



CARTA MARCO DE SERVICIOS NUESTROS COMPROMISOS GESTIÓN SANITARIA DE MALLORCA (GESMA)

BENATÈS

¿QUIÉNES SOMOS?

Gestión Sanitaria de Mallorca (GESMA) es una empresa pública integrada en el Servicio de Salud y dependiente de la Consejería de Salud y Consumo del Gobierno de las Islas Baleares. Somos un dispositivo socio-sanitario integrado en la red asistencial (atención primaria y hospitales de agudos) y tenemos asignada como población de referencia, en general, personas de edad avanzada con enfermedades crónicas y un grado variable de dependencia.

Aportamos una perspectiva multidimensional a la situación concreta del paciente para que pueda beneficiarse de una atención integral y personalizada, que prevé sus necesidades y las de su familia, convertida en cuidadora principal en la mayor parte de los casos.

Nuestra cartera de servicios comprende la atención socio-sanitaria y la atención a la salud mental. Para desarrollar nuestra actividad disponemos de dos hospitales socio-sanitarios —el Hospital General y el Hospital Joan March, con aproximadamente 200 camas en total— y también de recursos hospitalarios y comunitarios (Unidades Comunitarias de Rehabilitación [UCR], Servicio de Atención Residencial Comunitaria [SARC], Servicio de Soporte a la Inserción Laboral [SSIL]) de carácter rehabilitador para la atención a la salud mental.

¿QUÉ OFRECEMOS?

Atención socio-sanitaria

Programas asistenciales destinados a pacientes con enfermedades crónicas avanzadas sobre la base de unos objetivos terapéuticos definidos, una rehabilitación funcional, una provisión de cuidados de enfermería individualizada y un apoyo social orientado especialmente a la dependencia o a las necesidades asociadas a la cronicidad.

Los programas están orientados a situaciones clínicas específicas: cuidados paliativos para pacientes con enfermedad oncológica y no oncológica avanzadas; atención a la enfermedad respiratoria crónica; atención a la convalecencia, que incluye a pacientes con fragilidad clínica y a pacientes en proceso de rehabilitación de la enfermedad cerebrovascular (ictus) y ortogeriatría, orientada a la rehabilitación postquirúrgica de fracturas habituales en los ancianos. Al mismo tiempo, ofrecemos un programa destinado a pacientes alcohólicos que incide especialmente en la desintoxicación y en la rehabilitación.

Próximamente pondremos a disposición de nuestros pacientes y de sus familiares dispositivos ambulatorios como el hospital de día, con programas personalizados de rehabilitación o de cuidados, que evita hospitalizaciones o reingresos innecesarios y que permite al paciente y a sus cuidadores mantenerse más próximos a su entorno.

Atención a la enfermedad mental grave crónica

Todos nuestros dispositivos, tanto los hospitalarios (subagudos, estancia media y larga, psicogeriatría, retraso mental con trastorno de comportamiento) como los comunitarios (UCR) están integrados y coordinados con el resto de la red asistencial y orientan su actividad asistencial basándose en un proyecto terapéutico multidisciplinario, rehabilitador – individual, grupal o familiar– y de atención personalizada. Procuran estabilizar el proceso y mejorar la autonomía psicoafectiva y social recuperando las

habilidades y las conductas que faciliten la reintegración en la comunidad y, consiguientemente, promuevan la mejora en la calidad de vida de los pacientes y de su entorno familiar.

Atención social

Desde los diferentes programas asistenciales de la organización y en coordinación con otros dispositivos comunitarios, promovemos la integración social y laboral de las personas con enfermedades mentales poniendo a su disposición diferentes recursos. Igualmente, procuramos la adaptación de los pacientes y sus familiares a las situaciones de dependencia facilitándoles el acceso a los recursos sociales. También ofrecemos un servicio de atención al paciente y a su familia para darles apoyo durante la estancia en nuestros centros.

