

UBICACIÓN Y FORMAS DE ACCESO

Gerencia de Atención de Urgencias 061
C/ de les Illes Balears, s/n | 07014 Palma
Teléfono: 971 28 58 54 | Fax: 971 28 58 48
Correo electrónico: info@061.balears.es

Horario de atención al público: de 8.00 a 15.30 h, de forma presencial y telefónica.

Centro Coordinador de Urgencias Médicas 061

C/ de les Illes Balears, s/n | 07014 Palma
Teléfono: 061

Horario contínuo únicamente para llamadas de asistencia sanitaria.

Todos los teléfonos de la red se pueden consultar en el teléfono de información administrativa 012.



El ámbito de aplicación de los contenidos de esta Carta Marco abarca un total de 38 bases y 45 recursos: 23 bases y 28 recursos están en Mallorca, 6 bases y 7 recursos en Menorca y 8 bases y 10 recursos en Ibiza y Formentera.

La descripción detallada del total de entidades que integran la red de servicios de la Gerencia de Atención de Urgencias 061 se encuentra detallada en la página web de la Dirección General de Participación y Transparencia del Gobierno de las Illes Balears: <<http://cartaciudadanas.caib.es>>.



Govern de les Illes Balears

Sobre el funcionamiento general de los servicios que presta la GAU 061 y especialmente sobre los compromisos recogidos en esta carta marco nos podéis hacer llegar **sugerencias y quejas** a través de los medios que se detallan a continuación:

- **Las hojas de reclamación** que se encuentran en cada una de las ambulancias de transporte sanitario urgente y no urgente.
- **Por Internet** en las siguientes páginas web: <<http://quejasysugerencias.caib.es>>, <<http://www.ibsalut.es>>, <<http://samu061.ibsalut.es/>> o en la dirección electrónica info@061balears.es.
- **Por teléfono:** en el número 012.
- **Presencialmente:** mediante escrito debidamente firmado por la persona interesada y presentado en el registro de cualquier administración, hospital, centro de salud, unidad básica de salud o enviado por correo postal, dirigido a la Gerencia de Atención de Urgencias 061.

Fecha de la última revisión: mayo de 2015
Fecha próxima revisión: antes de mayo de 2017

Carta Marco

Gerencia de Atención de Urgencias 061



Govern
de les Illes Balears
Servei de Salut

■ ¿QUIÉNES SOMOS?

La Gerencia de Atención de Urgencias 061 Baleares es el servicio público de emergencias médicas del Servicio de Salud de las Islas Baleares que asume la coordinación y la prestación de la asistencia de las urgencias y emergencias extrahospitalarias que ocurren en el ámbito territorial de las Islas Baleares.

También se encarga de la supervisión y el control de la actividad de las ambulancias de Transporte Sanitario no Urgente, encargadas de trasladar a pacientes por causas clínicas justificadas, hasta o desde los diferentes centros sanitarios públicos en Baleares.





■ LOS SERVICIOS QUE OFRECEMOS SON:

¿QUÉ HACEMOS?

1. Coordinación de la atención sanitaria: el Centro de Coordinación de Urgencias Médicas gestiona todas las llamadas que se reciben a través del teléfono 061, las ordena objetivamente según el grado de urgencia y asigna la respuesta más indicada en cada caso. También se llevan a cabo las siguientes actividades sanitarias:

- Información y consejo sanitario.
- Consulta médica telefónica.
- Coordinación con los equipos de atención primaria de visitas domiciliarias y urgencias a domicilio y en la vía pública.
- Instrucciones telefónicas de primeros auxilios.
- Coordinación de la asistencia sanitaria en accidentes de múltiples víctimas y catástrofes.
- Coordinación con la Organización Nacional de Trasplantes.
- Control y coordinación del flujo de pacientes entre hospitales.
- Coordinación con los hospitales y otros organismos de emergencias para la atención de enfermedades específicas.

2. Asistencia: prestamos asistencia a la urgencia vital y a la no vital y estamos preparados para atender a las víctimas de una catástrofe que suceda en el territorio de la comunidad.

