

Gestió Sanitària de Mallorca (GESMA) és una empresa pública del Servei de Salut i depèn de la Conselleria de Salut i Consum del Govern de les Illes Balears.

Des de GESMA es gestionen serveis integrats en la xarxa assistencial sanitària: dos **centres socio-sanitaris** (l'Hospital General i l'Hospital Joan March) i també **dispositius de salut mental**: diferents unitats d'hospitalització, un Psico geriàtric, quatre Unitats Comunitàries de Rehabilitació (UCR), el Servei d'Atenció Residencial Comunitària (SARC) i el Servei de Suport a la Inserció Laboral (SSIL).

GESMA desenvolupa la seva tasca assistencial a través de diferents programes dirigits principalment a persones que pateixen malalties cròniques i que requereixen atenció personalitzada i integral per completar la seva recuperació, rebre tractament rehabilitador que millori la seva autonomia i tenir major qualitat de vida.

En el Pla estratègic "**Ben atès**" (2008-2011) es defineixen la missió, la visió, els valors i els objectius de GESMA, enfocats cap a la qualitat assistencial i l'eficiència de l'organització. Volem liderar l'atenció socio-sanitària, de salut mental i comunitària mitjançant una atenció excel·lent, orientada a les persones, a les famílies i a la societat i promovent la competència i el compromís ètic dels professionals de l'empresa.

Gestión Sanitaria de Mallorca (GESMA) es una empresa pública del Servicio de Salud y depende de la Consejería de Salud y Consumo del Gobierno de las Islas Baleares.

Desde GESMA se gestionan servicios integrados en la red asistencial sanitaria: dos **centros socio-sanitarios** (el Hospital General y el Hospital Joan March) y también **dispositivos de salud mental**: diferentes unidades de hospitalización, un Psico geriátrico, cuatro Unidades Comunitarias de Rehabilitación (UCR), el Servicio de Atención Residencial Comunitaria (SARC) y el Servicio de Soporte a la Inserción Laboral (SSIL).

GESMA desarrolla su tarea asistencial a través de diferentes programas dirigidos principalmente a personas que sufren enfermedades crónicas y que requieren atención personalizada e integral para completar su recuperación, recibir tratamiento rehabilitador que mejore su autonomía y tener mayor calidad de vida.

En el Plan estratégico "**Ben atès**" (2008-2011) se definen la misión, la visión, los valores y los objetivos de GESMA, enfocados hacia la calidad asistencial y la eficiencia de la organización. Queremos liderar la atención socio-sanitaria, de salud mental y comunitaria mediante una atención excelente, orientada a las personas, a las familias y a la sociedad y promoviendo la competencia y el compromiso ético de los profesionales de la empresa.

Nuestros valores son **el trabajo en equipo, la comunicación, la profesionalidad y la orientación al cliente.**

El respeto a cada persona y la responsabilidad que GESMA asume al ofrecer su servicio asistencial también quedan plasmados en nuestra **Carta de compromisos.**

Todos los profesionales de GESMA le dan la bienvenida a usted y a sus acompañantes.

## CARTERA DE SERVICIOS DE GESMA

### ■ ÁREA SOCIO SANITARIA

- Programa de pluripatológicos
- Programa de ictus
- Programa de ortogeriatría
- Programa de respiratorio
- Programa de cuidados paliativos
- Programa de rehabilitación y reeducación funcional
- Unidad de problemas relacionados con el alcohol
- Unidad de Valoración Sociosanitaria

### ■ ÁREA DE SALUD MENTAL

- Unidad de subagudos
- Unidades de media estancia
- Unidad de larga estancia
- Unidad de integración de tratamientos especiales
- Psicogeriátrico
- Laborterapia y Club social
- Dispositivos comunitarios: UCR, SARC y SSIL
- Unidad de valoración de salud mental

## CARTERA DE SERVEIS DE GESMA

El respecte a cada persona i la responsabilitat que GESMA assumeix en oferir el seu servei assistencial també queden plasmatats en la nostra **Carta de compromisos.**

Tots els professionals de GESMA us donen la benvinguda a vos i als vostres acompanyants.

