

UBICACIÓ I FORMES D'ACCÉS

Gerència d'Atenció d'Urgències 061

C/ de les Illes Balears, s/n | 07014 Palma

Telèfon: 971 28 58 54 | Fax: 971 28 58 48

Adreça electrònica: info@061.balears.es

Horari d'atenció al públic: de 8.00 a 15.30 h, tant presencialment com telefònicament

Centre Coordinador d'Urgències Mèdiques 061

C/ de les Illes Balears, s/n | 07014 Palma

Telèfon: 061

Horari continuat només per a telefonades d'assistència sanitària

Tots els telèfons de la xarxa es poden consultar en el telèfon d'informació administrativa 012.



L'àmbit d'aplicació dels continguts d'aquesta Carta Marc abasta un total de 38 bases i 45 recursos: 23 bases i 28 recursos són a Mallorca, 6 bases i 7 recursos a Menorca, i 8 bases i 10 recursos a Eivissa i Formentera.

La descripció detallada del total d'entitats que integren la xarxa de serveis de la Gerència d'Atenció d'Urgències 061 és a la pàgina web de la Direcció General de Funció Pública, Administracions Públiques i Qualitat dels Serveis del Govern de les Illes Balears: <http://cartesciutadanes.caib.es>.



Govern de les Illes Balears

Sobre el funcionament general dels serveis que presta la GAU 061 i especialment sobre els compromisos que recull aquesta Carta Marc ens podeu fer arribar **suggeriments i queixes** a través dels mitjans que es detallen a continuació:

- **Els fulls de reclamació** que hi ha en cadascuna de les ambulàncies de transport sanitari urgent i no urgent.

- **Per Internet** a les pàgines web següents: <http://queixesisuggeriments.caib.es>, <http://www.ibsalut.es>, <http://samu061.ibsalut.es> o a l'adreça electrònica info@061balears.es.

- **Per telèfon:** al número 012.

- **Presencialment:** mitjançant un escrit degudament signat per la persona interessada i presentat en el registre de qualsevol administració, hospital, centre de salut, unitat bàsica de salut o enviat per correu postal, adreçat a la Gerència d'Atenció d'Urgències 061.

Data de la darrera revisió: maig de 2015
Data propera revisió: abans de maig de 2017

Carta Marc

Gerència d'Atenció d'Urgències 061



Govern
de les Illes Balears
Servei de Salut

■ QUI SOM?

La Gerència d'Atenció d'Urgències 061 Balears és el servei públic d'emergències mèdiques del Servei de Salut de les Illes Balears que assumeix la coordinació i la prestació de l'assistència de les urgències i emergències extrahospitalàries que ocorren en l'àmbit territorial de les Illes Balears.

A més a més, també s'encarrega de la supervisió i el control de l'activitat de les ambulàncies de transport sanitari no urgent, encarregades de traslladar pacients per causes clíniques justificades als diferents centres sanitaris públics de les Illes Balears o des d'aquests centres.





■ ELS SERVEIS QUE OFERIM SÓN:

QUÈ FEIM?

1. Coordinació de l'atenció sanitària: el Centre de Coordinació d'Urgències Mèdiques gestiona totes les telefonades que es reben a través del telèfon 061, les ordena objectivament segons el grau d'urgència i assigna la resposta més indicada en cada cas. També es duen a terme les activitats sanitàries següents:

- Informació i consell sanitari.
- Consulta mèdica telefònica.
- Coordinació amb els equips d'atenció primària de visites domiciliàries i urgències a domicili i en la via pública.
- Instruccions telefòniques de primers auxilis.
- Coordinació de l'assistència sanitària en accidents de víctimes múltiples i catàstrofes.
- Coordinació amb l'Organització Nacional de Trasplantaments.
- Control i coordinació del flux de pacients entre hospitals.
- Coordinació amb els hospitals i altres organismes d'emergències per a l'atenció de malalties específiques.

