GENERALITAT VALENCIANA
Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública

DEPARTAMENT DE SALUT DE VALÈNCIA
CLÍNIC-LA MALVA-ROSA

CENTRO DE SALUD DE MELIANA

MEMORIA ANUAL 2021

ZONA BÁSICA DE SALUD MELIANA

C/ Eduardo Romero nº1

Tlf: 961926201

paci_csmeliana@gva.es

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 2

2. DESCRIPCIÓN DE LA ZONA BÁSICA 3

2.1. Ubicación geográfica 3

2.2 Población asignada 4

2.3. Recursos Asignados 4

3. MODIFICACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS 8

3.1. Equipo de Atención Primaria y Refuerzos COVID 8

4. MODIFICACIONES FUNCIONALES: PROTOCOLOS ATENCIÓN PACIENTES, SEGUIMIENTO CONTACTOS, COORDINACIÓN CON CENTROS RESIDENCIALES ETC…. 8

4.1. Circuitos asistenciales 9

4.1.1 Atención telefónica 9

4.1.2 Atención vía correo electrónico 9

4.1.3 Atención en el centro 10

4.1.4 Atención en jornada de tardes y sábados. 10

5. MODIFICACIONES ESTRUCTURALES: CIRCUITOS COVID, ZONAS DE AISLAMIENTO, ETC… 11

6. DATOS ASISTENCIALES 12

7. OTROS DATOS: REUNIONES, COMISIONES ETC 14

8. QUEJAS Y AGRADECIMIENTOS 16

8.1 Quejas 16

8.2 Agradecimientos 17

1. INTRODUCCIÓN

Desde que el 31/12/2019 la Comisión Municipal de Salud de Wuhan (provincia de Hubei, China) notificara un conglomerado de casos de neumonía en la ciudad, causados por un nuevo coronavirus, se fueron extendiendo progresivamente a todo el planeta, hasta que el **11 de marzo de 2020,** la OMS determina en su evaluación que la COVID-19 puede caracterizarse como una **pandemia.**

El 13 de marzo de 2020 el Gobierno declara el estado de alarma en España, que entra en vigor el día 14 y llevó al confinamiento domiciliario de todo el país para frenar la transmisión de la COVID-19

Estos hechos supusieron una modificación radical del sistema Sanitario y especialmente de La Atención Primaria, que además de atender a los nuevos casos, tuvo que realizar el seguimiento y control de los casos y contactos. Así como realizar las modificaciones estructurales necesarias para garantizar la salud de los pacientes y profesionales.

Durante el año 2021 se inició la vacunación de la población, pero a pesar de ello tuvieron lugar durante este año dos olas de aumento de incidencia COVID-19, una durante el primer trimestre y otra durante finales del segundo y principios del tercero, lo que obligó al sistema sanitario a compaginar la atención a los pacientes con COVID-19 y al resto de población, sobre todo a los pacientes con patología crónica.

Debido a estos hechos, la memoria del 2021 mantiene el formato del año anterior, manteniendo los siguientes apartados:

1. Modificaciones recursos humanos: refuerzos COVID

2. Modificaciones estructurales: circuitos COVID, zonas de aislamiento, etc…

3. Modificaciones funcionales: Protocolos atención pacientes, seguimiento contactos, coordinación con centros residenciales…

4. Datos asistenciales: Los datos se presentan en dos formatos:

4.1. Números brutos 2019 y 2020 y la variación entre ambos años, lo cual nos muestra las variaciones de los datos en un mismo Centro.

4.2. Datos estandarizados por ‰ habitantes, que nos permitirán comparar los datos entre diferentes Centros.

De ambos presentamos datos de citación por diferentes medios, que nos permitirá valorar el trabajo realizado por el personal de admisión y las consultas realizadas por los diferentes servicios, según lugar de asistencia.

2. DESCRIPCIÓN DE LA ZONA BÁSICA

2.1. Ubicación geográfica

El Centro de Salud de Meliana está ubicado dentro del Departamento nº5 de la Comunidad Valenciana, en la zona de salud nº5, ubicado en la población de Meliana, en la calle de Eduardo Romero nº 1.

