# ACTA 3/2020 REUNIÓN POR VIDEOCONFERENCIA DEL CONSEJO DE SALUD DEPARTAMENTO DE SALUD VALENCIA CLÍNICO-MALVARROSA 17 DE DICIEMBRE DE 2020

#### ASISTENTES:

POR LA CONSELLERÍA DE SANITAT UNIVERSAL Y SALUT PÚBLICA: D. ÁLVARO BONET PLA Dª ANA SANMARTÍN ALMENAR Dª JUANA BELMAR LÓPEZ Dª Mª JOSÉ GASTALDO ZARAGOZÁ Dª ELVIRA MENSAT BRUNET

POR LA FEDERACIÓN VALENCIANA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS: D. JOSÉ VICENTE ANDRÉU CASTELLÓ (ALBUIXECH) D. RAMÓN PUCHADES BORT (ALMÀSSERA)

POR LAS ORGANIZACIONES EMPRESARIALES:

POR LAS ORGANIZACIONES SINDICALES: D<sup>a</sup> ISABEL PLANELLS ALBORS D<sup>a</sup> MAXIMINA MURCIA GÓMEZ

POR LAS ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES, USUARIOS Y VECINOS:
Da CARMEN PALOMA RUBIO MUÑOZ

D. PEDRO J. NAVARRO REDONDO

POR LOS COLEGIOS PROFESIONALES: D. FRANCISCO MULET FALCÓ

POR LAS ASOCIACIONES DE PACIENTES Y FAMILIARES: D.ÁNGEL HERNÁNDEZ GÓMEZ

NO ASISTENCIA:

Dª SONIA CLEMENT BIOT

(ALBALAT DELS SORELLS)

Dª INMACULADA GARCÍA PARDO

D. VICENTE PAYÁ SERER

EXCUSA ASISTENCIA:
INVITADOS:
JORGE NAVARRO (DMHCU)
LUIS DEANTE (DHM)
RAFAEL ORTÍ (JEFE DE SERVICIO
MEDICINA PREVENTIVA HCU)

En Valencia, en la Sala de Juntas 1 del Hospital Clínico, sito en la Avda. Blasco Ibáñez 17, siendo las 10:00 horas del día 17 de diciembre de 2020, previamente convocados se reúnen POR VIDEOCONFERENCIA, los miembros del Consejo de Salud del Departamento Valencia Clínico-Malvarrosa, expresados al margen, para seguir el siguiente orden del día:

- 1º. Lectura y aprobación de acta anterior.
- 2º. Informe por parte del Jefe de Calidad Asistencial sobre intervenciones y mejoras habidas desde su última comparecencia.
- 3º. Proyectos reforma/ampliación.
- 4°. Obras.
- 5°. Situación actual COVID.
- 6°. Base SAMU Massamagrell
- 7°. Consell de Salut CV.
- 8º. Informe de quejas y sugerencias recibidas y resueltas en el Tercer Trimestre de 2020 en los SAIP's del Departamento. Estado actual de la sala de espera próxima al SAIP del HCM y control de asistencia (hojas de quejas y sugerencias a disposición directa del pacientebuzón). Pedro J. Navarro
- 9°. Solicitud de cita previa mediante llamada telefónica para la prestación de asistencia sanitaria en los CAP del Departamento HCM. Valoración de la experiencia con datos obtenidos del usuario, información sobre la ampliación del servicio de líneas telefónicas auxiliares. Valoración, Pedro J. Navarro
- 10°. Centros de AP cerrados con motivos del día festivo local adicional (07/12/2020). Locución. Pedro J. Navarro
- 11°. Ruegos y preguntas.

#### Primer punto del orden del día: "Lectura y aprobación de acta anterior".

Se da por leída y aprobada el acta anterior, de fecha 15 de octubre de 2020, con el voto en contra de Pedro J. Navarro. Por diferentes cuestiones que se modificarán, se remitirá el acta con las alegaciones de este miembro.

### Quinto punto del orden del día: "Situación COVID".

Por motivos de agenda, se aborda en primer lugar el punto quinto del orden del día.

