

MEMORIA ANUAL C.S MELIANA 2015



MEMORIA ANUAL C.S MELIANA 2015

Índice de contenido

1.- CARACTERÍSTICAS DEL CENTRO DE SALUD

- 1.1.- Marco geografico
- 1.2.- Organigrama
- 1.3.- Características y evolución de los cupos

2.- RESULTADOS DE GESTIÓN (AG)

- 2.1.-Resultado global AG en el Centro de Salud
- 2.2.-Posición del CS en el Departamento

3.- INDICADORE DE FARMACIA

4.- OTRAS ACTIVIDADES CLÍNICAS

- 4.1.- Informe de calidad emitido por laboratorio HC
- 4.2.- Espirometrías
 - MAPA
 - Test del aliento
 - Citologías
 - Pesarios

5.- ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

6.- ACTIVIDADES DOCENTES

- 6.1.- Personal facultativo
- 6.2.- Personal enfermería, matronas

7.- ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN

8.- ACTIVIDADES COMUNITARIAS Y DE SALUD PÚBLICA

9.- PERSONAL

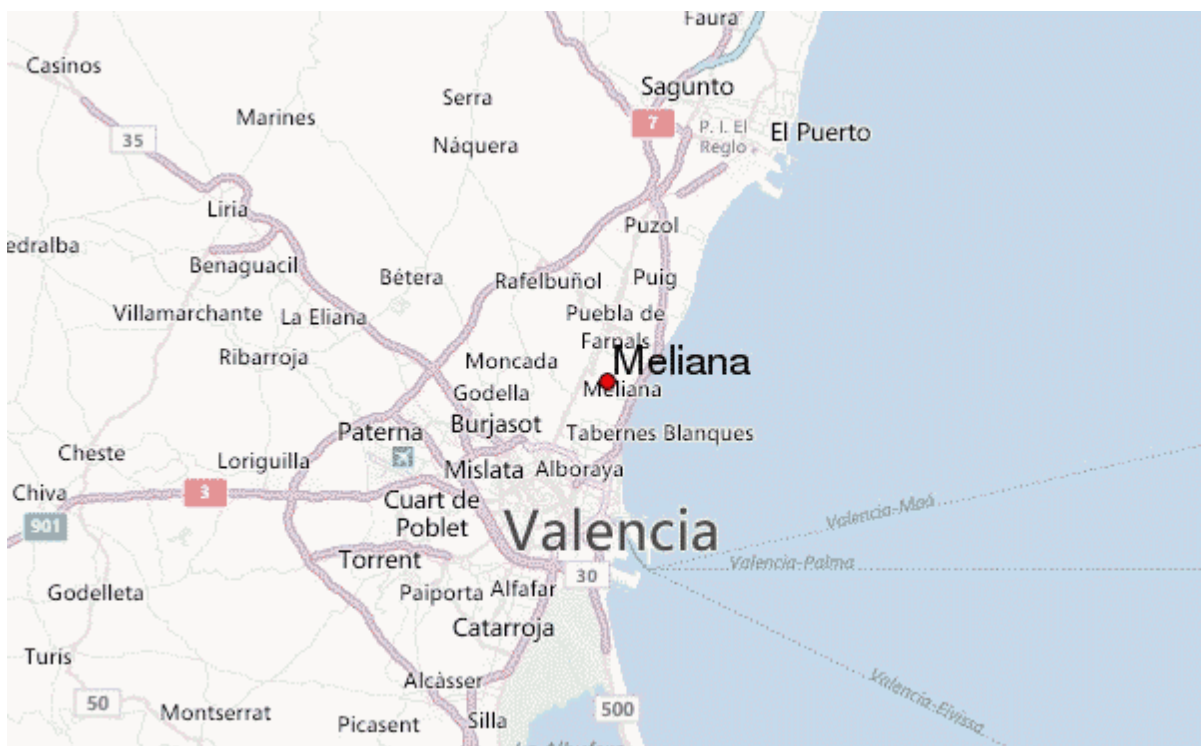
- 9.1.- Sustituciones en período estival
- 9.2.- Sustituciones por IT por estamento
- 9.3.- Reclamaciones y Agradecimientos

1.- CARACTERÍSTICAS DEL CENTRO DE SALUD

1.1.- MARCO GEOGRÁFICO

El Centro de Salud de Meliana está ubicado dentro del Departamento nº 5 de la Comunidad Valenciana, en la zona de salud nº 5, ubicado en la población de Meliana, en la calle de Eduardo Romero nº 4.

Adscrito a nuestro centro de salud, el Consultorio Auxiliar de Roca en el Barrio de Roca (Meliana), ubicado en la calle el Camino Casso de Roca, s/n.



