



ANEXO I

Carta de servicios de la Gerencia de Atención de Urgencias SAMU 061

¿QUIÉNES SOMOS?

La Gerencia de Atención de Urgencias SAMU 061 Baleares es el servicio público de emergencias sanitarias del Servicio de Salud de las Islas Baleares que asume la coordinación y la prestación de la asistencia de las urgencias y emergencias extrahospitalarias en el ámbito territorial de las Islas Baleares.

Según establece el Decreto-ley 1/2024, de 22 de marzo, por el que se regulan determinados aspectos de la actividad sanitaria urgente y emergente en las Islas Baleares, es la autoridad sanitaria competente para coordinar a todos los intervinientes en la atención sanitaria extrahospitalaria urgente y emergente.

¿QUÉ SERVICIOS OFRECEMOS?

1. ¿Qué hacemos?

Nuestro objetivo es garantizar la asistencia sanitaria urgente y emergente a la población durante las 24 horas los 365 días al año, dando cobertura al 100 % del territorio de las Islas Baleares. Por ello, gestionamos las demandas de asistencia, coordinamos las respuestas, valoramos y estabilizamos a pacientes en el mismo lugar del suceso y garantizamos los cuidados y el tratamiento desde el primer contacto hasta el centro sanitario más adecuado.

a) Regulación de la demanda de atención sanitaria

Desde el Centro de Coordinación de Urgencias Médicas gestionamos todas las llamadas que se reciben en el teléfono 061, las evaluamos para determinar la gravedad y priorizar la asistencia según la urgencia y asignamos y coordinamos la respuesta más indicada en cada caso.

También llevamos a cabo las actividades sanitarias siguientes:

- Atención de emergencias sanitarias con respuesta inmediata en situaciones de riesgo vital, con especial hincapié en afecciones dependientes del tiempo: parada cardiorrespiratoria, trauma grave, infarto e ictus.
- Atención de urgencias médicas que requieran atención sin demora.
- Seguimiento y supervisión del progreso de las emergencias para asegurar que los pacientes reciban la atención adecuada en el menor tiempo posible.
- Consulta sanitaria, asesoramiento y orientación telefónica sobre estados de salud.



- b) Valoración, estabilización y asistencia de pacientes
 - Atención urgente y emergente: asistimos a las emergencias y urgencias no demorables que ocurren en el ámbito extrahospitalario gestionadas mediante el Centro de Coordinación del SAMU 061.
 - Traslados interhospitalarios: trasladamos pacientes entre centros sanitarios de las Islas Baleares y a otras comunidades autónomas, a hospitales de referencia.
 - Dispositivos preventivos en eventos multitudinarios organizados por una entidad pública.
 - Atención a incidentes con múltiples víctimas.
 - Colaboración con la Organización Nacional de Trasplantes (ONT) para transporte de órganos.
- c) Entrenamiento y formación
 - Formación de personal de otros organismos públicos en materia de soporte vital básico y desfibrilador automático (DEA)
 - Jornadas abiertas al público, por medio de talleres de formación en materia de primeros auxilios y reanimación cardiopulmonar a la población general, con la finalidad de prepararla para afrontar una situación de urgencia sanitaria hasta la llegada de nuestros equipos.
 - Programas de formación a la población como «RCP a l'escola».

2. ¿Cómo lo hacemos?