Els nostres valors són **el treball en equip, la comunicació, la professionalitat i l'orientació al client.**

### ■ ÀREA DE SALUT MENTAL

- Programa de pluripatològics
- Programa d'ictus
- Programa d'ortogeriatria
- Programa de respiratori
- Programa de cures pal·liatives
- Programa de rehabilitació i reeducació funcional
- Unitat de problemes relacionats amb l'alcohol
- Unitat de valoració sociosanitària

### ■ ÀREA SOCIO SANITÀRIA

- Unitat de subaguts
- Unitats de mitja estada
- Unitat de llarga estada
- Unitat d'integració de tractaments especials
- Psicogeriatric
- Laborteràpia i Club social
- Dispositius comunitaris: UCR, SARC i SSIL
- Unitat de valoració salut mental

Us assignarem un metge responsable de la vostra evolució clínica i un infermer o una infermera referent, que disposarà d'un pla de cures dependent de les vostres necessitats i, a més, potenciarà la capacitat dels familiars per donar-vos suport.

Una vegada superada la fase aguda de la vostra malaltia, us han traslladat a aquest centre hospitalari, on us donam la benvinguda. Intentarem proporcionar-vos la millor atenció per facilitar tant com sigui possible un procés de convalescència i rehabilitació que afavoreixi l'adaptació i la integració en el vostre context sociofamiliar habitual. **La nostra especialitat és l'atenció socio sanitària**, que es basa en una visió integral de la persona. Per això, mitjançant la intervenció coordinada de diferents professionals (personal mèdic i d'infermeria, treballadors socials, fisioterapeutes, terapeutes ocupacionals, psicòlegs, etc.), intentam atendre la malaltia i tots els altres aspectes de la vida quotidiana afectats per les seves seqüeles. D'ara endavant, l'**equip assistencial** estudiarà la vostra situació clínica i el vostre entorn familiar i social per proposar-vos un **pla terapèutic** que, amb la vostra col·laboració, es desenvoluparà en els pròxims dies fins que us donem d'alta.

HOSPITAL JOAN MARCH

HOSPITAL GENERAL

BENVINGUDA

## HOSPITAL GENERAL

## HOSPITAL JOAN MARCH

Una vez superada la fase aguda de su enfermedad, le han trasladado a este centro hospitalario, donde le damos la bienvenida. Intentaremos proporcionarle la mejor atención para facilitar en la medida de lo posible un proceso de convalecencia y rehabilitación que favorezca la adaptación y la integración en su contexto sociofamiliar habitual.

**Nuestra especialidad es la atención socio sanitaria**, que se basa en una visión integral de la persona. Por ello, mediante la intervención coordinada de diferentes profesionales (personal médico y de enfermería, trabajadores sociales, fisioterapeutas, terapeutas ocupacionales, psicólogos, etc.), intentamos atender la enfermedad y todos los otros aspectos de la vida cotidiana afectados por sus secuelas.

En adelante, el **equipo asistencial** estudiará su situación clínica y su entorno familiar y social para proponerle un **plan terapéutico** que, con su colaboración, se desarrollará en los próximos días hasta que le demos de alta.

Le asignaremos un médico responsable de su evolución clínica y un enfermero o una enfermera referente, que dispondrá un plan de curas dependiendo de sus necesidades y, además, potenciará la capacitación de sus familiares para apoyarle.

Si está indicado en el proceso de salud, también le atenderá el equipo de rehabilitación y reeducación funcional en las instalaciones adecuadas del centro. De acuerdo con usted y con su familia, la Unidad de Trabajo Social hará las gestiones y los trámites necesarios para hacer posible que acceda a los recursos sociales de las Islas Baleares.

