

MEMORIA CENTRO DE SALUD DE TAVERNES BLANQUES 2023



C/ Castelló, nº 17. 46016 València

Mail: paci_cstavernesblanques@gva.es

Teléfono 96 192 62 40

Sumario

1.- INTRODUCCIÓN.....	3
2.- DESCRIPCIÓN DE LA ZONA BÁSICA	3
3.- MODIFICACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS.....	10
4.- MODIFICACIONES ESTRUCTURALES.....	10
5.- MODIFICACIONES FUNCIONALES	11
6. DATOS ASISTENCIALES.....	12
7. CALIDAD.....	16
8. FORMACIÓN E INVESTIGACIÓN.....	21
9. ACTIVIDADES GRUPALES Y COMUNITARIAS.....	23
10. ORGANIZACIÓN.....	24

1.- INTRODUCCIÓN

El ejercicio de 2023 debe ser considerado como el ejercicio de la vuelta a la normalidad en la Atención Primaria en la Comunidad Valenciana, una vuelta a la normalidad que no supuso volver al punto en el que nos encontrábamos a principios de 2020, sino que supuso afrontar nuevos retos que se presentan al sistema sanitario público.

Un crecimiento desmesurado de la demanda de atención sanitaria, la falta de medios personales para hacer frente a la misma, el envejecimiento de la población y la ampliación de la cartera de servicios con la introducción, por ejemplo, de nuevas vacunas en el calendario vacunal, han hecho necesaria una reorientación de la Atención Primaria que se plasmó en la elaboración por la Conselleria de Sanitat del Marco Estratégico de Atención Primaria y Comunitaria 2022-2023.

La aplicación de medidas derivadas de este documento ha supuesto un enorme esfuerzo por parte de nuestro Equipo de Atención Primaria, reforzando la formación de sus miembros, reorganizando la prestación de determinados servicios y potenciando la atención comunitaria, siempre con la vista puesta en ofrecer una sanidad pública de calidad.

En este sentido, lo que otros pueden considerar sencillamente una vuelta a la normalidad, para este Equipo supuso en 2023 el comienzo de un ilusionante proceso de mejora de la Atención Primaria, un proceso que no será rápido ni estará exento de dificultades, pero con el cual estamos plenamente comprometidos.

2.- DESCRIPCIÓN DE LA ZONA BÁSICA

2.1. Ubicación geográfica

El municipio de Tavernes Blanques se encuentra situado junto a la capital de la provincia (colindante con la zona Norte del término de Valencia) y encuadrado en la comarca histórica de l'Horta, subcomarca de l'Horta Nord. Sus límites están constituidos por el barranco del Carraixet al Norte, que lo separa del municipio de Almàssera; la Acequia de la Font al Sur, que lo separa del municipio de Valencia; el municipio de Alboraya al Este y los municipios de Carpesa (pedanía de Valencia) y Bonrepòs i Mirambell al Oeste. Sus coordenadas geográficas son 39° 30' 30" de latitud Norte y 3° 19' 20" de longitud Oeste.

Su extensión es de 0,79 km² con una anchura de 760 m y una longitud de 1.050 m. Máximas.

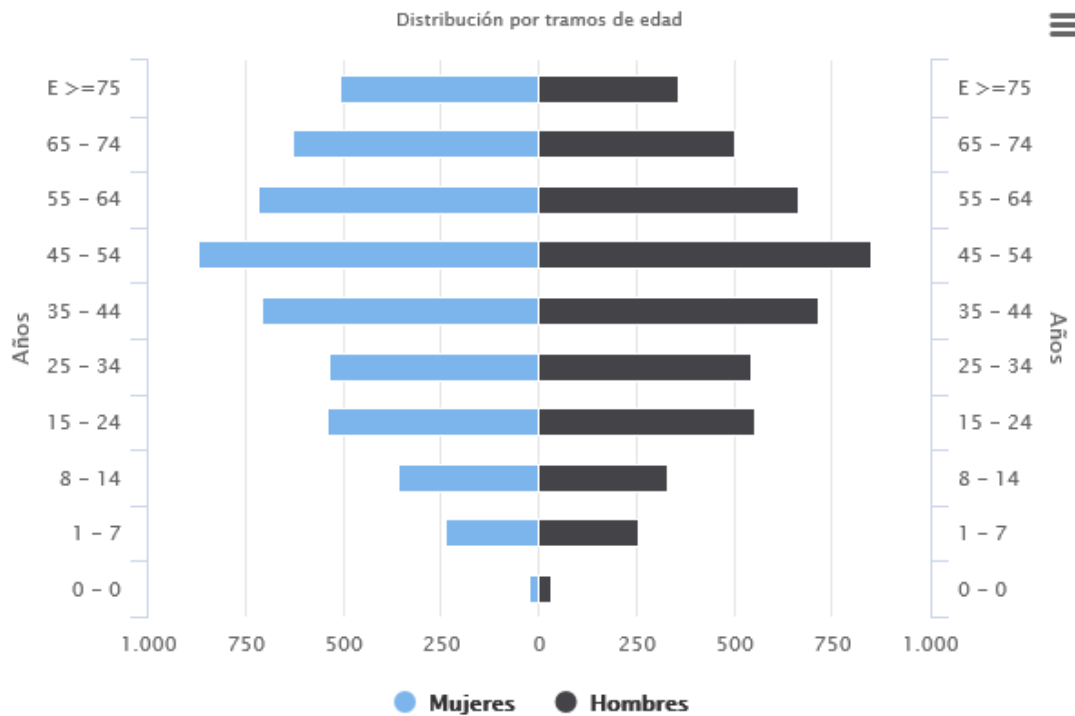
Las comunicaciones con la capital y con el resto de la comarca son a través de la antigua carretera de Barcelona y de los caminos vecinales de Carpesa y Alboraya. Como transporte público cuenta con la línea 16 de la EMT, que comunica la localidad con la capital, y una línea que comunica con la localidad de Alboraya, aunque con una frecuencia de paso deficiente.



2.2. Población asignada

POBLACIÓN ASIGNADA A LA ZONA DE SALUD

Zona TAVERNES BLANQUES	Población media 2022	Población media 2023
Total zona	9.310	9.874
CS TAVERNES BLANQUES	9.310	9.874



2.3. Recursos Asignados

2.3.1.- Recursos humanos

CS Tavernes Blanques. Personal asignado.