Para lograr nuestros objetivos contamos con personal médico y de enfermería, psicólogos, teleoperadores y personal técnico en emergencias sanitarias, entrenado y altamente cualificado para las tareas que desarrollan:

- a) Centro de Coordinación de Urgencias Médicas, dotado con personal médico, de enfermería, de psicología y teleoperadores de emergencias.
- b) Recursos móviles terrestres:
 - 15 unidades de soporte vital avanzado dotadas de 1 médico, 1 enfermero y 1 técnico en emergencias sanitarias.
 - 3 unidades de soporte vital avanzado de enfermería dotadas de 1 enfermero y 1 técnico en emergencias sanitarias.
 - 2 vehículos de intervención rápida dotados de 1 médico, 1 enfermero y 1 técnico en emergencias sanitarias.
 - 31 unidades de soporte vital básico dotadas de 2 técnicos en emergencias sanitarias.
 - 1 unidad de transporte pediátrico dotada de 1 pediatra, 1 enfermero especializado en pediatría y 1 técnico en emergencias sanitarias.
 - 2 vehículos de soporte logístico dotados de 2 técnicos en emergencias sanitarias.
 - 1 vehículo de mando dotado de 1 responsable (médico/enfermero) y 1 técnico en emergencias sanitarias.



c) Recursos aéreos:

- 2 helicópteros dotados de 1 médico, 1 enfermero y 2 tripulantes de vuelo.
- 1 avión dotado de 1 médico, 1 enfermero y 2 tripulantes de vuelo.

Nuestros vehículos cuentan con el equipamiento sanitario y los medios tecnológicos más adecuados: equipos electromédicos, fármacos, sistemas de seguridad, de transmisión de datos y de localización GPS.

La formación a la población la imparten profesionales del SAMU 061 acreditados como instructores de soporte vital básico y avanzado y con equipos de simulación.

Toda nuestra labor la llevamos a cabo en coordinación con los equipos de atención primaria de visitas domiciliarias y urgencias a domicilio o en la vía pública; con otros organismos de emergencias intervinientes en incidentes de múltiples víctimas y catástrofes; con la Organización Nacional de Trasplantes y con los centros sanitarios para la atención de enfermedades específicas y para la gestión del flujo de pacientes.

¿A QUÉ NOS COMPROMETEMOS?

a) Celeridad en la atención

- Atender como mínimo el 99 % de las llamadas al número 061 en menos de 10 segundos.
- Movilizar al recurso asignado del SAMU 061 en situaciones de emergencia en un tiempo inferior a 4 minutos en el 80 % de los casos desde la activación por parte del Centro Coordinador.
- Dar respuesta al 100 % de las emergencias en cualquier punto del territorio de las Islas Baleares.
- Tener un tiempo de respuesta del recurso desde que se activa hasta la llegada al incidente en situaciones de emergencia inferior a 20 minutos en el 85 % de los casos.

b) Información sobre el estado de salud

- Proporcionar información en el mismo lugar del incidente sobre el proceso asistencial y el destino del paciente según la percepción de los usuarios, con un grado de satisfacción mínimo de 4 sobre 5 en un 90 % de los casos.

c) Respeto, dignidad y entorno confortable

- Proporcionar asistencia en un entorno confortable según la percepción de los usuarios, con una puntuación mínima de 4 sobre 5 en un 90 % de los casos.
- Ofrecer un trato amable del profesional según la percepción de los usuarios, con una puntuación mínima de 4 sobre 5 en un 90 % de los casos.

d) Promoción de la salud

- Facilitar y supervisar la formación en reanimación cardiopulmonar a la población escolar a todos los centros adscritos a los programas de formación del Gobierno de las Islas Baleares.



¿QUÉ CRITERIOS SEGUIMOS PARA EVALUARNOS?

