

**ACTA 2/2017 REUNIÓN DEL CONSEJO DE SALUD**  
**DEL DEPARTAMENTO DE SALUD VALENCIA CLÍNICO-MALVARROSA**  
**6 DE JULIO DE 2017**

**ASISTENTES:**

**POR LA CONSELLERÍA DE SANITAT  
UNIVERSAL Y SALUT PÚBLICA:**

D. ÁLVARO BONET PLÁ  
D<sup>a</sup> ANA SANMARTÍN ALMENAR  
D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> JOSÉ GASTALDO ZARAGOZÁ  
D. LUIS SEMPERE MARTÍNEZ  
D<sup>a</sup> MANUELA ALCARAZ QUEVEDO

**POR LA FEDERACIÓN VALENCIANA DE  
MUNICIPIOS Y PROVINCIAS:**

D. JOSE VTE. ANDREÚ CASTELLÓ  
D. RAMÓN PUCHADES BORT  
D<sup>a</sup> SONIA CLEMENTE BIOT

**POR LAS ORGANIZACIONES  
EMPRESARIALES:**

D<sup>a</sup> INMACULADA GARCÍA PARDO

**POR LAS ORGANIZACIONES  
SINDICALES:**

D<sup>a</sup> MAXIMINA MURCIA GÓMEZ

**POR LAS ORGANIZACIONES DE  
CONSUMIDORES, USUARIOS Y  
VECINOS:**

D. PEDRO JOAQUÍN NAVARRO REDONDO  
D<sup>a</sup> CARMEN PALOMA RUBIO MUÑOZ

**POR LOS COLEGIOS PROFESIONALES:**

**POR LAS ASOCIACIONES DE  
PACIENTES Y FAMILIARES:**

D.ÁNGEL HERNÁNDEZ GÓMEZ

**NO ASISTENCIA:**

D<sup>a</sup> PILAR MORENO MUNERA  
D. VICENTE PAYA SERER  
D. FRANCISCO MULET FALCÓ

**EXCUSA ASISTENCIA:**

En Valencia, en la Sala de Juntas 1 del Hospital Clínico Universitario, sito en la Avda. Blasco Ibáñez 17, siendo las 09:00 horas del día 6 de julio de 2017, previamente convocados se reúnen, 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 del acta anterior.
- 2º. Información SAIP. Elisa Romero, Jefa Servicio SAIP.
- 3º. Acuerdos de Gestión 2017.
- 4º. Consells de Salut de Zona Básica. Jornadas y carpeta compartida.
- 5º. Entrega y comentarios sobre Memoria CSPV 2016.
- 6º. Presentación de los objetivos de la Comisión de Salud Comunitaria del Departamento.
- 7º. Notas de prensa Pedro Joaquín Navarro.
- 8º. IV Plan de Salud: aplicación y resultados obtenidos en el Consejo de Salud del Departamento.
- 9º. Encuestas de satisfacción, resultados y evaluación de resultados obtenidos del usuario del Departamento (1º semestre 2017).
- 10º. Quejas y sugerencias presentadas por los usuarios del CS DHCM: resultados y análisis cuantitativo-cualitativo (1º semestre 2017).
- 11º. Eficiencia energética: aplicación del Plan de Ahorro y Eficiencia energética, autoconsumo en los edificios, infraestructura y equipamientos del DHCM. Acuerdo de 16 de diciembre de 2016, DOGV 13.01.17, (experiencia piloto en el CE El Grao; resultados).
- 12º. Aprobación de propuesta RRI.
- 13º. Ruegos y preguntas.

**1º. Primer punto del orden del día: “Lectura y aprobación de la acta anterior”.**

El acta de la reunión del día 9 de marzo de 2017 se da por leída y se aprueba por unanimidad.

Por problemas con el sistema informático se altera el orden del día.

**7º. Séptimo punto del orden del día: “Notas de prensa”. ANEXO I**

Pedro J. Navarro, expone a los presentes que hay unas quejas sobre grietas, olores fétidos en el consultorio auxiliar de Chile.