CATEGORÍA PROF.	NÚMERO	CATEGORÍA PROF.	NÚMERO
Medicina familiar	7	Matrona	1
Pediatría	2	Trabajadora social**	1
Médico RHB*	1	TCAE	3
Psicóloga*	1	Auxiliar admón.	3
Enfermería	8	Celadora	3
Fisioterapia	1		

*1 día a la semana; **3 días a la semana

CS Tavernes Blanques. Unidades Medicina-Enfermería

MEDICINA FAMILIAR	ENFERMERÍA
Francisca Gil Esteve	Marina Gimeno / Alba Martínez
María Moreno Rubio	Laura Tormos / Alba Giner
Alexandre Sorribes Ramírez	Amparo Grau Estela / M. ^a Pérez
Susana Zaragoza Blasco	Nuria García Flores / M. ^a Rodríguez
M ^a Luisa Hernández Biosca	Ovidio Gans Cuenca / Leonor Estébanez
M ^a José Puchades Company	Coral Pastor
M. ^a José Garzón Nieto	Isabel Gómez Seguí / Inés Viñas
PEDIATRÍA	ENFERMERÍA PEDIÁTRICA
Rocío García Domínguez	Amparo Torró Román
José M. Castro Rodríguez	

CS Tavernes Blanques. Resto de personal

MÉDICO REHABILITADOR	Carlos Ibor Miguel
PSICÓLOGA	María Encarna Rodrigo Peláez
TRABAJADORA SOCIAL	Emérita Mena Valero
MATRONA	Begoña Bermúdez / Sonia Blasco
FISIOTERAPEUTA	Silvia García Bender
TCAE	Azahara Carro Diago Teresa Ortiz Rodríguez Laura Real Ferrer
AUXILIAR ADMTVO.	José L. Alcaide Verdés
	Julia Peco Giménez
	Eva Cutanda Roig

CELADOR	Anabel Navarro Planes
	Tere Delom Giner
	Samara Choucair Porras

2.3.2.- Recursos estructurales:

El Centro de Salud de Tavernes Blanques está situado en el Departamento de Salud 5 de Valencia, en un edificio único, localizado en la Calle Castelló, nº 17, 46016 Tavernes Blanques (Valencia). No dispone de consultorios auxiliares.

Teléfono Cita Previa 961 92 62 40

Teléfono uso interno: 96 192 62 42

FAX 961 92 62 41

CORREO ELECTRONICO cs_tavernes@gva.es

CORREO PACIENTES paci_cstavernesblanques@gva.es

El edificio, de 3 plantas, consta de 1 puerta principal de acceso para peatones y una puerta de acceso para vehículos hasta el garaje descubierto, al cual da una salida de emergencia del edificio. La distribución de servicios y dependencias por plantas es la siguiente:

PLANTA	SERVICIO/DEPENDENCIA
PLANTA BAJA	ADMISIÓN/ADMINISTRACIÓN
	AUXILIARES DE ENFERMERÍA
	TRABAJADORA SOCIAL
	SALA DE TÉCNICAS Y EXTRACCIONES
	CONSULTA URGENCIAS
	PEDIATRÍA 1 Y 2
	ENFERMERÍA DE PEDIATRÍA
	ASEOS
PLANTA PRIMERA	MEDICINA FAMILIAR CONSULTAS 1, 3, 4, 6, 7, 8
	ENFERMERÍA. CONSULTAS 2 Y 5
	CONSULTA MATRONA
	GIMNASIO MATRONA/SALA MULTIUSOS
	CONSULTA FISIOTERAPIA / MÉDICO RHB
	GIMNASIO FISIOTERAPIA
	ASEOS
PLANTA SEGUNDA	ALMACÉN DE FARMACIA
	ALMACÉN GENERAL
	BIBLIOTECA/SALA DE JUNTAS
	DESPACHO JEFA DE ZONA BÁSICA
	DESPACHO COORDINACIÓN ENFERMERÍA
	VESTUARIOS

2.3.3.- Horarios

- **Horario de Consultas**

De Lunes a Jueves de 8:00 a 21:00 horas

Viernes y sábado de 8:00 a 15:00 h.

- **Horarios Técnicas de Enfermería:**

Analíticas: lunes a jueves 8:15 h.

Control de Sintrom: lunes a viernes 9:15h.

Curas e inyectables: lunes a viernes, previa cita con su enfermera

- **Atención Domiciliaria**

Medicina Familiar y Pediatría de lunes a sábado: 8 a 15:00 h.

Enfermería: Lunes a jueves de 8 a 21 h.

Viernes y sábados: 8 a 15 h.

Fuera de estos horarios: PAC Alboraià

- **Urgencias fuera de horario de consulta:**

Punto de Atención Continuada (PAC) Alboraià.

Dirección: C/ Racó de Sant Llorenç s/nº, Alboraià

Teléfono 96 317 12 90

Horarios:

- Lunes a Jueves de 15:00 a 8:00 h. *

*Entre las 15 y las 21 horas, las urgencias de los pacientes cuyo médico o pediatra está trabajando en turno de tardes son atendidas en el centro de salud en lugar de acudir al PAC.

- Viernes y Sábados de 15:00 a 8:00 h.

- Domingos y Festivos 24h.

- Festivos Curas e Inyectables PAC Alboraià – 9 a 11h.

- **Urgencias pediátricas sábados de 8:00 a 15:00 h.:**

Centro de Salud de Alboraià

Plaça dels Furs, s/nº. Alboraià

2.4. Cartera de servicios

2.4.1.- Medicina familiar y comunitaria

Este servicio atiende a 8297 personas e incluye:

- Atención sanitaria directa a demanda, concertada y urgente, tanto en la consulta

como en el domicilio del paciente cuando su estado así lo aconseje.

- Programas de salud específicos (mujer, grupos de riesgo, enfermos crónicos, enfermos terminales, etc.).
- Actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
- Actividades comunitarias.
- Actividades de formación, actualización e investigación.

Para esta labor dispone de siete facultativos: la Jefa de zona, que trabaja en turno de mañanas (de 8 a 15 h.), y los restantes 6 que trabajan en turno de mañanas, salvo un día a la semana en que lo hacen de tardes (14 a 21 h.).

C.S. Tavernes Blanques. Distribución de consultas de Medicina Familiar por la tarde.

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES
Dra. Gil Dra. Moreno	Dr. Sorribes	Dra. Garzón	Dra. Hernández Dra. Zaragoza

2.4.2.- Pediatría

Este servicio atiende a 1193 niñas y niños, e incluye:

- Atención sanitaria directa a demanda, concertada y urgente, tanto en la consulta como en el domicilio del paciente cuando su estado así lo aconseje.
- Programas de salud específicos relativos a la infancia.
- Actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
- Actividades comunitarias.
- Actividades de formación, actualización e investigación.