Adscrito a nuestro Centro de Salud, el Consultorio Auxiliar de Roca en el Barrio de Roca (Meliana), ubicado en el Camino Casso de Roca, s/n.

2.2 Población asignada

POBLACIÓN MF*	POBLACIÓN PED *	POBLACION TOTAL*	CUPOS MF	CUPOS PED
9012	1660	10672	1559	830

2.3. Recursos Asignados

- **Recursos humanos:**

MED. FAMILIAR	PEDIATRA	ENFERMERÍA	MATRONAS	FISIO	TS	AUX ENF	AUX ADM	CELADORES
6	2	5	1		1	2	3	1

	HORARIO	URGENCIAS PAC M ASSAM AGRELL
LUNES A JUEVES	8:00 - 21.00 horas	15:00 - 8:00 horas
VIERNES Y SABADOS	8:00 - 15:00 horas	15:00 - 8:00 horas

- **Horarios del CS Meliana**

MED FAMILIAR	L	M	X	J	V
ALPERA, M PURA	8:00-15:00	8:00-15:00	14:00-21.00	8:00-15:00	8:00-15:00
MARTÍNEZ, DOLORES (Hasta el 5/7/21)	8:00-15:00	14:00-21.00	8:00-15:00	8:00-15:00	8:00-15:00
HERNÁNDEZ, RAFAEL (Desde el 19/7/21)	8:00-15:00	14:00-21.00	8:00-15:00	8:00-15:00	8:00-15:00
PASTOR, CARMEN	8:00-15:00	14:00-21.00	8:00-15:00	8:00-15:00	8:00-15:00
REGALIZA, ANA	14:00-21.00	8:00-15:00	8:00-15:00	8:00-15:00	8:00-15:00
FARGA, CONSUELO	8:00-15:00	8:00-15:00	8:00-15:00	14:00-21.00	8:00-15:00
GUAITA, GONZALO	8:00-15:00	8:00-15:00	8:00-15:00	14:00-21.00	8:00-15:00

PEDIATRAS	L	M	X	J	V
SANROMÁN, MARTA	14:00-21:00	8:00-15:00	8:00-15:00	8:00-15:00	8:00-15:00
MORENO, Mª ANTONIA	8:00-15:00	8:00-15:00	14:00-21:00	8:00-15:00	8:00-15:00

TRABAJADORA SOCIAL	L	M	X	J	V
ESPÍ, CONCEPCIÓN	8:00-15:00	8:00-15:00	8:00-15:00	8:00-15:00	8:00-15:00

MATRONA	L	M	X	J	V
DE GRACIA ESPERANZA	8:00-15:00	8:00-15:00	8:00-15:00	8:00-15:00	8:00-15:00

ENFERMERÍA	L	M	X	J	V
CRESPO, ROSARIO	8:00-15:00	8:00-15:00	8:00-15:00	14:00-21:00	8:00-15:00
FONTESTAD, VICENTA	8:00-15:00	8:00-15:00	8:00-15:00	8:00-15:00	8:00-15:00
HEREDIA, SILVIA	8:00-15:00	8:00-15:00	14:00-21:00	8:00-15:00	8:00-15:00
MONTALT, TRINIDAD	8:00-15:00	14:00-21:00	8:00-15:00	8:00-15:00	8:00-15:00
MOLLÀ, CARMEN	14:00-21:00	8:00-15:00	8:00-15:00	8:00-15:00	8:00-15:00
HERRERA, ERIKA	8:00-15:00	8:00-15:00	8:00-15:00	8:00-15:00	8:00-15:00

AUXILIARES ADMINISTRATIVOS	L	M	X	J	V
SANCHIS, ANA M	14:00-21:00	8:00-15:00	8:00-15:00	14:00-21:00	8:00-15:00
PERELLÓ, ELENA	8:00-15:00	14:00-21:00	8:00-15:00	8:00-15:00	8:00-15:00
DEVIS, M. DOLORES	8:00-15:00	8:00-15:00	14:00-21:00	14:00-21:00	8:00-15:00

