



# Carta Marco

## Servicio de Atención Médica Urgente 061

### NOS COMPROMETEMOS A:

1. Identificarnos como Servicio de Atención Médica Urgente 061 en todas las llamadas.
2. Asignar una respuesta a la solicitud de ayuda en menos de 2 minutos.
3. Conocer las circunstancias de los afectados mediante cuestionarios de fácil comprensión.
4. Enviaros ayuda a cualquier punto del territorio de la Comunidad en situación de urgencia.
5. Proporcionar soporte telefónico continuado.
6. Realizar las maniobras necesarias para la estabilización del afectado y garantizar las medidas de confort y seguridad necesarias.
7. Utilizar medios tecnológicos más avanzados para el ámbito de la emergencia extrahospitalaria.
8. Explicaros qué se tiene que hacer al paciente y porqué.
9. Realizar una asistencia integral en un medio limpio, desinfectado y que disponga de todo el material necesario.
10. Informar al usuario y/o a los familiares del centro de destino del paciente.
11. Trasladar al paciente al centro más adecuado según su patología.



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 alcanzan un total de 26 Bases de Recursos de las cuales 17 en Mallorca, 4 en Menorca y 5 en Ibiza y Formentera conforman la red de Servicio de Atención Médica Urgente 061.

La descripción detallada del total de entidades que integran la red de servicios del Servicio de Atención Médica Urgente 061 se encuentra detallada en la página web de la Dirección General de Calidad de los Servicios del Gobierno de las Illes Balears: <http://cartesciudadanes.illesbalears.cat>.

**QUEJAS Y SUGERENCIAS:** 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>, <http://www.ibsalut.es> o en [info@061balears.es](mailto:info@061balears.es)

- Telefónica: en nuestro número 012

- Presencial: en cualquiera de las Oficinas de Información y Registro de las consejerías y en cualquier hospital, centro de salud, unidad básica, consultorio o ambulancia del Servicio de Atención Médica Urgente 061 de las Illes Balears.