

MEMORIA CENTRO DE SALUD DE TAVERNES BLANQUES 2022



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	4
3.- MODIFICACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	11
4.- MODIFICACIONES ESTRUCTURALES	11
5.- MODIFICACIONES FUNCIONALES	12
6. DATOS ASISTENCIALES.....	13
7. CALIDAD.....	16
8. FORMACIÓN E INVESTIGACIÓN.....	23
9. ACTIVIDADES GRUPALES Y COMUNITARIAS.....	26
10. ORGANIZACIÓN.....	26

1.- INTRODUCCIÓN

La atención prestada en el Centro de Salud de Tavernes Blanques durante el año 2022 aparece marcada por la última etapa de la fase aguda de la pandemia provocada por la COVID-19, durante la cual se concluyó la campaña de vacunación masiva y se mantuvo el doble circuito de atención a pacientes, y por la progresiva recuperación de la normalidad en la atención presencial y en las actividades propias de la atención primaria.

A finales de marzo se modificó el sistema de vigilancia epidemiología, centrándose en los mayores de 60 años, así como se eliminó la obligatoriedad del uso de la mascarilla (excepto en entornos socio sanitarios y transporte público) y del aislamiento de los pacientes con COVID, los cuales solo debían llevar mascarilla y restringir las relaciones sociales durante los 10 días posteriores al inicio de los síntomas o al diagnóstico, en el caso de personas asintomáticas.

La convivencia de estos modelos de atención y del lógico periodo de transición entre ambos ha hecho que la memoria del año 2022 se caracterice por mantener elementos de la memoria de 2021 y por recuperar otros propios de las memorias de actividades de la etapa pre-pandemia.

Así, es preciso seguir haciendo referencia a modificaciones funcionales y estructurales realizadas durante 2022, ya que algunos de los cambios introducidos se han mantenido, y sobre todo porque la pandemia ha sido detonante para iniciar un proceso de transformación de la Atención Primaria en el cual estamos plenamente inmersos y cuya finalidad es dar respuesta a nuevas demandas y necesidades socio-sanitarias de la población valenciana.

En lo relativo a los datos asistenciales, se presentan de manera que nos permitan establecer una relación directa con los datos de la memoria de 2021 y de manera que en el futuro nos permitan evaluar la eficacia de esa transformación en la Atención Primaria a la que hemos aludido

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 Almáspera; 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.



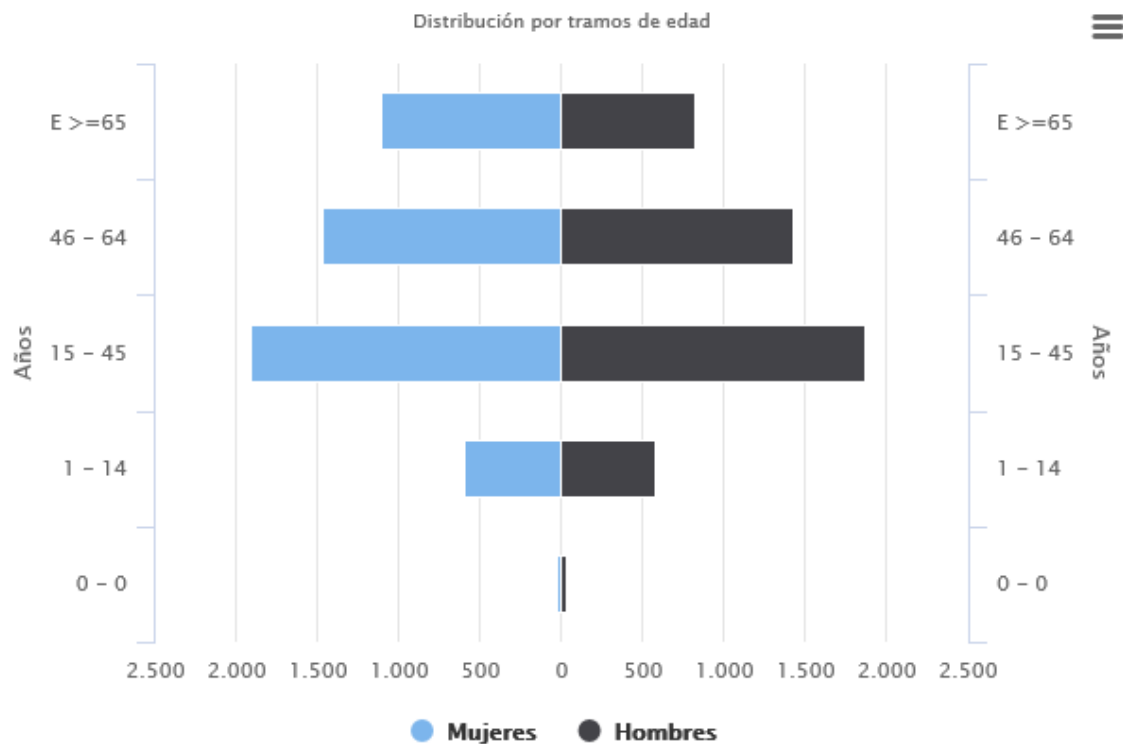
Su extensión es de 0,79 km² con una anchura de 760 m y una longitud de 1.050 m. Máximas.