Jorge Navarro, Director Médico del HCU expone la situación COVID en el hospital. ANEXO 1.

Asimismo, Mª José Gastaldo, aporta información sobre enfermería. ANEXO 2.

Ana Sanmartin expone la situación en AP. ANEXO 3.

Carmen y Jose Vicente Andreu muestran su agradecimiento a los usuarios y a los profesionales por el esfuerzo realizado durante estos meses.

Maxi Murcia expresa su sensación de que las cifras de atención presencial no se ajustan a la realidad, porque cuando visitas los centros compruebas que están vacíos. Ana Sanmartin responde que las cifras en la primera ola reflejan claramente la caída en cifras de consulta presencial, que ahora se van recuperando. Hay que tener en cuenta que se trata de todas las consultas de todos los profesionales (incluidas la toma de muestras, etc), y que en los centros se han modificado los horarios para tratar de evitar aglomeraciones. Elvira Mensat observa que aunque ahora la caída de consultas presenciales es solo del 6%, la caída en abril es mayor del 40%

#### Tercer punto del orden del día: "Proyectos reforma/ampliación". ANEXO 4.

Juana Belmar expone su presentación.

Álvaro Bonet explica que con el derribo del edificio de la EUITA, han comenzado la ampliación del Hospital por decisión de la Consellería de Sanitat.

La que en principio era la fase 2 va a cambiar pasando a fase 1, es decir, se adelanta la construcción de la primera torre para hospitalización con el objetivo de disponer de mayor número de camas de hospitalización supuestamente en 2021, quedando para la 2 fase la modificación de consultas externas.

José Vte. Andréu añade al respecto que la construcción hará que haya un aumento de de 300 camas en habitación doble, cuando la ocupación no lo exija el número de camas en habitación individual será mucho mayor que la actual.

El número de camas de UCI, aumentará a 37, que no hará necesaria la derivación a otros espacios de enfermos críticos.

# Cuarto punto del orden del día: "Obras".

Juana Belmar

Tras la presentación José Vte. Andreú pregunta si se ha considerado la ampliación del gimnasio de RHB, a lo que Juana Belmar responde que está contemplado en las siguientes fases de ampliación del HCU, la primera fase es COVID.

Maximina Murcia pregunta también por el servicio de RHB (que se ha mermado en un 50% y lo considera respondido)

También pregunta por UDPCM nueva, si va a localizarse en el CC.EE. El grao, dónde estaba la USMIA a lo que Juana contesta que sí, que ya están acabando las obras.

Por último, quiere saber si queda algo en la Casa del Mar, a lo que Juana Belmar responde que la idea es dejar libre la Casa del Mar el primer trimestre de 2021.

Juana Belmar agradece a todos su asistencia y atención.

Pedro J. Navarro, agradece a la Directora económica su esfuerzo y su entusiasmo. Le consta que en urgencias están muy contentos con la marcha de las obras.

Isabel Planells pregunta presupuesto para ordenadores, auriculares, cámaras, etc..., a lo que, Juana Belmar responde que aunque se ha invertido mucho, aún falta para dotar a todos los profesionales.

## Sexto punto del orden del día: "Base SAMU Massamagrell".

Según información recibida desde el SES, la Base SAMU prevista para Massamagrell, está pendiente de aprobación por intervención y posiblemente se pondrá en marcha en Enero de 2021.

Segundo punto del orden del día: "Informe por parte del Jefe de Calidad Asistencial sobre intervenciones y mejoras habidas desde su última comparecencia". ANEXO 5

Rafa Ortí, Jefe de Servicio de Medicina Preventiva presenta el punto 2. Se adjunta presentación.

Pedro J. Navarro, pregunta si se podría ampliar la relación Servicio de Calidad-Preventiva con el SAIP, que supondría una mejoría importante de cara a la atención del usuario, a lo que, Rafa Ortí responde que existe una relación formal entre ambos servicios. Reconoce que es un punto de mejora, desde Calidad no se están haciendo la valoración de las reclamaciones.