1.2.- ORGANIGRAMA

PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD

Jefa de Zona Básica de Salud:	<i>M^a Purificación Alpera Badenes</i>
Coordinadora de Efermeria:	<i>Carmen Mollá Orts</i>
Referente Administrativo:	<i>Ana Sanchis Bonora</i>

1.2.1- PERSONAL FACULTATIVO:

MEDICOS DE FAMILIA:
Dra. M Purificación Alpera Badenes
Dra. Laura Cid de Diego Domingo
Dra. Maria Consuelo Farga Martí
Dr. Gonzalo Guaita De La Cruz
Dr. Salvador Garcia Ferrando
Dr. Luis Miquel Garcia

PEDIATRAS:
Dr. Francisco Jose Fernández Ros
Dra. M ^a Vega Orozco Cañas

1.2.2- PERSONAL ENFERMERIA:
M. Carmen Molla Orts
Carmen Lopez Ferriz
M ^a Pilar Martinez López
M ^a Rosario Crespo Montalt
Vicenta Fontestad Garcia

C.S. MELIANA MEMORIA ANUAL 2015

1.2.3- AUXILIAR ENFERMERIA:

Jose Javier Antolí Llusar

Eva Peñalva Punter

1.2.4- AUXILIAR ADMINISTRATIVO:

M Dolores Devis Molins

Elena Perelló Galarza

Ana Sanchis Bonora

1.2.5- CELADOR:

Adelina Muñoz Esteve

1.2.6- MATRONA:

M Esperanza De Gracia Gomis

1.2.7- TRABAJADORA SOCIAL:

Concepcion Espí Vidal

1.3.- CARACTERÍSTICAS Y EVOLUCION DE LOS CUPOS

1.3.1- CUPOS MÉDICOS Y CARACTERISTICAS

2015. C.S. MELIANA. Evolucion de cupos y cambios de médico realizados.

Facultativo	Cupo Enero	Cambios de médico: Entran	Cambios de médico: Salen	Cupo Diciembre
ALPERA	1212	32	89	1157
CID	1553	110	102	1554
FARGAS	1562	92	62	1583
FERNANDEZ	840	80	103	838
GARCIA	1551	114	110	1552
GUAITA	1131	106	138	1109
MIQUEL	1536	143	124	1557
OROZCO	804	115	136	794

2015. C.S. Meliana. Cupos en Medicina por grupos de edad.

Facultativo	15-45	46-64	>64	TOTAL
ALPERA	607	356	194	1157
CID	772	461	321	1554
FARGAS	645	552	386	1583
GARCIA	699	483	370	1552
GUAITA	678	257	174	1109
MIQUEL	702	500	355	1557

2015. C.S.Meliana.Cupos en Pediatria

Facultativo	0-0	1-14	TOTAL
Fernandez	45	793	838
Orozco	50	744	794
Sin Médico Asignado	26	69	95

C.S. MELIANA MEMORIA ANUAL 2015

1.3.2 CITAS SEGUN TIPO DE CITA

MELIANA

POBLACION														
Población asignada al ámbito														
2015														
Centro Asignación	---	2015/1	2015/2	2015/3	2015/4	2015/5	2015/6	2015/7	2015/8	2015/9	2015/10	2015/11	2015/12	
Cen.Asi.00155 CS MELIANA		10.683	10679	10.620	10.616	10.646	10.669	10.673	10.667	10.647	10.620	10.616	10633	
Cen.Asi.02576 C.A. DE BARRIO ROCA		245	241	239	238	238	237	237	237	236	235	237	236	

CITAS REGISTRADAS POR TIPO DE CITA														
Citas registradas														
2015														
Centro Atención	Tipo Cita		2015/01	2015/02	2015/03	2015/04	2015/05	2015/06	2015/07	2015/08	2015/09	2015/10	2015/11	2015/12
Cen.ACi.00155 CS MELIAN	TCi.A demanda	77.234	7.387	6.918	6.776	5.997	6.441	7.028	5.689	4.893	6.306	7.348	6.953	5498
	TCi.Concertada	22.323	1.981	1.925	1.919	2.023	1.870	2.058	1.280	1.098	1.901	2.207	2.155	1906
Cen.ACi.02576 C.A. DE BA	TCi.A demanda	1.160	169	131	99	87	91	102	44	57	115	117	76	72
	TCi.Concertada	314	37	39	40	20	38	38	7	3	26	28	16	22

CITAS ENFERMERIA POR TIPO DE CITA														
Citas registradas														
2015														
Centro Atención	Tipo Cita		2015/01	2015/02	2015/03	2015/04	2015/05	2015/06	2015/07	2015/08	2015/09	2015/10	2015/11	2015/12
Cen.ACi.00155 CS MELIAN	TCi.A demanda	22.184	2.018	2.025	2.121	1.657	1.818	2.217	1.495	1.494	1.618	2.417	2.060	1244
	TCi.Concertada	14.909	1.374	1.281	1.260	1.311	1.219	1.343	792	687	1.305	1.614	1.486	1237
Cen.ACi.02576 C.A. DE BA	TCi.A demanda	14.909	1.374	1.281	1.260	1.311	1.219	1.343	792	687	1.305	1.614	1.486	1237
	TCi.Concertada	243	30	29	33	14	26	30	5		23	23	12	18
	TCi. (No aplica)	22.184	2.018	2.025	2.121	1.657	1.818	2.217	1.495	1.494	1.618	2.417	2.060	1244