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
Total zona	9.310



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
Enfermería	7	Auxiliar admón.	3
Fisioterapia	1	Celadora	3

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

CS Tavernes Blanques. Unidades Medicina-Enfermería

MEDICINA FAMILIAR	ENFERMERÍA
Francisca Gil Esteve	Marina Gimeno Gimeno
Alfonso Bandrés Salvador	Laura Tormos Claramunt

CS Tavernes Blanques. Memoria de actividades 2022

Alexandre Sorribes Ramírez	Amparo Grau Estela
Susana Zaragoza Blasco	Nuria García Flores
M ^a Luisa Hernández Biosca	Ovidio Gans Cuenca
M ^a José Puchades Company	Marina Gimeno Gimeno
M. ^a José Garzón Nieto	Isabel Gómez Seguí
PEDIATRÍA	ENFERMERÍA PEDIÁTRICA
Rocío García Domínguez	Amparo Torró Román
José M. Castro Rodríguez	

CS Tavernes Blanques. Resto de personal

MÉDICO REHABILITADOR	Carlos Ibor Miguel
TRABAJADORA SOCIAL	Emérita Mena Valero
MATRONA	Begoña Bermúdez Vivancos
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	Mila Blasco Edo / 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 TRATAMIENTOS/TÉCNICAS
	CONSULTA RESPIRATORIO
	PEDIATRÍA 1 Y 2
	ENFERMERÍA DE PEDIATRÍA
	ASEOS
PLANTA PRIMERA	MEDICINA FAMILIAR SALAS 1, 3, 4, 6, 7, 8
	ENFERMERÍA. SALAS 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:**

Curas e Inyectables:

Mañanas de lunes a sábado: 12 a 13:30 h.

Tardes lunes a jueves: 18:30 a 19:30 h.

Electrocardiogramas: Lunes a Jueves de 19:30 a 20 h.

Extracción taponés: Lunes a Jueves de 13:30 a 14 h.

- **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 Alboraiia

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

Punto de Atención Continuada (PAC) Alboraiia.

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

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 Alboraiia – 9 a 11h.

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

Centro de Salud de Alboraiia

Plaça dels Furs, s/nº. Alboraiia

2.4. Cartera de servicios

2.4.1.- Medicina familiar y comunitaria

Este servicio atiende a 8275 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, y los restantes 6 que trabajan en turno de mañanas, salvo un día a la semana en que lo hacen de tardes.

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

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES
Dra. Gil Dr. Bandrés	Dra. Checa / Dr. Sorribes	Dra. Garzón	Dra. Hernández Dra. Zaragoza

2.4.2.- Pediatría

Este servicio atiende a 1192 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, 9769 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 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 Almàssera, Bonrepós i Mirambell, Albuxec 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 desde el mes de octubre 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 C. de Salud de Tavernes cuenta en su plantilla con una Trabajadora social que comparte con el Centro de Salud de Almàssera. Presta sus servicios en Tavernes Bnlanques 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	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

Durante el año 2022, tras el fin de los contratos covid en abril, se produjo una contratación de nuevas profesionales para paliar las carencias puestas de manifiesto durante la pandemia.

El personal que cesó al acabar los contratos covid fue:

- 1 facultativo
- 1 técnico documentalista
- 2 enfermeras
- 2 auxiliares administrativas
- 1 celador

El nuevo personal que se incorporó al centro paulatinamente fue:

- 1 facultativo (13/05/2022)
- 2 enfermeras (13/05/2022 y 10/08/2022)
- 1 trabajadora social (30/05/2022)
- 1 auxiliar administrativa (12/07/2022).
- 1 celadora (24/12/2022)

Indicar que igualmente tuvo lugar la creación de la figura del Jefe de Equipo, responsable del área de Admisión/administración en el centro, cargo que ocupa uno de los auxiliares administrativos del centro.

4.- MODIFICACIONES ESTRUCTURALES

A fin de proteger a la población atendida y a los profesionales del centro de un posible contagio por SARS-CoV-2 durante el desarrollo de la actividad sin dejar de garantizar la calidad asistencial se mantuvo hasta el mes de mayo la reordenación de los espacios del centro establecida en 2020, por la que se establecían 3 zonas diferenciadas: Zona de Admisión, Zona No COVID y Zona COVID.

Con la desaparición del doble circuito para pacientes COVID – No COVID, se retomó la atención plena en las instalaciones, aunque se mantuvo la sala de respiratorio habilitada en la planta baja, puesto que en los protocolos se mantiene la realización de pruebas diagnósticas covid (PDIA) a pacientes mayores de 60 años.

Igualmente en el mes de noviembre se acometió la reforma de la zona de Admisión para aumentar la atención telefónica y mejorar la recepción de usuarios, obras que concluyeron a mediados de diciembre con la creación de dos puestos de atención directa, uno de ellos adaptado para sillas de ruedas, y dos puestos de atención telefónica.

La ampliación de horario de la Trabajadora Social (pasó de atender dos días a atender tres), supuso que las TCAE pasasen a compartir con el personal administrativo el despacho de Administración.