¿CÓMO LO HACEMOS?

Nuestros profesionales desarrollan su actividad basándose en la evidencia científica, la competencia y el compromiso con un modelo asistencial que tiene como referente el equipo multidisciplinario. Desde un abordaje clínico, funcional, psicoafectivo y social del paciente, el equipo asistencial promueve y facilita cuidados integrales y una atención personalizada y coordinada, siempre teniendo en cuenta las necesidades de los pacientes y de sus familias de tal manera que refuercen la autonomía y mejoren la calidad de vida de los pacientes lo más posible.

Según la situación de cada paciente, disponemos de un programa de rehabilitación que actúa de manera transversal y coordinada sobre la actividad asistencial para mejorar, mantener o restaurar la capacidad funcional del paciente. En determinadas condiciones clínicas, los pacientes y/o los familiares pueden participar en programas de educación sanitaria y en actividades de ocio orientadas a mejorar el manejo de la enfermedad y la autonomía y el confort del paciente y de sus cuidadores.

En los hospitales de agudos de referencia, disponemos de unidades de valoración y de apoyo a los pacientes que se trasladan a nuestros centros.

Dedicamos atención especial al área de salud mental, al trabajo con pacientes que puedan ser beneficiarios de la inserción social y laboral para favorecer su reintegración en el entorno comunitario más adecuado.

Ponemos a disposición de los pacientes y de sus familiares un servicio de atención personalizada para atender las dudas o las cuestiones que les surjan durante la estancia en nuestros centros.

Consideramos fundamentales para mejorar la calidad de la atención y la asistencia la relación, la comunicación y la coordinación con los otros niveles asistenciales (atención primaria y hospitalaria y servicios sociales) como elemento articulador de la continuidad asistencial en las diferentes fases de la enfermedad en que puede encontrarse el paciente.

¿CUÁLES SON NUESTROS COMPROMISOS?

1. En el momento del ingreso proporcionamos una acogida cordial y la información básica para facilitar el proceso de adaptación y de estancia en nuestros centros.
2. Durante la estancia, los pacientes tienen asignado un profesional sanitario de referencia.
3. Siempre que la dieta prescrita lo permita, los pacientes tienen la posibilidad de escoger entre dos menús; según sus necesidades de salud o sus pautas culturales pueden disponer de un menú específico.
4. Facilitamos un programa participativo de actividades de tiempo libre orientado a los pacientes del área de salud mental y un espacio adecuado como sala de lectura y ocio en las unidades de hospitalización socio-sanitaria.

5. Nos interesa conocer la opinión de los pacientes y de sus familiares; por ello hacemos una encuesta de carácter confidencial sobre el funcionamiento y el confort de nuestros centros y sobre la atención recibida.
6. Atendemos las reclamaciones y las sugerencias de los pacientes y procuramos resolver las incidencias en un plazo de 48 a 72 horas; para dar una respuesta formal y por escrito, el plazo no supera los 30 días. Si el paciente ya ha sido dado de alta, nos comprometemos a informarle por teléfono y, posteriormente, por escrito.
7. Atendemos las problemáticas sociales de los pacientes facilitando los trámites para acceder a los recursos sociales de las Islas Baleares.
8. Mejoramos la accesibilidad a la información sobre la situación de salud de cada paciente, directamente o al familiar designado al efecto, y procuramos que la información sea comprensible, adaptada y suficiente y en un horario lo más adecuado posible a sus necesidades. Cuando los pacientes obtienen el alta, se les proporciona un informe escrito para facilitarles la continuidad asistencial en cualquier dispositivo sanitario o social adonde acudan.
9. Respetamos la dignidad, la intimidad y la autonomía de los pacientes y también la confidencialidad requerida durante la estancia en nuestros centros. En su caso, los acompañamos o les damos apoyo emocional y espiritual en los últimos momentos de la vida.
10. Damos a conocer los resultados de la evaluación de nuestros compromisos.