2. Assistència: prestam assistència a la urgència vital i a la no vital i estam preparats per atendre les víctimes d'una catàstrofe que ocorre en el territori de la comunitat.

3. Transport sanitari urgent: traslladam pacients dins tota la comunitat i cap a hospitals de referència d'altres comunitats autònomes. Diferenciam dos tipus de transport:

- **Primari:** traslladam els pacients des del lloc on s'ha produït la urgència fins al centre sanitari més adequat.

- **Secundari:** traslladam els pacients entre els diferents centres sanitaris de la comunitat o a la Península. La **Unitat de Transport Pediàtric** du a terme trasllats de pacients pediàtrics que ho requereixin des dels centres hospitalaris comarcals fins a l'hospital de referència de la nostra comunitat o a hospitals d'alta especialització assistencial d'altres comunitats autònomes.

4. Transport sanitari no urgent: vigilam i supervisam la realització correcta dels trasllats que s'efectuen amb ambulàncies de transport sanitari no urgent que s'encarreguen de dur qualsevol pacient des del seu domicili fins als diferents centres sanitaris, perquè pugui rebre tractament, anar a teràpies i consultes, i disposar així de les ajudes humanes o tècniques que pugui necessitar.

5. Entrenament i formació: impartim formació interna al nostre equip de professionals per poder estar sempre a l'avantguarda de les urgències mèdiques extrahospitalàries. Col·laboram activament en la formació de personal d'altres organismes públics en matèria de suport vital bàsic i, periòdicament, mitjançant jornades obertes al públic, impartim tallers de formació en matèria de primers auxilis i reanimació cardiopulmonar a la població general, amb la finalitat de preparar-la per enfrontar una situació d'urgència sanitària fins a l'arribada dels nostres equips.



COM HO FEIM?

El nostre objectiu és garantir l'assistència sanitària urgent a la població durant les 24 hores els 365 dies l'any i donar cobertura al 100 % del territori de la comunitat. Per això, gestionam les demandes d'assistència, coordinam les respostes, assistim les persones afectades en el mateix lloc on s'ha produït l'incident i les traslladam al centre sanitari més adequat a la seva situació per continuar les cures i el tractament.

Per assolir els nostres objectius disposam de personal mèdic i d'infermeria, operadors i operadores telefònics i personal tècnic en emergències sanitàries i en transport sanitari, entrenats i altament qualificats per a les tasques que desenvolupen. Tenim també mitjans i recursos tècnics especialitzats: recursos de suport vital avançat, de suport vital bàsic i recursos aeris que donen una resposta integral i integrada a qualsevol urgència sanitària que ocorre dins el nostre territori.

La **coordinació de les urgències mèdiques** es fa amb els millors mitjans tecnològics disponibles, que són utilitzats i gestionats pel millor equip de professionals de la coordinació sanitària:

1. Personal mèdic coordinador, preparat per a la coordinació sanitària d'urgències, per indicar maniobres bàsiques a les persones que alerten i per fer consultoria mèdica telefònica a les persones usuàries del servei que ho requereixin.
2. Teleoperadors i teleoperadores de demanda, de resposta i supervisors i supervisoras, especialment entrenats per obtenir tota la informació sanitària en una telefonada d'urgència, per activar i coordinar ràpidament tots els mitjans sanitaris disponibles a les Balears.

El **transport sanitari urgent** es fa amb mitjans terrestres i aeris:

1. Ambulàncies de suport vital avançat, dotades dels mitjans tècnics necessaris i d'un equip format per personal mèdic, d'infermeria i tècnic d'emergències sanitàries entrenat en l'assistència a pacients crítics.
2. Ambulàncies de suport vital bàsic, dotades dels mitjans tècnics necessaris i d'un equip format per personal tècnic en emergències sanitàries entrenat en la prestació de primers auxilis i maniobres de reanimació cardiopulmonar bàsica, que traslladen pacients no subsidiaris del suport vital avançat.
3. Mitjans aeris d'evacuació sanitària, dotats dels mitjans tècnics necessaris i d'un equip format per dos pilots i personal mèdic i d'infermeria entrenats en l'assistència de pacients crítics, maniobres de reanimació cardiopulmonar avançades i assistència intensiva durant el trasllat aeri de pacients entre les diferents illes o a la Península.

