

Aquesta Carta Marc és el resultat del Programa 9 de Compromisos amb la Ciutadania del Segon Pla Estratègic de Qualitat del Govern de les Illes Balears i està integrada dins del conjunt de Cartes de Ciutadania desenvolupades pel Govern de les Illes Balears.

- **QUI SOM?**

Atenció Primària de l'Àrea de Salut d'Eivissa i Formentera forma part de l'ordenació territorial sanitària del Servei de Salut de les Illes Balears, que és un ens públic de caràcter autònom, al qual es confia la gestió dels serveis públics sanitaris de caràcter assistencial de les illes Balears.

L'Àrea de Salut d'Eivissa i Formentera està integrada per un grup de professionals a la disposició de tota la població d'Eivissa i Formentera per donar resposta a les seves necessitats de salut, oferint tant assistència com educació sanitària i activitats de promoció de la salut.

- **ELS SERVEIS QUE OFERIM SÓN:**

ATENCIÓ A L'INDIVIDU

- *Sol·licitada per l'usuari prèviament al telèfon 902 079 079*
- *Programada a iniciativa del metge o infermera*
- *Urgent*
- *Proves diagnòstiques i tractaments dels problemes de salut.*
- *Atenció al malalt terminal*
- *Atenció a immobilitzats*

PROMOCIÓ DE LA SALUT I PREVENCIÓ DE LA MALALTIA

- *Educació sanitària*
- *Promoció d'estils de vida saludable*
- *Activitats preventives*
- *Vacunacions*
- *Programes d'atenció a grups específics*
- *Atenció al nen sà.*
- *Atenció a la dona: detecció precoç del càncer de cèrvix i de mama; atenció a l'embarassada i puerperal, etc.*
- *Atenció a l'adult que pateix: hipertensió, diabetis, obesitat, colesterol, risc cardiovascular, etc.*
- *Atenció a l'ancià*
- *Atenció comunitària*
 - ◉ *Informació i formació a centres educatius, associacions de veïnats, etc.*
 - ◉ *Col·laboració amb associacions de malalts.*
 - ◉ *Participació dels professionals en mitjans de comunicació.*
 - ◉ *Coordinació amb altres Organitzacions*

REHABILITACIÓ - FISIOTERÀPIA

- *Tractament rehabilitador de les malalties osteomusculars i neurològiques tant en processos aguts i crònics*
- *Orientació i educació sanitària al pacient i al cuidador*
- *Tractament del dolor osteomuscular crònic:*

- *Neurorreflexoterapia*
- *Escola d'espatlla*

ATENCIÓ A LA SALUT MENTAL

- *Infanto-juvenil*
- *Adults*
- *Addiccions*

ATENCIÓ A LA SALUT BUCODENTAL

- *Informació i educació sanitària*
- *Problemes bucodentals aguts*
- *Revisions a embarassades*
- *Programa d'atenció dental infantil (PADI)*

UNITAT DE TREBALL SOCIAL

- *Atenció a la població en situacions problemàtiques relacionades amb la salut*
- *Informació, valoració, orientació, gestió i coordinació amb altres àrees socio-sanitàries*

UNITAT ADMINISTRATIVA

- *Tramitació de la targeta Individual Sanitària*
- *Tramitació del visat de receptes*
- *Cita prèvia a atenció primària i especialitzada*

MEDIACIÓ INTERCULTURAL

- *Atenció a l'immigrant*

VIGILÀNCIA EPIDEMIOLÒGICA

FORMACIÓ, DOCÈNCIA I INVESTIGACIÓ

- **ENS COMPROMETEM A:**

1. *Prestar a tota la població un tracte cordial i correcte.*
2. *Accés a l'atenció urgent les 24 hores al dia i a través de cita prèvia accessible per atendre la resta de problemes.*
3. *Garantir l'actualització de coneixements per part dels nostres professionals*
4. *Proporcionar als pacients i a la seva família informació comprensible sobre els seus problemes de salut*
5. *Realitzar educació sanitària sobre la promoció de la salut i prevenció de la malaltia.*
6. *Captació activa als usuaris que pertanyen a grups de risc.*
7. *Realitzar programes de cribat de càncer.*
8. *Atendre als pacients que requereixen els serveis de rehabilitació i fisioteràpia en la major agilitat possible i disposant d'una cobertura horària adequada.*
9. *Atendre i realitzar el seguiment dels problemes de salut mental susceptibles de ser atesos a Atenció Primària*
10. *Informar i ajudar a gestionar els recursos socio-sanitaris oportuns i derivar a altres organitzacions, si és necessari.*
11. *Realització de les accions necessàries per a la tramitació de la targeta sanitària.*
12. *Donar cita per Atenció Primària i Atenció Hospitalària.*
13. *Facilitar la comunicació entre els serveis sanitaris i la població immigrant.*
14. *Informar als usuaris de les mesures a prendre en cas de brot*

epidemiològic en col·laboració amb la DG de Salut Pública.

