



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 pàgines web: <http://www.caib.es> i <http://www.ibsalut.es>

-Telefònica: en el nostre número 012; a l'Àrea de Salut de Menorca 971 48 70 00 i/o al Servei d'Atenció a l'Usuari 971 48 72 95.

-Presencial: a qualsevol de les Oficines d'Informació i Registre de les conselleries i a qualsevol centre de salut, unitat bàsica i consultori de l'àrea.

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 el conjunt de cartes de ciutadania desenvolupades pel Govern de les Illes Balears.

■ QUISOM?

Atenció Primària de l'Àrea de Salut de Menorca forma part de l'ordenació territorial sanitària del Servei de Salut de les Illes Balears, que és un ens públic de caràcter autònom, al qual es confia la gestió dels serveis públics sanitaris de caràcter assistencial de les illes Balears.

L'Àrea de Salut de Menorca està integrada per un grup de professionals a la disposició de tota la població de Menorca per donar resposta a les seves necessitats de salut, oferint tant assistència com educació sanitària i activitats de promoció de la salut.



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 5 centres de salut, 4 unitats bàsiques i 3 consultoris, repartits per tota l'illa de Menorca i conformen la xarxa d'Atenció Primària de l'Àrea de Salut de Menorca.

Aquesta Carta Marc i la descripció detallada del total d'entitats que integren la xarxa de serveis de l'Atenció Primària de l'Àrea de Salut de Menorca 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>

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 €



C.S. Verge del Toro.

■ ELS SERVEIS QUE OFERIM SÓN:

1. Atenció sanitària:

- A demanda de l'usuari mitjançant cita prèvia
- Programada pel professional sanitari
- Urgent
- Domiciliària

2. Realització de proves que ens ajuden a fer el diagnòstic:

- Anàltiques
- Detecció de diabetis en l'embaràs: test d'O'Sullivan
- Electrocardiogrames
- Proves respiratòries: espirometries
- Detecció de problemes circulatoris d'extremitats
- Radiologia

3. Altres serveis

- Intervencions de petita cirurgia
- Prova de nivell d'anticoagulació
- Odontologia
- Vigilància epidemiològica

4. Programes d'atenció, promoció i prevenció de la salut

- Atenció a l'infant
 - Programa de revisions infantils
 - Programa de salut bucodental (PADI)
- Atenció a la dona
 - Prevenció del càncer de cèrvix (citologies)
 - Prevenció del càncer de mama
 - Consell anticonceptiu
- Atenció a l'adult
 - Prevenció i control de malalties cardiovasculars i cròniques:
 - Diabetis
 - Hipertensió
 - Obesitat
 - Hipercolesterolèmia
 - Tabaquisme
 - Malalties respiratòries
- Atenció a l'ancià
- Atenció al malalt terminal
- Vacunació infantil i d'adults

5. Atenció a la comunitat

- Assessorament i gestió de l'assistència social
- Mediació intercultural
- Escola de mares, preparació al part
- Prevenció de càries dental a les escoles
- Col·laboració amb la ciutadania: xerrades a les escoles, casals juvenils, associacions, etc.

6. Informació i gestió administrativa

- Tramitació de la targeta sanitària
- Cita prèvia per a consultes de primària i especialitzada
- Recepta electrònica
- Incapacitat laboral: baixes i altes laborals
- Transport sanitari
- Tramitació de trasllats a centres de referència
- Comunicats judicials de lesions
- Emissió de certificats sobre l'estat de salut
- Gestió de les queixes, les reclamacions i els suggeriments

7. Docència i investigació

- Formació de postgrau de medicina. Especialització en medicina de família
- Formació de pregrau de medicina i infermeria. Estudiants
- Projectes d'investigació. Participació en estudis d'investigació