La incorporación del médico rehabilitador un día a la semana hizo necesaria la habilitación de una consulta en la zona de Fisioterapia.

5.- MODIFICACIONES FUNCIONALES

La situación de pandemia vivida desde el mes de marzo de 2020 supuso una importante modificación de la cartera de servicios ofrecida a los usuarios de la sanidad, dejando en suspenso las siguientes actividades:

- Programas de salud específicos (infancia, 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.

Como consecuencia de esa modificación se establecieron unos circuitos asistenciales determinados, con unos protocolos de trabajo específicos, y se establecieron mecanismos de seguimiento para adaptarse a la evolución de la pandemia y de coordinación con otras administraciones.

Si durante 2021 se fue recuperando la actividad asistencial en atención Primaria de forma progresiva, en función de las sucesivas oleadas de la pandemia, el fin de las restricciones en salas de espera y del doble circuito de atención en los centros, así como el fin de la campaña de vacunación masiva, permitieron recuperar la normalidad total en la realización de programas de salud y actividades durante 2022.

5.1. Circuitos asistenciales

Hasta el mes de mayo se mantienen dos circuitos bien diferenciados:

- Pacientes COVID o sospecha. Estos pacientes se atienden de dos maneras:
 - Atendidos en la Consulta COVID (Respiratorio), para valoración clínica y para la toma de muestras (PCR y test antígenos).
 - Atendidos en domicilio cuando así sea considerado por el profesional sanitario para valoración clínica, toma de muestras o técnica indicada.
- Pacientes NO COVID. Atención presencial y telefónica.

Progresivamente se retomaron todos los programas, visitas, técnicas y demás actividades de la cartera de servicios (medicina familiar, pediatría, fisioterapia, matrona, trabajadora social), excepto las espirometrías por razones logísticas.

5.2. Agendas COVID

Durante 2022 se mantuvo un protocolo de gestión para los casos COVID con 3 agendas COVID19 centralizadas, que desde el mes de mayo pasaron a ser gestionadas en su totalidad por Enfermería:

- COVID 19 Primeras: una agenda en la que aparecían diferenciados los posibles casos y los contactos, anotados desde la Línea 900, la web GVA Coronavirus, el 112, Salud Pública, altas hospitalarias y servicio de urgencias.
- COVID 19 seguimiento: en esta agenda aparecen pacientes citados desde Salud Pública o citados por los profesionales para seguimiento y control de síntomas.

- COVID 19 altas: aparecen pacientes citados por Salud Pública para comprobar si procede el alta. 5.3.

5.3. Vacunación COVID y gripe

En los primeros meses del 2022 se continuó con la vacunación de niños de 9-11á en los colegios, completándose en mayo. A partir de dicha fecha los niños que quedaron pendientes se fueron vacunando por tandas con cita previa, incluso derivando a otros centros para completar viales.

La campaña conjunta de Gripe y 1er refuerzo de vacuna COVID19 iniciada en octubre del 2021 se extendió hasta marzo de 2022 incluyendo a todos los pacientes que solicitaron ambas vacunas.

Durante los meses entre Marzo a Octubre se ofertó a demanda la vacunación del 1er refuerzo COVID19 para completar pauta.

En Octubre de 2022 se inició la campaña de vacunación conjunta de Gripe y 2º refuerzo de vacuna COVID19 para pacientes de riesgo.

5.4. Comité de crisis y seguimiento

Este comité desaparece como tal, pero se mantienen las reuniones médicas todos los días a comienzos de la jornada, en las que se comunica novedades y se comentan casos. Se normaliza el funcionamiento interno del EAP.

Se mantiene como medio de comunicación interno entre todo el personal el whattshap y el correo electrónico.

6. DATOS ASISTENCIALES.

POBLACIÓN ASIGNADA A CENTROS. MEDICINA DE FAMILIA Y PEDIATRÍA

Zona TAVERNES BLANQUES	Población media 2022
CS TAVERNES BLANQUES	9.310
MFC	8.123
PAP	1.187

CITAS REGISTRADAS POR ZONA Y SERVICIO EN 2022

Zona TAVERNES BLANQUES	Citas registradas 2022
Total zona	117.123
ENF	38.149
FIS	4.674
MAT	2.669
MFC	54.765
MFS	1.120
PAP	9.402
TSO	907
VAC	5.437

CS Tavernes Blanques. Memoria de actividades 2022

CITAS REGISTRADAS POR CENTRO, SERVICIO Y MEDIO EN 2022

CENTRO / SERVICIO	TOTAL	APLICACIÓN	INTERNET	CENTRO
CS TAVERNES BLANQUES	117.123	11.054	1979	104.090
ENF	38.149	76	6	38.067
FIS	4.674			4.674
MAT	2.669			2.669
MFC	54.765	8.423	1.592	44.750
MFS	1.120			1.120
PAP	9.402	2.547	381	6.474
TSO	907			907
VAC	5.437	8		5.429