3. Transporte sanitario urgente: trasladamos pacientes dentro de toda la comunidad y hacia hospitales de referencia de otras comunidades autónomas. Diferenciamos dos tipos de transporte:

- **Primario:** trasladamos los pacientes desde el lugar donde se ha producido la urgencia hasta el centro sanitario más adecuado.

- **Secundario:** trasladamos los pacientes entre los diferentes centros sanitarios de la comunidad o a la península. La **Unidad de Transporte Pediátrico** realiza traslados de pacientes pediátricos que lo requieran desde los centros hospitalarios comarcales hasta el hospital de referencia de nuestra comunidad o a hospitales de alta especialización asistencial de otras comunidades autónomas.

4. Transporte sanitario no urgente: vigilamos y supervisamos la correcta realización de los traslados que se realizan con ambulancias de transporte sanitario no urgente que se encargan de llevar a cualquier paciente desde su domicilio hasta los diferentes centros sanitarios, para que puedan recibir tratamiento, ir a terapias y consultas, y disponer así de las ayudas humanas o técnicas que puedan necesitar.

5. Entrenamiento y formación: impartimos formación interna a nuestro equipo de profesional para poder estar siempre a la vanguardia de las urgencias médicas extrahospitalarias. Colaboramos activamente en la formación de personal de otros organismos públicos en materia de soporte vital básico i, periódicamente, mediante jornadas abiertas al público, impartimos talleres de formación en materia de primeros auxilios y reanimación cardiopulmonar a la población general, con la finalidad de prepararla para afrontar una situación de urgencia sanitaria hasta la llegada de nuestros equipos.



¿CÓMO LO HACEMOS?

Nuestro objetivo es garantizar la asistencia sanitaria urgente a la población durante las 24 horas los 365 días al año dando cobertura al 100% del territorio de la comunidad. Por ello, gestionamos las demandas de asistencia, coordinamos las respuestas, asistimos a las personas afectadas en el mismo lugar donde se ha producido el incidente y las trasladamos al centro sanitario más adecuado a su situación para continuar los cuidados y el tratamiento.

Para lograr nuestros objetivos contamos con personal médico y de enfermería, operadores y operadoras telefónicas y personal técnico en emergencias sanitarias y en transporte sanitario, entrenado y altamente cualificado para las tareas que desarrollan. Contamos también con medios y recursos técnicos especializados: recursos de soporte vital avanzado, de soporte vital básico y recursos aéreos que dan una respuesta integral e integrada a cualquier urgencia sanitaria que ocurra dentro de nuestro territorio.

La **coordinación de las urgencias médicas** se realiza con los mejores medios tecnológicos disponibles, que son utilizados y gestionados por el mejor equipo de profesionales de la coordinación sanitaria.

1. Personal médico coordinador, preparado para la coordinación sanitaria de urgencias, para indicar maniobras básicas a las personas que alertan y dar consulta médica telefónica a las personas usuarias del servicio que así lo requieran.
2. Teleoperadores y teleoperadoras de demanda, de respuesta y supervisores y supervisoras, especialmente entrenados para obtener toda la información sanitaria en una llamada de urgencia, para activar y coordinar rápidamente todos los medios sanitarios en las Baleares.

El **transporte sanitario urgente** se realiza con medios terrestres y aéreos:

1. Ambulancias de soporte vital avanzado, dotadas de todos los medios técnicos necesarios y de un equipo formado por el personal médico, de enfermería y técnico de emergencias sanitarias entrenado en la asistencia a pacientes críticos.
2. Ambulancias de soporte vital básico, dotadas de los medios técnicos necesarios y de un equipo formado por personal técnico en emergencias sanitarias entrenado en la prestación de primeros auxilios y maniobras de reanimación cardiopulmonar básica, que trasladan a los pacientes no subsidiarios del soporte vital avanzado.
3. Medios aéreos de evacuación sanitaria, dotados de los medios técnicos necesarios y de un equipo formado por dos pilotos y personal médico y de enfermería entrenados en la asistencia de pacientes críticos, maniobras de reanimación cardiopulmonar avanzadas y asistencia intensiva durante el traslado aéreo de pacientes entre las diferentes islas o a la Península.