Asimismo, Pedro J. piensa que los usuarios no tienen conciencia del uso racional del medicamento y pregunta qué medidas podrían tomarse al respecto. Rafa Ortí, explica que se ha mejorado en la conciliación de la medicación, pero reconoce que el margen de mejora es muy elevado. Únicamente en sobrecostes de antibióticos (si se alcanzara un nivel de utilización similar al europeo), se ahorraría una cantidad equivalente al precio del hospital.

Álvaro Bonet expresa que en nuestro país se ha optado por la cantidad, en lugar de tener servicios más concentrados y de mayor calidad. En este Departamento se ha tenido que actuar en distintos ámbitos que estaban muy desbordados como el SAIP donde se ha mejorado lo básico, espacio con intimidad, comodidad...Ahora se debe seguir abordando mejoras en la calidad (cambios de citas, simplificación de trámites...), como por ejemplo, la instalación de kioskos que evitan las colas de espera para citaciones.

Continúa diciendo Álvaro Bonet que, la voluntad del departamento con los procedimientos de acreditación no es colgar un diploma, sino la revisión de los procedimientos y su mejora. Y más importante todavía, es la recertificación que obliga a mantener las mejoras y la evaluación.

Este año el gasto por COVID ha sido muy importante, pero no ha habido elección.

#### Séptimo punto del orden del día: "Consell de Salut CV".

Ana Sanmartín informa que en la página webb del consell de Salut de la CV hay colgadas dos nuevas actas correspondientes a 2019, y que al comprobarlo, no se llegó a remitir la nota de desacuerdo ante la falta de reuniones del consell de Salut de la CV desde el 2018. Si se decide enviarla, habria que modificar los términos de la nota

"para nosotros es importante que se mantenga la periodicidad de las reuniones", comunicar que el Consejo de Salud de este departamento los valora.

Pedro J. opina que el Consell de Salut de la CV, debería reunirse en una situación tan extraordinaria como la que estamos viviendo.

Se acuerda redactar la nota y enviar para aprobación de todos los miembros.

Maximina Murcia, expresa su perplejidad ante la falta de reuniones del Consell de Salut de la CV, podrían haber hecho un esfuerzo mayor. Asimismo, quiere agradecer a todos los profesionales del departamento, desde el Gerente hasta las limpiadoras y en especial a toda la enfermería por su dedicación.

Francisco Mulet se suma a dicho agradecimiento y comunica que hay convocatoria del CSCV el día 22 de diciembre de 2020.

Isabel Planells también quiere sumarse al agradecimiento a los profesionales.

Álvaro expresa que el agradecimiento es muy importante para todo el equipo directivo, especialmente si lo expresan los miembros del consejo de este departamento, espera que el año próximo tras la vacunación sea más tranquilo y se vuelva a trabajar con objetivos ahora aparcados

Octavo punto del orden del día: "Informe de quejas y sugerencias recibidas y resueltas en el Tercer Trimestre de 2020 en los SAIP's del Departamento. Estado actual de la sala de espera próxima al SAIP del HCM y control de asistencia (hojas de quejas y sugerencias a disposición directa del paciente-buzón). Pedro J. Navarro".

Ana Sanmartín informa que este punto queda pendiente para la próxima reunión del Consell de Salut en la que volveremos a invitar al coordinador del SAIP para que nos informe.

Carmen Rubio, pregunta sobre el acceso a la HCE. Ya solicitó en una reunión previa que el ciudadano tuviera acceso a los informes de atención especializada, que ahora no tiene. Ana Sanmartín propone invitar a algún técnico de Consellería que nos informe de los criterios utilizados para determinar qué información es accesible a los usuarios.