Solicita información sobre si eso ya está resuelto, a lo que Luis Sempere responde que el centro tiene unas condiciones bastante complicadas. Es un bajo de unos 200m, en una finca de pisos bastante viejos con fachada pequeña. Las consultas interiores. Hace unas tres semanas hubo una avería en las bajantes que corresponden a la comunidad y afectó sobre todo al almacén del centro. Hubo extravasación de aguas fecales lo que originó olores fétidos. Al depender la reparación de la comunidad, fue necesario advertir al administrador de la misma, que, de no solucionarse el problema rápidamente, se avisaría a los bomberos, y el centro se declararía fuera del servicio público. Efectivamente se resolvió, pero el falso techo del centro y conductos de climatización han sufrido una afectación importante y ahora se está planteando una intervención en más profundidad en todos los sistemas de clima así como el cambio de todos los conductos, ya que es la única forma de conseguir que se trabaje en las condiciones adecuadas a pesar de que el futuro es irse de ahí en unos 3 o 4 años.

Pedro J. Navarro, dice que por otra parte hay una información del periódico Levante, en cartas al director, una señora solicita que se tomen medidas por unas incidencias que había tenido y que lee a los presentes. Álvaro Bonet, explica las actuaciones que se realizaron tras la denuncia, se investigó la persona a la que hacía referencia en la denuncia, ciertamente el relato de la señora a veces sucede, y nos pusimos en contacto con ella y pedimos disculpas por lo sucedido, diciéndole que desde el hospital intentamos que estas cosas no sucedan.

Pedro J. Navarro, agradece el interés de la gerencia por las quejas expresadas por la prensa.

Por último, Pedro J. Navarro comunica la queja de una usuaria por problemas con intubaciones en abril de 2016 y solicita que se investigue.

Álvaro Bonet, como Gerente del Hospital Clínico informe que no tiene constancia de reclamaciones en ese sentido, sí que constan dos complicaciones en el mismo tipo de cirugía de las que se enteró por dos reclamaciones patrimoniales.

Mª José Gastaldo, Directora de Enfermería opina que enfermería si ve problemas lo comunica habitualmente o hablan con el facultativo.

Y ya por último, Pedro J. Navarro, aprovecha para una noticia de 28/06/17 en la que se dice que Consellería intenta aprovechar los artículos ortoprotésicos. Álvaro Bonet comunica que esa misma semana se ha recibido información al respecto. Se trata de un programa para que las personas que tienen material ortoprotésico y que no lo utilizan lo puedan reciclar. Esto ya se venía haciendo en los centros de salud de forma informal. La idea ahora es que aparte de eso, con la participación de las ortopedias que quieran se puedan reciclar aparatos que anteriormente no se reciclaban o que las ortopedias puedan arreglarlos si se pueden volver a reutilizar.

**12º. Doceavo punto del orden del día: “Aprobación de propuesta de RRI” ANEXO II.**

Ana Sanmartín, propone aprobar el RRI del Consell de Salut.

Se aprueba por unanimidad, con las correcciones de forma que aporta Ángel Hernández. Se deberá adjuntar el definitivo, comprobando que es el que está bien redactado.

**11º. Onceavo punto del orden del día: “Eficiencia energética: aplicación del Plan de Ahorro y Eficiencia energética, autoconsumo en los edificios, infraestructura y equipamientos del DHCM. Acuerdo de 16 de diciembre de 2016, DOGV 13.01.17, (experiencia piloto en el CE El Grao; resultados)”.**

Pedro J. Navarro, informa que en términos generales hay déficit económico, entonces él considera que cualquier migaja que se pueda recuperar es positivo, empezando por el CC.EE El Grao en el ahorro energético de los tubos que ya no se quedan encendidos fuera de horario. En el centro de salud República Argentina antes tenían ventanas con cristales de vidrio y entraba luz natural, ahora han hecho una pared y han puesto focos que están todo el día luciendo. Aunque éste considera que el plan no va por ahí, si ya han un plan elaborado por Consellería, el departamento debería elaborar una planificación de actuaciones a seguir.

Luis Sempere explica que la Consellería lo que ha solicitado es un estudio de eficiencia energética que sólo afecta al hospital, que en estos momentos se está realizando, hay un contrato con una ingeniería para que haga un estudio al respecto. Los resultados de ese estudio se pueden presentar en el Consell de Salut, para el conocimiento de los miembros, pero aclara, que no afecta a todo el departamento, sólo al hospital que es el centro que tiene un consumo de energía más importante.