El **transporte sanitario no urgente** se realiza con medios terrestres y de coordinación:

1. Ambulancias de transporte sanitario colectivo o individual, según las circunstancias de cada paciente, dotadas de los medios técnicos necesarios para el transporte sanitario y preparadas para la movilización, traslado y vigilancia de las personas usuarias.
2. La coordinación y programación de todos los traslados se realiza mediante un centro de gestión interrelacionado con los diferentes centros sanitarios públicos que organiza toda la movilización de medios técnicos y humanos necesarios.

■ NOS COMPROMETEMOS A ...

1. Atender todas las llamadas al número 061 en un tiempo promedio de menos de 6 segundos e identificarnos como Atención Urgente 061.
2. Conocer las circunstancias de cada caso mediante cuestionarios de fácil comprensión, en un tiempo promedio inferior a un minuto y medio.
3. Movilizar el recurso asignado en un tiempo promedio inferior a 2 minutos desde la recepción del aviso por parte del Centro Coordinador.
4. Enviar ayuda a cualquier punto del territorio de la comunidad en situación de urgencia, consiguiendo un 100% de cobertura.
5. Tener operativas todas las unidades para que puedan prestar servicio el máximo tiempo posible, alcanzando un cumplimiento del 97%.
6. Hacer las maniobras necesarias para la estabilización de la persona afectada y garantizarle las medidas de confort y seguridad necesarias.
7. Proporcionar información en el mismo lugar de la incidencia sobre el proceso asistencial y el destino del paciente hasta alcanzar una media de satisfacción ciudadana de 4 sobre 5.

8. Utilizar medios tecnológicos de última generación en el ámbito de la emergencia extrahospitalaria.
9. Realizar una asistencia integral en un medio limpio, desinfectado y que disponga de todo el material necesario, alcanzando un 90% de cumplimiento favorable.
10. Proporcionar apoyo sanitario continuado en la emergencia desde el momento de la llamada hasta la finalización del servicio asistencial en el 100% de los casos.
11. Hacer todos los traslados de transporte sanitario no urgente de modo que la persona usuaria llegue puntual a su cita médica o tratamiento, alcanzando un cumplimiento de un 95%.
12. Realizar las actividades de formación teórica y práctica incluidas en el Programa Anual de Formación para mantener el grado de exigencia profesional y de entrenamiento de nuestro equipo de profesionales.
13. Impartir formación a la población, mediante talleres en jornadas públicas (como mínimo dos anuales).
14. Evaluar y contestar todas las quejas en el plazo máximo de un mes.

■ Y NOS EVALUAMOS MEDIANTE:

1. El promedio de tiempo que transcurre antes de contestar una llamada.
2. El promedio de tiempo necesario para rellenar los cuestionarios.
3. El promedio de tiempo de movilización de las unidades.
4. El número de incidencias reportadas por imposibilidad de asistencia por motivos imputables a la GAU 061.
5. El número y duración de las incidencias de inoperatividad de los recursos.
6. El porcentaje de hojas asistenciales recibidas y rellenadas correctamente.
7. El grado de satisfacción de los usuarios sobre la información recibida durante el proceso asistencial.
8. El número de incidencias de inoperatividad de los medios tecnológicos.
9. El porcentaje de realización de la revisión diaria de las Unidades de Soporte Vital Avanzado.
10. El porcentaje de llamadas con etiqueta de emergencia transferidas al personal médico coordinador.



11. El porcentaje de personas usuarias del Servicio de Transporte no Urgente que no han llegado puntualmente a su cita médica o tratamiento.
12. El número de actividades formativas realizadas por los profesionales de la GAU 061 respecto del Programa Anual de Formación y el número de simulacros realizados con la participación activa del equipo de profesionales del servicio.
13. El número de talleres RCP impartidos a la población en general en actos públicos.
14. El porcentaje de quejas no resueltas dentro de plazo.