• **I ENS AVALUAM MITJANÇANT:**

1. *Grau de satisfacció de l'usuari pel tracte rebut per part dels professionals del centre de salut.*
2. *Nombre de pacients que no han estat atesos en menys de 48 hores.*
3. *Percentatge d'assistència a cursos i congressos per part dels professionals.*
4. *Grau de satisfacció de l'usuari sobre la informació rebuda sobre el seu problema de salut.*
5. *Nombre d'activitats d'educació sanitària realitzades dirigides a la població.*
6. *Percentatge de registre d'hàbit tabàquic, alcohòlic, obesitat i ancià de risc amb consell realitzat.*
- 7.1 *Nombre de diagnòstics de càncer de colon realitzats abans de 30 dies des de la consulta inicial.*
- 7.2 *Percentatge de citologies realitzades a dones d'entre 25 i 65 anys d'edat.*
8. *Nombre de pacients que no han estat atesos per rehabilitació-fisioteràpia en un termini de 2 mesos.*
9. *Nombre de diagnòstics de salut mental realitzats*
10. *Grau de satisfacció sobre l'atenció i informació rebuda sobre els recursos socio-sanitaris.*
11. *Nombre de queixes sobre la informació necessària per a la tramitació de la targeta sanitària*
12. *% de satisfacció del tracte rebut en les citacions.*
13. *Grau de difusió i coneixement del servei de mediació cultural*
14. *Nombre d'accions realitzades per informar de les mesures a adoptar en cas de brot epidemiològic.*

ADRECES DELS NOSTRES CENTRES DE SALUT

- C.S. CAN MISSES

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

-C.S. VILA

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

-U.B DE JESÚS

*Barri Ca'n Siré. Nª Sª de Jesús-Santa Eulària del Riu
Telèfon: 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
Telèfon: 971 19 17 20*

- C.S. SANTA EULÀRIA

C/ Historiador Clapés s/n. Santa Eulària del Riu

Telèfon: 971 33 24 53

- U.B. SANT CARLES

Venda de Peralta, s/n. Sant Carles de Peralta

Telèfon: 971 33 58 80

- U.B. SANTA GERTRUDIS

Venda des Poble, 20. Santa Gertrudis de Fruitera

Telèfon: 971 19 75 70

- CONSULTORI SANT JOAN

Edifici Polivalent. Sant Joan de Labritja

Telèfon: 971 33 31 25

- CONSULTORI SANT MIQUEL

Darrera les escoles velles. Sant Miquel de Balansat

Telèfon: 971 33 41 95

- C.S. ES VIVER

C/Music Fermí Marí, s/n. Eivissa

Telèfon: 971 39 16 32/38

- C.S. SANT JORDI

C/Timbal s/n. Sant Jordi

Telèfon: 971 30 81 75

- C.S. SANT ANTONI

C/ Ses Sèquies, s/n. Sant Antoni de Portmany

Telèfon: 971 34 51 03

- U.B. SANT JOSEP

C/Pere Escanellas, s/n. Sant Josep de Sa Talaia

Telèfon: 971 80 04 58

- U.B. SANT RAFEL

Edifici Polivalent. Sant Rafel de sa Creu

Telèfon: 971 19 83 96

- U.B. SANT AGUSTÍ

Escoles Noves, s/n. Sant Agustí des Vedrà

Telèfon: 971 80 05 59

- U.B. CALA DE BOU

Ctra. Nova de Port des Torrent. Sant Agustí des Vedrà

Telèfon: 971 34 33 34

- C.S. FORMENTERA

C/ Venda des Brols, 53. Sant Francesc de Formentera

Telèfon: 971 32 12 59

- Telèfon de cita prèvia

902 07 90 79

- **QUEIXES I SUGGERIMENTS**

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 7 centres de salut, 10 unitats bàsiques i consultoris repartits per les illes d'Eivissa i Formentera i conformen la xarxa d'Atenció Primària de l'Àrea de Salut d'Eivissa i Formentera.

La descripció detallada del total d'entitats que integren la xarxa de serveis de l'Atenció Primària d'Eivissa i Formentera es troba detallada en 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>.

Sobre el funcionament general dels serveis que presta el Govern i especialment sobre els compromisos recollits en aquesta Carta ens podeu fer arribar **suggeriments i queixes per via** :

- **Telemàtica:** a través de les nostres pàgines web <http://www.caib.es> o <http://www.ibsalut.es>
- **Telefònica:** en el nostre número 012; a l'Àrea de Salut d'Eivissa i Formentera 971 39 70 61 i/o al Servei d'Atenció a l'Usuari 971 39 70 16.
- **Presencial:** a qualsevol de les Oficines d'Informació i Registre de les conselleries i a qualsevol centre de salut, unitat bàsica i consultori de l'àrea.