Dispone de dos facultativos que trabajan en turno de mañanas, salvo un día a la semana de tardes.

C. S. Tavernes Blanques. Distribución de consultas de Pediatría por la tarde.

MARTES	MIÉRCOLES
Dra. García	Dr. Castro

2.4.3.- Enfermería familiar y comunitaria

Este servicio atiende a la totalidad de la población de Tavernes Blanques adscrita al Centro de Salud, 9874 personas, e incluye:

- Atención sanitaria directa a demanda, concertada y urgente, tanto en la consulta como en el domicilio del paciente cuando su estado así lo aconseje.

- Realización de los programas de salud específicos (mujer, grupos de riesgo, enfermos crónicos, enfermos terminales, etc.).
- Actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
- Actividades comunitarias.
- Actividades de formación, actualización e investigación.
- Realización de técnicas de enfermería.
- El apoyo directo a Medicina Familiar y Pediatría.

Para esta labor dispone de 7 enfermeras/os (8 desde el mes de noviembre) y 3 auxiliares de enfermería, que trabajan en turno de mañanas, salvo un día a la semana en que lo hacen de tardes.

2.4.4.- Matrona

Este servicio va dirigido a las mujeres de la localidad, incluyendo el seguimiento del embarazo, la educación maternal (esta se ofrece también a las parejas de la mujer embarazada), puerperio, menopausia, asesoramiento en anticoncepción, programas de ejercicio físico en el climaterio y asesoramiento en salud de la mujer en general. Para esta labor dispone de una matrona en turno de mañanas, salvo un día a la semana en que trabaja de tardes.

2.4.5.- Fisioterapia y Rehabilitación

Este servicio atiende a la totalidad de la población de Tavernes Blanques, así como a la población de las localidades de Bonrepós i Mirambell, Albuixec y Massalfassar. Ofrece la realización de tratamientos de fisioterapia a pacientes derivados desde los Centros de Atención Primaria y desde los Centros de Especialidades y hospitales correspondientes a las localidades citadas. Para esta labor dispone de una fisioterapeuta y una auxiliar de enfermería. Horario de mañanas.

Hay un médico rehabilitador del hospital Clínico que pasa consulta un día a la semana (los viernes), en un intento por favorecer la accesibilidad de los usuarios mediante la descentralización de las consultas.

2.4.6.- Trabajo social

Es el área de actividad responsable del diagnóstico y tratamiento de la problemática social que surge en torno al enfermo y su familia, facilitando el acceso a otros recursos sociales necesarios.

El Centro de Salud de Tavernes cuenta en su plantilla con una Trabajadora social que comparte con el Centro de Salud de Almáspera. Presta sus servicios en Tavernes Blanques los martes, jueves y viernes, y un lunes de cada dos.

2.4.7.- Unidades de apoyo

Salud Mental Adultos	C/ Ausias March, sn. Foios Email: saludmental_foi@gva.es	96 192 62 62
Salud Mental Infantil	Hospital Malva-rosa. Valencia	96 192 54 28
Conductas Adictivas	C/ Miguel Servet, 23 2º. Massamagrell	96 120 56 20
Salud Sexual y Reproductiva	C/ Ismael Merlo, 1, Valencia	96 317 67 26
Odonto-Pediatría	Plaza dels Furs s/n. Alboraya	96 310 81 13
Atencion Temprana	C/ Parque, 10. Nazaret, Valencia	96 361 68 28
Prev. Cáncer De Mama	C/Pedro de Valencia , 28.Valencia	96 346 94 10
C. Especialidades El Grao	C/ Padre Porta , 7. Valencia	96 346 95 63
Hospital Malvarrosa	C/Isabel de Villena, Valencia	96 192 54 00
Hospital Clinico	Avd. Blasco Ibáñez, 17. Valencia	96 197 35 00
Inspección Médica	C/Fontilles. C.S. Nazaret -Valencia	96 387 03 85

3.- MODIFICACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

A nivel de recursos humanos, en 2023 tuvo lugar la incorporación de una nueva profesional de enfermería para posibilitar la creación de las UBAS y desarrollar así una atención sanitaria familiar y comunitaria más efectiva.

Otra modificación importante fue la incorporación al equipo de una enfermera especialista en atención comunitaria, incorporación que ha permitido la puesta en marcha de nuevos programas de intervención comunitaria y el aumento de este tipo de proyectos dentro de los objetivos generales del centro.

4.- MODIFICACIONES ESTRUCTURALES

Tras las modificaciones realizadas en las consultas y en Admisión durante 2022, en 2023 se ha acometido la transformación de la Consulta de Respiratorio en Consulta de Urgencias, mejorando así la atención en la sala de técnicas de enfermería.

Otras modificaciones realizadas en el centro durante este año han sido:

- la renovación de la instalación de aire acondicionado.

- la instalación de un sistema informatizado de gestión de flujos de pacientes en consulta, consistente en un kiosko informático de recepción de pacientes y monitores de televisión para la llamada de pacientes a consulta. Este sistema se prevee comience a funcionar a mediados de 2024.

Está prevista la ampliación del centro con cuatro consultas en la zona cubierta del aparcamiento del centro de salud a fin de paliar el déficit de consultas existente actualmente y potenciar la operatividad de las UBAS.

5.- MODIFICACIONES FUNCIONALES

En 2023 se recuperó completamente la cartera de servicios del Plan de Salud de la Conselleria de Sanitat.

Como novedades, en noviembre se inició la introducción de la consulta a demanda de Intervención de Enfermería en Procesos Agudos (IEPA) y por segundo año se realizó la campaña de vacunación conjunta gripe - covid, este año con una perspectiva de normalidad mucho mayor que en 2022.

5.1. Intervención de Enfermería en Procesos Agudos (IEPA)

Actualmente nos encontramos en unos momentos de transición en cuanto al modelo de atención por parte de los Servicios de Medicina Familiar y de Enfermería Familiar y Comunitaria, a fin de adaptarnos a las directrices que marca la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, derivadas del desarrollo del Marco Estratégico de Atención Primaria y Comunitaria 2022-2023.

Según dichas directrices, el colectivo de Enfermería asume como propias diversas funciones que hasta ahora desempeñaban en exclusiva los Médicos de Familia, entre ellas la atención protocolizada a determinadas afecciones y patologías en procesos agudos.

