent del telèfon i avisau-nos de qualsevol canvi de la situació.

061



ADRECES DE LA NOSTRA UBICACIÓ

BASES DELS RECURSOS

MALLORCA

1- Base Son Pisà. Centre de Salut Son Pisà

2- Base Son Llàtzer. Hospital Son Llàtzer

3- Base ca'n Valero

4- Base Santa Ponça. Centre de Salut Santa Ponça

5-Base Andratx. Centre de Salut d'Andratx

6-Base Palmanova. Centre de Salut Palmanova

7- Base Inca 1. Hospital Comarcal Inca

8- Base Inca 2.

9- Base Can Picafort. Unitat Bàsica Can Picafort

10- Base Sa Pobla. Centre de Salut de Sa Pobla

11- Base Alcúdia. Centre de Salut Safrà

12- Base Manacor. Centre de Salut Manacor

13- Base Porto Cristo. Centre de Salut Porto Cristo

14- Base Campos. Centre de Salut Xaloc

15- Base Capdepera. Centre de Salut Capdepera

16- Base Sóller. Centre de Salut de Sóller

17- Base Aèria. Aeroport Son Sant Joan.

MENORCA

18- Base Maó. Hospital Mateu Orfila

19- Base Ciutadella. Clínica Menorca.

20- Base Alaior. Centre de Salut Es Banyer.

21- Base Aèria. Aeroport Menorca.

EIVISSA

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

23- Base Sant Antoni. Centre de Salut de Sant Antoni.

24- Base Santa Eulàlia. Centre de Salut Santa Eulària del Rius.

25- Base Aèria. Aeroport Eivissa.

FORMENTERA

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