Noveno punto del orden del día: "Solicitud de cita previa mediante llamada telefónica para la prestación de asistencia sanitaria en los CAP del Departamento HCM. Valoración de la experiencia con datos obtenidos del usuario, información sobre la ampliación del servicio de líneas telefónicas auxiliares, Valoración, Pedro J. Navarro

Ana Sanmartin responde que no tenemos información salvo "informal" de este aspecto". Conocemos el número de llamadas recibidas en la "central de llamadas" habilitada por conselleria donde te dan cita por la WEB. Diariamente se remiten a las direcciones de atención primaria los SIP de usuarios que no se han podido citar. Nosotros reenviamos esta información a cada centro y se les llama.

Pedro opina que la dificultad para el acceso telefónico no es nueva, es un aspecto muy mejorable. Habría que tratar de analizar los datos.

Décimo punto del orden del día: "Centros de AP cerrados con motivos del día festivo local adicional (07/12/2020). Locución. Pedro J. Navarro".

Pedro aporta una reclamación que le ha llegado de una usuaria, que al tratar de contactar con su centro de salud el 7/01 saltaba una locución que decía "todas nuestras líneas están ocupadas manténgase a la espera o intente contactar más tarde" cuando el centro estaba cerrado. Opina que se debería cambiar la locución cuando los centros están cerrados. Ana Sanmartin explica, que a raíz de la inclusión de este punto en el orden del día, consultó a posibilidad de cambiar las locuciones con informática. La jefa de servicio, considera inviable esta posibilidad dado que las locuciones no dependen del departamento si no de la compañía telefónica, no son agiles, y generan muchos problemas. Pedro J opina que esto no es un argumento y solicita un informe del servicio correspondiente.

# Punto undécimo del orden del día: "Ruegos y preguntas".

• Horario SAIP. Pedro opina que el horario del SAIP, de atención presencial de 09 a 11 y de llamadas: de 9 a 14 horas es insuficiente. Es muy complicado contactar, puedes pasar horas llamando sin respuesta. Álvaro Bonet explica que el SAIP ha estado sin todos sus profesionales bastante tiempo, con la incorporación de nuevos profesionales al servicio han debido de ser formados. Lo que habría que conseguir es que los usuarios no tuvieran necesidad de llamar. Por otro lado se podría crear un centro de llamadas con profesionales dedicados, con líneas suficientes y con respuesta única e igual para todos los ciudadanos. Esto no ha podido implementarse este año debido a la situación especial que estamos viviendo. Pedro J. lo comprende y lo comparte pero hay que mejorar ya mientras llega la solución definitiva. Existen usuarios mayores, sin conocimientos o posibilidades de utilizar otras vías.

Álvaro Bonet responde que en la actualidad no somos capaces de dar respuesta a la necesidad de atención telefónica con llamadas de larga duración (no sólo respuesta a llamadas....del SAIP, ver locución o señal de ocupado. Informa que hay una oferta de

telefónica para ayuda a las llamadas. El SAIP debe diseñar como se implementa esa mejora.

- Citas de especialista sin haber realizado pruebas exploratorias. Pedro explica que en ocasiones cuando el paciente acude a su cita con el especialista, no tiene aún las pruebas realizadas. Álvaro opina que ocurre en un porcentaje bajo de ocasiones y no debería de ocurrir. En la fase 1 de pandemia se acumularon todas las pruebas y esto ha podido agravar el problema, se está intentando con la UDCA la revisión de todas estas citas, ahora la citación se hace de forma diferida, lo que faltaría sería organizar mejor las citas múltiples. Coordinación de jefes de servicio para reclamar pruebas de rayos. Se convocará una reunión con la subdirección médica.
- Demora en DIGESTIVO, en consultas externas no pero en endoscopias si, se revisará.
- Desaparición del buzón de sugerencias. Había un buzón con hojas de quejas, sugerencias y agradecimientos, ahora se ha suprimido. Se puede poner un letrero para solicitar los impresos si ahora no se pueden dejar para que los cojan los usuarios.

Y sin más asuntos de los que tratar, se da por terminada la sesión en Valencia, siendo las 12:30 horas del día 17 de diciembre de dos mil veinte.

EL PRESIDENTE

LA SECRETARIA DEL CONSEJO

D. José Vicente Andreu Castellé

Da Ana Sanmartin Almena