En esta intervención de enfermería en procesos agudos (IEPA), cuando concurren determinadas circunstancias, la inicial atención por la enfermera deriva en una atención compartida con el Médico de Familia: no es que enfermería realice un triaje, sino que, tras hacer un primer diagnóstico, el paciente debe ser atendido por el Médico en una actuación que complementa la atención inicial. En el resto de casos, si no se dan las circunstancias estipuladas en los protocolos, las enfermeras son responsables del proceso de atención sin necesidad de intervención directa del médico.

5.2. Vacunación COVID y gripe

En Octubre de 2023 se inició la campaña de vacunación conjunta de Gripe y refuerzo de vacuna COVID19 para pacientes de riesgo, ampliándose a toda la población desde comienzos de diciembre.

6. DATOS ASISTENCIALES.

POBLACIÓN ASIGNADA A CENTROS. MEDICINA DE FAMILIA Y PEDIATRÍA.

Zona TAVERNES BLANQUES	Población media 2022	Población media 2023
CS TAVERNES BLANQUES		
MFC	8.123	8.297
PAP	1.187	1.193
Total	9.310	9.490

CITAS REGISTRADAS POR CENTRO Y SERVICIO

Zona TAVERNES BLANQUES	Citas registradas 2022	Citas registradas 2023
Total ZONA		
ENF	38.149	32.693
ENFS		528
FIS	4.674	3.657
MAT	2.669	2.572
MFC	54.765	48.796
MFS	1.120	826
PAP	9.402	7.895
TSO	907	1.544
VAC	5.437	1.899
VAC COVID-19		499

CITAS REGISTRADAS POR CENTRO, SERVICIO Y MEDIO

Zona TAVERNES BLANQUES	Citas registradas 2022	Citas registradas 2023
CS TAVERNES BLANQUES		
ENF	38.149	32.693
Aplicacion	76	107
Centro	38.067	32.578
Internet	6	8
ENFS		528
Centro		528
FIS	4.674	3.657
Centro	4.674	3.657
MAT	2.669	2.572
Centro	2.669	2.572
MFC	54.765	48.796
Aplicacion	8.423	10.289
Centro	44.750	37.231
Internet	1.592	1.276
MFS	1.120	826
Centro	1.120	826
PAP	9.402	7.895

CS Tavernes Blanques. Memoria de actividades 2023

Aplicacion	2.547	2.692
Centro	6.474	4.949
Internet	381	254
TSO	907	1.544
Centro	907	1.544
VAC	5.437	1.899
Aplicacion	8	126
Centro	5.429	1.766
Internet		7
VAC COVID-19		499
Centro		499

CONSULTAS REALIZADAS EN DEPARTAMENTO POR SERVICIO

DEPARTAMENTO CLÍNICO MALVA-ROSA	Consultas realizadas 2022	Tasa por 1.000 habitantes 2022	Consultas realizadas 2023	Tasa por 1.000 habitantes 2023
ENF	706.130	1.978	669.268	1.871
ENFS			17.124	48
MAT	53.131	286	54.464	356
MFC	1.441.525	4.646	1.378.556	4.756
MFS	26.073	84	24.117	83
PAP	282.746	6.055	245.403	5.775
TSO	28.797	81	33.739	116
VAC	1.672	5	472	1

CONSULTAS REALIZADAS POR CENTRO Y SERVICIO

Zona TAVERNES BLANQUES	Consultas realizadas 2022	Tasa por 1.000 habitantes 2022	Consultas realizadas 2023	Tasa por 1.000 habitantes 2023
ENF	26.910	2.775	24.878	2.622
ENFS			624	66
FIS	3.482	359	2.869	302
MAT	2.052	408	2.286	511
MFC	46.141	5.453	43.814	5.281
MFS	1.045	123	796	84
PAP	7.412	5.990	6.706	707
TSO	631	65	1.219	128
VAC	881	91	31	3
VACC			51	5

CS Tavernes Blanques. Memoria de actividades 2023

CONSULTAS REALIZADAS POR CENTRO, SERVICIO Y LUGAR

Zona TAVERNES BLANQUES	Consultas realizadas 2022	Porcentaje del total 2022	Consultas realizadas 2023	Porcentaje del total 2022
ENF	26.910	100	24.878	100
Centro	23.840	89	22.332	90
Domicilio	2.376	9	2.045	8
Teléfono	694	3	501	2
ENFS			624	100
Centro			597	96
Domicilio			22	4
Teléfono			5	1
FIS	3.482	100	2.869	100
Centro	3.456	99	2.865	100
Teléfono	26	1	4	0
MAT	2.052	100	2.286	100
Centro	1.382	67	1.354	59
Teléfono	670	33	932	41
MFC	46.141	100	43.814	100
Centro	28.757	62	30.463	70
Domicilio	346	1	420	1
Teléfono	17.038	37	12.931	30
MFS	1.045	100	796	100
Centro	697	67	706	89
Domicilio	29	3	30	4
Teléfono	319	31	60	8
PAP	7.412	100	6.706	100
Centro	4.902	66	5.164	77
Teléfono	2.510	34	1.542	23
TSO	631	100	1.219	100
Centro	517	82	1.041	85
Domicilio	11	2	11	1
Teléfono	103	16	167	14
VAC	881	100	31	100
Centro	878	100	31	100
Domicilio	3	0		
VAC COVID-19			51	100
Centro			51	100

CONSULTAS A DOMICILIO DE ENFERMERÍA EN POBLACIÓN CRÓNICA NIVEL 2 y 3 (Complejidad moderada, alta complejidad o paliativos)

	Tasa 2022	Tasa 2023
CS TAVERNES BLANQUES	1,77	1,44

CS Tavernes Blanques. Memoria de actividades 2023

PRESIÓN ASISTENCIAL EN CONSULTAS DE MEDICINA DE FAMILIA

Zona Tavernes Blanques	Presión asistencial 2022 CENTRO	Presión asistencial 2022 DOMICILIO	Presión asistencial 2022 TELÉFONO	Presión asistencial 2023 CENTRO	Presión asistencial 2023 DOMICILIO	Presión asistencial 2023 TELÉFONO
MFC	24	1	20	23	1	10

PRESIÓN ASISTENCIAL EN CONSULTAS DE PEDIATRÍA

Zona Tavernes Blanques	Presión asistencial 2022 CENTRO	Presión asistencial 2022 DOMICILIO	Presión asistencial 2022 TELÉFONO	Presión asistencial 2023 CENTRO	Presión asistencial 2023 DOMICILIO	Presión asistencial 2023 TELÉFONO
CS Tavernes Blanques						
PAP	14	0	6	17	0	9