El **transport sanitari no urgent** es fa amb mitjans terrestres i de coordinació:

1. Ambulàncies de transport sanitari col·lectiu o individual, segons les circumstàncies de cada pacient, dotades dels mitjans tècnics necessaris per al transport sanitari i preparades per a la mobilització, el trasllat i la vigilància de les persones usuàries.
2. La coordinació i programació de tots els trasllats es fa mitjançant un centre de gestió interrelacionat amb els diferents centres sanitaris públics que organitza tota la mobilització dels mitjans tècnics i humans necessaris.

■ ENS COMPROMETEM A ...

1. Atendre totes les telefonades al número 061 en un temps mitjà de menys de 6 segons i identificar-nos com a Atenció Urgent 061.
2. Conèixer les circumstàncies de cada cas mitjançant qüestionaris de fàcil comprensió, en un temps mitjà inferior a un minut i mig.
3. Mobilitzar el recurs assignat en un temps mitjà inferior a 2 minuts des de la recepció de l'avís per part del Centre Coordinador.
4. Enviar ajuda a qualsevol punt del territori de la comunitat en situació d'urgència i assolir el 100 % de cobertura.
5. Tenir operatives totes les unitats perquè puguin prestar servei al màxim de temps possible, fins a assolir un compliment del 97 %.
6. Fer les maniobres necessàries per a l'estabilització de la persona afectada i garantir-li les mesures de confort i seguretat necessàries.
7. Proporcionar informació en el mateix lloc de la incidència sobre el procés assistencial i la destinació del pacient fins a assolir una mitjana de satisfacció ciutadana de 4 sobre 5.

8. Utilitzar mitjans tecnològics d'última generació en l'àmbit de l'emergència extrahospitalària.
9. Dur a terme una assistència integral en un mitjà net, desinfectat i que disposi de tot el material necessari, fins a assolir un 90 % de compliment favorable.
10. Proporcionar suport sanitari continuat a l'emergència des del moment de la telefonada fins a l'acabament del servei assistencial en el 100 % dels casos.
11. Fer tots els trasllats de transport sanitari no urgent de manera que la persona usuària arribi puntual a la seva cita mèdica o tractament fins a assolir un compliment d'un 95 %.
12. Realitzar les activitats de formació teòrica i pràctica incloses en el programa anual de formació per mantenir el grau d'exigència professional i d'entrenament del nostre equip de professionals.
13. Impartir formació a la població, mitjançant tallers en jornades públiques (com a mínim dues anuals).
14. Avaluat i contestar totes les queixes dins el termini màxim d'un mes.

■ I ENS AVALUAM MITJANÇANT:

1. La mitjana de temps que passa abans de contestar una telefonada.
2. La mitjana de temps necessari per emplenar els qüestionaris.
3. La mitjana de temps de mobilització de les unitats.
4. El nombre d'incidències reportades per impossibilitat d'assistència per motius imputables a la GAU 061.
5. El nombre i la durada de les incidències d'inoperància dels recursos.
6. El percentatge de fulls assistencials rebuts emplenats correctament.
7. El grau de satisfacció de les persones usuàries sobre la informació rebuda durant el procés assistencial.
8. El nombre d'incidències d'inoperància dels mitjans tecnològics.
9. El percentatge de realització de la revisió diària de les unitats de suport vital avançat.
10. El percentatge de telefonades amb etiqueta d'emergència transferides al personal mèdic coordinador.