CITAS MEDICINA FAMILIA POR TIPO CITA														
Citas registradas														
2015														
Centro Atención	Tipo Cita		2015/01	2015/02	2015/03	2015/04	2015/05	2015/06	2015/07	2015/08	2015/09	2015/10	2015/11	2015/12
Cen.ACi.00155 CS MELIAN	TCi.A demanda	39.919	3.773	3.443	3.349	3.285	3.357	3.596	3.133	2.627	3.511	3.478	3.518	2849
	TCi.Concertada	4.294	369	399	393	413	398	420	276	212	356	373	388	297
Cen.ACi.02576 C.A. DE BA	TCi.A demanda	4.294	369	399	393	413	398	420	276	212	356	373	388	297
	TCi.Concertada	71	7	10	7	6	12	8	2	3	3	5	4	4
	TCi. (No aplica)	39.919	3.773	3.443	3.349	3.285	3.357	3.596	3.133	2.627	3.511	3.478	3.518	2849

CITAS PEDIATRIA POR TIPO CITA														
Citas registradas														
2015														
Zona Atención	Tipo Cita		2015/01	2015/02	2015/03	2015/04	2015/05	2015/06	2015/07	2015/08	2015/09	2015/10	2015/11	2015/12
Zon.ACi.0505 MELIANA	TCi.A demanda	8.895	902	875	780	633	733	738	608	438	690	800	875	823
	TCi.Concertada	2.394	204	194	240	211	150	213	122	199	201	166	190	304

CITAS AUXILIARES ENFERMERIA POR TIPO CITA														
Citas registradas														
2015														
Zona Atención	Tipo Cita		2015/01	2015/02	2015/03	2015/04	2015/05	2015/06	2015/07	2015/08	2015/09	2015/10	2015/11	2015/12
Zon.ACi.0505 MELIANA	TCi.A demanda	36.831	3.347	3.271	3.363	2.960	3.018	3.542	2.266	2.181	2.901	3.987	3.530	2465
	TCi.Concertada	14.647	1.329	1.246	1.242	1.303	1.200	1.325	771	687	1.283	1.570	1.470	1221
	TCi. (No aplica)	22.184	2.018	2.025	2.121	1.657	1.818	2.217	1.495	1.494	1.618	2.417	2.060	1244

C.S. MELIANA MEMORIA ANUAL 2015

CITAS MATRONAS POR TIPO CITA														
Citas registradas														
2015														
Zona Atención	Tipo Cita		2015/01	2015/02	2015/03	2015/04	2015/05	2015/06	2015/07	2015/08	2015/09	2015/10	2015/11	2015/12
Zon.ACI.0505 MELIANA	TCi.A demanda	1.320	122	105	125	99	111	166	105	60	123	117	115	72
	TCi.Concertada	1.438	133	123	84	128	155	154	102	49	136	131	129	114

CITAS TRABAJADORA SOCIAL POR TIPO DE CITA														
Citas registradas														
2015														
Zona Atención	Tipo Cita		2015/01	2015/02	2015/03	2015/04	2015/05	2015/06	2015/07	2015/08	2015/09	2015/10	2015/11	2015/12
Zon.ACI.0505 MELIANA	TCi.A demanda	1.510	164	159	128	102	106	124	137	63	124	152	103	148
	TCi.Concertada	422	70	56	41	45	37	29	32	8	18	28	32	26

CONSULTAS														
CONSULTAS ENFERMERIA POR LUGAR														
Consultas realizadas														
2015														
Zona Atención	Lugar		2015/01	2015/02	2015/03	2015/04	2015/05	2015/06	2015/07	2015/08	2015/09	2015/10	2015/11	2015/12
Zon.ACo.0505 MELIANA	LuA. Centro	30.674	2.817	2.780	2.684	2.538	2.721	3.173	1.932	1.559	2.271	3.213	2.965	2021
	LuA. Domicilio	1.843	125	163	166	170	142	149	142	108	127	196	190	165

EXTRACCIONES POR LUGAR														
Extracciones enfermería														
2015														
Zona Atención	Lugar		2015/01	2015/02	2015/03	2015/04	2015/05	2015/06	2015/07	2015/08	2015/09	2015/10	2015/11	2015/12
Zon.ACo.0505 MELIANA	LuA. Centro	9.103	1.002	915	925	852	823	839	583	432	738	718	832	444
	LuA. Domicilio	122	12	15	22	14	10	15	2		3	10	16	3