En el momento del alta hospitalaria, le entregaremos un informe completo sobre el proceso asistencial y le derivaremos al centro de salud de atención primaria que le corresponda para facilitarle el seguimiento y la continuidad asistencial en el tratamiento médico y en las curas de enfermería.

El **Servicio de Atención al Paciente y Familia** le apoyará durante la estancia en el centro. Está ubicado en la planta baja; puede solicitar al personal de enfermería que el Servicio le haga una visita o bien puede acudir directamente. Además de informarle sobre el funcionamiento de los servicios, recogemos sus quejas, reclamaciones y sugerencias, organizamos periódicamente alguna actividad de ocio y también coordinamos las intervenciones de los voluntarios que colaboran para procurar su bienestar.

El equipo asistencial del hospital le da la bienvenida y desea que su estancia sea confortable y satisfactoria.

Si está indicat en el procés de salut, també us atendrà l'equip de rehabilitació i reeducació funcional a les instal·lacions adequades del centre. D'acord amb vos i amb la vostra família, la Unitat de Treball Social farà les gestions i els tràmits necessaris per fer possible que accediu als recursos socials de les Illes Balears.

En el moment de l'alta hospitalària, us entregarem un informe complet sobre el procés assistencial i us derivarem al centre de salut d'atenció primària que us pertorbi per facilitar el seguiment i la continuïtat assistencial en el tractament mèdic i en les cures d'infermeria.

El **Servei d'Atenció al Pacient i Família** us donarà suport durant l'estada al centre. Està ubicat a la planta baixa; podeu demanar al personal d'infermeria que el Servei us faci una visita o bé hi podeu acudir directament. A més d'informar-vos sobre el funcionament dels serveis, recollim les queixes, les reclamacions i els suggeriments que tingueu, les organitzam periòdicament alguna activitat d'oci i també coordinam les intervencions dels voluntaris que col·laboren per procurar el vostre benestar.

L'equip assistencial de l'hospital us dona la benvinguda i voldria que la vostra estada sigui confortable i satisfactoria.

## INFORMACIÓ ÚTIL DURANT L'HOSPITALITZACIÓ

### Visites

No hi ha establert un horari de visites, encara que és important respectar la tranquil·litat dels pacients i dels espais que compartim.

### Assistència religiosa

Els caps de setmana s'oficia una missa a l'hospital; el Servei d'Atenció al Pacient i Família us n'informarà sobre l'horari. Adregeu-vos a aquest Servei si voleu rebre assistència religiosa, ja sigui catòlica o d'una altra confessió.

### Objectes de valor

Us recomanem que no disposeu d'objectes de valor (joies, diners...) durant l'estada al centre. Si emprau pròtesis dentals i/o audífons, el personal d'enfermeria us pot proporcionar recipients on dipositar-los, però procurau custodiar-los bé per evitar perdre'ls.

### Horari de les menjades

Berenar .....	9 h
Dinar .....	13 h
Berenar .....	17 h
Sopar .....	de 19.30 a 20.30 h

### Salas d'estar

Condicionsades com a espai comú per a l'oci, amb televisió, jocs, premsa, llibres...

### Cafeteria

Situada a la planta baixa, està oberta de dilluns a diumenge, de 7.30 a 21.00 h. Ofereix menús de mitja dia.

## INFORMACIÓN ÚTIL DURANTE LA HOSPITALIZACIÓN

### Visitas

No se ha establecido un horario de visitas, aunque es importante respetar la tranquilidad de los pacientes y de los espacios que compartimos.

### Asistencia religiosa

Los fines de semana se oficia una misa en el hospital; el Servicio de Atención al Paciente y Familia le informará sobre el horario. Diríjase a este Servicio si desea recibir asistencia religiosa, ya sea católica o de otra confesión.

