



**Govern  
de les Illes Balears**

GESMA  
Gestió Sanitària de Mallorca

## **CARTA DE COMPROMISOS ELS NOSTRES COMPROMISOS GESTIÓ SANITÀRIA DE MALLORCA (GESMA)**

***BEN ATÈS***

Aquesta Carta Marc és resultat del programa número 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 fetes pel Govern de les Illes Balears.

### **QUI SOM?**

Gestió Sanitària de Mallorca (GESMA) és una empresa pública integrada en el Servei de Salut i dependent de la Conselleria de Salut, Família i Benestar Social del Govern de les Illes Balears. Som un dispositiu sociosanitari integrat en la xarxa assistencial (atenció primària i hospitals d'aguts) i tenim assignades com a població de referència, en general, persones d'edat avançada i fragilitat amb malalties cròniques i un grau variable de dependència.

La nostra cartera de serveis comprèn l'atenció sociosanitària i l'atenció a la salut mental. Per desenvolupar la nostra activitat disposam de dos hospitals —l'Hospital General i l'Hospital Joan March, amb aproximadament dos-cents llits en total— i també de recursos hospitalaris i comunitaris (Unitats Comunitàries de Rehabilitació [UCR], Servei d'Atenció Residencial Comunitària [SARC], Servei de Suport a la Inserció Laboral [SSIL]) de caràcter rehabilitador, per a l'atenció a la salut mental.

### **ELS SERVEIS QUE OFERIM SÓN:**

#### **Atenció sociosanitària**

Programes assistencials destinats a pacients amb malalties cròniques avançades sobre la base d'uns objectius terapèutics definits, una rehabilitació funcional, una provisió de

dependència o a les necessitats associades a la cronicitat. Aquest compromisos són els següents:

- pal·liatius
- ortogeriatria
- malaltia respiratòria crònica
- pluripatològics
- ictus
- UPRA (problemes d'alcoholisme)
- rehabilitació (transversal a tots els programes)

L'any 2010 posarem en marxa l'Hospital de Dia, que es tracta d'un dispositiu ambulatori que permetrà els pacients i els seus cuidadors mantenir-se més pròxims al seu entorn.

### **Atenció a la malaltia mental greu crònica**

Tots els nostres dispositius i programes, tant els hospitalaris (subaguts, estada mitjana i llarga, psicogeriatria, retard mental amb trastorn de comportament) com els comunitaris (UCR,SARC i SSIL) es basen en un projecte terapèutic multidisciplinari, rehabilitador —individual, grupal o familiar— i d'atenció personalitzada.

### **Atenció social, des de l'Unitat de Treball Social**

- Oferim un servei d'atenció al pacient i als seus familiars per donar-los suport durant l'estada als nostres centres.
- Promovem la integració social de les persones amb malaltia mental crònica
- Procurem l'adaptació dels malalts i dels seus familiars a les situacions de dependència facilitant-los l'accés a recursos socials.

## **COM HO FEIM?**

Des d'un abordatge clínic, funcional, psicoafectiu i social dels pacients, l'equip assistencial promou i els facilita cures integrals i una atenció personalitzada i coordinada, sempre tenint en compte les necessitats dels pacients i de les seves famílies de tal manera que reforcin l'autonomia i millorin la qualitat de vida dels pacients tant com sigui possible.

- Disposam d'unitats de valoració sociosanitària (UVASS) i de salut mental (UVASM) als hospitals d'aguts.
- Ens coordinam amb els altres nivells assistencials (atenció primària i hospitalària i serveis socials) com a element articulador de la continuïtat assistencial.