DÍAS DE ESPERA PROSPECTIVA NATURAL

Zona Tavernes Blanques	Espera prospectiva 2022	Espera prospectiva 2023
MFC	9,13	7,68
PAP	0,81	1,56

PORCENTAJE DE DERIVACIÓN A ESPECIALIZADA

Zona Tavernes Blanques	2022	2023
MFC	5,46	8,30
PAP	2,58	3,13

NÚMERO Y TASA POR MIL HABITANTES DE INTERCONSULTAS A ESPECIALIZADA EN EL DEPARTAMENTO CLÍNICO MALVA-ROSA DESDE MEDICINA FAMILIAR

DEPARTAMENTO CLÍNICO MALVA- ROSA	Interconsultas en 2022	Tasa por 1.000 habitantes 2022	Interconsultas en 2023	Tasa por 1.000 habitantes 2023
MFC	128.989	416	144.756	499

NÚMERO Y TASA POR MIL HABITANTES DE INTERCONSULTAS A ESPECIALIZADA DESDE MEDICINA FAMILIAR

Zona Tavernes Blanques	Interconsultas en 2022	Tasa por 1.000 habitantes 2022	Interconsultas en 2023	Tasa por 1.000 habitantes 2023
MFC	4.083	503	4.119	496

NÚMERO Y TASA POR MIL HABITANTES DE INTERCONSULTAS A ESPECIALIZADA EN EL DEPARTAMENTO CLÍNICO MALVA-ROSA DESDE PEDIATRÍA

DEPARTAMENTO CLÍNICO MALVA- ROSA	Interconsultas en 2022	Tasa por 1.000 habitantes 2022	Interconsultas en 2023	Tasa por 1.000 habitantes 2023
PAP	11.008	236	11.488	270

NÚMERO Y TASA POR MIL HABITANTES DE INTERCONSULTAS A ESPECIALIZADA DESDE PEDIATRÍA

Zona TAVERNES BLANQUES	Interconsultas en 2022	Tasa por 1.000 habitantes 2022	Interconsultas en 2023	Tasa por 1.000 habitantes 2023
PAP	222	187	226	190

NÚMERO Y TASA POR MIL MUJERES DE 15 Y MÁS AÑOS DE INTERCONSULTAS A ESPECIALIZADA DESDE MATRONA

Zona TAVERNES BLANQUES	Interconsultas en 2022	Tasa por 1.000 habitantes 2022	Interconsultas en 2023	Tasa por 1.000 habitantes 2023
MAT	60	14	104	23

7. CALIDAD.

En el Centro de Salud de Tavernes Blanques no existe una Comisión de Calidad como tal, sino que existe una Responsable de Calidad, cargo que desempeña la Dra. M^a José Garzón. Esta responsable es auxiliada en sus tareas por la Comisión de Dirección, en la que se encuentra integrada y por el Equipo Directivo del centro. Dentro de las reuniones de la Comisión de Dirección se reserva un tiempo específico para la gestión de calidad.

Tras el trabajo asociado al proceso de certificación (elaboración de DAFO, procesos, protocolos, contexto, riesgos y oportunidades, indicadores y objetivos), y haber superado con éxito las auditorías interna y externa, el centro de salud obtuvo con fecha de 26/05/2023 la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la norma ISO 9001:2015. En el ejercicio 2023 el centro obtuvo la Certificación Sistema de Gestión de Calidad conforme a la norma ISO-9001:2015.

Durante el ejercicio del 2023 se ha monitorizado el grado de cumplimiento del programa de objetivos mediante el análisis del resultado del seguimiento del plan de actuación y la medición de los indicadores, con una valoración trimestral y anual satisfactoria.

En 2023 se mantuvo, como instrumento de mejora de calidad, nuestro análisis anual de las quejas, sugerencias y agradecimientos recibidos, de los cambios de médico solicitados y de los resultados de la encuesta de satisfacción, y la implementación de propuestas de mejora a partir de dicho análisis.

A la hora de evaluar el funcionamiento del centro de salud, algunos de los indicadores que mayor interés tienen de cara a mejorar la calidad asistencial son el análisis de las quejas presentadas y los cambios de médico solicitados por los pacientes.

7.1. Análisis de quejas presentadas

Para analizar las quejas dirigidas al EAP en 2023 hemos utilizado dos series de datos:

- la evolución del número anual de quejas recibidas en el centro desde 2017 a 2023¹

- los motivos principales de las quejas recogidos por estamentos. Es importante hacer constar que es muy frecuente que en una misma queja se recoja varios motivos, aunque siempre hay uno que es el principal y es el que hemos utilizado para la clasificación. No obstante, en el análisis de la problemática hemos tenido en cuenta los motivos de queja secundarios a fin de proponer posibles medidas correctoras.

El total de quejas recibidas en 2023 ha sido de 14, de las cuáles 1 va dirigida a servicios ajenos al centro de salud, 5 hacen referencia a la disconformidad con las normas de la Conselleria de Sanitat, Departamento de Salud o centro, y las restantes están provocadas por el funcionamiento de los diferentes servicios del centro. Este número de quejas supone una disminución de 8 quejas respecto al año anterior y sitúa el número de quejas punto y medio por debajo de la media para el periodo analizado.

C.S Tavernes Blanques. 2017-2023. N° de Hojas de Quejas dirigidas al EAP

AÑO	2017	2018	2019	2021	2022	2023	Media
N° QUEJAS	11	19	9	18	22	14	15,5

Atendiendo al origen de las quejas según motivo y servicio, y sin tener en cuenta la dirigida a un servicio externo al centro, el análisis de las quejas es el siguiente²:

2023. C.S. Tavernes Blanques. Quejas presentadas al EAP. Motivos principales.

Motivo	Admisión	Enfermería	Medicina Familiar	Pediatría	Total
Demora en la prestación del servicio					
Falta de recursos humanos					
Disconformidad con normas organización	4	1			5
Disconformidad con resultado asistencial		1	5		6
Disconformidad trato recibido	1	1			2
Total	5	3	5		13

a) Motivo de las quejas.

- **Demora en la prestación de servicios:** este motivo en 2022 suponía un 22,7% de las quejas presentadas y el objetivo de mejora establecido para

¹ No se incluye datos de 2020, ya que fue un año atípico a causa de la pandemia y los datos recogidos en esas circunstancias no son comparables con los del resto de años.

² Se ha incluido los motivos “Demora” y “Falta de recursos humanos” a fin de establecer una comparación con los resultados de años anteriores.