### Objetos de valor

Le recomendamos que no disponga de objetos de valor (joyas, dinero...) durante la estancia en el centro. Si usa prótesis dentales y/o audífonos, el personal de enfermería le puede proporcionar recipientes donde depositarlos, pero procure custodiarlos bien para evitar perderlos.

### Horario de las comidas

Desayuno .....	9 h
Almuerzo .....	13 h
Merienda .....	17 h
Cena .....	de 19.30 a 20.30 h

### Salas de estar

Acondicionadas como espacio común para el ocio, con televisión, juegos, prensa, libros...

### Cafetería

Ubicada en la planta baja, está abierta de lunes a domingo, de 7.30 a 21.00 h. Ofrece menús de mediodía.

### **Peluquería**

Los pacientes disponen de un servicio gratuito de peluquería. Si le interesa, solicítelo al personal de enfermería.

### **Teléfono**

En la habitación hay un teléfono para recibir llamadas y en la planta baja dispone de un teléfono público.

### **Televisión**

En cada habitación hay un aparato de televisión de funcionamiento gratuito. Por favor, controle el volumen y respete el horario de descanso.

### **Voluntariado**

Grupos de voluntarios han establecido convenios de colaboración con GESMA y prestan un valioso servicio en nuestros centros. Le ofrecen compañía, conversación, comprensión... Si desea recibir su visita, solicítelo al Servicio de Atención al Paciente y Familia.

### **Información clínica**

El equipo asistencial está siempre a su disposición para informarle, aunque cada unidad de hospitalización dispone de un espacio y de un horario preferente para hacerlo. Conviene que sea siempre un mismo interlocutor quien reciba información sobre la evolución del paciente.

### **Alta hospitalaria**

Como en cualquier otro hospital, una vez logrados los objetivos que se hayan establecido con el equipo asistencial, le daremos el alta y le entregaremos los informes correspondientes al proceso para facilitarle la atención continuada en la red sanitaria de atención primaria.

### **Tabaco**

No está permitido fumar en el interior del hospital (Ley 28/2005).

**Perruqueria**  
Els pacients disposen d'un servei gratuït de perruqueria. Si us interessa, demaneu-lo al personal d'enfermeria.

**Telèfon**  
A l'habitació hi ha un telèfon per rebre cridades i a la planta baixa disposa d'un telèfon públic.

**Televisió**  
A cada habitació hi ha un aparell de televisió de funcionament gratuït. Per favor, controleu-ne el volum i respectau l'horari de descans.

**Voluntariat**  
Grups de voluntaris han establert convenis de col·laboració amb GESMA i presten un valuos servei als nostres centres. Us ofereixen companyia, conversa, comprensió... Si voleu rebre la seva visita, demaneu-ho al Servei d'Atenció al Pacient i Família.

**Informació clínica**  
L'equip assistencial està sempre a la vostra disposició per informar-vos, encara que cada unitat d'hospitalització disposa d'un espai i d'un horari preferent per fer-ho. Convé que sigui sempre un mateix interlocutor qui rebi informació sobre l'evolució del pacient.

**Alta hospitalària**  
Com a qualsevol altre hospital, una vegada assolits els objectius que s'hagin establert amb l'equip assistencial, us donarem l'alta i us entregarem els informes corresponents al procés per facilitar-vos l'atenció continuada a la xarxa sanitària d'atenció primària.

**Tabac**  
No és permès fumar a l'interior de l'hospital (Llei 28/2005).

## EN CASO DE INCENDIO...

- Calm down. Don't get nervous.
- Inform immediately the Hospital personal.
- Don't lose time looking for your personal belongings.
- Close doors and windows.
- Do not use the lifts.
- Follow the instructions given by the Hospital personal.
- If there is smoke on the floor you have to go on all in turns.
- If your clothes are on fire, don't run: just lie on the floor and move yourself rolling.
- Use the emergency exits and signals.