## **ENS COMPROMETEN A:**

1. **En el moment de l'ingrés proporcionarem als pacients un acolliment cordial**, amb l'objectiu que el 90 % dels usuaris ho valorin en l'enquesta de satisfacció com a mínim amb un 8, i la resta per damunt de 7.
2. **Per facilitar als pacients el procés d'adaptació i l'estada als nostres centres**, el Servei d'Atenció al Pacient i Família els proporcionarà abans de 24 hores hàbils una **Guia d'Acolliment amb tota la informació necessària**.
3. **Per oferir-los una atenció més personalitzada, durant l'ingrés els pacients tindran assignats diversos professionals de referència (metge, infermeria, treball social o fisioterapeuta)**, amb l'objectiu que el 90 % dels usuaris ho valorin en l'enquesta de satisfacció com a mínim amb un 8, i la resta per damunt de 7.
4. **Sempre que la dieta prescrita ho permeti, tots els pacients podran triar menú**, i en funció de les necessitats de salut o de les **pautes culturals, disposaran d'una dieta adaptada**.
5. **A l'Àrea de Salut Mental facilitarem un programa d'activitats de temps lliure orientades als pacients**, amb l'objectiu que el 90 % dels usuaris ho valorin en l'enquesta de satisfacció com a mínim amb un 8, i la resta per damunt de 7.
6. **En els nostres centres disposarem d'uns espais adequats com a sala de lectura i oci** a les unitats d'hospitalització sociosanitària.
7. **Atendrem les reclamacions i els suggeriments dels usuaris** i resoldrem les incidències per telèfon o personalment en un termini de 72 hores, i la resposta per escrit no trigarà més de 30 dies hàbils.
8. **Sempre que els usuaris ens ho sol·licitin, farem els tràmits i les gestions oportuns per atendre les seves necessitats de caràcter social**, i ho farem abans de 21 dies hàbils des del moment de la sol·licitud.

9. **Facilitarem als pacients —o al familiar o cuidador designat— informació comprensible, adequada i suficient sobre el seu estat de salut**, tot adaptant l'horari a les seves necessitats sempre que ens ho sol·licitin, amb l'objectiu que el 90 % dels usuaris ho valorin en l'enquesta de satisfacció com a mínim amb un 8, i la resta per damunt de 7.
10. **Respectarem la intimitat, la dignitat i la confidencialitat dels nostres pacients i, si cal, els donarem suport emocional i espiritual en els darrers moments de la vida**, amb l'objectiu que el 90 % dels usuaris ho valorin en l'enquesta de satisfacció com a mínim amb un 8, i la resta per damunt de 7.

## **ENS AVALUAM MITJANÇANT**

Els aspectes que tenim en compte per avaluar el grau de compliment dels nostres compromisos són els següents:

1. El percentatge de pacients que en l'enquesta de satisfacció han valorat l'acolliment per damunt de 7.
2. La proporció de pacients al quals el Servei d'Atenció al Pacient i Família ha proporcionat la informació bàsica per estar als nostres centres abans de 24 hores hàbils.
3. El percentatge de respostes que ens indiqui si durant l'estada s'ha assignat als pacients un professional sanitari de referència.
4. El tant per cent de pacients que trien menú i que han requerit menús específics i se'ls ha adaptat.
5. El grau de satisfacció dels usuaris de salut mental amb les activitats d'oci.
6. El nombre de sales d'estar ubicades a les unitats d'hospitalització de l'àrea socio sanitària habilitades per a oci i lectura.
7. Les respostes amb relació a reclamacions, queixes i suggeriments donades abans de 72 hores i de manera formal per escrit abans de 30 dies hàbils.
8. La relació de pacients que, abans de tres setmanes des que ho havien sol·licitat, han rebut informació i als quals s'han tramitat els recursos socials necessaris a les Illes Balears.

9. El percentatge de pacients que han sol·licitat una adaptació de l'horari d'informació sobre l'estat de salut dels pacients i se'ls ha adaptat. El grau de satisfacció sobre el fet que la informació sigui comprensible, adequada i suficient.
10. El grau de satisfacció dels usuaris sobre els aspectes relatius a la intimitat, a la dignitat i a la confidencialitat. El percentatge de pacients i de famílies que han necessitat suport emocional o espiritual i que ho han valorat molt favorablement en l'enquesta de satisfacció.

## MESURES DE RESOLUCIÓ

Quan la nostra organització detecta que s'ha incomplert un compromís, estableix les accions correctores necessàries per esmenar-ho. En el cas que rebem una queixa per haver incomplert els compromisos adoptats, enviam a la persona interessada una carta amb què la informam sobre les mesures adoptades per resoldre o corregir la qüestió plantejada.