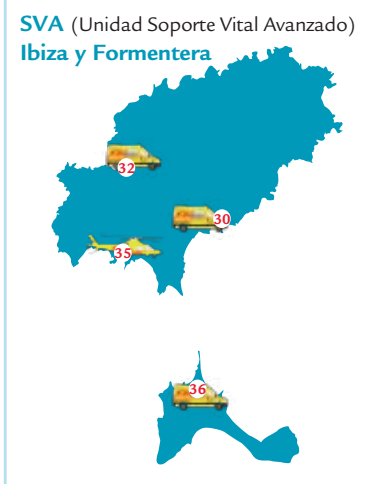
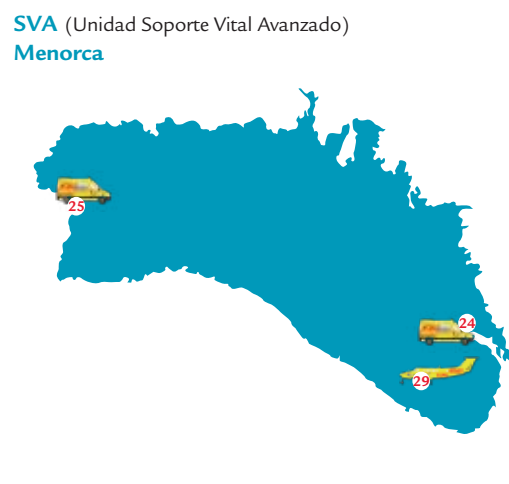
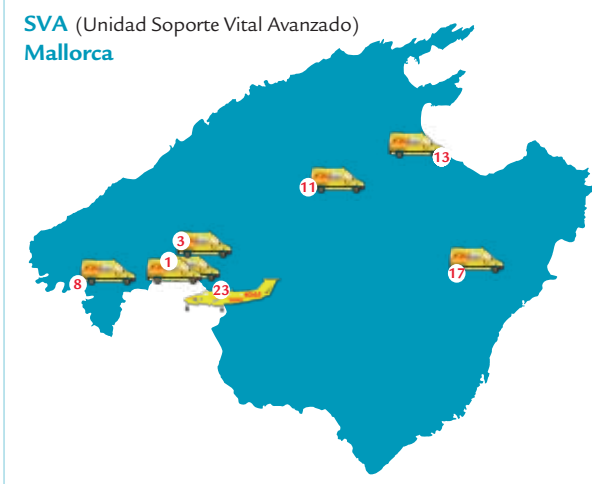
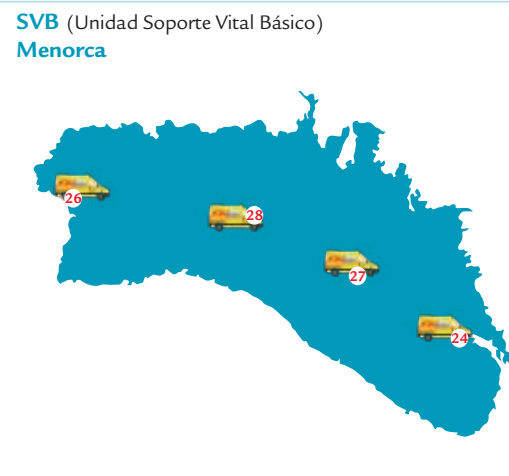
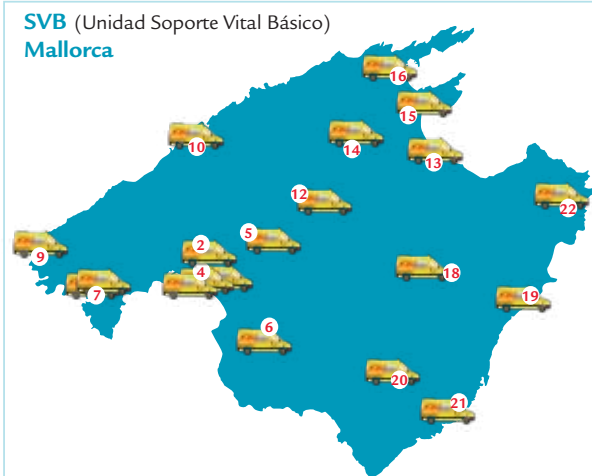
¡AYÚDENOS A AJUDARLE!

