



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 las páginas web <http://www.caib.es> o <http://www.ibsalut.es>
- Telefónica: en nuestro número 012; al Área de Salud de Menorca 971 48 70 00 y/o al Servicio de Atención al Usuario 971 48 72 95.
- 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.

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 5 centros de salud, 4 unidades básicas y 3 consultorios repartidos por toda la isla de Menorca y conforman la red de Atención Primaria del Área de Salud de Menorca.

La descripción detallada del total de entidades que integran la red de servicios de Atención Primaria del Área de Salud de Menorca se encuentra 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://cartesciudadanes.illesbalears.cat>

Fecha de aprobación: octubre de 2009
Fecha de revisión: antes de octubre de 2011
Tirada de ejemplares: 1.500
Coste de impresión por ejemplar: 0,68 €



Esta Carta Marco es el resultado del Programa número 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 Menorca forma parte de la ordenación territorial sanitaria del Servei de Salut de las Illes Balears, que es un ente público de carácter autónomo, al cual se confía la gestión de los servicios públicos sanitarios de carácter asistencial de las Illes Balears.

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



C.S. Verge del Toro.

■ **LOS SERVICIOS QUE OFRECEMOS SON:**

1. Atención sanitaria:

- A demanda por el usuario mediante cita previa.
- Programada por el profesional sanitario.
- Urgente.
- Domiciliaria.

2. Realización de pruebas que nos ayudana hacer el diagnóstico:

- Analíticas.
- Detección de diabetes en el embarazo: Test de O'Sullivan.
- Electrocardiogramas.
- Pruebas respiratorias: espirometrías.
- Detección de problemas circulatorios de extremidades.
- Radiología.

3. Otros servicios

- Intervenciones de cirugía menor.
- Prueba de nivel de anticoagulación.
- Odontología.
- Vigilancia epidemiológica.

4. Programas de atención, promoción y prevención de la salud

- Atención al niño.
 - Programa de revisiones infantiles.
 - Programa de salud bucodental (PADI).
- Atención a la mujer.
 - Prevención del cáncer de cérvix (citologías).
 - Prevención del cáncer de mama.
 - Consejo anticonceptivo.
- Atención al adulto.
 - Prevención y control de enfermedades cardiovasculares y crónicas:
 - Diabetes.
 - Hipertensión.
 - Obesidad.
 - Hipercolesterolemia.
 - Tabaquismo.
 - Enfermedades respiratorias.
- Atención al anciano.
- Atención al enfermo terminal.
- Vacunación infantil y de adultos.

5. Atención a la Comunidad

- Asesoramiento y gestión de la asistencia social.
- Mediación intercultural.
- Escuela de madres, preparación al parto.
- Prevención de caries dental en las escuelas.
- Colaboración con la ciudadanía: Charlas en las escuelas, casales juveniles, asociaciones, etc.

6. Información y gestión administrativa

- Tramitación de la tarjeta sanitaria.
- Cita previa para consultas de primaria y especializada.
- Receta electrónica.
- Incapacidad laboral: bajas y altas laborales.
- Transporte sanitario.
- Tramitación de traslados en centros de referencia.
- Partes judiciales de lesiones.
- Emisión de certificados sobre el estado de salud.
- Gestión de las quejas, las reclamaciones y las sugerencias.

7. Docencia e investigación

- Formación postgrado de medicina. Especialización en medicina de familia.
- Formación pregrado de medicina y enfermería.
- Estudiantes.
- Proyectos de investigación. Participación en estudios de investigación.

8. Otras unidades que prestan sus servicios en los Centros de Salud

- Salud mental.
- Rehabilitación.
- Unidad de atención a la mujer.

■ NOS COMPROMETEMOS A ...

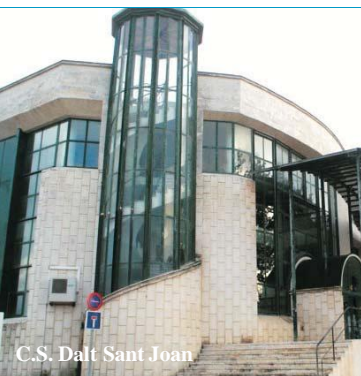
- | | |
|---|---|
| <p>1. Atender a los pacientes con cita previa dentro de las primeras 48 horas desde la solicitud.</p> <p>2. Atender las urgencias el mismo día que se producen.</p> <p>3. Proporcionar información correcta, suficiente y adaptada al paciente.</p> <p>4. Tener disponibilidad de hacer las analíticas, los electrocardiogramas, las radiologías y el test de O'Sullivan en 72 horas y las espirometrías en 7 días.</p> <p>5. Disponer del resultado de las pruebas que se hacen en Atención Primaria en 48 horas.</p> <p>6. Incrementar el número y tipo de intervenciones de cirugía menor.</p> | <p>7. Impartir educación sanitaria sobre la promoción de la salud y sobre la enfermedad.</p> <p>8. Hacer campañas informativas sobre las actividades comunitarias que se llevan a cabo.</p> <p>9. Atender los trámites administrativos en el momento que se solicitan.</p> <p>10. Garantizar la acreditación de los Centros de Salud para poder impartir docencia.</p> <p>11. Participar en proyectos de investigación.</p> |
|---|---|



C.S. Es Banyer



C.S. Canal Salat



C.S. Dalí Sant Joan



C.S. Ferreries



■ Y NOS EVALUAMOS MEDIANTE:

1. Días de demora por cita previa.
2. Valorando las reclamaciones sobre la atención urgente.
3. Grado de satisfacción sobre la información recibida.
4. Días de demora por la realización de pruebas complementarias.
5. Días de demora para la obtención de los resultados de las pruebas complementarias.
6. Número de intervenciones de cirugía menor hechas.
7. Número de usuarios a los cuales llegan los programas de promoción de la salud y sobre la enfermedad.
8. Número de campañas informativas llevadas a cabo.
9. Grado de satisfacción sobre los trámites administrativos hechos.
10. Número de centros acreditados para impartir formación.
11. Número de proyectos de investigación en los que se participa.



DIRECTORIO MENORCA

- | | |
|---|---|
| 1 C.S. Canal Salat
C/ St. Antoni M Claret, s/n
Ciutadella de Menorca
Teléfono: 971 48 01 12 | 8. C.S. Verge del Toro
C/Barcelona, 3 ,Maó
Teléfono: 971 15 77 00 |
| 2. C.S. Ferreries
C/Bisbe Server,3 Ferreries
Teléfono: 971 37 36 70 | 9. U.B. Es Castell
Plaza Constitució, 1
Es Castell
Teléfono: 971 35 64 11 |
| 3. U. B. Es Migjorn Gran
C/Major, 96 Es Migjorn Gran
Teléfono: 971 37 02 21 | 10. C.S. Dalt Sant Joan
C/Fornells, 107 Maó
Teléfono: 971 35 32 55 |
| 4. C.S. Es Banyer
C/Mestre Durán s/n Alaior
Teléfono: 971 37 29 31 | 11. U.B. Sant Lluís C/Pedro
Tuduri Sant Lluís Teléfono:
971 15 67 92 |
| 5. U.B. Mercadal
C/Metge Camps, 20
Es Mercadal
Teléfono: 971 15 41 87 | 12. Consultorio Sant Climent
C/Sant Gabriel, 14
Sant Climent
Teléfono: 971 15 32 03 |
| 6. Consultorio Fornells
C/Escoles, 4 Fornells
Teléfono: 971 37 64 20 | |
| 7. Consultorio Cala en Porter
Avda. Central, 52
Cala en Porter | |

Teléfono de cita previa
902 07 90 79