



Carta de Compromisos

Gestió Sanitària de Mallorca (GESMA)

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 proporcionara 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 tardara 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.



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 les Illes Balears: <http://cartesciutadanes.illesbalears.cat>

QUEJAS Y SUGERENCIAS: 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)