Secció III. Altres disposicions i actes administratius

ADMINISTRACIÓ DE LA COMUNITAT AUTÒNOMA
SERVEI DE SALUT DE LES ILLES BALEARS

7487 ***Resolució de la consellera de Salut per la qual s'aprova la reelaboració de la Carta de Serveis de la Gerència d'Atenció d'Urgències SAMU 061 Balears***

Fets

1. En data 26 de maig de 2025, la Gerència d'Atenció d'Urgències SAMU 061 Balears, del Servei de Salut de les Illes Balears (IB-Salut), adscrita a la Conselleria de Salut va finalitzar la reelaboració del contingut de la Carta de Serveis corresponent als serveis oferts pel SAMU 061, mitjançant l'aprovació interna del seu contingut pel director-gerent.

2. El 29 d'abril de 2025 la directora general competent en qualitat (ara Direcció General de Coordinació i Transparència), va emetre l'informe favorable sobre la validació i aprovació de la Carta de Serveis de la Gerència d'Atenció d'Urgències SAMU 061 Balears, del Servei de Salut de les Illes Balears (IB-Salut), adscrito a la Conselleria de Salut de conformitat amb l'article 6.1 del Decret 37/2009, de 26 de juny, sobre Cartes Ciutadanes de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

Fonaments de dret

1. Els articles 25 i 26 de la Llei 4/2011, de 31 de març, de la Bona Administració i del Bon Govern de les Illes Balears (BOIB núm.53, de 9 d'abril).

2. El Decret 37/2009, de 26 de juny, sobre Cartes Ciutadanes de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (BOIB núm.99, de 9 de juliol).

3. La Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (BOIB núm. 44, de 3 d'abril).

4. La instrucció del director general de Participació i Transparència, de 17 de novembre de 2015, per la qual s'aprova la guia per a l'elaboració i la publicació de Cartes Ciutadanes del Govern de les Illes Balears.

Per tot això, dict la següent

Resolució

1. Aprovar el contingut de la Carta de Serveis de la Gerència d'Atenció d'Urgències SAMU 061 Balears, del Servei de Salut de les Illes Balears (IB-Salut), de conformitat amb l'article 6.1 del Decret 37/2009, de 26 de juny, sobre Cartes Ciutadanes de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, que s'adjunta com a annex d'aquesta Resolució, el qual s'ha de publicar a la pàgina web de la direcció general competent en matèria de qualitat de la Conselleria de Presidència, a l'apartat corresponent a les cartes ciutadanes

(http://cartesciutadanes.caib.es),

a la pàgina web institucional de la Gerència d'Atenció d'Urgències del SAMU 061 Balears i a la pàgina web del Servei de Salut de les Illes Balears.

2. Publicar aquesta Resolució en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*.

Interposició de recursos

Contra aquesta Resolució, que exhaureix la via administrativa, es pot interposar un recurs potestatiu de reposició davant l'òrgan que l'ha dictat en el termini d'un mes comptador des de l'endemà de la publicació, d'acord amb els articles 123 i 124 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i l'article 57 de la Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

https://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2025/86/1195047

També es pot interposar un recurs contenciós administratiu davant la Sala Contenciosa del Tribunal Superior de Justícia de les Illes Balears en el termini de dos mesos comptadors des de l'endemà de la notificació, d'acord amb l'article 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

Signat electrònicament *(23 de juny de 2025)*

La consellera de Salut
Manuela García Romero

ANNEX
Carta de serveis de la Gerència d'Atenció d'Urgències SAMU 061

Qui som?

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

Segons estableix el Decret llei 1/2024, de 22 de març, pel qual es regulen determinats aspectes de l'activitat sanitària urgent i emergent a les Illes Balears, és l'autoritat sanitària competent per coordinar tots els intervinents en l'atenció sanitària extrahospitalària urgent i emergent.

Quins serveis oferim?

1.Què feim?

El nostre objectiu és garantir l'assistència sanitària urgent i emergent a la població durant les 24 hores dels 365 dies de l'any, donant cobertura al 100 % del territori de les Illes Balears. Per això, gestionam les demandes d'assistència, coordinam les respostes, valoram i estabilitzam pacients al lloc del succés i garantim les cures i el tractament des del primer contacte fins al centre sanitari més adequat.

a) Regulació de la demanda d'atenció sanitària

Des del Centre de Coordinació d'Urgències Mèdiques gestionam totes les telefonades que es reben al telèfon 061, les avaluam per determinar la gravetat i prioritzar l'assistència segons la urgència i assignam i coordinam la resposta més indicada en cada cas.