INJECTABLES POR LUGAR														
Inyectables enfermería														
2015														
Zona Atención	Lugar		2015/01	2015/02	2015/03	2015/04	2015/05	2015/06	2015/07	2015/08	2015/09	2015/10	2015/11	2015/12
Zon.ACo.0505 MELIANA	LuA. Centro	3.149	266	186	187	176	161	204	210	146	246	703	491	173
	LuA. Domicilio	145	11	4	1	14	2	3	2	9	8	56	23	12

CURAS POR LUGAR														
Curas enfermería														
2015														
Zona Atención	Lugar		2015/01	2015/02	2015/03	2015/04	2015/05	2015/06	2015/07	2015/08	2015/09	2015/10	2015/11	2015/12
Zon.ACo.0505 MELIANA	LuA. Centro	2.745	237	289	229	187	180	195	257	184	272	253	249	213
	LuA. Domicilio	796	37	62	68	71	64	70	80	33	59	57	104	91

OTRAS ACTIVIDADES ENFERMERIA														
Otras actividades enfermería														
2015														
Zona Atención	Lugar		2015/01	2015/02	2015/03	2015/04	2015/05	2015/06	2015/07	2015/08	2015/09	2015/10	2015/11	2015/12
Zon.ACo.0505 MELIANA	LuA. Centro	6.150	590	484	548	465	405	418	583	327	551	691	582	506
	LuA. Domicilio	499	36	36	34	34	22	25	48	36	39	61	70	58

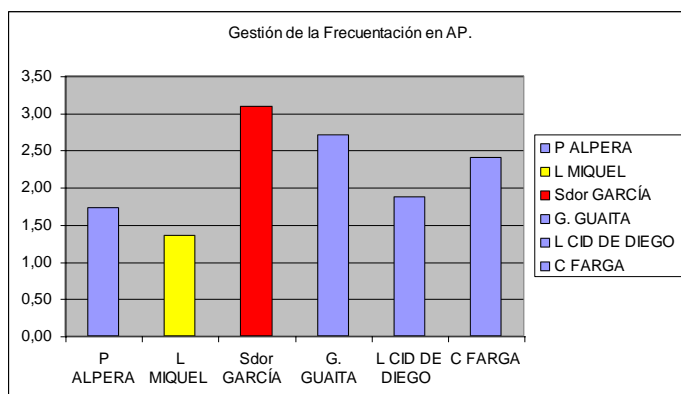
TASA CONSULTAS ENFERMERIA														
2015														
			2015/01	2015/02	2015/03	2015/04	2015/05	2015/06	2015/07	2015/08	2015/09	2015/10	2015/11	2015/12
		0,0054												
Tasa consultas ENF y ACE a dom.		1,843	0,0004	0,0005	0,0005	0,0005	0,0004	0,0004	0,0004	0,0003	0,0004	0,0006	0,0006	0,0005
Num. Consultas		343,648	125	163	166	170	142	149	142	108	127	196	190	165
Media Población Asignada			345.398	345.545	342.453	342.607	342.826	343.252	343.867	344.078	344.114	342.890	343.308	343.443

C.S. MELIANA MEMORIA ANUAL 2015

CONSULTAS MEDICINA FAMILIA POR LUGAR														
Consultas realizadas														
2015														
Centro Atención	Lugar		2015/01	2015/02	2015/03	2015/04	2015/05	2015/06	2015/07	2015/08	2015/09	2015/10	2015/11	2015/12
Cen.ACo.00155 CS MELIAN	LuA. Centro	37.670	3.572	3.320	3.154	3.243	2.976	3.465	2.908	2.356	3.247	3.354	3.268	2807
	LuA. Domicilio	557	80	70	40	36	26	42	34	35	52	48	44	50
Cen.ACo.02576 C.A. DE BA	LuA. Centro	841	124	87	77	62	84	79	11	55	79	76	54	53
	LuA. Domicilio	1								1				
GESTION IT														
2015														
			2015/1	2015/2	2015/3	2015/4	2015/5	2015/6	2015/7	2015/8	2015/9	2015/10	2015/11	2015/12
Partes IT activos		2735	215	223	230	222	243	243	217	200	232	237	244	229
Población activa asignada			3.064	2.919	2.873	2.846	2.836	2.815	2.783	2.754	2.725	2.699	2.674	2485
Días de baja		64.240	4.796	4.640	5.306	5.398	5.574	5.592	5.455	5.233	5.230	5.532	5.697	5787
Altas IT		638	60	53	58	43	69	65	48	33	59	52	55	43
Duración media IT		101	80	88	91	126	81	86	114	159	89	106	104	135
Índice de ausencia poblacional			0,05	0,057	0,06	0,063	0,063	0,066	0,063	0,061	0,064	0,066	0,071	0,075
DERIVACION ESPECIALIZADA														
2015														
			2015/01	2015/02	2015/03	2015/04	2015/05	2015/06	2015/07	2015/08	2015/09	2015/10	2015/11	2015/12
Interconsultas		3.956	323	390	382	356	304	361	285	236	372	333	345	269
Derivación a especializada		4.38%	3,74%	4,75%	4,97%	4,74%	4,00%	4,23%	4,50%	4,78%	5,11%	3,84%	4,26%	3,96