- a) El porcentaje de llamadas atendidas en un tiempo inferior a 10 segundos desde que entra la llamada a la línea 061 y se responde, en relación con el número total de llamadas recibidas.
- b) El porcentaje de recursos movilizados en un tiempo inferior a 4 minutos en situaciones de emergencia desde que son activados por el Centro de Coordinación a un servicio, en relación con el número total de recursos movilizados a emergencias.
- c) El porcentaje de incidencias reportadas por imposibilidad de llegar al lugar del incidente por motivos imputables al SAMU 061.
- d) El porcentaje de recursos que han llegado al lugar de incidente en menos de 20 minutos en situaciones de emergencia desde su activación, en relación con el número total de recursos que se han desplazado al lugar de un incidente.
- e) El porcentaje de usuarios que han valorado la información recibida durante el proceso asistencial con una puntuación superior a 4 sobre 5 en relación con el total de personas encuestadas.
- f) El porcentaje de usuarios que han valorado la asistencia recibida en un entorno confortable y de respeto a su dignidad con una puntuación superior a 4 sobre 5 en relación con el total de personas encuestadas.
- g) El porcentaje de usuarios que han valorado el trato recibido por parte de los profesionales con una puntuación superior a 4 sobre 5 en relación con el total de personas encuestadas.
- h) El porcentaje de centros formativos adscritos a los programas de reanimación cardiopulmonar del Gobierno de las Islas Baleares que no han recibido la formación por causas imputables al SAMU 061.

¡AYÚDANOS A AYUDARTE!

En caso de emergencia, es muy importante que intente mantener la calma y

- a) nos facilite la información siguiente:
 - ¿Dónde se encuentra el paciente?
 - ¿Como se llama?
 - ¿Qué es lo que ha ocurrido?
 - ¿Qué le sucede al paciente?,
- b) siga las indicaciones de nuestro personal mientras la ayuda está en camino,
- c) esté pendiente del teléfono y
- d) nos avise de cualquier cambio de la situación.

ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA

La unidad responsable de la Carta de Servicios es la Gerencia de Atención de Urgencias SAMU 061, que pertenece al Servicio de Salud de las Islas Baleares, adscrito a la Consejería de Salud. Su responsabilidad es asegurar que se cumplen los compromisos que la Carta de servicios establece e impulsar las mejoras dentro del



ámbito de la atención de urgencias en las Illes Balears. Además, realiza el seguimiento del grado de cumplimiento de estos compromisos, según lo establecido lo que la normativa que regula las cartas ciudadanas determina.

La dirección del órgano responsable es la siguiente:

- Gerencia de Atención de Urgencias SAMU 061
C/ Calçat, 2A, 1º
07011 Palma
Teléfono: 971 28 58 54
Fax: 971 28 58 48
Correo electrónico: info@061.balears.es
Horario de atención al público: de 8.00 a 15.30 h de manera presencial y telefónica.
- Centro Coordinador de Urgencias Médicas 061
C/ Calçat, 2A, 1º
07011 Palma
Teléfono: 061
Horario continuado únicamente para llamadas de asistencia sanitaria.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

El contenido de esta carta de servicios se aplica al Centro Coordinador de Urgencias Médicas, a 38 bases operacionales y a 53 recursos móviles, con la distribución geográfica siguiente:

- Mallorca: 23 bases y 32 recursos móviles.
- Menorca: 7 bases y 9 recursos móviles.
- Ibiza y Formentera: 8 bases y 12 recursos móviles.

La lista de todas las bases y recursos que se integran en la Gerencia de Atención de Urgencias SAMU 061 se encuentra en el [directorio](#) de la página web del Servicio de Calidad y Evaluación del Gobierno de las Islas Baleares.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

En nuestro compromiso con la mejora continua del servicio que presta el SAMU 061, trabajamos para cumplir los compromisos que esta carta recoge.

Sus aportaciones son fundamentales para que podamos seguir optimizando nuestros servicios. De esta manera, puede ponerse en contacto con nosotros, por medio de las vías siguientes:

- Correo electrónico: g061.atencionusuario@ssib.es.
- Teléfono: 971 28 58 54 (extensión 54243) o 669 55 12 38, entre las 8.00 y las 14.00 h.



- Presencialmente: C/ Calçat, 2A, 1, Palma, entre las 8.00 y las 14.00 h.
- Sistema de quejas y sugerencias de la CAIB a través del 012 o en cualquiera de las oficinas en materia de registro (OAMR).

Revisado: mayo de 2025

Fecha de la próxima revisión: antes de mayo de 2027