També duim a terme les activitats sanitàries següents:

- Atenció d'emergències sanitàries amb resposta immediata en situacions de risc vital, amb especial esment en afeccions dependents del temps: aturada cardiorespiratòria, trauma greu, infart i ictus.
- Atenció d'urgències mèdiques que requereixin atenció sense demora.
- Seguiment i supervisió del progrés de les emergències per assegurar que els pacients rebin l'atenció adequada en el menor temps possible.
- Consulta sanitària, assessorament i orientació telefònica sobre estats de salut.

b) Valoració, estabilització i assistència de pacients

- Atenció urgent i emergent: assistim les emergències i urgències que no es poden demorar que ocorren en l'àmbit extrahospitalari gestionades mitjançant el Centre de Coordinació del SAMU 061.
- Trasllats interhospitalaris: traslladam pacients entre centres sanitaris de les Illes Balears i a altres comunitats autònomes, a hospitals de referència.
- Dispositius preventius en esdeveniments multitudinaris organitzats per una entitat pública.
Atenció a incidents amb múltiples víctimes.
Col·laboració amb l'Organització Nacional de Trasplantaments (ONT) per a transport d'òrgans.

c) Entrenament i formació

- Formació de personal d'altres organismes públics en matèria de suport vital bàsic i desfibril·lador automàtic (DEA).
- Jornades obertes al públic, amb tallers de formació en matèria de primers auxilis i reanimació cardiopulmonar a la població general,

https://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2025/86/1195047

amb la finalitat de preparar-la per afrontar una situació d'urgència sanitària fins a l'arribada dels nostres equips.
- Programes de formació a la població com «RCP a l'escola».

2. Com ho feim?

Per aconseguir els nostres objectius comptam amb personal mèdic i d'infermeria, psicòlegs, teleoperadors i personal tècnic en emergències sanitàries, entrenat i altament qualificat per a les tasques que duen a terme:

a) Centre de Coordinació d'Urgències Mèdiques, dotat amb personal mèdic, d'infermeria, de psicologia i teleoperadors d'emergències.

b) Recursos mòbils terrestres:

- 15 unitats de suport vital avançat dotades d'1 metge, 1 infermer i 1 tècnic en emergències sanitàries.
- 3 unitats de suport vital avançat d'infermeria dotades d'1 infermer i 1 tècnic en emergències sanitàries.
- 2 vehicles d'intervenció ràpida dotats d'1 metge, 1 infermer i 1 tècnic en emergències sanitàries.
- 31 unitats de suport vital bàsic dotades de 2 tècnics en emergències sanitàries.
- 1 unitat de transport pediàtric dotada d'1 pediatre, 1 infermer especialitzat en pediatria i 1 tècnic en emergències sanitàries.
- 2 vehicles de suport logístic dotats de 2 tècnics en emergències sanitàries.
- 1 vehicle de comandament dotat d'1 responsable (metge/infermer) i 1 tècnic en emergències sanitàries.

c) Recursos aeris:

- 2 helicòpters dotats d'1 metge, 1 infermer i 2 tripulants de vol.
- 1 avió dotat d'1 metge, 1 infermer i 2 tripulants de vol.

Els nostres vehicles compten amb l'equipament sanitari i els mitjans tecnològics més adequats: equips electromèdics, fàrmacs, sistemes de seguretat, de transmissió de dades i de localització GPS.

La formació a la població la imparteixen professionals del SAMU 061 acreditats com a instructors de suport vital bàsic i avançat i amb equips de simulació.

Tota la nostra tasca la duim a terme en coordinació amb els equips d'atenció primària de visites domiciliàries i urgències a domicili o a la via pública; amb altres organismes d'emergències intervinents en incidents de múltiples víctimes i catàstrofes; amb l'Organització Nacional de Trasplantaments i amb els centres sanitaris per a l'atenció de malalties específiques i per a la gestió del flux de pacients.

A què ens comprometem?

a) Celeritat en l'atenció

- Atendre com a mínim el 99 % de les telefonades al número 061 en menys de 10 segons.
- Mobilitzar el recurs assignat del SAMU 061 en situacions d'emergència en un temps inferior a 4 minuts en el 80 % dels casos des de l'activació per part del Centre Coordinador.
- Donar resposta al 100 % de les emergències en qualsevol punt del territori de les Illes Balears.
- Tenir un temps de resposta del recurs des que s'activa fins a l'arribada a l'incident en situacions d'emergència inferior a 20 minuts en el 85 % dels casos.

b) Informació sobre l'estat de salut

- Proporcionar informació en el mateix lloc de l'incident sobre el procés assistencial i la destinació del pacient segons la percepció dels usuaris, amb un grau de satisfacció mínim de 4 sobre 5 en un 90 % dels casos.

c) Respecte, dignitat i entorn confortable

- Proporcionar assistència en un entorn confortable segons la percepció dels usuaris, amb una puntuació mínima de 4 sobre 5 en un 90 % dels casos.
- Oferir un tracte amable del professional segons la percepció dels usuaris, amb una puntuació mínima de 4 sobre 5 en un 90 % dels casos.