## IN CASE OF FIRE...

english

- No perdu la calma.
- Informa-ne immediatament el personal sanitari de l'hospital.
- No us entretingueu recollint objectes personals o de familiars i amics.
- Tancau les portes i les finestres.
- No empreu els ascensors.
- Seguiu sempre les instruccions del personal de l'hospital.
- Si hi ha molt de fum, caminau de quatre grapes. Si se us cala foc la roba, no heu de córrer: estira-u vos en terra i rodolau.
- Emprau la sortida i els indicadors d'emergència.

## EN CASO DE INCENDIO...



castellano

deutsch

## BEI EINEM BRAND ...

- Bleiben Sie ruhig.
- Informieren sie sofort das Krankenhauspersonal.
- Verlieren sie keine Zeit mit Ihren Personalien oder denen Ihrer Familie oder Freunde.
- Schliessen sie Türen und Fenster.
- Benutzen sie nicht die Aufzüge.
- Befolgen sie jederzeit die Anweisungen des Krankenhauspersonal.
- Bei starkem Rauch bewegen sie sich kriechend vorwärts.
- Falls Ihre Kleidung brennt rennen sie nicht, werfen sie sich zu Boden und bewegen sie sich rollend hin und her.
- Bitte benutzen sie den Ausgang und die schilder für Notausgang.



971 498 7 77	Associació Balear de Familiars de Malalts d'Ictus
971 720 514	Associació Balear de Parkinson
971 728 406	Associació de Atenció a Malalts Crònics, Crítics i Terminals
971 728 406	Institut Mallorquí de Assumptes Socials (Consejo de Mallorca)
971 723 243	Fundació Balear de la Dependència (Consejería de Asuntos Sociales)
971 777 404	Foro Español del Paciente
971 784 900	Fundación Balear de la Dependencia (Consejería de Asuntos Sociales)
934 335 076	Foro Español del Paciente
971 784 900	Fundació Balear de la Dependència (Consejería de Asuntos Sociales)
971 763 325	Institut Mallorquí d'Afers Socials (Consell de Mallorca)
900 701 130	Oficina de Voluntats Anticipades. Testament vital (Consejería de Salud y Consumo)
971 176 881	Oficina de Voluntats Anticipades. Testament vital (Consejería de Salud y Consumo)
971 175 942	Prestacions del Servei de Salut (Consejería de Salud y Consumo)
971 175 617	Servei d'Atenció a l'Usuari del Servei de Salut (Consejería de Salud y Consumo)
971 170 035	Servei d'Atenció a l'Usuari del Servei de Salut (Consejería de Salud y Consumo)
971 727 611	Serveis Socials de l'Ajuntament de Palma
971 727 612	Serveis Socials de l'Ajuntament de Palma

971 498 7 77	Asociación Balear de Familiares de Enfermos de Ictus
971 720 514	Asociación Balear de Parkinson
971 733 473	Asociación de Atención a Enfermos Crónicos, Críticos y Terminales
971 728 406	Asociación de Ayuda a Enfermos de Cáncer de Baleares
971 723 243	Asociación de Diabéticos de las Islas Baleares
971 777 404	Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer-Demencia
900 100 036 971 244 000	Asociación Española Contra el Cáncer
626 201 207	Asociación por la Rehabilitación Cardíaca
971 461 005 971 461 112	Delegación Pastoral de la Salud (voluntarios)
628 781 180	DIME (voluntariado de cuidados paliativos)
934 335 076	Foro Español del Paciente
971 784 900	Fundación Balear de la Dependencia (Consejería de Asuntos Sociales)
971 763 325	Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales (Consejo de Mallorca)
900 701 130 971 176 881	Oficina de Voluntades Anticipadas. Testamento vital (Consejería de Salud y Consumo)
971 175 942	Prestaciones del Servicio de Salud (Consejería de Salud y Consumo)
971 175 617 971 170 035	Servicio de Atención al Usuario del Servicio de Salud (Consejería de Salud y Consumo)
971 727 611 971 727 612	Servicios Sociales del Ayuntamiento de Palma