FRECUENTACIÓN

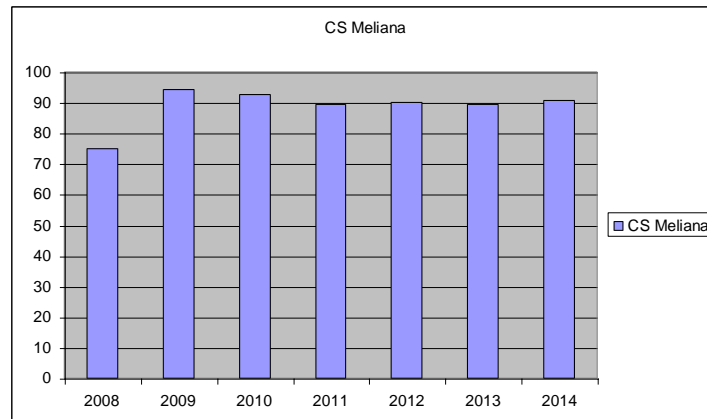
Meta: 2,20 Puntos: 3,69



2.RESULTADOS ACUERDOS DE GESTIÓN 2015 C.S. MELIANA**2.1.- RESULTADO GLOBAL AG EN EL CENTRO DE SALUD**

INDICADOR	OBJETIVO	RESULTADO
605 Cobertura vacunal de Polio 3ª dosis.	95,00%	98,89%
606 Cobertura vacunal de Triple Vírica 2ª dosis.	90,00%	100,00%
607 Cobertura vacunal DTP 4ª dosis.	95,00%	100,00%
608 Cobertura vacunal DTP 6ª dosis a los 14 años.	85,00%	92,00%
609 Indicador de cobertura vacunal del VPH	47,65%	60,38%
844 Indicador de cobertura vacunal del virus de la Gripe >64 años	48,00%	47,33%
D.1 Niños con examen de salud completo en SIA.	75,00%	88,17
620 Tasa de Consultas de Enfermería a domicilio	20,00%	21,00%
D.5 Calidad Seguimiento Embarazo.	93,00%	99,01
959 Control de Factores de Riesgo Cardiovascular	35,00%	56,25
670 Gestión de la frecuentación en Atención Primaria	2,20%	1,45
ATP040 Porcentaje de Derivación a Especializada	8,28%	7,33
ATP030 Índice de Ausencia	2,78%	0,07
851 Duración de la IT respecto al Estándar	45,00%	42
873 Índice de Adhesión a las Guías Farmacoterapéuticas	85,00%	64
970 Importe medio por receta	<=13,40€	11,5
971 Desviación en el Importe Ambulatorio por paciente según Morbilidad Farma-Index (FIX)	90,00%	99,36
D.2 Uso Racional Antibacterianos (DHD Antibacterianos en Pediatría,...).	<21	19,8
972 Problemas relacionados con los medicamentos en el entorno ambulatorios (PRM)	1,98%	2,3
203,8 Importe visado por habitante estandarizado	42,42	52
872 Indicador de facturación y cobro	66,00%	71,48
A.1 Sistema de información para el Registro de Notificaciones de Efectos Adversos: SINEA	85,00%	
A.2 Indicador Sintético de Quejas por Demora y Trato	120,81	15,00%
142 Indicador Sintético de calidad SIP:	70,00%	100%
- Dirección SIP.	19,00%	3,1%
- Altas Duplicados.	2,00%	0,0%
- Altas no Acreditados.	3,00%	0,0%

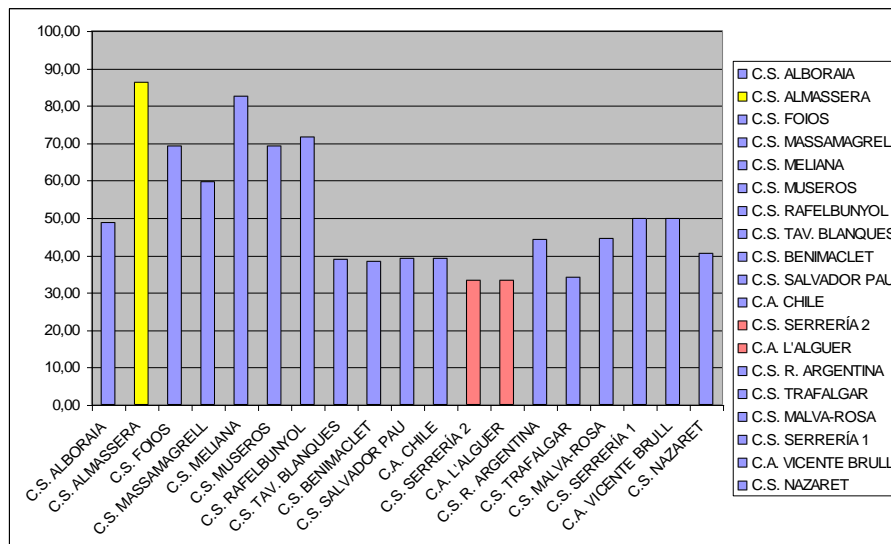
Evolución anual de los Acuerdos de Gestión