CONSULTAS REALIZADAS POR ESTAMENTO EN 2022

DEPARTAMENTO CLÍNICO- MALVARROSA	Consultas realizadas 2022	Tasa por 1.000 hab.
ENF	706.130	1.978
FIS	58.642	164
MAT	53.131	286
MFC	1.441.525	4.646
MFS	26.073	84
PAP	282.746	6.055
TSO	28.797	81
VAC	1.672	5
Zona TAVERNES BLANQUES	Consultas realizadas 2022	Tasa por 1.000 hab.
CS TAVERNES BLANQUES		
ENF	26.910	2.775
FIS	3.482	359
MAT	2.052	408
MFC	46.141	5.453
MFS	1.045	123
PAP	7.412	5.990
TSO	631	65
VAC	881	91
Total	88.554	9.130

CONSULTAS REALIZADAS POR ESTAMENTO Y LUGAR EN 2022

Zona TAVERNES BLANQUES	Consultas realizadas 2022			
CS TAVERNES BLANQUES				
	<i>Centro</i>	<i>Domicilio</i>	<i>Teléfono</i>	<i>Total</i>
ENF	23.840	2.376	694	26.910
FIS	3.456		26	3.482
MAT	1.382		670	2.052
MFC	28.757	346	17.038	46.141

CS Tavernes Blanques. Memoria de actividades 2022

MFS	697	29	319	1.045
PAP	4.902		2.510	7.412
TSO	517	11	103	631
VAC	878	3		881
Total	64.429	2.765	21.360	88.554

CONSULTAS A DOMICILIO DE ENFERMERÍA EN POBLACIÓN CRÓNICA NIVEL 2 Y 3 (COMPLEJIDAD MODERADA, ALTA COMPLEJIDAD O PALIATIVOS)

	<i>Consultas enf. domicilio</i>	<i>Población Cronicidad 2 y 3</i>	<i>Tasa</i>
ZONA TAVERNES BLANQUES	22.416	12.648	1,77
CS TAVERNES BLANQUES	22.416	12.648	1,77

PRESIÓN ASISTENCIAL EN CONSULTAS DE MEDICINA DE FAMILIA EN 2022

	<i>Presión asistencial media en 2022</i>
ZONA TAVERNES BLANQUES	33
CS TAVERNES BLANQUES	33

CONSULTAS DE MEDICINA FAMILIAR CON DEMORA MENOR A 5 DÍAS EN 2022 (%)

	<i>Demora menor a 5 días en 2022 (%)</i>
ZONA TAVERNES BLANQUES	
CS TAVERNES BLANQUES	62,93

PORCENTAJE DE DERIVACIÓN A ESPECIALIZADA

	<i>MEDICINA FAMILIA</i>	<i>PEDIATRÍA</i>
ZONA TAVERNES BLANQUES	5,46	2,58
CS TAVERNES BLANQUES	5,46	2,58

INTERCONSULTAS DE PEDIATRÍA A ESPECIALIZADA

	<i>INTERCONSULTAS</i>	<i>TASA POR 1.000 HABITANTES</i>
DEPARTAMENTO CLINICO – MALVA-ROSA	11.008	236
ZONA TAVERNES BLANQUES	218	176
CS TAVERNES BLANQUES	218	176

INTERCONSULTAS DE MEDICINA DE FAMILIA A ESPECIALIZADA

	<i>INTERCONSULTAS</i>	<i>TASA POR 1.000 HABITANTES</i>
DEPARTAMENTO CLINICO – MALVA-ROSA	128.989	416
ZONA TAVERNES BLANQUES	3.967	469
CS TAVERNES BLANQUES	3.967	469

7. CALIDAD.

En el CS Tavernes Blanques no existe una Comisión de Calidad como tal, sino que existe una Responsable de Calidad, cargo que ocupó la Dra. Encarna Checa y desde septiembre de 2022 pasó a desempeñar la Dra. M^a José Garzón. Esta responsable es auxiliada en sus tareas por la Comisión de Dirección y por el Equipo Directivo del centro.

En el ejercicio 2022 la Comisión de Dirección, con el apoyo de todo el EAP, aceptó la propuesta de la Dirección de Atención Primaria del departamento para iniciar el proceso de Certificación ISO-9001.

Durante el año se realizaron talleres de formación específicos sobre esta acreditación en los que participaron la responsable de calidad y el equipo directivo. Estos talleres, destinados a adquirir conocimientos y herramientas para avanzar en los procesos de calidad y consolidar un sistema de gestión de la calidad durante 2023, tuvieron lugar entre junio y octubre (23 y 30 de junio; 16, 23 y 29 de septiembre; 6 y 13 octubre).

El trabajo asociado a este proceso de certificación (elaboración de DAFO, procesos, contexto, riesgos y oportunidades), nos ha permitido iniciar esta acreditación.

Por otra parte se mantuvo en 2022, 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.

7.2. Análisis de quejas, sugerencias, agradecimientos y cambios de médico.

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.

Junto a los elementos anteriores, este año se ha realizado una encuesta de satisfacción que nos permitirá ampliar la perspectiva sobre el servicio que prestamos y sobre aquellos aspectos que son susceptibles de mejora.

7.2.1. Análisis de quejas presentadas

Para analizar las quejas dirigidas al EAP en 2022 hemos utilizado dos series de datos:

- la evolución del número anual de quejas recibidas en el centro desde 2016 a 2022¹
- 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

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.

