

UNIDADES RESPONSABLES DE LA CARTA DE COMPROMISOS
Dirección de Desarrollo Corporativo

Unidad Técnica de Calidad
Tel.: 971 212 494 / 971 212 186
Fax: 971 212 192
gestiodelaqualitat@gesma.caib.es

Servicio de Atención al Paciente y Familia
Tel.: 971 212 125
atenciopacientifamilies@gesma.caib.es



Sobre el funcionamiento general de los servicios que presta el Gobierno de las Illes Balears y especialmente sobre los compromisos recogidos en esta Carta, nos podéis hacer llegar **sugerencias y quejas** por vía:
- **Telemática:** a través de la web <www.illesbalears.cat>.
- **Telefónica:** en el 012.
- **Presencial:** en cualquiera de las Oficinas de Información y Registro de las consejerías y en cualquier centro de Gestió Sanitària de Mallorca (GESMA)

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

El ámbito de aplicación de los contenidos de esta Carta de Compromisos engloba un total de 12 centros que integran la red de Gestió Sanitària de Mallorca (GESMA).

Esta Carta de Compromisos y la descripción detallada del total de entidades que forman parte de la red de servicios de Gestió Sanitària de Mallorca (GESMA), 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://cartesciudadanes.illesbalears.cat>

Fecha de aprobación: septiembre de 2008
Fecha de certificación: enero de 2010
Fecha de la próxima revisión: enero de 2012
Tirada de ejemplares: 1.500
Coste de impresión por ejemplar: 0,68 €

Carta de Compromisos

Gestió Sanitària de Mallorca (GESMA)



Esta Carta de Compromisos 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 ciudadanas realizadas por el Gobierno de las Illes Balears.

■ ¿QUIÉNES SOMOS?

Gestió Sanitària de Mallorca (GESMA) es una empresa pública integrada en el Servicio de Salud que depende de la Consejería de Salud, Familia i Bienestar Social del Gobierno de las Illes Balears. Somos un dispositivo socio-sanitario integrado en la red asistencial (atención primaria y hospitales de agudos) y tenemos asignadas como población de referencia, en general, personas de edad avanzada y fragilidad con enfermedades crónicas y un grado variable de dependencia. Nuestra cartera de servicios comprende la atención socio-sanitaria y la atención a la salud mental. Para desarrollar nuestra actividad disponemos de dos hospitales -El Hospital General y el Hospital Joan March, con aproximadamente un total de doscientas camas- también disponemos de recursos hospitalarios y comunitarios (Unidades Comunitarias de Rehabilitación [UCR], Servicio de Atención Residencial Comunitaria [SARC], Servicio de Soporte a la Inserción Laboral [SSIL] de carácter rehabilitador, para la atención a la salud mental).



■ LOS SERVICIOS QUE OFRECEMOS SON:

Atención socio-sanitaria

Programas asistenciales destinados a pacientes con enfermedades crónicas avanzadas sobre la base de unos objetivos terapéuticos definidos, una rehabilitación funcional, una provisión de curas de enfermería individualizada y un soporte social orientado especialmente a la dependencia o a las necesidades asociadas a la cronicidad. Estos compromisos son los siguientes:

- Paliativos.
- Orto geriatria.
- Enfermedades respiratorias crónicas.
- Pluripatológicos.
- Ictus.
- UPRA (problemas de alcoholismo).
- Rehabilitación (transversal en todos los programas).

En 2010 pondremos en marcha el Hospital de Día, se trata de un dispositivo ambulatorio que permitirá a los pacientes y a sus cuidadores mantenerse más cercanos a su entorno.

Atención a la enfermedad mental grave crónica

Todos nuestros dispositivos y programas, tanto los hospitalarios (subagudos, estancia media y larga, psicogeriatría, retraso mental con trastorno de comportamiento) como los comunitarios (UCR, SARC i SSIL) se basan en un proyecto terapéutico multidisciplinar, rehabilitador -individual, grupal o familiar- y de atención personalizada.