2.2- POSICION EN EL DEPARTAMENTO

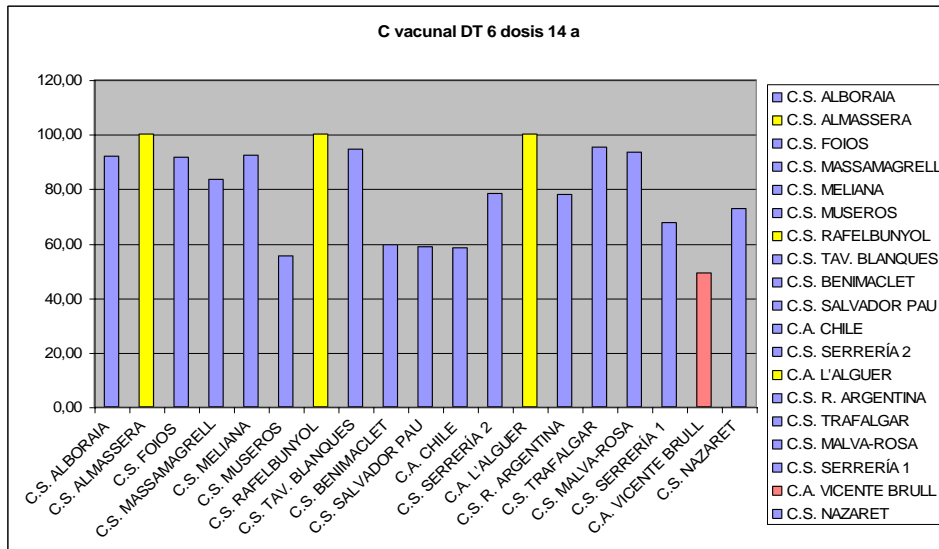
Cobertura vacunal V PH 2ª dosis

Objetivo: 47,65. Puntos: 2,95

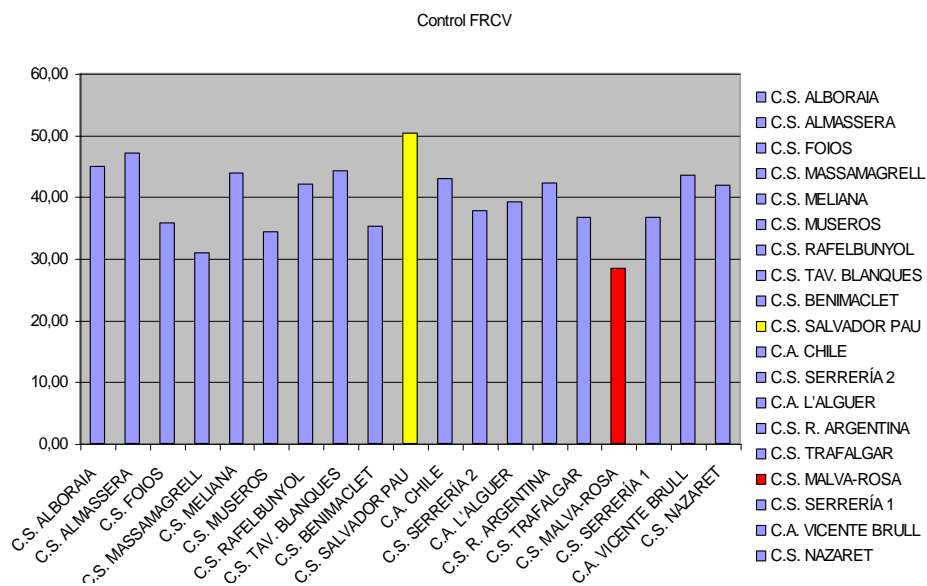


C.S. MELIANA MEMORIA ANUAL 2015