TÉCNICOS CUIDADOS AUX. ENFERMERÍA	L	M	X	J	V
PEREZ, ESTER	15:00-21:00	14:00-21:00	8:00-15:00	8:00-15:00	8:00-15:00
FONTESTAD, CONCEPCIÓN	8:00-15:00	8:00-15:00	14:00-21:00	8:00-15:00	8:00-15:00

CELADORA	L	M	X	J	V
MUÑOZ , ADELINA	8:00-15:00	8:00-15:00	14:00-21:00	8:00-15:00	8:00-15:00

- **Recursos estructurales:**

PLANTA BAJA	1ª PLANTA	2ª PLANTA
PEDIATRIA 1	**C. MÉDICO 1**	**C. MÉDICO 2**
RECEPCIÓN	**ENFERMERÍA CONSULTA 2**	**TRABAJADORA SOCIAL**
ENFERMERÍA PEDIATRÍA	**C. MÉDICO 3**	**SALA RETINÓGRAFO**
PEDIATRÍA 2	**C. MÉDICO 4**	**CONSULTA MATRONA**

ENFERMERÍA CURAS 1	**C. MÉDICO 5**	
ENFERMERÍA EXTRACCIONES	**C. MÉDICO 6**	
ENFERMERÍA CONSULTA 5 BOX PARADAS		
ENFERMERÍA SINTROM		

- **Cartera de servicios:**

SERVICIOS PROPIOS DEL CENTRO

- Medicina Familiar y Comunitaria.
- Pediatría.
- Enfermería.
- Matrona.
- Trabajadora Social.
- Unidad Retinografía
- Unidad Espirometria

UNIDADES DE APOYO

- Centro de salud sexual y reproductiva de Massamagrell.
- Unidad de salud mental de Foios y Malvarrosa.
- Centro de odontopediatría de Alboraia.
- Unidad de atención temprana de Nazaret.
- Unidad de conductas adictivas de Massamagrell.

SERVICIOS HOSPITALARIOS

- Hospital Clínico Universitario de Valencia.

3. MODIFICACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

3.1. Equipo de Atención Primaria y Refuerzos COVID

- **EQUIPO DE ATENCIÓN PRIMARIA**

El Equipo de Atención primaria es el mismo que habitualmente ejerce su actividad en el CS, con la salvedad de la integración en el mismo de una nueva enfermera de Enfermería Comunitaria, que se encargará de gestionar toda la logística de la vacunación Covid, así como organizar junto con el Ayuntamiento de Meliana las zonas habilitadas para vacunaciones masivas y coordinar a pacientes citándolos el día que desde Consellería de Sanidad se va proponiendo según protocolo. Todo ello en colaboración con el resto del equipo.

- **REFUERZOS COVID:**

* Se contrata nuevo personal de refuerzo:

MEDICOS	PEDIATRAS	ENFERMERIA	TCAE	AUX. ADMINI.	CELADORES	DOCUMENTALISTAS
1	0	1	1	2	0	2

* En momentos puntuales, mediante el sistema de MÓDULOS, fundamentalmente para la vacunación Covid, se aumenta la plantilla para desplazar a los puntos de vacunación masiva facultativos, enfermeras, auxiliares de enfermería y auxiliares administrativas.

4. MODIFICACIONES FUNCIONALES: PROTOCOLOS ATENCIÓN PACIENTES, SEGUIMIENTO CONTACTOS, COORDINACIÓN CON CENTROS RESIDENCIALES ETC….

Dada la situación de pandemia, y siguiendo instrucciones de Consellería de Sanidad se retoman actividades como:

- Programas de salud específicos: infancia, mujer, enfermos crónicos etc …

- Actividades de promoción y prevención de la enfermedad.

- Actividad Comunitaria

- Actividad de formación

- Se implementan las reuniones mediante videoconferencia

- Retinografías

- Campañas de vacunación

- Visita domiciliaria de enfermería

- Seguimiento de embarazadas y programa de la mujer

- No se retoman las espirometrías por motivos de seguridad

* Se establecen circuitos asistenciales adaptados a la nueva situación.