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 2022 ha sido de 26, de las cuáles 4 van dirigidas a servicios ajenos al centro de salud y las restantes 22 están provocadas por el funcionamiento de los diferentes servicios del centro. Este número de quejas supone un incremento del 22 % respecto a las recibidas en 2021.

C.S Tavernes Blanques. 201-2022. N° de Hojas de Quejas dirigidas al EAP

AÑO	2016	2017	2018	2019	2021	2022	Media
N° QUEJAS	10	11	19	9	18	22	14,8

Para intentar analizar las causas de este aumento hemos de indagar en los motivos principales que provocan las quejas, huyendo de explicaciones simplistas. Por ello, atendiendo al origen de las quejas según motivo y servicio, el análisis de las quejas es el siguiente:

2022. C.S. Tavernes Blanques. Quejas presentadas al EAP. Motivos principales.

Motivo	Admisión	Enfermería	Medicina Familiar	Pediatría	Total
Demora en la prestación del servicio			5		5
Falta de recursos humanos	1				1
Disconformidad con normas organización		1	5	1	7
Disconformidad con resultado asistencial	1		3	1	5
Disconformidad trato recibido		4			4
Total	2	5	13	2	22

a) Motivo de las quejas.

- **Demora en la prestación de servicios:** en este apartado las cinco quejas presentadas tienen como destino el servicio de Medicina Familiar, sin duda el servicio que se ha visto sometido a una mayor demanda asistencial durante el año 2022. La demora en las agendas de cita ha sido importante, pero es muy significativo que 4 de las 5 quejas vayan dirigidas a la misma profesional y que en dos de ellas acaben recriminando al personal de mostrador no dar explicaciones suficientes por la demora (en concreto son quejas por no estar el profesional en consulta y no haber notificado la ausencia en mostrador o ser una ausencia injustificada).

Propuestas de mejora: Se propone comunicación individualizada al profesional afectado para buscar la manera de mejorar el cumplimiento horario de las citas. Se propone establecer un seguimiento de la casuística relacionada con las demoras. Se recomienda recordar protocolos de ausencia de consulta y

comunicación de la misma al personal de Admisión. Objetivo de este año reducir esas quejas, como mínimo a la mitad.

- **Falta de recursos humanos:** extraña que solo se haya puesto una queja sobre este tema y que afecte exclusivamente al personal de Admisión, ya que la falta de recursos ha sido patente en este sentido en todos los estamentos.

Propuestas de mejora: No se propone mecanismos correctores dado que confiamos en el aumento de plantilla realizado en el segundo semestre de 2022 para que no se repita quejas en este sentido.

- **Disconformidad con las normas de organización:** las quejas relacionadas con este motivo son las más numerosas y el motivo concreto siguen siendo que los usuarios solicitan atención no demorable o urgente en turno de tardes sin que esté trabajando su médico/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. Algo parecido ocurre cuando por la mañana se les remite a su médico de familia por la tarde para la atención no demorable.

Señalar que este motivo ha aumentado este año a consecuencia de la permisividad que se tuvo durante la pandemia y al aumento de la atención presencial: durante la pandemia se solucionaba telefónicamente muchos problemas que ahora exigen presencialidad y tampoco tienen el tratamiento permisivo que antes tenían por parte de la administración sanitaria. Hay una única queja relacionada con un servicio no médico, en concreto Fisioterapia, y en concreto se debe a una equivocación del usuario al interpretar las normas.

Propuestas de mejora: Se propone informar a la población en general sobre la cartera de servicios y sobre los protocolos de citación. Se propone mejorar el díptico del centro haciendo constar estos aspectos. También es objetivo para 2023 reducir las quejas por este motivo. Se prestará especial atención al servicio de Admisión y su protocolo de gestión de estas demandas.

- **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. El ligero aumento respecto a otros años va también ligado en parte a los cambios sobre la presencialidad de las consultas durante 2022 con respecto a 2023 y sobre el mayor rigor de la administración sanitaria en determinados procesos con respecto al periodo de pandemia. No obstante 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: protocolo).

- **Disconformidad con el trato recibido:** se han recibido cuatro quejas cuyo motivo principal es el trato recibido. En todos los casos se ve implicado el mismo profesional.

Propuestas de mejora: Se plantea comunicación individualizada con la persona afectada a fin de analizar el origen de las quejas y establecer mecanismos correctores. Se propone como objetivo reducir este tipo de quejas al menos en un 75%.

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, las demoras arrastradas en momentos puntuales del año y la falta de adaptación de las demandas de los usuarios a la cartera de servicios de la sanidad pública.

c) Estacionalidad de las quejas.

Nos ha parecido interesante introducir la estacionalidad de las quejas como un valor más en nuestro análisis, ya que el 68% de las quejas se producen en solo 4 meses, además agrupados en dos periodos, enero y febrero (27 %), y mayo y junio (40 %). El hecho de no disponer de esta información referente a otros años impide sacar conclusiones, pero confiamos en que en el futuro pueda arrojar información acerca de una posible estacionalidad de las quejas que, de confirmarse, permitiría establecer medidas preventivas concretas.