11. El percentatge de persones usuàries del servei de transport no urgent que no han arribat puntualment a la seva cita mèdica o tractament.
12. El nombre d'activitats formatives que han fet els professionals de la GAU 061 respecte del programa anual de formació i el nombre de simulacres que s'han dut a terme amb la participació activa de l'equip de professionals del servei.
13. El nombre de tallers RCP impartits per a la població en general en actes públics.
14. El percentatge de queixes no resoltes dins termini.



AJUDEU-NOS A AJUDAR-LI!

- Quan contacteu amb nosaltres a través del telèfon 061, perquè us puguem ajudar, és molt important que:
1. Intenteu mantenir la calma.
 2. Contesteu les nostres preguntes:
 - Què ha passat?
 - On ha passat?
 - Quantes víctimes hi ha i en quines condicions es troben?
 3. Poseu en marxa les instruccions que us donam:
 - Sortiu a camí a l'ambulància.
 - Feis les maniobres bàsiques de primers auxilis.
 4. Estigueu pendent del telèfon i avisau-nos de qualsevol canvi de la situació.



RECURSOS DE TRANSPORT SANITARI URGENT

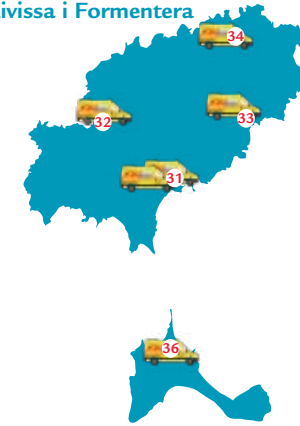
SVB (Unitat Suport Vital Bàsic) Mallorca



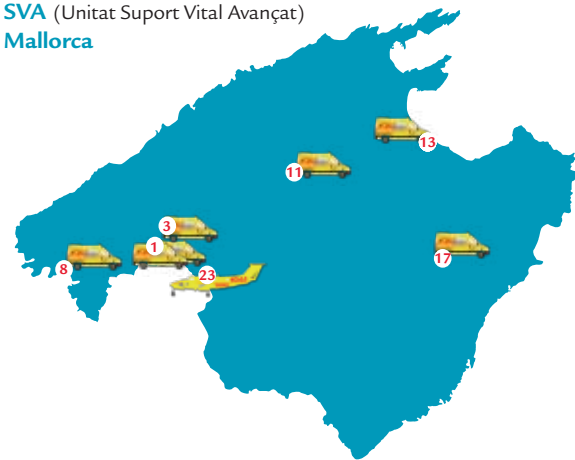
SVB (Unitat Suport Vital Bàsic) Menorca



SVB (Unitat Suport Vital Bàsic) Eivissa i Formentera



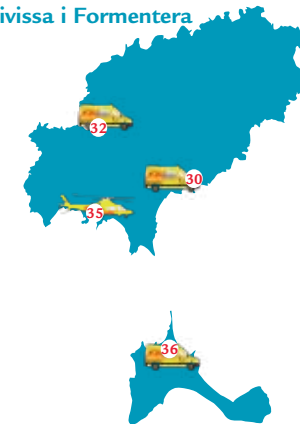
SVA (Unitat Suport Vital Avançat) Mallorca