## Resumen de la Ley 5/2003, de 4 de abril, de salud de las Illes Balears

## A) DERECHOS BÁSICOS

- Derecho a la asistencia sanitaria en los términos establecidos en esta Ley.
- Derecho al respeto a la intimidad y a la personalidad, a la dignidad humana y a ser atendido sin ningún tipo de discriminación.
- Derecho a obtener información sobre los diversos servicios sanitarios.
- Derecho a obtener una copia de la carta de derechos y deberes por la cual se debe regir la relación de los usuarios con los servicios.
- Derecho a hacer reclamaciones y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios sanitarios y a recibir respuesta en los términos previstos reglamentariamente.
- Derecho a ser informado adecuadamente, en términos comprensibles, sobre los factores, las situaciones y las causas de riesgo para la salud individual (consentimiento informado) y colectiva. Sin embargo, se debe respetar la voluntad del paciente, a quien se le ofrecen las alternativas siguientes:
  - No querer ser informado.
  - Darle la posibilidad de escoger entre diferentes opciones terapéuticas del centro.
  - Renunciar al tratamiento.
  - Autorizar expresamente a otra persona para recibir esa información.
- En caso de incapacidad del paciente para tomar decisiones, el derecho sobre cualquier tipo de intervención que afecte a su salud corresponde a los representantes legales determinados en la sentencia de incapacidad o bien, si no ha habido declaración judicial, a sus familiares, a su pareja y, subsidiariamente, a las personas próximas al paciente.
- Derecho a recibir información sanitaria en la manera más idónea para comprenderla y en una de las lenguas oficiales de las Islas Baleares, y asegurarse de que sea inteligible para los pacientes. Por otro lado, deben implantarse los medios necesarios para atender las necesidades lingüísticas de los usuarios extranjeros.
- El artículo 20 de la Ley establece la creación del **Defensor de los usuarios**, adscrito a la Consejería de Salud y Consumo, quien debe velar por la garantía de los derechos de los usuarios.

velar per la garantia dels drets dels usuaris.

- **Usuaris**, adscrit a la Conselleria de Salut i Consum, qui ha de
- L'article 20 de la Llei estableix la creació del **Defensor dels usuaris**, adscrit a la Conselleria de Salut i Consum, qui ha de
- Les necessitats lingüístiques dels usuaris estrangers.
- alta banda, s'han d'implantar els mitjans necessaris per atendre
- i assegurar-se que sigui intel·ligible per als pacients. Per una
- comprendre-la i en una de les llengües oficials de les Illes Balears,
- Dret a rebre informació sanitària en la manera més idònia per
- properes al pacient.
- seus familiars, a la seva parella i, subsidiàriament, a les persones
- d'incapacitat o bé, si no hi ha hagut declaració judicial, als
- correspon als representants legals determinats en la sentència
- sobre qualssevol tipus d'intervenció que afecti la seva salut
- En cas d'incapacitat del pacient per prendre decisions, el dret
- aquesta informació.
- - Autoritzar expressament a una altra persona per rebre
- - Renunciar al tractament.
- terapèutiques del centre.
- - Donar-li la possibilitat de triar entre diferents opcions
- - No voler ser informat.
- les alternatives següents:
- això, s'ha de respectar la voluntat del pacient, a qui se li ofereixen
- individual (consentiment informat) i col·lectiva. No obstant
- sobre els factors, les situacions i les causes de risc per a la salut
- reglamentàriament, en termes comprensibles,
- dels serveis sanitaris i a rebre-hi resposta en els termes previstos
- Dret a fer reclamacions i suggeriments sobre el funcionament
- qual s'ha de regir la relació dels usuaris amb els serveis.
- Dret a obtenir una còpia de la carta de drets i deures per la
- Dret a obtenir informació sobre els diversos serveis sanitaris.
- humana i a ser atès sense cap tipus de discriminació.
- Dret al respecte a la intimitat i a la personalitat, a la dignitat
- Llei.
- Dret a l'assistència sanitària en els termes establerts en aquesta