Aparte de eso, en estos momentos el departamento está sin empresa de mantenimiento, no hay contrato de mantenimiento, ya que, el anterior contrato tuvo un resultado bastante lamentable de la empresa contratada.

En el pliego de contrato que va a sacar ahora Consellería sí que está previsto que en todos los centros del departamento se haga por parte de empresa mantenedora un estudio energético.

Independientemente de eso, todas las obras o reparaciones que se hacen en estos momentos en el departamento, ya se hacen considerando un ahorro energético, como por ejemplo todos los cambios de aires acondicionados o toda la iluminaria que está pasando a LED.

Es un tema que viene centralizado por la Consellería de Sanitat, por lo que, los estudios que se hagan deberán estar autorizados por parte de la Consellería.

**13º. Punto trece del orden del día: “Ruegos y preguntas”.**

Ana Sanmartín, propone seguir al punto trece, ya que todavía siguen los problemas informáticos.

-José Vte. Andréu pregunta por el transporte sanitario en el PAC de Massamagrell a partir de final de año, considera que es un problema porque L’Horta Nord es una población superior a 100.000 habitantes y muchos municipios, por lo que habrá que buscar una solución.

Luis Sempere le informa que para el nuevo contrato se impide que los profesionales se trasladen en ambulancia, la posibilidad más viable es el traslado en taxi

o vehículo ordinario con conductor, pero no es vehículo sanitario. Eso tiene algunas pequeñas pegadas, pero parece la solución más fácil.

José Vte. Andreu y Ana Sanmartín consideran que tiene muchas pegadas, ya que sí se tiene que transportar material sanitario.

Luis Sempere responde que la UHD utiliza ese medio y nunca ha tenido pegadas, a lo que Ana Sanmartín responde que la UHD no realiza urgencias.

Álvaro Bonet, responde que tradicionalmente en los PAS de la ciudad de Valencia el transporte de médicos y enfermería a las urgencias de domicilios se ha hecho con un vehículo que se les facilita desde el SES y en los PAC de los pueblos durante muchos años los desplazamientos los médicos y enfermería los han realizados con su propio coche. En la actualidad la complejidad de la asistencia sanitaria ha cambiado bastante y el profesional no puede ir en su coche propio transportando una botella de oxígeno, un desfibrilador, etc..., el departamento dará una solución parcial hasta que la Consellería se manifieste al respecto.

Ana Sanmartín opina que esto va a generar un gran problema y que se va a retrasar la asistencia, hay una gran población y mucha dispersión, pero la Consellería es consciente de este problema y está trabajando en la búsqueda de una solución.

Maximina Murcia, también desea expresar su opinión al respecto y cree que esto va a afectar bastante al profesional de Atención Primaria que hace guardias de atención continuada en el PAC de Massamagrell y cree que desde este consejo debería salir una queja escrita hacia la Consellería de Sanitat para expresar el desacuerdo con lo que se va a hacer.

**Al no estar incluido en el orden del día, se propone como punto del orden del día para el próximo Consell de Salut. Ana Sanmartín propone traigan una propuesta redactada.**

-José Vte. Andreu pregunta cómo está el tema de la propuesta de ampliación del Hospital Clínico, a lo que Luis Sempere le responde que en su última conversación con la Consellera, ésta le comunicó que la solicitud ha sido elevada a la Presidencia del Consell de la Generalitat y a la Universidad, y se sabe que el tema se está moviendo pero nada más.

-Ramón Puchades informa que ya había hablado con Álvaro Bonet sobre la UCA de Massamagrell, lo lejos que está y las condiciones del local. Se está buscando una solución.

-Ramón Puchades pregunta por la apertura del nuevo C.S. Alfahuir, a lo que se le responde que para el 2 de octubre de 2017.

### **3º. Tercer punto del orden del día: "Acuerdos de Gestión 2017".**

Álvaro Bonet expone los resultados de los Acuerdos de Gestión 2016 y los del primer semestre de 2017.

### **2º. Segundo punto del orden del día: "Información SAIP". ANEXO III**

Elisa Romero, invitada al Consell de Salut para exponer el resumen de información del SAIP.

Elisa Romero se presenta a los miembros del Consell, les informa que es la Jefa de Servicio SAIP desde octubre 2016.

En primer lugar informa que las funciones que se realizan desde el SAIP no sólo se limitan a las quejas, como se puede ver en la diapositiva se atienden reclamaciones

patrimoniales, atención verbal y telefónica, quejas, sugerencias, información judicial, etc...