SVA (Unitat Suport Vital Avançat) Menorca



SVA (Unitat Suport Vital Avançat) Eivissa i Formentera



BASES DELS RECURSOS DE TRANSPORT SANITARI URGENT

MALLORCA

- 1- **Base Son Dureta.** Gerència d'Atenció d'Urgències 061 C/ de les Illes Balears, s/n
- 2- **Base Son Pisà.** Centre de Salut Son Pisà. C/ de Vicenç Joan Rosselló i Ribas, 65, Palma
- 3- **Base Son Llätzer.** Hospital Son Llätzer Ctra. de Manacor, km 4, Palma
- 4- **Base Can Valero** C/ de Can Valero, 36, polígon Can Valero (Palma)
- 5- **Base Marratxí.** Centre de Salut Martí i Serra. C/ de la Balanguera, s/n, Pont d'Inca
- 6- **Base Trencadors.** PAC Trencadors C/ de Trenal, 37 B, s'Arenal (Llucmajor)
- 7- **Base Santa Ponça.** Centre de Salut Santa Ponça C/ del Riu Sil, 25, Santa Ponça
- 8- **Base Palmanova.** Centre de Salut Palmanova Ctra. C-719, cantó ramal autopista Palma-Andratx, Palmanova
- 9- **Base Andratx.** Centre de Salut Andratx C/ del General Riera, 65, Andratx
- 10- **Base Sóller.** Centre de Salut Sóller Camí des Camp Llarg, 18, Sóller
- 11- **Base Inca 1.** Hospital Comarcal d'Inca Ctra. vella de Llubi, s/n, Inca
- 12- **Base Inca 2** C/ del Canonge Alzina, 40, Inca

- 13- **Base Can Picafort.** Unitat Bàsica Can Picafort Av. de Sta. Margalida, 37, Can Picafort
- 14- **Base sa Pobla.** Centre de Salut sa Pobla C/ dels Traginers, 119, sa Pobla
- 15- **Base Alcúdia.** Centre de Salut Safrà C/ de Formentera, s/n, Alcúdia
- 16- **Base Port de Pollença.** Edifici municipal
- 17- **Base Manacor.** Centre de Salut Manacor C/ de Simó Tort, s/n, Manacor
- 18- **Base Manacor 2** C/ de Villalonga, 35, Manacor
- 19- **Base Porto Cristo.** Centre de Salut Porto Cristo C/ de Villalonga, 6, Porto Cristo

- 20- **Base Campos.** Centre de Salut Xaloc C/ del Tren, s/n, Campos
- 21- **Base Santanyí.** PAC Santanyí Ctra. de Cala Figuera, s/n, Santanyí
- 22- **Base Capdepera.** Centre de Salut Capdepera Carrer Nou, 12, Capdepera
- 23- **Base aèria.** Aeroport Son Sant Joan. Aviació general

- 24- **Base Maó.** Hospital Mateu Orfila Av. de la Ronda, s/n, Malbúger (Maó)
- 25- **Base Ciutadella.** Clínica Menorca C/ del Canonge Moll, 1, Ciutadella

- 26- **Base Ciutadella** C/ de les Tres Alqueries, 21, Ciutadella
- 27- **Base Alaior.** Centre de Salut Es Banyer C/ de Mestre Duran, s/n, Alaior
- 28- **Base Ferreries.** Edifici municipal Ferreries
- 29- **Base aèria.** Aeroport de Menorca

EIVISSA

- 30- **Base Ca'n Misses.** Hospital Ca'n Misses. C/ de Corona, s/n, barri Can Misses, Eivissa
- 31- **Base Eivissa.** Pac Vila Passeig 8 d'agost, 30, Eivissa
- 32- **Base Sant Antoni.** C/Ses Sequies 6, Sant Antoni de Portmany
- 33- **Base Santa Eulària.** Centre de Salut Santa Eulària. C/ de l'Historiador Clapés, s/n, Santa Eulària des Riu
- 34- **Base Sant Joan de Labritja.** Unitat Bàsica Sant Joan de Labritja. Edifici polivalent, s/n, Sant Joan de Labritja
- 35- **Base aèria.** Aeroport d'Eivissa

FORMENTERA

- 36- **Base Sant Francesc de Formentera.** Hospital de Formentera. C/ Véndia des Brols, s/n, Formentera

Existeixen un total de 38 bases i 45 recursos: 23 bases i 28 recursos són a Mallorca, 6 bases i 7 recursos a Menorca, i 8 bases i 10 recursos a Eivissa i Formentera.