Cuando contacte con nosotros a través del teléfono 061, para que podamos ayudarle, es muy importante que:

1. Intente mantener la calma.
2. Conteste a nuestras preguntas:
 - ¿Qué ha pasado?
 - ¿Dónde ha pasado?
 - ¿Cuántas víctimas hay y en qué condiciones se encuentran?
3. Ponga en marcha las instrucciones que le damos:
 - Salga de camino a la ambulancia.
 - Haga las maniobras básicas de primeros auxilios.
4. Esté pendiente del teléfono y avísenos de cualquier cambio de la situación.



RECURSOS DE TRANSPORTE SANITARIO URGENTE



BASES DE LOS RECURSOS DE TRANSPORTE SANITARIO URGENTE

- MALLORCA**
- 1- **Base Son Dureta.** Gerencia de Atención de Urgencias 061 C/ de les Illes Balears, s/n
 - 2- **Base Son Pisà.** Centro de Salud 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, Polígono Can Valero (Palma)
 - 5- **Base Marratxí.** Centro de Salud 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.** Centro de Salud Santa Ponça C/ del Riu Sil, 25, Santa Ponça
 - 8- **Base Palmanova.** Centro de Salud Palmanova Ctra. C-719, cantó ramal autopista Palma-Andratx, Palmanova
 - 9- **Base Andratx.** Centro de Salud Andratx C/ del General Riera, 65, Andratx
 - 10- **Base Sóller.** Centro de Salud Sóller Camí des Camp Llarg, 18, Sóller
 - 11- **Base Inca 1.** Hospital Comarcal de Inca Ctra. vella de Llubí, s/n, Inc
 - 12- **Base Inca 2** C/ del Canonge Alzina, 40, Inca
 - 13- **Base Can Picafort.** Unidad Básica Can Picafort Av. de Sta. Margalida, 37, Can Picafort
 - 14- **Base sa Pobla.** Centro de Salud sa Pobla C/ dels Traginers, 119, sa Pobla
 - 15- **Base Alcúdia.** Centro de Salud Safrà C/ de Formentera, s/n, Alcúdia
 - 16- **Base Puerto de Pollença.** Edificio municipal
 - 17- **Base Manacor.** Centro de Salud Manacor C/ de Simó Tort, s/n, Manacor
 - 18- **Base Manacor 2** C/ de Mallorca, 35, Manacor
 - 19- **Base Porto Cristo.** Centro de Salud Porto Cristo C/ de Villalonga, 6, Porto Cristo
 - 20- **Base Campos.** Centro de Salud Xaloc C/ del Tren, s/n, Campos
 - 21- **Base Santanyí.** PAC Santanyí Ctra. de Cala Figuera, s/n, Santanyí
 - 22- **Base Capdepera.** Centro de Salud Capdepera Carrer Nou, 12, Capdepera
 - 23- **Base aérea.** Aeropuerto Son Sant Joan. Aviación 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.** Centro de Salud Es Banyer C/ de Mestre Duran, s/n, Alaior
 - 28- **Base Ferreries.** Edificio municipal Ferreries
 - 29- **Base aérea.** Aeropuerto de Menorca
- IBIZA**
- 30- **Base Ca'n Misses.** Hospital Ca'n Misses. C/ de Corona, s/n, barri Can Misses, Ibiza
 - 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.** Centro de Salud Santa Eulària. C/ de l'Historiador Clapés, s/n, Santa Eulària des Riu
 - 34- **Base Sant Joan de Labritja.** Unidad Básica Sant Joan de Labritja. Edifici polivalent, s/n, Sant Joan de Labritja
 - 35- **Base aérea.** Aeropuerto de Ibiza
- FORMENTERA**
- 36- **Base Sant Francesc de Formentera.** Hospital de Formentera. C/ Venda des Brols, s/n, Formentera

Existen un total de 38 bases y 45 recursos: 23 bases y 28 recursos están en Mallorca, 6 bases y 7 recursos en Menorca, y 8 bases y 10 recursos en Ibiza y Formentera.