Enseña gestiones que se han realizado en 2016, informa que los agradecimientos han subido muchísimo. Se observa que hay una mayor gestión de casos en este departamento que en otros estadísticamente.

Maximina Murcia, pregunta por qué se ha retirado la presencia del SAIP en el CC.EE. El Grao. También opina que la ubicación del SAIP en el Hospital Malvarrosa no es la adecuada y aparte no está bien anunciado y el usuario tiene dificultad para encontrarlo.

Elisa Romero responde que en el CC.EE El Grao no ha desaparecido sigue habiendo administrativa y enfermera, el SAIP de Atención Primaria se ha trasladado al hospital y por otra parte la ubicación en el Hospital Malvarrosa no es correcta, la administrativa baja en los casos en que el paciente tiene dificultad para acceder. Se intenta cambiar de ubicación.

Álvaro Bonet aporta que el edificio del Hospital Malvarrosa está en obras y se buscará una opción mejor para la ubicación del SAIP, también se va a renovar señalización, accesos, etc..., propone aprobar en la próxima reunión los planos de las reformas a llevar a cabo.

Pedro J. Navarro, opina que la ubicación deber ser lo más accesible posible para el usuario y pregunta el informe del SAIP en base a que decreto se fundamenta. Álvaro Bonet responde que en base al decreto de creación de los SAIP.

Se propone enviar el informe del SAIP a todos los miembros del consell, se ha intentado por correo pero pesa demasiado, se mirará por qué vía mandarlo.

Álvaro Bonet aprovecha para informar que esta semana se ha recibido la encuesta de satisfacción pero no ha habido tiempo de valorarla, se enviará por correo cuando esté hecha la valoración y se pondrá como punto del orden del día para la siguiente reunión.

Elisa Romero explica que se ha retomado por parte de Consellería lo que se hacía antes que es enviar mensualmente todas las quejas originales escritas con la fotocopia de la constestación que se le ha dado al paciente, ya se ha enviado abril, mayo, en cuanto se cierre junio se enviará, por lo que, las quejas originales escritas están en Consellería.

Álvaro Bonet informa que la semana próxima empiezan las llamadas telefónicas para la encuesta de satisfacción.

#### **5º. Quinto punto del orden del día: "Entrega y comentarios sobre Memoria CSPV 2016". ANEXO IV**

Manuela Alcaraz entrega la memoria escrita a todos los presentes.

El CSPV cubre 5 departamentos de la Comunitat Valenciana.

La situación de los recursos, como se estructura el personal y recursos económicos con los que se ha contado.

Resumen de las actividades que se han llevado a cabo durante 2016.

Manuela Alcaraz opina que las memorias deben realizarse por qué sirven para la reflexión y mejora de la actividad, pero también como ejercicio de transparencia de transmitir a la ciudadanía la información.

Señala que el año 2016 ha sido un año complicado con los temas de cobertura de plazas, se ha cambiado radicalmente el sistema de provisión de plazas, pero se ha logrado cubrir más o menos los objetivos que tenían previsto.

También señala que una de las partes importantes en Salud Pública es el trabajo a nivel local, el año 2016 ha ido muy focalizado a la firma de un Convenio de Colaboración con el Ayuntamiento de Valencia.

Expone un resumen de la memoria que ha entregado.

**6°. Sexto punto del orden del día:** “Presentación de los objetivos de la Comisión de Salud Comunitaria del Departamento”. **ANEXO V**

Manuela Alcaraz, hace una presentación de la Comisión de Salud Comunitaria desde el Sistema Valenciano de Salud, incluida como objetivo en el IV Plan de Salud.

Objetivo, mejorar la salud en todos los niveles.

Coordinada por la OVACS (Oficina Valencia de Acción Comunitaria y Salud), ubicada en la Dirección General de Salud Pública.

Pedro J. Navarro agradece la información dada, pero propone que la próxima vez se remita la información con anterioridad.

**4°. Cuarto punto del orden del día:** “Consells de Salut de Zona Básica. Jornadas y carpeta compartida”. **ANEXO VI**

Ana Sanmartín informa que se ha llevado a cabo la II Jornada de Atención Integral Social y Sanitaria en el Aula Magna de la Facultad de Medicina. En esta jornada se presentó un informe del primer año de existencia de los Consells de Salut de Zona Básica.