4.1. Circuitos asistenciales

4.1.1 Atención telefónica

La zona de admisión estaba reforzada en dos personas. Había mas personal en los turnos de mañana y de tarde.

Se priorizan las llamadas telefónicas. Existen cuatro saltos de línea que se atienden simultáneamente.

Se estableció que se pasarían las llamadas Covid de pacientes asintomáticos a las documentalistas, que hacían el seguimiento y remitían al profesional médico en caso de aparición de síntomas o necesidad de baja laboral para su gestión.

El personal de admisión atiende las llamadas para dar cita previa, informando a los usuarios que ante sintomatología Covid, su médico se pondrá en contacto lo antes posible, de forma telefónica, para evaluar la necesidad de atención presencial o telefónica, le asesorará sobre medidas de aislamiento, control y tratamiento de su proceso y gestionará la baja laboral si es preciso.

La asistencia a domicilio, tanto urgente como no urgente, que no se relaciona con patología Covid, es derivada a su médico o al profesional de guardia para que valore la necesidad de asistencia telefónica o presencial en el propio domicilio del usuario.

Ante la demanda de asistencia domiciliaria por patología Covid, se traslada la llamada al facultativo, quien valora la situación.

4.1.2 Atención vía correo electrónico

Se dispone de un correo electrónico específico para pacientes mediante el cual puede hacer consultas y solicitar cita con su médico, pediatra, enfermero, trabajador social y personal administrativo.

4.1.3 Atención en el centro

Se establece el siguiente protocolo:

Seguía habiendo una consulta de zona Covid que era a donde a las 13 horas se realizaban los antígenos y las PCR. Después se llamaba a todas las personas para dar el resultado.

Se procuraba que no se acumularan las personas en el Centro, separando horario de citas presenciales y anulando sillas en la sala de espera.

En el C.S. se hacía seguimiento Covid, había agendas de primeras, de seguimiento y de altas.

Hubo temporadas de auténtico caos, coincidiendo con los picos de las olas de la pandemia, necesitando algunos compañeros hacer uso de los módulos específicos por sobrecarga Covid.

Con la pandemia y para evitar desplazamientos al centro de personas mayores, aumentaron mucho los avisos a domicilio de las enfermeras, tanto para sintrom, como para vacunas, extracciones, etc

Con el 2021 llego la vacunación frente a SARS-Cov-2. Para la vacunación masiva se buscó una zona fuera del C.S. El ayuntamiento nos cedió el centro de jubilados, que reunía todos los requisitos para poder vacunar. Había horarios de mañana y de tarde. A las personas dependientes se les vacunó a todos a domicilio, empezando por las personas de mayor edad, organizando grupos para aprovechar al máximo todas las dosis.

En 2021 tuvimos un contacto estrecho con los colegios, instituto y guarderías de Meliana, que en todo momento estuvieron atentos y colaboradores con las indicaciones de los pediatras y personal del C.S, siguiendo las pautas de salud pública.

En diciembre del 21 empezamos con la vacunación de los niños entre 5 y 11 años. También fue al principio en los colegios encontrando mucha colaboración por parte de todos los centros.

4.1.4 Atención en jornada de tardes y sábados.

No se modifica el protocolo adaptándolo al personal existente en ese momento y a la afluencia de los usuarios.

5. MODIFICACIONES ESTRUCTURALES: CIRCUITOS COVID, ZONAS DE AISLAMIENTO, ETC…

PLANTA BAJA
PEDIATRÍA 1
RECEPCIÓN   PANTALLAS PROTECCIÓN MOSTRADOR ADMISIÓN PUNTO TRIAJE RESPIRATORIOS (PUERTA) SEPARACIÓN SEGURIDAD SILLAS
ENFERMERÍA PEDIATRÍA
PEDIATRÍA 2
ENFERMERÍA CURAS 1
ENFERMERÍA EXTRACCIONES
 ENFERMERÍA CONSULTA 5 BOX PARADAS ZONA RESPIRATORIOS (ZONA SUCIA)
ENFERMERÍA SINTROM