## A) DRETS BÀSICS

de les Illes Balears

Resum de la Llei 5/2003, de 4 de abril, de salut

Dentro de los términos establecidos en la Ley 1/2006, del 3 de marzo, de **Voluntades anticipadas**, todo ciudadano tiene derecho a manifestar anticipadamente su voluntad para que ésta se cumpla en el momento en que no pueda expresarla personalmente respecto a las curas que debe recibir; al tratamiento de su salud y a las alternativas en cuanto a terapias experimentales; sus valores; el destino de sus órganos y otras disposiciones respecto a su cuerpo tras la defunción, así como respecto a designar un representante legal que sirva de interlocutor en el cumplimiento de todas estas decisiones.

## B) DEBERES

Sin perjuicio de los deberes recogidos en la legislación básica estatal, los usuarios y sus familiares y acompañantes están sujetos a los deberes siguientes:

- Cumplir las prescripciones generales de naturaleza sanitaria comunes a toda la población.
- Usar las instalaciones de tal manera que se mantengan en las condiciones de habitabilidad, higiene y seguridad adecuadas.
- Velar por el uso adecuado de los recursos ofrecidos por el sistema sanitario, respecto a la utilización de los servicios, los procedimientos de baja laboral, la incapacidad permanente y las prestaciones terapéuticas y sociales.
- Cumplir las normas y los procedimientos de uso y de acceso a los derechos que se otorgan a través de esta Ley.
- Guardar respeto a las normas establecidas en cada centro y al personal que preste servicio en este.
- En caso de negarse a las actuaciones sanitarias y no aceptar el tratamiento, firmar el documento pertinente en que se exprese claramente que el paciente ha sido informado y que rechaza el procedimiento requerido.
- Avisar al sistema sanitario lo antes posible sobre la decisión de no querer hacer uso por cualquier causa de un servicio programado previamente.
- Cooperar con la autoridad sanitaria en la prevención de las enfermedades.

- Cooperar amb l'autoritat sanitària en la prevenció de les malalties.
- Cooperar amb l'autoritat sanitària en la prevenció de les malalties.
- Avisar el sistema sanitari com més aviat millor sobre la decisió de no voler fer ús per qualsevol causa d'un servei programat prèviament.
- Avisar el sistema sanitari com més aviat millor sobre la decisió de no voler fer ús per qualsevol causa d'un servei programat prèviament.
- En cas de negar-se a les actuacions sanitàries i no acceptar el tractament, signar el document pertinent en què s'expressi clarament que el pacient ha estat informat i que rebutja el procediment requerit.
- En cas de negar-se a les actuacions sanitàries i no acceptar el tractament, signar el document pertinent en què s'expressi clarament que el pacient ha estat informat i que rebutja el procediment requerit.
- Servar respecte a les normes establertes a cada centre i al personal que hi presti servei.
- Servar respecte a les normes establertes a cada centre i al personal que hi presti servei.
- Complir les normes i els procediments d'ús i d'accés als drets que s'atorguin a través d'aquesta Llei.
- Complir les normes i els procediments d'ús i d'accés als drets que s'atorguin a través d'aquesta Llei.
- Complir les normes i els procediments d'ús i d'accés als drets socials.
- Complir les normes i els procediments d'ús i d'accés als drets socials.
- Emprar les instal·lacions de tal manera que es mantenguin en les condicions d'habitabilitat, higiene i seguretat adequades.
- Emprar les instal·lacions de tal manera que es mantenguin en les condicions d'habitabilitat, higiene i seguretat adequades.
- Velar per l'ús adequat dels recursos oferts pel sistema sanitari, pel que fa a la utilització dels serveis, els procediments de baixa laboral, la incapacitat permanent i les prestacions terapèutiques i socials.
- Complir les prescripcions generals de naturalesa sanitària comunes a tota la població.

