

*Esta Carta Marco es el resultado del Programa 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 de Ciudadanía desarrolladas por el Gobierno de las Illes Balears.*

- **¿QUIÉNES SOMOS?**

*Atención Primaria del Área de Salud de Ibiza y Formentera forma parte de la ordenación territorial sanitaria del Servei de Salut de las Illes Balears, que es un ente público de carácter autónomo, al que se confía la gestión de los servicios públicos sanitarios de carácter asistencial de las Illes Balears.*

*El Área de Salud de Ibiza y Formentera está integrada por un grupo de profesionales a la disposición de toda la población de Ibiza y Formentera para dar respuesta a sus necesidades de salud, ofreciendo tanto asistencia como educación sanitaria y actividades de promoción de la salud.*

- **LOS SERVICIOS QUE OFRECEMOS SON:**

### **ATENCIÓN AL INDIVIDUO**

- *Solicitada por el usuario previamente en el teléfono 902 079 079.*
- *Programada a iniciativa del médico o enfermera.*
- *Urgente.*
- *Pruebas diagnósticas y tratamientos de los problemas de salud.*
- *Atención al enfermo terminal.*
- *Atención a inmovilizados.*

### **PROMOCIÓN DE LA SALUD Y PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD**

- *Educación sanitaria.*
- *Promoción de estilos de vida saludable.*
- *Actividades preventivas.*
- *Vacunaciones.*
- *Programas de atención a grupos específicos.*
- *Atención al niño sano.*
- *Atención a la mujer: detección precoz del cáncer de cérvix y de mama; atención a la embarazada y puerperal, etc.*
- *Atención al adulto que padece: hipertensión, diabetes, obesidad, colesterol, riesgo cardiovascular, etc.*
- *Atención al anciano.*
- *Atención comunitaria*
  - *9 Información y formación en centros educativos, asociaciones de vecinos, etc.*
  - *9 Colaboración con asociaciones de enfermos.*
  - *9 Participación de los profesionales en medios de comunicación.*
  - *9 Coordinación con otras Organizaciones.*

### **REHABILITACIÓN - FISIOTERÁPIA**

- *Tratamiento rehabilitador de las enfermedades osteomusculares y neurológicas tanto en procesos agudos y crónicos.*
- *Orientación y educación sanitaria al paciente y al cuidador.*

- *Tratamiento del dolor osteomuscular crónico: Neurorreflexoterapia.*
- *Escuela de espalda.*

#### **ATENCIÓN A LA SALUD MENTAL**

- *Infanto-juvenil.*
- *Adultos.*
- *Adicciones.*

#### **ATENCIÓN A LA SALUD BUCODENTAL**

- *Información y educación sanitaria.*
- *Problemas bucodentales agudos.*
- *Revisiones a embarazadas.*
- *Programa de atención dental infantil (PADI).*

#### **UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL**

- *Atención a la población en situaciones problemáticas relacionadas con la salud.*
- *Información, valoración, orientación, gestión y coordinación con otras áreas socio-sanitarias.*

#### **UNIDAD ADMINISTRATIVA**

- *Tramitación de la tarjeta Individual Sanitaria.*
- *Tramitación del visado de recetas.*
- *Cita previa en atención primaria y especializada.*

#### **MEDIACIÓN INTERCULTURAL**

- *Atención al inmigrante.*

#### **VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA**

#### **FORMACIÓN, DOCENCIA E INVESTIGACIÓN**

- **NOS COMPROMETEMOS A:**

1. *Prestar a toda la población un trato cordial y correcto.*
2. *Acceso a la atención urgente las 24 horas del día y a través de cita previa accesible para atender el resto de problemas.*
3. *Garantizar la actualización de conocimientos por parte de nuestros profesionales.*
4. *Proporcionar a los pacientes y a su familia información comprensible sobre sus problemas de salud.*
5. *Realizar educación sanitaria sobre la promoción de la salud y prevención de la enfermedad.*
6. *Captación activa a los usuarios que pertenecen a grupos de riesgo.*
7. *Realizar programas de cribado de cáncer.*
8. *Atender a los pacientes que requieren los servicios de rehabilitación y fisioterapia con la mayor agilidad posible y disponiendo de una cobertura horaria adecuada.*
9. *Atender y realizar el seguimiento de los problemas de salud mental susceptibles de ser atendidos en Atención Primaria.*
10. *Informar y ayudar a gestionar los recursos sociosanitarios oportunos y derivar a otras organizaciones, si es necesario.*
11. *Realización de las acciones necesarias para la tramitación de la tarjeta sanitaria.*
12. *Dar cita para Atención Primaria y Atención Hospitalaria.*
13. *Facilitar la comunicación entre los servicios sanitarios y la población inmigrante.*

**14. Informar a los usuarios de las medidas a tomar en caso de brote epidemiológico en colaboración con la DG de Salud Pública.**