1ª PLANTA
SALA ESPERA SE HABILITA SEPARACIÓN DE SEGURIDAD SILLAS
C. MÉDICO 1
ENFERMERÍA CONSULTA 2
C. MÉDICO 3
C. MÉDICO 4
C. MÉDICO 5
C. MÉDICO 6

6. DATOS ASISTENCIALES

	2020	2021
POBLACIÓN PEDIÁTRICA	1.660	1.625
POBLACIÓN ADULTOS	9.012	9.078
	10.672	**10.703**

CITAS	2020	‰ hab	2021	‰ hab	VARIACIÓN
Aplicación	3.805	357	9.029	844	137%
Centro	95.994	8.995	115.438	10786	20%
Internet	2.425	227	2.665	249	10%
TOTAL	**102.224**	**9.579**	**127.132**	**11878**	**24%**

CONSULTAS	Lugar	2020	‰ hab	2021	‰ hab	VARIACIÓN
ENFERMERÍA A. PRIMARIA	Centro	**16.933**	1587	**21.399**	1999	26%
	Domicilio	**1.508**	141	**2.005**	187	33%
	Teléfono	**3.313**	310	**4.541**	424	37%
	TOTAL	**21.754**	**2.038**	**27.945**	**2.611**	**28%**
ENFERMERÍA SÁBADO	Centro	**606**	57	**514**	48	-15%
	Domicilio	**19**	2	**17**	2	-11%
	Teléfono	**173**	16	**213**	20	23%
	TOTAL	**798**	**75**	**744**	**70**	**-7%**
MATRONA A. PRIMARIA	Centro	**1.814**	404	**1.904**	428	5%
	Teléfono	**244**	54	**208**	47	-15%
	TOTAL	**2.058**	**458**	**2.112**	**475**	**3%**
MEDICINA FAMILIAR	Centro	**20.655**	1935	**22.682**	2119	10%
	Domicilio	**247**	23	**264**	25	7%
	Teléfono	**20.551**	1926	**26.789**	2503	30%
	TOTAL	**41.453**	**3.884**	**49.735**	**4.647**	**20%**
MÉDICO FAMILIA SÁBADO	Centro	**580**	54	**519**	48	-11%
	Domicilio	**17**	2	**12**	1	-29%
	Teléfono	**470**	44	**544**	51	16%
	TOTAL	**1.067**	**100**	**1.075**	**100**	**1%**
PEDIATRÍA A. PRIMARIA	Centro	**6.117**	573	**6.946**	649	14%
	Domicilio	**1**	0	**1**	0	0%
	Teléfono	**4.075**	382	**4.949**	462	21%
	TOTAL	**10.193**	**955**	**11.896**	**1.111**	**17%**

CONSULTAS	Lugar	2020	‰ hab	2021	‰ hab	VARIACIÓN
TRABAJADOR SOCIAL	Centro	**1.278**	120	**1.452**	136	14%
	Domicilio	**10**	1	**8**	1	-20%
	Teléfono	**392**	37	**646**	60	65%
	TOTAL	**1.680**	**157**	**2.106**	**197**	**25%**

7. OTROS DATOS: REUNIONES, COMISIONES ETC

FECHA /HORA	LUGAR	ESTAMENTO	TEMA
23/02/2021 13,30	CS MELIANA VIDEOCONFERENCIA	REFERENTE ADMINISTRTIVA.	SIP
26/02/2021 12,30 H	CS MELIANA VIDEOCONFERENCIA	JEFA ZONA	ORDEN DEL DÍA
4/03/2021 13,30 H	CS MELIANA VIDEOCONFERENCIA	REFERENTES MICRO	VARIANTES INMUNIDAD DEL CORONAVIRUS
5/03/2021 9,00 H	CS MELIANA	MAP	VACACIONES PASCUA Y SS
13/05/2021 8,15 A 10H	CS MELIANA	MAP DRA. PASTOR DRA. REGALIZA DRA. ALPERA	SESIÓN DEPARTAMENTAL (APARATO LOCOMOTOR)
14/05/2021 8,15 A 10H	CS MELIANA	MAP DRA. FARGA DRA. MARTÍNEZ DR. GUAITA	SESIÓN DEPARTAMENTAL (APARATO LOCOMOTOR)
5/10/2021 13:30 A 15:00 H	VIDEOCONFERENCIA	TODOS DRA.PURA ALPERA	USO DE WEBEX:CREAR Y CONVOCAR REUNIONES