Objetivo: 85%. Puntos: 2,95

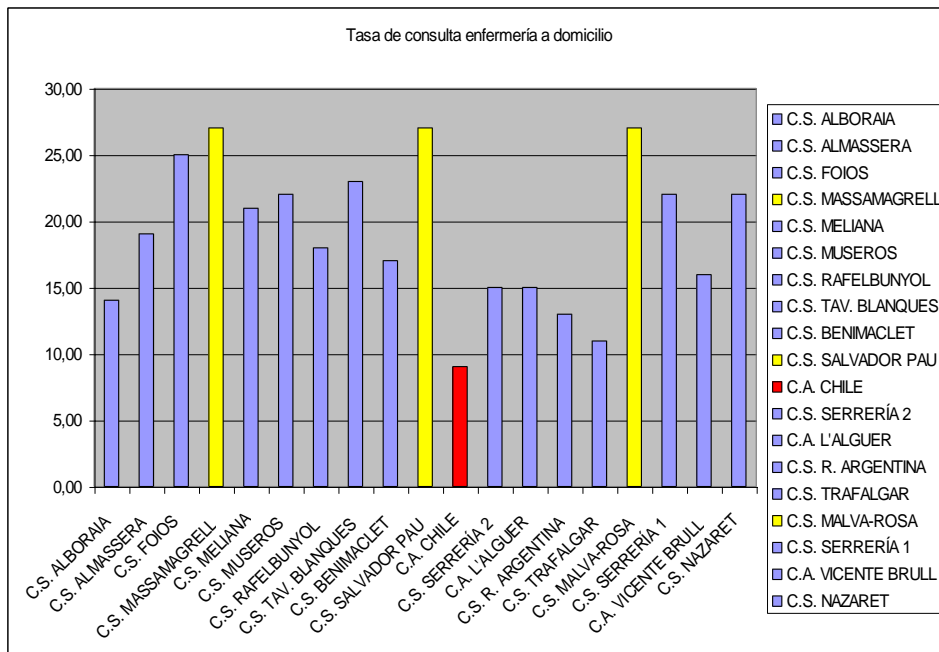


Objetivo: 35 Puntos: 7,38

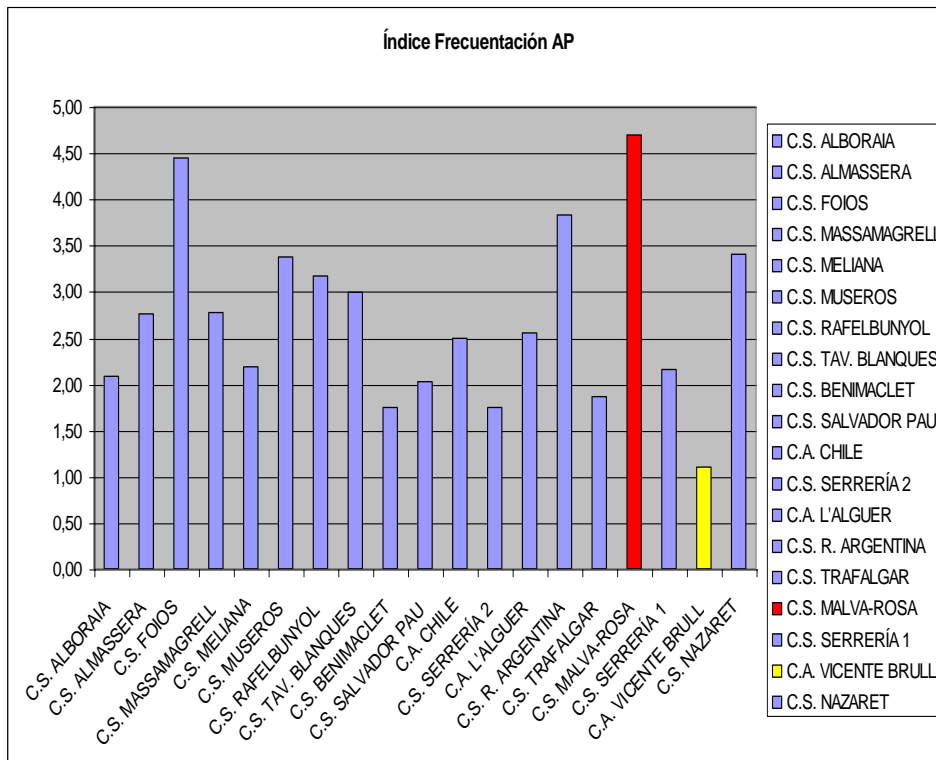


C.S. MELIANA MEMORIA ANUAL 2015

OBJETIVO: 20 Ptos: 5,54

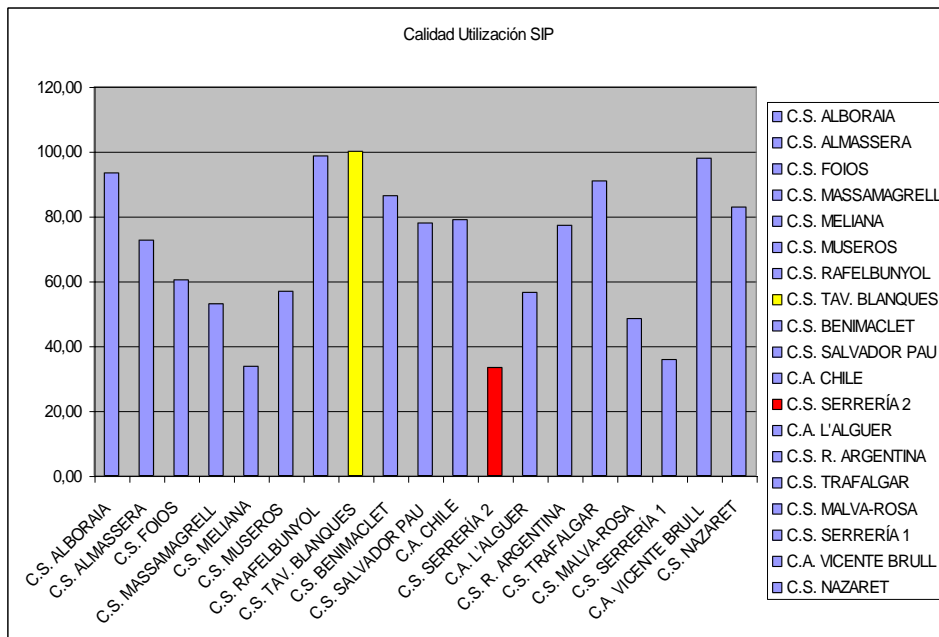