## SERVEI D'ATENCIÓ ALS PACIENTS I ALS SEUS FAMILIARS

Cada hospital té un servei d'atenció a l'usuari, amb horari de 8.00 a 15.00 de dilluns a divendres, on li donam tota la informació sobre el funcionament del nostres centres.

- **Suggeriments, queixes i agraïments.** Es poden presentar personalment als nostres centres o telemàticament per mitjà de l'enllaç <[www.gesma.org](http://www.gesma.org) a l'apartat de -pacients||.
- **Drets i deures dels pacients** <[www.gesma.org](http://www.gesma.org) a l'apartat de -pacients||
- **Altres documents d'interés (Normativa i legislació):** [www.gesma.org](http://www.gesma.org) a l'apartat de -pacients||
- **Documentació d'acollida a l'ingrés:** [www.gesma.org](http://www.gesma.org) a l'apartat de -pacients||

Sobre el funcionament general dels serveis que presta el Govern de les Illes Balears, i especialment sobre els compromisos recollits en aquesta Carta, es podeu fer arribar **suggeriments i queixes per via:**

- Telemàtica: mitjançant les pàgines web <http://www.caib.es>
- Telefònica: al nostre número 012.
- Presencial: a qualsevol de les Oficines d'Informació i Registre de les conselleries i a qualsevol centre de Gestió Sanitària de Mallorca (GESMA)

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 12 centres que integren la xarxa Gestió Sanitària de Mallorca (GESMA).

Aquesta carta marc i la descripció detallada del total d'entitats que integren la xarxa de serveis de Gestió Sanitària de Mallorca (GESMA), es troba detallada a 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: setembre de 2008

Data de la 1a revisió: gener de 2010

Data de la pròxima revisió: gener de 2012

Tiratge d'exemplars: 1.500

Cost d'impressió per exemplar: 0,68€

## **PARTICIPACIÓ CIUTADANA A LA CARTA**

Detectam les necessitats i les expectatives dels usuaris per mitjà d'enquestes individuals i en grups focals.

## **UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA DE COMPROMISOS**

### **> Direcció de Desenvolupament Corporatiu:**

#### **Unitat de Gestió de la Qualitat**

Tel.: 971 212 494 / 971 212 186

Fax: 971 212 192

A/e: [gestiodelaqualitat@gesma.caib.es](mailto:gestiodelaqualitat@gesma.caib.es)

#### **Servei d'Atenció al Pacient i Família**

Tel.: 971 212 125

A/e: [atenciopacientifamilies@gesma.caib.es](mailto:atenciopacientifamilies@gesma.caib.es)

## **ADRECES DELS CENTRES**

### **1. SERVEIS CENTRALS**

Camí de Jesús, 40 (recinte de l'Hospital Psiquiàtric)

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. ÀREA DE SALUT MENTAL**

- Hospitalització  
Camí de Jesús, 40  
07010 Palma  
Tel. 971 212 300
- Dispositius comunitaris
  - Unitats Comunitàries de Rehabilitació (UCR)
    - UCR Son Serralta  
C/ de Femenies, 33  
07013 Palma  
Tel. 971 453 630
    - UCR Son Gibert  
Passatge de Marratxí, 1  
07008 Palma  
Tel. 971 474 354
    - UCR Manacor  
Via de Portugal, 54  
07500 Manacor  
Tel. 971 559 483
    - UCR Blanquers  
C/ dels Almogàvers, 45  
07300 Inca  
Tel. 871 911 000

#### **5. ÀREA SOCIAL**

- Atenció Comunitària Residencial (SARC)  
C/ del Crèdit Balear, 70  
07008 Palma  
Tel. 971 474 624
- Servei de Suport a la Inserció Laboral (SSIL)  
Camí de Jesús, 40  
07010 Palma  
Tel. 971 212 125
- Servei d'Atenció al Pacient i Família (SAPiF)  
Tel. 971 212 125
- Unitat de Treball Social  
Tel. 971 212 125