Se hizo trabajo recopilando la sensación de los propios miembros, dificultades que tenían y posibilidades de mejora y las conclusiones. Los profesionales que participan en estos consejos refieren que la actividad comunitaria se ve como algo opcional. Necesitan apoyo de dirección. Los equipos de Atención Primaria se dedican básicamente a la atención a la demanda y poco a las actividades comunitarias. Otra conclusión fue la importancia de que todo lo que se hace en estos consells de zona básica llegue a todos los miembros de los equipos de atención primaria y a toda la población.

Algunos no llevan ni un año en marcha y se necesita tiempo para funcionar mejor.

El enfoque predominante, tal y como apunta Manuela Alcaraz sigue siendo el de los déficits, los miembros de los consells de Salut piden más recursos para los centros u otras cosas, todavía no piensan en el modelo de activos que pueden contribuir a construir salud, sino que se siguen pensando fundamentalmente en las carencias.

Las demandas hay que canalizarlas pero hay que buscar un equilibrio entre los dos enfoques.

Desde Dirección se seguirá apoyando su implantación. Se ha hecho un curso de Salud Local en la EVES al que han acudido profesionales de zonas donde se va a intentar implantar un Consell de Zona Básica, en el próximo curso (Benimaclet, Albuixech, Museros)

**10°. Décimo punto del orden del día:** “Quejas y sugerencias presentadas por los usuarios del CS DHCM: resultados y análisis cuantitativo-cualitativo (1º semestre 2017)”.

Pedro J. Navarro, opina que con anterioridad el ciudadano ha recibido respuestas ofensivas y eso debe cambiar.

También opina que son más importantes las quejas que las encuestas.

Informa que la Orden de 27 de septiembre de 2007, art. 13, regula los criterios de calidad para la elaboración de las respuestas a las quejas y sugerencias.

Expone un ejemplo de mala gestión de una queja del SAIP, esta mala gestión según él provoca un aumento del trabajo administrativo, degradación del sistema, se debe mejorar las respuestas con respecto al ciudadano que se siente injustamente tratado y supone una gran pérdida de tiempo para usuarios y profesionales.

Luis Sempere, discrepa a lo planteado por Pedro J. Navarro, piensa que no todas las quejas tiene una solución factible, pero sí que sirven para plantear mejoras, también se deben estimular las sugerencias como posibilidad de mejora.

Pedro J. también eleva una queja contra el anterior Consell de Salut que no incluyó en el orden del día un punto que solicitó fuese incluido. Hace una exposición de los fallos en su opinión del sistema de gestión de calidad.

En cuanto al análisis cualitativo de las quejas, Elisa Romero comenta que el análisis de las quejas viene de Consellería.

Ana Sanmartín dice que ha pedido a los centros de salud que hagan una valoración cualitativa en su memoria.

Pedro J. pregunta por el horario de atención del SAIP y opina que limitar el horario puede provocar un descenso en las quejas, a lo que Elisa Romero le responde que existen hojas a disposición de los usuarios en cita previa y el SAIP necesita una franja horaria para la gestión de casos.

Pedro J. dice que en el centro de especialidades del Grao no está señalizado el horario por lo que propone que se informe correctamente.

Para terminar la reunión y fuera del orden del día:

Pedro J. Navarro pregunta por las Memorias. Ana Sanmartín responde que ya están enviando las memorias todos los centros. Tras la revisión estarán disponibles para su consulta en la web.

También informa que está pendiente de actualizar la página web.

Solicita que el acta del Consejo de Salud de la Comunidad Valenciana se reenvíe a los miembros del Consejo de Salud del Departamento.

Sonia Clemente aporta su experiencia como miembro del Consell de Salut de la CV, donde todo es teórico y hay falta de información. En este sentido valora positivamente la actividad y las formas del Consell de salud del departamento Valencia-Clínico-Malvarrosa

También solicita información sobre cita previa de Nefrología, pero se mirará en la próxima reunión del Consell de Salut.

Y sin más asuntos de los que tratar, se da por terminada la sesión en Valencia, a 6 de julio de dos mil diecisiete.

EL PRESIDENTE

D. José Vicente Andreu Castelló

LA SECRETARIA DEL CONSEJO

Dª Ana Sanmartín Almenar