2023 era reducir este tipo de quejas a la mitad. En 2023 no se ha recibido ninguna queja por esta causa, lo cual indica que el tiempo de espera para consulta ha mejorado y también la gestión de las demoras.

Propuestas de mejora: En 2022 prácticamente todas las quejas iban dirigidas a una misma profesional, por lo cual se debe estimular a la misma para seguir en esa línea y mantener estos resultados. Al mismo tiempo se debe insistir en la gestión adecuada en Admisión de las quejas verbales sobre este motivo. Se recomienda recordar protocolos de ausencia de consulta y comunicación de la misma a todo el personal del EAP. Objetivo para 2024: mantener resultados.

- **Falta de recursos humanos:** desaparece este motivo en las quejas recibidas por el EAP, lo cual nos da a entender que la plantilla tiene el equilibrio necesario para prestar una atención adecuada a la población y que la reestructuración de determinadas tareas comienza a dar fruto.

Propuestas de mejora: No se propone mecanismos correctores y se mantiene como objetivo para el año mantener estos resultados.

- **Disconformidad con las normas de organización:** las quejas relacionadas con este motivo han sido 5. De ellas 2 tienen como motivo la solicitud de atención no demorable en turno de tardes sin que esté trabajando su pediatra, por lo que se les deriva al PAC. No entienden que estando el centro abierto las urgencias (realmente atenciones no demorables), no se atiendan aquí. Las otras 3 son por la obligatoriedad de mascarilla, la prohibición de entrar patinetes a los centros o la no dispensación eventual de material hospitalario.

Propuestas de mejora: Insistir en las campañas de información a la población en general sobre la cartera de servicios y sobre las normas de utilización de los servicios sanitarios. Es objetivo para 2024 reducir las quejas por este motivo a menos del 25% (actualmente son el 35%). Se prestará especial atención al servicio de Admisión y su protocolo de gestión de estas demandas de atención no demorable por las tardes y a la explicación de las normas de organización.

- **Disconformidad con el resultado asistencial:** estas quejas son, en general, por los lógicos desacuerdos que se producen en ocasiones entre pacientes y profesionales respecto al enfoque de patologías o al tratamiento a seguir. Llama mucho la atención que en este tipo de quejas aparece con frecuencia como queja secundaria el trato recibido.

Propuestas de mejora: Se propone como objetivo disminuir este motivo secundario, ya que el principal es inevitable en la mayoría de los casos. Llama la atención que en varias de las quejas el usuario/a alude expresamente a que el profesional le invita a cambiarse de profesional de manera vehemente, y ello provoca que indiquen en la queja `falta de empatía´ o `trato inadecuado´ del profesional. Se propone establecer fórmulas para decir esto de manera que resulte menos conflictivo (buscar frases hechas con una carga emocional más neutra: posibilidad de elaborar un protocolo).

- **Disconformidad con el trato recibido:** se han recibido dos quejas cuyo

motivo principal es el trato recibido, lo cual supone un 15 % de las quejas del EAP, porcentaje que disminuye ligeramente con respecto a 2022 (18%).

Propuestas de mejora: Como objetivo se plantea una disminución de este tipo de quejas por debajo del 10% del total, insistiendo en los protocolos para una comunicación adecuada con los usuarios por parte de todos los miembros del EAP.

b) Servicio destino de las quejas.

La distribución de las quejas por servicios no es indicativa de ninguna disfunción en el funcionamiento de los mismos. El predominio de las quejas dirigidas al servicio de medicina familiar únicamente refleja la fuerte demanda de la que ha sido objeto este servicio por parte de los usuarios y la falta de adaptación de las demandas de los usuarios a la cartera de servicios de la sanidad pública; en el caso del servicio de Admisión, las quejas se concentran casi por completo en la aplicación de normas generales de acceso a los centros sanitarios (uso de mascarillas, no acceso de patinetes), algo lógico dada su función.

c) Estacionalidad de las quejas.

No existe una estacionalidad determinada, aunque si que es cierto que en 2023 el 69% de las quejas se han concentrado en los dos últimos trimestres del año, mientras que en 2022 fueron más numerosas en los 2 primeros.

7.2. Análisis de Agradecimientos.

A lo largo de 2023 se recibió 1 hoja de agradecimiento frente a las 8 recibidas en 2022. Lo habitual es recibir los agradecimientos de manera verbal y no existe una cultura del agradecimiento formal (en 2019 y 2021 se presentaron sólo un agradecimiento por año). Se propone como objetivo de mejora aumentar el número de agradecimientos formales: cuando los profesionales reciban un agradecimiento verbal deben estimular al usuario a que lo haga por escrito.

7.3. Análisis de los cambios de médico.

El cambio de profesional sanitario es otro de los indicadores de la calidad de la atención prestada en el centro y nos ha parecido pertinente incluirlo en nuestro análisis, especialmente porque en muchos de los casos los usuarios solicitan el cambio obviando la presentación de una hoja de quejas. Lamentablemente en el impreso oficial de solicitud de cambio no existe ningún apartado para especificar la causa de la solicitud o para indicar si existe incompatibilidad con el profesional, algo que nos podría ayudar a establecer mecanismos de mejora.

Aunque la disminución de solicitudes de cambio de profesional sanitario es reflejo de la mejoría de nuestra atención y es un objetivo de calidad que el EAP de Tavernes Blanques se viene marcando desde hace años, en el año 2023 es un indicador que no podemos tener en consideración, ya que se da la circunstancia de que, tras el aumento de un médico en plantilla en 2022 y la correspondiente reestructuración de cupos médicos que se produjo, a principios de 2023 se abrió el periodo de cambios de cupo para quienes habían sido

cambiados de cupo de oficio, produciéndose un trasvase de pacientes entre cupos desmesurado.

Por otro lado, en lo relativo a profesionales de enfermería, en 2023 no se ha producido ninguna solicitud de cambio, aunque si se recibieron 2 solicitudes de cambio de matrona.

En 2023 se recibieron 99 solicitudes de cambio de médico, lo que supone triplicar el número habitual (la media de otros años es de 30 solicitudes). De estas solicitudes solo 2 se realizaron online y el resto manuales. Tan solo se denegó una de las solicitudes por no cumplir criterios (cupos abiertos).

Tras esta estabilización de cupos posterior a los cambios masivos de pacientes, el objetivo para 2024 es volver a unas cifras similares a las de 2022 (27 cambios de médico de carácter interno).

CS Tavernes Blanques. 2023. Solicitudes de cambios de médico aprobadas.