• **Y NOS EVALUAMOS MEDIANTE:**

1. **Grado de satisfacción del usuario por el trato recibido por parte de los profesionales del centro de salud.**
2. **Número de pacientes que no han sido atendidos en menos de 48 horas.**
3. **Porcentaje de asistencia a cursos y congresos por parte de los profesionales.**
4. **Grado de satisfacción del usuario sobre la información recibida sobre su problema de salud.**
5. **Número de actividades de educación sanitaria realizadas dirigidas a la población.**
6. **Porcentaje de registro de hábito tabáquico, alcohólico, obesidad y anciano de riesgo con consejo realizado.**
- 7.1 **Número de diagnósticos de cáncer de colon realizados antes de 30 días desde la consulta inicial.**
- 7.2 **Porcentaje de citologías realizadas a mujeres de entre 25 y 65 años de edad.**
8. **Número de pacientes que no han sido atendidos por rehabilitación-fisioterapia en un plazo de 2 meses.**
9. **Número de diagnósticos de salud mental realizados.**
10. **Grado de satisfacción sobre la atención e información recibida sobre los recursos sociosanitarios.**
11. **Número de quejas sobre la información necesaria para la tramitación de la tarjeta sanitaria.**
12. **% de satisfacción del trato recibido en las citaciones.**
13. **Grado de difusión y conocimiento del servicio de mediación cultural.**
14. **Número de acciones realizadas para informar de las medidas a adoptar en caso de brote epidemiológico.**

**DIRECCIONES DE NUESTROS CENTROS DE SALUD**

**- C.S. CAN MISSES**

C/ Corona, s/n. Eivissa  
Teléfono: 971 39 70 10

**-C.S. VILA**

Pº 8 de Agosto, 30. Eivissa  
Teléfono: 971 19 51 40

**-U.B DE JESÚS**

Barrio Ca'n Siré. Nª Sª de Jesús-Santa Eulària del Riu  
Teléfono: 971 19 16 99

**-U.B. PUIG D'EN VALLS**

C/Torrent de ses Dones, s/n. Puig d'en Valls-Santa Eulària del Riu  
Teléfono: 971 19 17 20

**- C.S. SANTA EULÀRIA**

*C/ Historiador Clapés s/n. Santa Eulària del Riu*  
Teléfono: 971 33 24 53

**- U.B. SANT CARLES**

*Venda de Peralta, s/n. Sant Carles de Peralta*  
Teléfono: 971 33 58 80

**- U.B. SANTA GERTRUDIS**

*Venda des Poble, 20. Santa Gertrudis de Fruitera*  
Teléfono: 971 19 75 70

**- CONSULTORIO SANT JOAN**

*Edificio Polivalente. Sant Joan de Labritja*  
Teléfono: 971 33 31 25

**- CONSULTORIO SANT MIQUEL**

*Detrás de las escuelas velles. Sant Miquel de Balansat*  
Teléfono: 971 33 41 95

**- C.S. ES VIVER**

*C/Music Fermí Marí, s/n. Eivissa*  
Teléfono: 971 39 16 32/38

**- C.S. SANT JORDI**

*C/Timbal s/n. Sant Jordi*  
Teléfono: 971 30 81 75

**- C.S. SANT ANTONI**

*C/ Ses Sèquies, s/n. Sant Antoni de Portmany*  
Teléfono: 971 34 51 03

**- U.B. SANT JOSEP**

*C/Pere Escanellas, s/n. Sant Josep de sa Talaia*  
Teléfono: 971 80 04 58

**- U.B. SANT RAFEL**

*Edificio Polivalente. Sant Rafel de sa Creu*  
Teléfono: 971 19 83 96

**- U.B. SANT AGUSTÍ**

*Escoles Noves, s/n. Sant Agustí des Vedrà*  
Teléfono: 971 80 05 59

**- U.B. CALA DE BOU**

*Ctra. Nueva del Port des Torrent. Sant Agustí des Vedrà*  
Teléfono: 971 34 33 34

**- C.S. FORMENTERA**

*C/ Venda des Brolls, 53. Sant Francesc de Formentera*  
Teléfono: 971 32 12 59

**- Teléfono de cita previa**  
**902 07 90 79**

- **QUEJAS Y SUGERENCIAS**

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

*El ámbito de aplicación de los contenidos de esta Carta Marco alcanza un total de 7 centros de salud, 10 unidades básicas y consultorios repartidos por las islas de Ibiza y Formentera y conforman la red de Atención Primaria del Área de Salud de Ibiza y Formentera.*

*La descripción detallada del total de entidades que integran la red de servicios de la Atención Primaria de Ibiza y Formentera 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://cartesciutadanes.illesbalears.cat>.*

Sobre el funcionamiento general de los servicios que presta el Gobierno y especialmente sobre los compromisos recogidos en esta Carta nos podéis hacer llegar **sugerencias y quejas por vía** :

- **Telemática:** a través de nuestras páginas web <http://www.caib.es> o <http://www.ibsalut.es>
- **Telefónica:** en nuestro número **012**; en el Área de Salud de Ibiza y Formentera **971 39 70 61** y/o en el Servicio de Atención al Usuario **971 39 70 16**.
- **Presencial:** en cualquiera de las Oficinas de Información y Registro de las consejerías y en cualquier centro de salud, unidad básica y consultorio del área.