7.2.2. Análisis de Agradecimientos.

A lo largo de 2022 se recibieron 8 hojas de agradecimiento, algo que nos sorprende, dado que lo habitual es dar los agradecimientos de manera verbal y no existe una cultura del agradecimiento formal (en 2019 y 2021 se presentaron sólo un agradecimiento por año).

Sobre el motivo de agradecimiento, los destinatarios son:

- MF y todo el centro en general (Dra. Gil)
- A fisioterapia y todo el centro en general
- A MF, y todo el centro en general
- ENFERMERÍA, Nuria García y Laura Tormos
- MF (Dra. Puchades)
- MF (Dra. Garzón)
- MF (Dra. Moinelo) y Admisión
- Administrativos y enfermería, y todo el centro

7.2.3. Análisis de los cambios de médico.

El cambio de médico 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 de médico no existe ningún apartado para especificar la causa de la solicitud o para indicar si existe incompatibilidad con el facultativo, algo que nos podría ayudar a establecer mecanismos de mejora.

En cualquier caso, la disminución del número de solicitudes de cambio de profesional sanitario es un indicador que refleja la mejoría de la calidad prestada y un objetivo de calidad que debe contemplarse todos los años.

En total se han gestionado 27 cambios de facultativo, 22 en medicina familiar y 5 en pediatría.

En el caso de pediatría no cabe hacer ningún análisis, ya que el número es muy reducido y los cambios están bastante equilibrados entre ambos profesionales.

En el caso de Medicina Familiar, el número de cambios disminuye ligeramente (27) frente a los 32 cambios realizados el último año del que tenemos datos (2019). Por otro lado, probablemente este número habría sido aún menor de no haberse producido el aumento en un profesional de la plantilla de medicina familiar, hecho que siempre genera un efecto llamada, como ocurre en el caso de la Dra. Garzón.

La disminución de solicitudes de cambio de médico 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.

CS Tavernes Blanques. 2022. Cambios de médico realizados.

Bandrés		Puchades		Hernández		Zaragozá		Sorrisbes		Gil		Garzón		García		Castro	
E	S	E	S	E	S	E	S	E	S	E	S	E	S	E	S	E	S
0	3	0	0	3	10	4	2	0	0	2	7	13	0	3	2	2	3

7.3. Encuesta de satisfacción

A comienzos de 2023 se realizó una encuesta de satisfacción entre los usuarios del centro para evaluar la atención y servicios prestados durante 2022. Este análisis se realizó siguiendo el modelo de encuesta realizada en 2018, con el fin de poder establecer comparativas en la evolución de la calidad prestada.

A modo de resumen de esta encuesta, nos centramos en la percepción general de los usuarios sobre el centro y en el análisis conjunto de las dimensiones *Instalaciones*, *Personal Administrativo* y *Profesionales sanitarios*:

CS Tavernes Blanques. Enero 2023. Tabla Satisfacción usuarios.

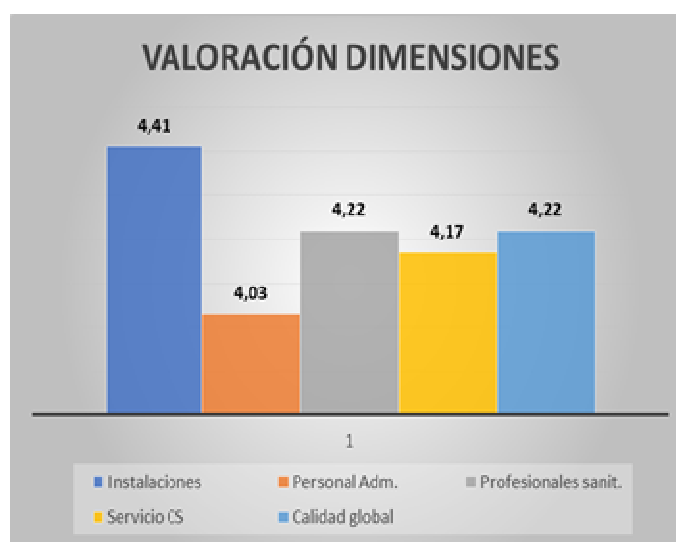
Pregunta		Puntuación sobre 5
9	En general, el servicio prestado por el Centro de Salud lo considera	4,17



El resultado de este apartado es satisfactorio, ligeramente superior al registrado en 2018. Habría que analizarlo en relación a los resultados generales del Departamento de salud.

Tabla. Resumen del grado de satisfacción global del centro de salud

Dimensiones	Puntuación sobre 5 (puntuación Likert)
Análisis de la dimensión “instalaciones”	4,41
Análisis de la dimensión “personal administrativo”	4,03
Análisis de la dimensión “profesionales sanitarios”	4,22
Puntuación global	4,22



A falta de conocer más datos a nivel departamento de salud, la puntuación es buena, aunque disminuye respecto a la obtenida en 2018, cuando fue el centro con mejor puntuación del Departamento. El descenso se debe a la disminución de puntuación en el

apartado dedicado a la dimensión “personal administrativo”, ya que los otros dos apartados obtienen mejores resultados que en 2018.