Moreno	Puchades	Hernández	Zaragozá	Sorribes	Gil	Garzón	García	Castro
6	3	26	6	30	14	6	3	4

Fuente SIP

7.4. Objetivos de mejora

Los objetivos de mejora tras el análisis realizado son, esencialmente, mantener la tendencia a la baja del número de quejas, reducir las solicitudes de cambios de médico a menos de 30, y aumentar los agradecimientos formales.

Para lograr lo anterior se propone:

- Mejorar el trato al público: protocolizar la propuesta de cambio de profesional realizada desde la consulta (invitación amable al cambio).
- Mejorar la información (y la manera de proporcionarla) acerca de los servicios de la sanidad pública y los protocolos existentes. Este apartado está íntimamente relacionado con el del trato al público.
- Aumentar la difusión del díptico del centro: cuando en horario vespertino se solicita atención No Demorable sin estar el profesional asignado al paciente pasando consulta, la derivación al PAC debe realizarse acompañada de las pertinentes explicaciones y de la entrega del díptico del centro.
- Aumentar el conocimiento por parte de los usuarios de la existencia de Hojas de Agradecimiento, facilitándolas en la misma consulta o servicio en aquellos casos en los que el usuario realiza un agradecimiento verbal.
- Insistir en la importancia de reducir los tiempos de espera en las consultas y en los protocolos de trabajo relacionados con las demoras (por ejemplo informando en Admisión en caso de ausentarse de consulta). Prestar una especial atención a la puntualidad en las consultas telefónicas y aplicar un protocolo unificado en la llamada y en las rellamadas.

8. FORMACIÓN E INVESTIGACIÓN.

En el Centro de Salud de Tavernes Blanques, por motivos operativos, existe una responsable de formación en lugar de una comisión de formación e investigación. Este cargo lo desempeña la Dra. Zaragoza, auxiliada en sus tareas por la Comisión de Dirección y el Equipo Directivo. La responsable de Formación se encuentra integrada en la Comisión de Dirección del centro y dentro de las reuniones de la Comisión de Dirección se reserva un tiempo específico para la gestión y programación de la formación en el centro.

En 2023 se retomó plenamente la dinámica anterior a 2020, mejorando la programación y aumentando la dedicación en el centro a la formación del personal del EAP.

8.1. Actividades formativas:

La formación continuada es la vía más adecuada para mantener la competencia profesional y garantizar su adaptación a las nuevas situaciones, tecnologías y conocimientos, permitiendo utilizar correctamente los servicios sanitarios.

8.1.1. Formación pregrado:

Se desarrolla únicamente en el ámbito de Enfermería

Responsable: Amparo Torró Román

Participan estudiantes de tercer curso de enfermería y podología de la Universidad de Valencia. Se reparten en dos turnos en los que acuden dos estudiantes de enfermería por turno, de duración 60 días laborables, en un horario de 9 a 14 horas, de lunes a viernes. Durante su estancia en el centro de salud se les asigna un personal de enfermería colaborador docente que actúa como tutor. El tutor es quien supervisa y evalúa las actividades asistenciales contempladas en su programa formativo.

8.1.2. Formación postgrado:

El CS Tavernes Blanques tiene la acreditación como centro docente rural de médicos residentes de familia. En 2023 recibieron formación tres "R3" de Medicina de Familia durante un 1 trimestre cada uno.

Responsable: Dra. M^a José Puchades Company.

Tutores: Dr. Alexandre Sorribes y Dra. María Moreno.

Tras haber elaborado en 2023 los documentos específicos de acreditación de dispositivos de Atención Primaria Unidad Docente Multiprofesional de Medicina Familiar y Comunitaria, nos encontramos pendientes de la evaluación y resolución del Ministerio de Sanidad, que se prevee durante el año 2024.

8.1.3. Formación continuada

Existe una distribución establecida de los días para formación según colectivos profesionales:

- martes: Psiquiatría
- miércoles: UHD y Enfermería

CS Tavernes Blanques. Memoria de actividades 2023

- viernes: sesiones internas de médicos/residentes, y sesiones de Admisión.

No obstante lo anterior se puede modificar el día de realización en función de las circunstancias.

2023. CS Tavernes Blanques. Sesiones realizadas.

ACTIVIDAD FORMATIVA	OBJETIVOS	PERSONAL AL QUE VA DIRIGIDA	DURACIÓN (Nº DE HORAS) / HORARIO	FECHA PREVISTA DE REALIZACIÓN	ENCARGADO DE IMPARTICIÓN (INTERNO/EXTERNO)	FECHA REALIZACIÓN
Píldoras formativas Departamentales	Actualizar protocolos. Criterios de derivación a Atención Especializada. Formación en general.	Médicos	8:15-9:00 8 sesiones anuales (6 horas)	2º viernes de mes. Mensual.	Externo	10/02/, 10/03, 14/04, 12/05, 16/06, 15/09, 20/10, 15/12
Píldoras formativas Departamentales	Actualizar al personal y formar a las nuevas incorporaciones.	Enfermería	13:30-14h 10 sesiones (3 horas) 13:45-14:30 3 sesiones (2h)	Miércoles. Quincenal. Martes Mensual	Interno/Externo	10/10/22, 02/11/22, 16/11/22, 30/11/22, 14/12/22, 11/01, 25/01, 8/02, 22/02, 01/03, 26/09, 3/10, 24/10
Taller Patología Locomotor (RHB)	Actualizar conocimientos en las patologías más prevalentes del aparato locomotor. Infiltraciones.	Médicos y Fisioterapeuta	12-13h 6 sesiones anuales (6 horas)	3º viernes de mes. Mensual.	RHB	27/01, 17/02, 21/04, 30/06, 27/10
Psiquiatría	Casos prácticos. Resolver dudas de diagnóstico y tratamiento. Adquirir nuevos conocimientos.	Medicos	13-14h 10 sesiones anuales (10 horas)	2º martes de mes. Mensual.	Psiquiatra	12/01, 14/02, 23/03, 4/05, 6/06, 26/09, 31/10, 28/11
Unidad de Hospitalización Domiciliaria	Compartir experiencias. Conocimientos en atención paliativa y atención en los últimos días.	Médicos y Enfermería	13-14h 8 sesiones anuales (8 horas)	Miércoles. Mensual.	UHD	18/01, 22/02, 29/03, 10/05, 14/06, 25/10, 13/12
Sesiones Clínicas	Revisar protocolos. Casos Clínicos. Actualizaciones. Revisiones Bibliográficas. Revisiones de temas asistenciales.	Médicos y Enfermería	8:15-9:15 20 sesiones (20 horas)	Viernes. Quincenal	Interno	13/01, 20/01, 3/02, 24/02, 9/03, 24/03, 28/04, 03/05, 19/05, 7/06, 19/06, 21/06, 29/09, 6/10, 3/11, 10/11, 12/12, 22/12
Jornadas de Formación Departamental	Protocolos conjuntos AP/AE. Actualizaciones y Guías.	Médicos y Enfermería	8:00-15:00 2 (x2) sesiones anuales (7 horas)	Semestral	Externo	2/06, 9/06, 24/11, 1/12
Píldoras formativas Pediatría	Formación en general. Actualizar protocolos. Organizativas. Casos Clínicos	Pediatras y Enfermería pediátrica	8:15-9:00 8 sesiones anuales (6 horas)	4º viernes de mes. Mensual.	Interno/Externo	30/06, 29/09, 27/10, 24/11
Gestión de Enfermería a demanda	Formación en competencias	Enfermería	8:15-15:00 1 sesión (x3) (7 horas)semanal durante 3 semanas		Externo	13/11, 21/11, 29/11