14/10/2021 8:15 A 9:00 H	VIDEOCONFERENCIA	DRA.CARMEN PASTOR DRA. ANA REGALIZA DR. RAFAEL HERNÁNDEZ	INDICADORES FARMACIA
15/10/2021 8:15 A 9:00 H	VIDEOCONFERENCIA	DRA. PURA ALPERA DRA. CHELO FARGA DR. GONZALO GUAITA	INDICADORES FARMACIA
15/10/2021 14:00 A 14:45 H	CS MELIANA	MAP	ASIGNACIÓN FESTIVOS NAVIDAD 21 PUENTES 22
22/10/2021 8:10 A 9:00	CS MELIANA	MAP PAP	VARIOS

29/10/2021 16:00 A 18:00 H	LLAR JUBILATS	EAP	TALLER ESTRÉS EMOCIONAL
5/11/2021 16:00 A 20:30 H	LLAR JUBILATS	EAP	TALLER ESTRÉS EMOCIONAL
6/11/2021 9:00 A 14:00	SESIÓN PRACTICA EN UNA LLEGUADA CON CABALLOS	EAP	TALLER ESTRÉS EMOCIONAL
12/11/2021 8: 15 A 9:00	CS MELIANA	MAP /PAP	FARMACIA

26/11/2021 8:30-9:00	CS MELIANA	MAP	REUNION EAP INDICADORES FARMACIA
30/11/2021 14.00-14:45	CS MELIANA	MAP	DISTRIBUCIÓN VACACIONES NAVIDAD Y DÍAS LD
3/12/2021 9:00-15:00	CS NAZARET	JEFA ZONA	JORNADA DEBATE

***** Reuniones semanales, mediante videoconferencia, de los Jefes de Zona y Coordinadores de Enfermería con Dirección Médica del Hospital Clínico Universitario.

* Reuniones semanales los viernes de 8.15 a 9.00 h por parte de MAP y PAP para puesta en común y debate sobre temas organizativos en el C.S.

8. QUEJAS Y AGRADECIMIENTOS

8.1 Quejas

Los usuarios en 2021 interpusieron siete quejas relacionadas tanto con el protocolo establecido por la Consellería de Sanitat como con el funcionamiento interno del centro.

En dos de ellas, el usuario manifiesta no estar de acuerdo con los plazos y marcas de las vacunas Covid, establecidos por Consellería durante el período de la campaña de vacunación.

Se les explica que los protocolos vienen establecidos por la Consellería de Sanitat y el centro debe adaptarse a ellos.

De las quejas restantes, un usuario no está de acuerdo con los protocolos de derivación a especializada, por no querer que le atienda el mismo especialista. Las quejas del resto de usuarios se relacionan con los horarios de atención al publico, en referencia a la realización de tarjetas, horarios de asistencia a los usuarios sin cita previa y horarios de expedición de pañales en sábado.

Al primer usuario se le propone un cambio de especialista, pero tampoco le parece bien, ya que ninguno es de su agrado. Al resto se les explica que

existen horarios tanto para las demandas asistenciales como para las administrativas, ya que los profesionales no pueden dejar de realizar sus tareas para atender otras que no proceden en ese momento, porque eso causaría un caos y perjuicio en la correcta asistencia del resto de usuarios.

Por último, se explica que los sábados por la mañana solo se atienden las demandas urgentes, y no los temas administrativos, ya que el personal es insuficiente para asistir a los usuarios en temas burocráticos, y se les deriva a consulta entre semana y en el horario pertinente.

8.2 Agradecimientos

Los usuarios interpusieron tres hojas de agradecimiento en relación al buen trato recibido personalmente o por parte de algún familiar atendido por los profesionales del centro. En estos agradecimientos, se hace constar la dedicación y amabilidad de nuestro personal, lo cual es motivo de una alta satisfacción por parte de dichos usuarios.