8. Altres unitats que presten els seus serveis en el centre de salut

- Salut mental
- Rehabilitació
- Unitat d'atenció a la dona

■ **ENS COMPROMETEM A ...**

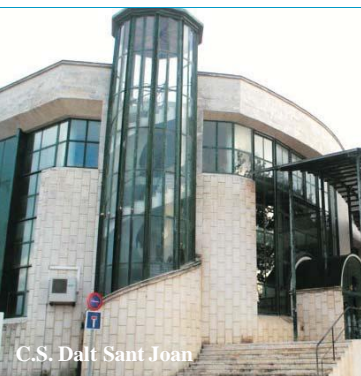
- | | |
|--|---|
| <p>1. Atendre els pacients amb cita prèvia dins les primeres 48 hores des de la sol·licitud.</p> <p>2. Atendre les urgències el mateix dia que es produeixen.</p> <p>3. Proporcionar informació correcta, suficient i adaptada al pacient.</p> <p>4. Tenir disponibilitat de fer les analítiques, els electrocardiogrames, les radiologies i el test d'O'Sullivan en 72 hores i les espirometries en 7 dies.</p> <p>5. Disposar del resultat de les proves que es fan a Atenció Primària en 48 hores.</p> <p>6. Incrementar el nombre i el tipus d'intervencions de petita cirurgia.</p> | <p>7. Impartir educació sanitària sobre la promoció de la salut i sobre la malaltia.</p> <p>8. Fer campanyes informatives sobre les activitats comunitàries que es duen a terme.</p> <p>9. Atendre els tràmits administratius en el moment que se sol·liciten.</p> <p>10. Garantir l'acreditació dels centres de salut per poder impartir docència.</p> <p>11. Participar en projectes d'investigació.</p> |
|--|---|



C.S. Es Banyer



C.S. Canal Salat



C.S. Dalt Sant Joan



C.S. Ferreries



■ I ENS AVALUAM MITJANÇANT:

1. Dies de demora per cita prèvia.
2. Valorant les reclamacions sobre l'atenció urgent.
3. Valorant el grau de satisfacció sobre la informació rebuda.
4. Dies de demora per la realització de proves complementàries.
5. Dies de demora per l'obtenció dels resultats de les proves complementàries.
6. Nombre d'intervencions de petita cirurgia fetes.
7. Nombre d'usuaris als quals arriben els programes de promoció de la salut i sobre la malaltia.
8. Nombre de campanyes informatives dutes a terme.
9. Grau de satisfacció sobre els tràmits administratius fetes.
10. Nombre de centres acreditats per impartir formació.
11. Nombre de projectes d'investigació en què es participa.



DIRECTORI MENORCA

- | | |
|--|---|
| 1 C.S. Canal Salat
C/ St. Antoni M Claret, s/n
Ciutadella de Menorca
Telèfon: 971 48 01 12 | 8. C.S. Verge del Toro
C/Barcelona, 3 ,Maó
Telèfon: 971 15 77 00 |
| 2. C.S. Ferreries
C/Bisbe Server,3 Ferreries
Telèfon: 971 37 36 70 | 9. U.B. Es Castell
Plaça Constitució, 1
Es Castell
Telèfon: 971 35 64 11 |
| 3. U. B. Es Migjorn Gran
C/Major, 96 Es Migjom Gran
Telèfon: 971 37 02 21 | 10. C.S. Dalt Sant Joan
C/Fornells, 107 Maó
Telèfon: 971 35 32 55 |
| 4. C.S. Es Banyer
C/Mestre Durán s/n Alaior
Telèfon: 971 37 29 31 | 11. U.B. Sant Lluís
C/Pedro Tuduri Sant Lluís
Telèfon: 971 15 67 92 |
| 5. U.B. Mercadal
C/Metge Camps, 20
Es Mercadal
Telèfon: 971 15 41 87 | 12. Consultori Sant Climent
C/Sant Gabriel, 14
Sant Climent
Telèfon: 971 15 32 03 |
| 6. Consultori Fornells
C/Escoles, 4 Fornells
Telèfon: 971 37 64 20 | |
| 7. Consultori Cala en Porter
Avda. Central, 52
Cala en Porter | |

Telèfon de cita prèvia
902 07 90 79