Sense perjudici dels deures recollits en la legislació bàsica estatal, els usuaris i els seus familiars i acompanyants estan subjectes als deures següents:

Dins els termes establerts en la Llei 1/2006, del 3 de març, de **Voluntats anticipades**, tot ciutadà té dret a manifestar anticipadament la seva voluntat perquè aquesta es compleixi en el moment en què no pugui expressar-la personalment respecte de les cures que ha de rebre, del tractament de la seva salut i de les alternatives quant a teràpies experimentals; dels seus valors; de la destinació dels seus òrgans i altres disposicions respecte del seu cos després de la defunció, així com respecte a designar un representant legal que serveixi d'interlocutor en el compliment de totes aquestes decisions.

## B) DEURES

Moites gràcies per participar.

Atès que conèixer la vostra opinió és important perquè ens ajudará a millorar, és possible que en algun moment us demanem que respongueu un qüestionari de satisfacció sobre l'atenció rebuda durant l'hospitalització.

Estam molt interessats a recollir qualssevol idea o suggeriment que considereu que pot millorar la qualitat dels nostres serveis. Si voleu col·laborar, escriviu els comentaris en aquest full de suggeriments, consignau-hi també les vostres dades per poder respondre-us personalment i dipositeu el formulari en una de les bústies que trobareu a les unitats d'hospitalització.

Per una altra part, si voleu exposar alguna reclamació, heu de fer-ho al Servei d'Atenció al Pacient i Família, directament a les oficines -ubicades a la planta baixa- o demanant que el personal del Servei us faci una visita. També poden realitzar aquesta gestió accedint a la Web de GESMA ([www.gesma.org](http://www.gesma.org)), entrant a l'apartat "Pacients" / "Servei d'Atenció al Pacient i Família" o dirigint un correu electrònic a [atenciopacientifamilies@gesma.caib.es](mailto:atenciopacientifamilies@gesma.caib.es)

VOLEM SABER LA VOSTRA  
OPINIÓ

PARTICIPAU

## QUEREMOS SABER SU OPINIÓN

Estamos muy interesados en recoger cualquier idea o sugerencia que considere que puede mejorar la calidad de nuestros servicios. Si desea colaborar, escriba sus comentarios en esta hoja de sugerencias, consigne también sus datos para poder responderle personalmente y deposite el formulario en uno de los buzones que encontrará en las unidades de hospitalización.

Por otra parte, si desea exponer alguna reclamación, debe hacerlo en el Servicio de Atención al Paciente y Familia, directamente en las oficinas -ubicadas en la planta baja- o pidiendo que el personal del Servicio le haga una visita. También pueden realizar esta gestión accediendo a la Web de GESMA ([www.gesma.org](http://www.gesma.org)), entrando en "Pacientes" / "Servicio de Atención al Paciente y Familia" o dirigiendo un correo electrónico a [atenciopacientifamilies@gesma.caib.es](mailto:atenciopacientifamilies@gesma.caib.es)

Dado que conocer su opinión es importante porque nos ayudará a mejorar, es posible que en algún momento le pidamos que responda a un cuestionario de satisfacción sobre la atención recibida durante la hospitalización.

Muchas gracias por su participación.

# HOJA DE SUGERENCIAS

castellano

7

*Per favor, diposita el full emplenat a qualsevol bústia de suggeriments del centre.*

Nombre y apellidos \_\_\_\_\_

Dirección \_\_\_\_\_

Código postal \_\_\_\_\_ Población \_\_\_\_\_

Teléfono \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*Por favor, deposite la hoja cumplimentada en cualquier buzón de sugerencias del centro.*

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Data

Telèfon

Codi postal

Població

Adreça

Nom i llinatges

7

català

FULL DE SUGGERIMENTS