



Carta de Compromisos

Gestió Sanitària de Mallorca (GESMA)

ENS COMPROMETEM 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 contaràn amb 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 socio sanitària.
- 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 oportunes 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.



Tots els telèfons de la xarxa estan disponibles també al telèfon d'informació administrativa 012.

L'àmbit d'aplicació dels continguts d'aquesta Carta de Compromisos abasta un total de 12 centres que integren la xarxa Gestió Sanitària de Mallorca (GESMA).

Aquesta Carta de Compromisos 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>.

QUEIXES I SUGGERIMENTS: Sobre el funcionament general dels serveis que presta el Govern de les Illes Balears, i especialment sobre els compromisos recollits en aquesta carta ens podeu fer arribar suggeriments i queixes per via:

- Telemàtica: mitjançant la pàgina web <www.illesbalears.cat>.
- Telefònica: al nostre número 012.
- Presencial: en qualsevol de les Oficines d'Informació i Registre de les conselleries i en qualsevol centre de Gestió Sanitària de Mallorca (GESMA).