Atención social, des de la Unidad de Trabajo Social:

- Ofrecemos un servicio de atención al paciente y a sus familiares para darles apoyo durante su estancia en nuestros centros.
- Promovemos la integración social de las personas con enfermedad mental crónica.
- Procuramos la adaptación de los enfermos y de sus familiares a las situaciones de dependencia facilitándoles el acceso a recursos sociales.

■ CÓMO LO HACEMOS?:

Desde un enfoque clínico, funcional, psico-afectivo y social de los pacientes, el equipo asistencial promueve, facilita curas integrales y una atención personalizada y coordinada, siempre teniendo en cuenta las necesidades de los pacientes y de sus familias de tal manera que refuercen su autonomía y mejoren la calidad de vida de los pacientes tanto como sea posible.

- Disponemos de unidades socio-sanitarias (UVASS) y de salud mental (UVASM) en los hospitales de agudos.
- Nos coordinamos con los otros niveles asistenciales (atención primaria, hospitalaria y servicios sociales) como elemento articulador de continuidad asistencial.

■ NOS COMPROMETEMOS A ...

1. En el momento del ingreso proporcionamos los pacientes una acogida cordial, con el objetivo que el 90% de los usuarios lo valoren en la encuesta de satisfacción como mínimo con un 8 y el resto por encima de un 7.

2. Para facilitar a los pacientes el proceso de adaptación y la estancia en nuestros centros, el Servicio de Atención al Usuario les proporcionará antes de 24 horas hábiles una **Guía de Acogida con toda la información necesaria**.

3. Para ofrecerles una atención más personalizada, durante el ingreso, los pacientes tendrán asignados diversos profesionales de referencia (médicos, enfermería, trabajo social o fisioterapia), con el objetivo que el 90% de los usuarios lo valoren en la encuesta de satisfacción como mínimo con un 8 y el resto por encima de 7.

4. Siempre que la dieta prescrita lo permita, todos los pacientes podrán elegir el menú y en función de las necesidades de salud o de las **pautas culturales dispondrán de una dieta adaptada**.

5. En el Área de Salud Mental facilitaremos un programa de actividades de tiempo libre orientadas a los pacientes, con el objetivo que el 90 % de los usuarios lo valoren en la encuesta de satisfacción como mínimo con un 8 y el resto por encima de 7.

6. En nuestros centros disponemos de unos espacios adecuados como una sala de lectura y de ocio en las unidades de hospitalización socio-sanitaria.

7. Atenderemos las reclamaciones y sugerencias de los usuarios y resolveremos las incidencias por teléfono o personalmente en un plazo de 72 horas y la respuesta por escrito no tardará más de 30 días hábiles.

8. Siempre que los usuarios nos lo soliciten, haremos los trámites y gestiones oportunas para atender a sus necesidades de carácter social y lo haremos antes de 21 días hábiles desde el momento de la solicitud.

9. Facilitaremos a los pacientes -o al familiar o cuidador designado- información comprensible, adecuada y suficiente sobre el estado de salud, adaptando el horario a sus necesidades siempre que lo soliciten, con el objetivo que el 90% de los usuarios lo valoren en la encuesta de satisfacción como mínimo con un 8 y el resto por encima de 7.

10. Respetaremos la intimidad, dignidad y confidencialidad de nuestros pacientes y si es necesario, les daremos soporte emocional y espiritual en los últimos momentos de su vida, con el objetivo que el 90% de los usuarios lo valoren en la encuesta de satisfacción como mínimo con un 8 y el resto por encima de 7.