7.4. Objetivos de mejora

7.4.1. Basados en la encuesta de satisfacción

A través del análisis de la encuesta de satisfacción se constata ls siguientes áreas de mejora:

- percepción de los usuarios de una falta de respuesta a la demanda telefónica de cita o información
- un deficiente trato al público en el servicio de Admisión
- una excesiva demora en las citas y en las consultas.

Todos esos elementos son en buena medida consecuencia de las condiciones de trabajo durante la pandemia, con la casi exclusividad de atención al usuario a través del teléfono durante un prolongado periodo y la consiguiente saturación de las líneas telefónicas, la elevada rotación de personal en el servicio de Admisión con los contratos covid y los posteriores (y el necesario tiempo de adaptación de ese personal), y la infradotación de recursos materiales y humanos para compaginar la atención al usuario habitual con las campañas masivas de vacunación.

El aumento de plantillas y las reformas en Admisión (las obras en la zona implicaron una atención precaria a los usuarios durante más de un mes), nos hacen prever una mejora en lo relativo a la atención telefónica, y se está elaborando la mejora de protocolos de atención al público y derivación de la demanda, que son los aspectos que inciden en mayor medida en la percepción negativa del servicio prestado en Admisión.

En cuanto a las demoras, se estima que son coyunturales y el mecanismo de los módulos de demora contribuye a paliar este problema. Se sigue trabajando (es algo en lo que el EAP insiste desde hace ya un tiempo), en la adecuación de las visitas a las horas concertadas, tanto en las visitas presenciales como en las telefónicas.

7.4.2. Basados en las quejas, sugerencias y cambios de médico

Los objetivos de mejora tras este análisis de quejas y cambios de médico son muy claros: proseguir en la disminución de solicitudes de cambios de médico y, en el caso de las quejas, transformar esa tendencia al crecimiento en disminución.

En este sentido, y teniendo en cuenta las propuestas de mejora especificadas en cada motivo de queja de los analizados, queda de manifiesto la necesidad de actuar a nivel de centro sobre tres aspectos básicos:

- Mejorar el trato al público. Protocolizar la propuesta de cambio de profesional realizada desde la consulta (invitación amable al cambio).
- Mejorar los tiempos de espera en las consultas y 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.

- 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 trato al público. Mejorar el díptico del centro para hacerlo más práctico.

Aparte de las reuniones individuales y por estamentos que procedan, se debe estudiar la posibilidad de elaborar materiales internos a modo de protocolo e incluso realizar algún taller si procediera (por ejemplo talleres de comunicación con el usuario difícil y en circunstancias adversas).

8. FORMACIÓN E INVESTIGACIÓN.

Durante 2022 se retomó la dinámica anterior a 2020, aunque sin lograr un ritmo pleno hasta el último trimestre a causa de la sobrecarga laboral generada por la vacunación covid y el incremento de la demanda de atención sanitaria.

En lugar de una comisión de formación e investigación, por motivos operativos existe una responsable de formación, puesto que en 2022 cambió de la Dra. Puchades a la Dra. Zaragoza.

8.1. Actividades formativas:

En el CS Tavernes Blanques se realizan actividades formativas en tres niveles: Formación pregrado, formación postgrado y formación continuada.

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 2022 recibieron formación 2 “R3” de Medicina de Familia durante un 1 trimestre cada uno.

Responsable: Dra. M^a José Puchades Company.

8.1.3. Formación continuada

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

- martes: Psiquiatría y Admisión
- miércoles: UHD y Enfermería
- viernes sesiones internas de médicos/residentes

No obstante lo anterior se puede modificar el día de realización en función de las circunstancias. Las sesiones realizadas son las siguientes (por estamentos):

Admisión / Administración

FECHA	PONENTE	TÍTULO
01/06/22 01/11/22	José L. Alcaide Tere Delom	Actualización en derivación de la demanda
26/07/22 08/11/22	Julia Peco Tere Delom	Altas mínimas en SIP y solicitud ASU
29/11/22	José L. Alcaide	Recepción y gestión de quejas y sugerencias

Enfermería

FECHA	PONENTE	TÍTULO
10/10/22	Nuria Garrido	Vacunación (ONLINE)
02/11/22	Pablo García	Curas (ONLINE)
16/11/22	Erika Herrera	Control de crónicos (ONLINE)
29/11/22	Gema Notario	Nuevos apósitos Coloplast
30/11/22	Laura Ruiz	Enfermo crónico avanzado (ECA) (ONLINE)
13/12/22	Rafael Guallar	Administración Eligard
14/12/22	Laura Almudever	Insuficiencia Cardíaca (ONLINE)
15/12/22	Ana Guijarro	Presentación nueva APP – Contour Next

Médicos y Residentes

FECHA	PONENTE	TÍTULO
18/02/22	David Van Delft.	Manejo del temblor
25/03/22	David Van Delft.	Sesión esteatosis hepática
29/03/22	M ^a José Puchades	Sesión externa aGLP1 (altas dosis)
06/04/22	Susana Zaragoza	Evaluación del paciente con EPOC. Terapia inhalada
20/05/22	Elsa Alepuz y M. ^a José Puchades	Eje Cardio-renal. Actualizaciones en IC y ERC
21/09/22	Alberto Belenguer	Sesión Clínica
28/10/22	M ^a José Puchades	Consulta Alta Resolución en AP para el manejo de la diabetes
04/11/22	Erik Mondau	Asma
18/11/22	M ^a José Garzón	Asma-rinitis
25/11/22	Susana Zaragoza	Migraña en la mujer