d) Promoció de la salut

- Facilitar i supervisar la formació en reanimació cardiopulmonar a la població escolar a tots els centres adscrits als programes de formació del Govern de les Illes Balears.

https://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2025/86/1195047

Quins criteris seguim per avaluar-nos?

a) El percentatge de telefonades ateses en un temps inferior a 10 segons des que entra la telefonada a la línia 061 i es respon, en relació amb el nombre total de telefonades rebudes.

b) El percentatge de recursos mobilitzats en un temps inferior a 4 minuts en situacions d'emergència des que són activats pel Centre de Coordinació a un servei, en relació amb el nombre total de recursos mobilitzats a emergències.

c) El percentatge d'incidències reportades per impossibilitat d'arribar al lloc de l'incident per motius imputables al SAMU 061.

d) El percentatge de recursos que han arribat al lloc d'incident en menys de 20 minuts en situacions d'emergència des de la seva activació, en relació amb el nombre total de recursos que s'han desplaçat al lloc d'un incident.

e) El percentatge d'usuaris que han valorat la informació rebuda durant el procés assistencial amb una puntuació superior a 4 sobre 5 en relació amb el total de persones enquestades.

f) El percentatge d'usuaris que han valorat l'assistència rebuda en un entorn confortable i de respecte a la seva dignitat amb una puntuació superior a 4 sobre 5 en relació amb el total de persones enquestades.

d) El percentatge d'usuaris que han valorat el tracte rebut per part dels professionals amb una puntuació superior a 4 sobre 5 en relació amb el total de persones enquestades.

g) El percentatge de centres formatius adscrits als programes de reanimació cardiopulmonar del Govern de les Illes Balears que no han rebut la formació per causes imputables al SAMU 061.

Ajuda'ns a ajudar-te!

En cas d'emergència, és molt important que intenteu mantenir la calma i

a) ens faciliteu la informació següent:
- On és el pacient?
- Com es diu?
- Què ha passat?
- Què li passa al pacient?,

b) seguiu les indicacions del nostre personal mentre l'ajuda és en camí,
c) estigueu pendent del telèfon i
d) ens aviseu de qualsevol canvi de la situació.

ÒRGAN RESPONSABLE DE LA CARTA

La unitat responsable de la Carta de serveis és la Gerència d'Atenció d'Urgències SAMU 061, que pertany al Servei de Salut de les Illes Balears, adscrit a la Conselleria de Salut. La seva responsabilitat és assegurar que es compleixen els compromisos que la Carta de serveis estableix i impulsar les millores dins l'àmbit de l'atenció d'urgències a les Illes Balears. A més, fa el seguiment del grau de compliment d'aquests compromisos, segons allò que la normativa que regula les cartes ciutadanes determina.

L'adreça de l'òrgan responsable és la següent:

Gerència d'Atenció d'Urgències SAMU 061
C/ del Calçat, 2A, 1r
07011 Palma
Telèfon: 971 28 58 54
Fax: 971 28 58 48
Correu electrònic: *info@061.balears.es*
Horari d'atenció al públic: de 8.00 a 15.30 h de manera presencial i telefònica.

Centre Coordinador d' Urgències Mèdiques 061
C/ Calçat, 2A, 1r
07011 Palma
Telèfon: 061
Horari continuat únicament per a telefonades d'assistència sanitària.

https://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2025/86/1195047

Àmbit d'aplicació

El contingut d'aquesta carta de serveis s'aplica al Centre Coordinador d'Urgències Mèdiques, a 38 bases operacionals i a 53 recursos mòbils, amb la distribució geogràfica següent:

- Mallorca: 23 bases i 32 recursos mòbils.
- Menorca: 7 bases i 9 recursos mòbils.
- Eivissa i Formentera: 8 bases i 12 recursos mòbils.

La llista de totes les bases i recursos que s'integren en la Gerència d'Atenció d'Urgències SAMU 061 es troba en el directori de la pàgina web del Servei de Qualitat i Avaluació del Govern de les Illes Balears.

Queixes i suggeriments

En el nostre compromís amb la millora contínua del servei que presta el SAMU 061, feim feina per a complir els compromisos que aquesta carta recull.

Les vostres aportacions són fonamentals perquè puguem continuar optimitzant els nostres serveis. D'aquesta manera, podeu posar-vos en contacte amb nosaltres, per mitjà de les vies següents:

Correu electrònic: *g061.atencionusuario@ssib.es*
Telèfon: 971 28 58 54 (54243) o 669 55 12 38, entre les 8.00 i les 14.00 h
Presencialment: C/ del Calçat, 2A, 1r, Palma, entre les 8.00 i les 14.00 h
Sistema de queixes i suggeriments de la CAIB a través del 012 o a qualsevol de les oficines en matèria de registre (OAMR)

Revisat: maig de 2025

Data de la propera revisió: abans de maig de 2027

https://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2025/86/1195047