¿CÓMO EVALUAMOS LOS COMPROMISOS?

Los aspectos que tenemos en cuenta para evaluar el grado de cumplimiento de nuestros compromisos son los siguientes:

1. El grado de satisfacción de los pacientes respecto a la acogida y la información recibida en nuestros centros.
2. El porcentaje de respuestas que nos indique si durante la estancia se ha asignado a los pacientes un profesional sanitario de referencia.

3. El tanto por ciento de pacientes que escogen menú y el número de pacientes que han requerido menús específicos o adaptados.
4. El número de participantes en las actividades de ocio del área de salud mental, así como el grado de utilización de las salas del área socio-sanitaria habilitadas para ocio y lectura.
5. El grado de satisfacción relacionado con el funcionamiento y el confort de nuestros centros y con la atención recibida.
6. Las respuestas en relación a reclamaciones, quejas y sugerencias dadas antes de 72 horas —y de manera formal antes de 30 días— así como las respuestas o la información facilitada por teléfono a los pacientes que ya han recibido el alta.
7. Los trámites de carácter social y/o administrativo requeridos por los pacientes o su familia llevados a cabo durante la estancia en los centros.
8. El grado de satisfacción en cuanto a la accesibilidad a la información sobre la salud de los pacientes que se ha facilitado durante la estancia y el porcentaje de informes de alta entregados a los usuarios.
9. El número de quejas y sugerencias recibidas sobre aspectos relativos a la intimidad, el trato y la confidencialidad.
10. La publicación anual de los resultados de la evaluación del grado de cumplimiento de los compromisos.

MEDIDAS DE RESOLUCIÓN

En el caso de que recibamos una queja por haber incumplido los compromisos adoptados, enviamos a la persona interesada una carta de agradecimiento por su contribución a la mejora del servicio y le informamos sobre las medidas adoptadas para resolver o corregir la cuestión planteada.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE COMPROMISOS

Dirección de Desarrollo Corporativo

Unidad de Gestión de la Calidad
Tel. 971 212 494 / 971 212 186
Fax 971 212 192
gestiodelaqualitat@gesma.caib.es

Servicio de Atención al Paciente y Familia
Tel. 971 212 125

Fecha de realización: septiembre de 2008

Fecha de revisión: septiembre de 2010

DIRECCIONES DE LOS CENTROS

1. SERVICIOS CENTRALES

Camino de Jesús, 40 (recinto del Hospital Psiquiátrico)
07010 Palma
Tel. 971 212 400

2. HOSPITAL GENERAL

Plaza Hospital, 3
07012 Palma
Tel. 971 212 000

3. HOSPITAL JOAN MARCH

Ctra. de Sóller, PK 12,5
07193 Bunyola
Tel. 971 212 200

4. ÁREA DE SALUD MENTAL

- Hospitalización
Camino de Jesús, 40
07010 Palma
Tel. 971 212 300
- Dispositivos comunitarios
 - Unidades Comunitarias de Rehabilitación (UCR)
 - UCR Son Serralta
C/ Femenies, 33
07013 Palma
Tel. 971 453 630

- UCR Son Gibert
Pasaje Marratxí, 1
07008 Palma
Tel. 971 474 354
- UCR Manacor
Vía Portugal, 54
07500 Manacor
Tel. 971 559 483
- UCR Blanquers
C/ Almogàvers, 45
07300 Inca
Tel. 871 911 000

5. ÀREA SOCIAL

- Atención Comunitaria Residencial (SARC)
C/ Crèdit Balear, 70
07008 Palma
Tel. 971 474 624
- Servicio de Apoyo a la Inserción Laboral (SSIL)
Camino de Jesús, 40
07010 Palma
Tel. 971 212 125
- Servicio de Atención al Paciente y Familia (SAPiF)
Tel. 971 212 125
- Unidad de Trabajo Social
Tel. 971 212 125