8.2.- Sesiones

- **Sesiones clínicas:**
 - Durante todo el año se mantuvieron las sesiones clínicas semanales de médicos de familia y pediatras (viernes, 8:15-9:30 h., biblioteca).
 - Sesiones de Psiquiatría en las siguientes fechas: 10/02, 23/03, 01/04, 04/05, 02/06, 28/06, 22/09, 18/10, 24/11
 - Sesiones con UHD: 02/02, 15/03, 27/04, 01/06, 19/10, 23/11
- **Formación departamental:**
 - Píldoras de conocimiento: 11/02, 11/03, 08/04, 10/06, 30/09, 21/10, 11/11, 17/12. Medicina Familiar.
 - Jornada de formación departamental: 27/05 y 03/06. Enfermería y Medicina Familiar
 - Jornada de formación departamental 02/12 y 16/12. Enfermería y Medicina Familiar
- **Otras:**
 - 07/06/2022. Taller de riesgos laborales. Destinado a todo el EAP
 - 03/10/2022. Reunión con el servicio de Farmacia. Dirigido a médicos y pediatras.

8.3.- Investigación y proyectos

- **Proyecto ValueCare:** durante el año 2022 continúa en marcha 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.

Este proyecto, que de manera piloto se desarrolla en los centros de salud de Alfahuir, Benimaclet, República Argentina, Salvador Pau, Chile, Serrería I y Tavernes Blanques, está auspiciado por las siguientes instituciones y organismos:

- Las Naves
- Instituto Polibienestar UV
- KVelocity
- Ajuntament de València
- Hospital Clínico – Fundación INCLIVA

- **Proyecto de revisión de protocolos:** se inició en el mes de diciembre con la distribución de tareas y formación de equipos Médico-Enfermera para la revisión de las principales patologías:

- se concluyó el de diabetes
- se prosigue con el de HTA

- **Proyecto RECONNECT:** otro de los estudios llevados a cabo ha sido el proyecto RECONNECT: Reconexión con la cronicidad y la diabetes tras la pandemia. Cómo optimizar los resultados en diabetes empleando bases de datos como Alumbra. En el que han participado todos los integrantes del equipo de atención primaria obteniendo muy buenos resultados en el control metabólico de nuestros pacientes con diabetes.

9. ACTIVIDADES GRUPALES Y COMUNITARIAS.

- Se ha continuado con las siguientes actividades de ejercicio físico dirigidas a la población y organizadas conjuntamente con el Consejo de Salud:

- Caminant pel barranc: 5 abril
- A peu per Tavernes Blanques: 9 de febrero
- Charla app + salut: 5 oct.
- Participación en la I Jornada de Consells de Salut del Departamento Clínic-Malvarrosa: 6 oct
- 11/05/2022: Charla escolar sobre salud bucodental.
- 16/11/2022: Taller de padres sobre Infecciones respiratorias.
- Talleres semanales impartidos por la matrona sobre:
 - Lactancia materna (martes)
 - 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, todos los viernes que no hay píldora formativa o sesión clínica hacen una reunión organizativa.
- Comisión de Dirección: el segundo jueves del mes
- Reuniones de Equipo (EAP): Último jueves de mes
- Equipo Directivo: todos los miércoles
- Equipo Directivo y responsable de calidad: estamos en una etapa de transición hacia la creación de la comisión de calidad, mientras se acredita el centro con el certificado ISO de calidad. Primer jueves de mes.
- Reunión Equipo Directivo – Responsable del PAC de Alborai: trimestral

Las reuniones más significativas a lo largo de 2022 fueron:

CS Tavernes Blanques. Memoria de actividades 2022

FECHA	TEMA	ESTAMENTOS
28/01/22	Organizativa - varios	Medicina Familiar y Pediatría
25/02/22	Organizativa - varios	Medicina Familiar y Pediatría
04/03/22	Organizativa - varios	Medicina Familiar y Pediatría
10/03/22	Organizativa - varios	EAP
14/03/22	Organizativa - varios	Enfermería
30/03/22	Organizativa - varios	Comisión de Dirección
01/04/22	Organizativa - varios	Medicina Familiar y Pediatría
01/04/22	Organizativa - varios	Enfermería
19/05/22,	Organizativa - varios	EAP
20/05/22	Organizativa - varios	Medicina Familiar y Pediatría
20/05/22	Organizativa - varios	Admisión
16/06/22	Organizativa - varios	Enfermería
20/06/22	Organizativa - varios	PAC
15/09/22	Organizativa - varios	EAP
29/09/22	Organizativa - varios	Enfermería
20/10/22	Organizativa - varios	Comisión de Dirección
27/10/22	Organizativa - varios	EAP
28/10/22	Organizativa - varios	Admisión
10/11/22	Organizativa - varios	Enfermería
01/12/22	Organizativa - varios	EAP
22/12/22	Organizativa - varios	Enfermería