8.1.4. Formación online:

Personal del centro ha sido responsable de dos cursos impartidos online por la EVES dirigidos al personal de Admisión de los centros de salud:

- Algoritmos para personal de recepción y mostrador en atención primaria
- Itinerario formativo básico para personal de acogida y recepción de pacientes en atención primaria

Igualmente ha colaborado en la elaboración de contenidos para los cursos:

- Itinerario formativo para personal médico en atención primaria
- Itinerario formativo para personal de enfermería en atención primaria

8.2.- Investigación y proyectos

- Proyecto ValueCare: durante el año 2023 finalizó este proyecto cuyo objetivo es proporcionar atención sociosanitaria integrada eficiente y basada en valor, a las personas mayores que padecen varias patologías crónicas, con el objetivo de mejorar su calidad de vida (y la de sus familias y profesionales) aplicando metodologías basadas en el valor y respaldadas por una solución tecnológica.

- Proyecto de revisión de protocolos para IEPA

- Proyecto de investigación de la SED (enero-julio 2023): Grado de control y retraso en la intensificación en el tratamiento hipoglucemiante en pacientes con Diabetes tipo 2. Estudio DIAMOND 2. El Centro de Salud de Tavernes Blanques tiene un reconocimiento a la excelencia por su valiosa participación en este proyecto.

- Investigadores en el Instituto de Investigación Sanitaria del HCV (INCLIVA).

- Participación en el grupo encargado de la elaboración del documento “ESTRUCTURA ORGANIZATIVA: MOSTRADOR” del Plan de Acción de Atención Primaria. Proyecto Regional Integral (PRI).

9. ACTIVIDADES GRUPALES Y COMUNITARIAS.

- Talleres en el ámbito escolar: se ha realizado dos talleres para padres con muy buena acogida y se comenta que sería interesante plantear talleres, por ejemplo de primeros auxilios, también para los escolares.

- 07/03/23: charla en la Escuela Infantil: Primeros Auxilios en pediatría.

- 31/05/2023: charla en el colegio Rei En Jaume sobre Reanimación cardiopulmonar y atragantamiento.

- 22/11/23: charla en colegio Rei en Jaume sobre Primeros Auxilios

- Meses de mayo y junio: Taller para cuidadores familiares de personas con enfermedad crónica avanzada: se realizó un taller de varias sesiones destinado a

mejorar la formación de cuidadores familiares en aspectos tales como la movilización, cuidados, alimentación, apoyo psicológico, etc. Semanal en sesiones de 2 – 3 horas.

- Talleres dirigidos a la población en general: se trabaja en consolidar una línea de talleres formativos en aspectos variados relacionados con la salud. El primero de estos talleres lo impartió la fisioterapeuta del centro de salud para hablar de los cuidados y prevención de patologías de espalda:

-28/03/23: Taller sobre “Manejo del dolor cervical”, impartido por Silvia García Bender, fisioterapeuta dl CS Tavernes Blanques, dirigido a la población de Tavernes Blanques y de Bonrepós i Mirambell.

- 24/10/23: Taller de hombro. impartido por Silvia García Bender, fisioterapeuta de CS Tavernes Blanques, dirigido a la población de Tavernes Blanques y de Bonrepós i Mirambell.

- 31/05/23: Día sin Humo. Actividad organizada desde el Centro de Salud con la colaboración de los colegios Rei En Jaume y 9 d’Octubre, y del equipo de rugby Les Abelles, para el fomento de hábitos de vida saludables. La actividad consistió en una pequeña charla en el colegio sobre hábitos de vida saludables y una exhibición en el campo del polideportivo municipal.

- 07/11/23: Participación en la II Jornada de Consells de Salut del Departamento Clínico-Malvarrosa en la que se incluyeron varias charlas sobre vida saludable y buenos hábitos así como una sesión de marcha nórdica.

- 19/12/23: actividad de ejercicio físico dirigida a la población y organizada conjuntamente con el Consejo de Salud, “Caminant pel barranc”.

- Talleres semanales impartidos por la matrona sobre Lactancia materna (martes) y Educación maternal (jueves)

10. ORGANIZACIÓN.

Reuniones organizativas

Están establecidas de manera regular para algunos colectivos y comisiones del centro, y abiertas a la posible celebración en cualquier momento por parte de cualquier colectivo del centro cuando las circunstancias lo requieran:

- Médicos y pediatras, los viernes que no hay píldora formativa o sesión clínica hacen una reunión organizativa.

- Comisión de Dirección: el segundo martes de mes. Incluye a referente de Calidad y de Docencia.

- Reuniones de Equipo (EAP): Último jueves de mes

- Equipo Directivo: todos los miércoles

- Reunión Equipo Directivo – Responsable del PAC de Alborai: trimestral

CS Tavernes Blanques. Memoria de actividades 2023

- Admisión: último martes/viernes de mes

Las reuniones más significativas a lo largo de 2023 fueron:

FECHA	ESTAMENTOS
26/01, 23/02, 27/04, 25/05, 29/06/23 19/10, 26/11, 21/12	EAP
27/01, 08/02, 17/02, 24/02, 12/05, 20/06, 14/11	Admisión
07/02	Dirección AP / Equipo directivo
06/03	Enfermería / Admisión
20/04, 18/05	Enfermería
02/05	TCAE
09/05, 27/06	Comisión de Dirección
24/05	MF / Enfermería
23/06	Pediatría / CAT de Massamagrell