■ **Y NOS EVALUAMOS MEDIANTE:**

Los aspectos que tenemos en cuenta para evaluar el grado de cumplimiento de nuestros compromisos son los siguientes:

1. El porcentaje de pacientes que en la encuesta de satisfacción ha valorado la acogida por encima de 7.
2. La proporción de pacientes a los que el Servicio de Atención al Usuario ha proporcionado la información básica en nuestros centros antes de 24 horas hábiles.
3. El porcentaje de respuesta que nos indica si durante la estancia se ha asignado a los pacientes un profesional sanitario de referencia.
4. El porcentaje de pacientes que escogen el menú y han requerido menús específicos y se les ha adaptado.
5. El grado de satisfacción de los usuarios de salud mental en las actividades de ocio.
6. El número de salas de estar ubicadas en las unidades de hospitalización área socio-sanitaria habilitada para el ocio y la lectura.
7. Las respuestas en relación a reclamaciones, quejas y sugerencias realizadas antes de 72 horas y de manera formal por escrito antes de 30 días hábiles.
8. La relación de pacientes que, antes de tres semanas desde el momento de la solicitud, han recibido información y a las que se han tramitado los recursos sociales necesarios en las Illes Balears.
9. El porcentaje de pacientes que han solicitado una adaptación de horario de información sobre el estado de salud de los pacientes y se les ha adaptado. El grado de satisfacción sobre el hecho que la información sea comprensible, adecuada y suficiente.
10. El grado de satisfacción de los usuarios sobre los aspectos relativos a la intimidad, dignidad y confidencialidad. El porcentaje de pacientes y de familias que han necesitado soporte emocional o espiritual y que lo han valorado muy favorablemente en la encuesta de satisfacción.

■ **MEDIDAS DE RESOLUCIÓN:**

Cuando nuestra organización detecta que se ha incumplido un compromiso, establece las acciones correctoras necesarias para subsanarlo. Al recibir una queja por haber incumplido los compromisos adoptados, enviamos a la persona interesada una carta en la que informamos sobre las medidas adoptadas para resolver o corregir la cuestión planteada.

■ **SERVICIO DE ATENCIÓN A LOS PACIENTES Y A SUS FAMILIARES**

Cada hospital tiene un servicio de atención al usuario, con horario de 8.00 a 15.00 de lunes a viernes, donde encontrará toda la información sobre el funcionamiento de nuestros centros.

- Felicitaciones, quejas y reclamaciones. Se pueden presentar personalmente a nuestros centros o telemáticamente a través del enlace <www.gesma.org/index.aspx?GrupoNoticias=436>.
- Derechos y deberes de los pacientes <www.gesma.org/index.aspx?Noticia=2966>
- Normativa y legislación <www.gesma.org/index.aspx?GrupoNoticias=712>

■ **PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA CARTA**

Detectamos las necesidades y las expectativas de los usuarios por medio de encuestas individuales y en grupo.

■ **DIRECCIONES DE LOS CENTROS**

1. SERVICIOS CENTRALES

Camino de Jesús, 40 (recinto del Hospital Psiquiátrico)
07010 Palma · Tel. 971 212 400

2. HOSPITAL GENERAL

Pl. de l'Hospital, 3 · 07012 Palma · Tel. 971 212 000

3. HOSPITAL JOAN MARCH

Ctra. de Sóller, PQ 12,5 · 07193 Bunyola · Tel. 971 212 200

4. ÁREA DE SALUD MENTAL

Hospitalización

Camino de Jesús, 40 · 07010 Palma · Tel. 971 212 300

Dispositivos comunitarios

Unidades Comunitarias de Rehabilitación (UCR)

- **UCR Son Serralta:** C/ de Femenies, 33

07013 Palma · Tel. 971 453 630

- **UCR Son Gibert:** Pasaje de Marratxí, 1

07008 Palma · Tel. 971 474 354

- **UCR Manacor:** Vía de Portugal, 54 · 07500 Manacor

Tel. 971 559 483

- **UCR Blanquers:** C/ dels Almogàvers, 45

07300 Inca · Tel. 871 911 000

5. ÁREA SOCIAL

Atención Comunitaria Residencial (SARC)

C/ del Crèdit Balear, 70 · 07008 Palma · Tel. 971 474 624

Servicio de Soporte a la Inserción Laboral (SSIL)

Camino de Jesús, 40 · 07010 Palma · Tel. 971 212 125

Servicio de Atención al Paciente y Familia (SAPiF)

Tel. 971 212 125

Unidad de Trabajo Social: Tel. 971 212 125



Unidad de Rehabilitación. Hospital Joan March.