OBJETIVO: 2,20 Puntos: 3,69

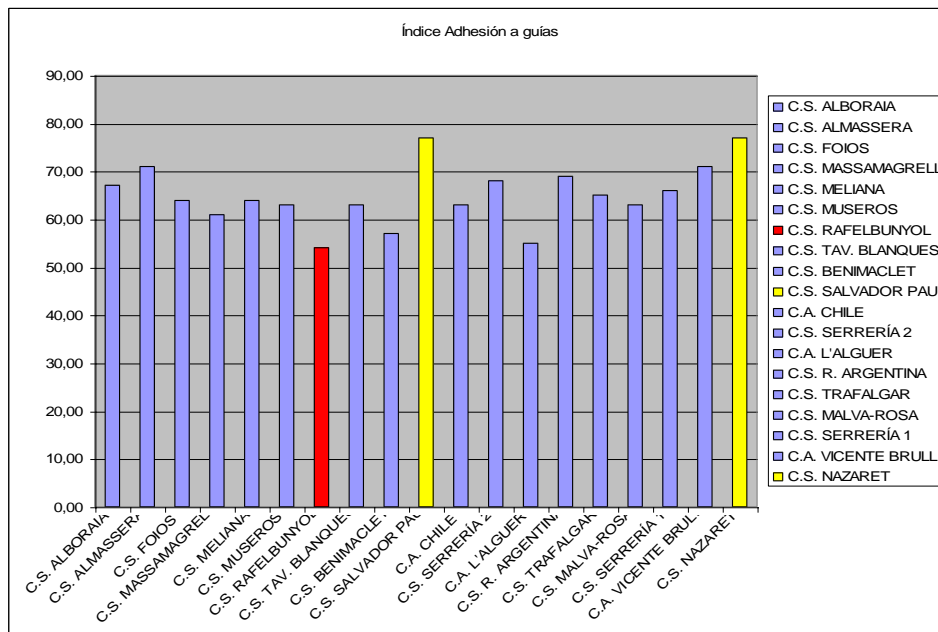


C.S. MELIANA MEMORIA ANUAL 2015

Objetivo: 70 Puntos: 3,69

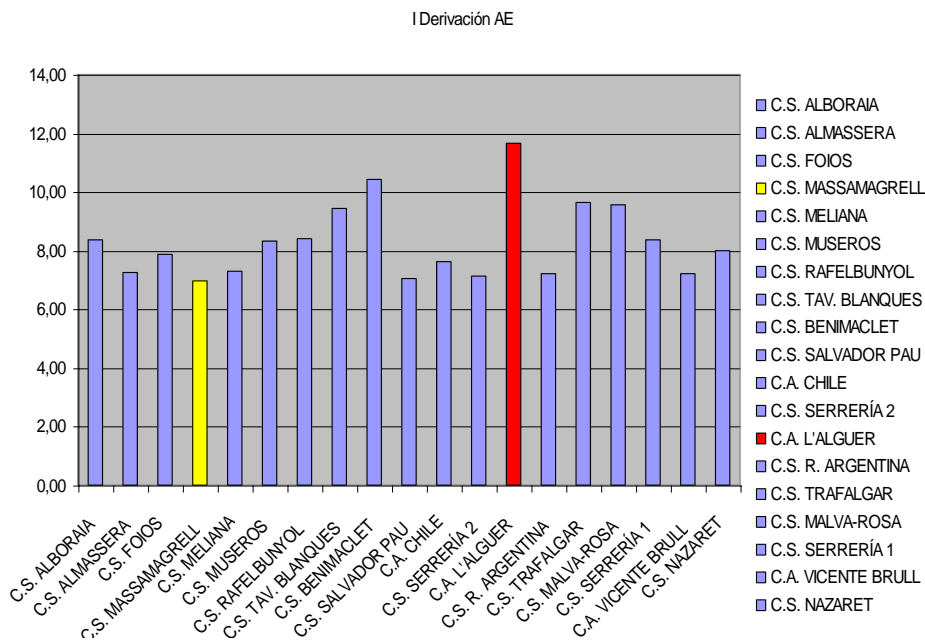


Objetivo: 85 Puntos: 0,74

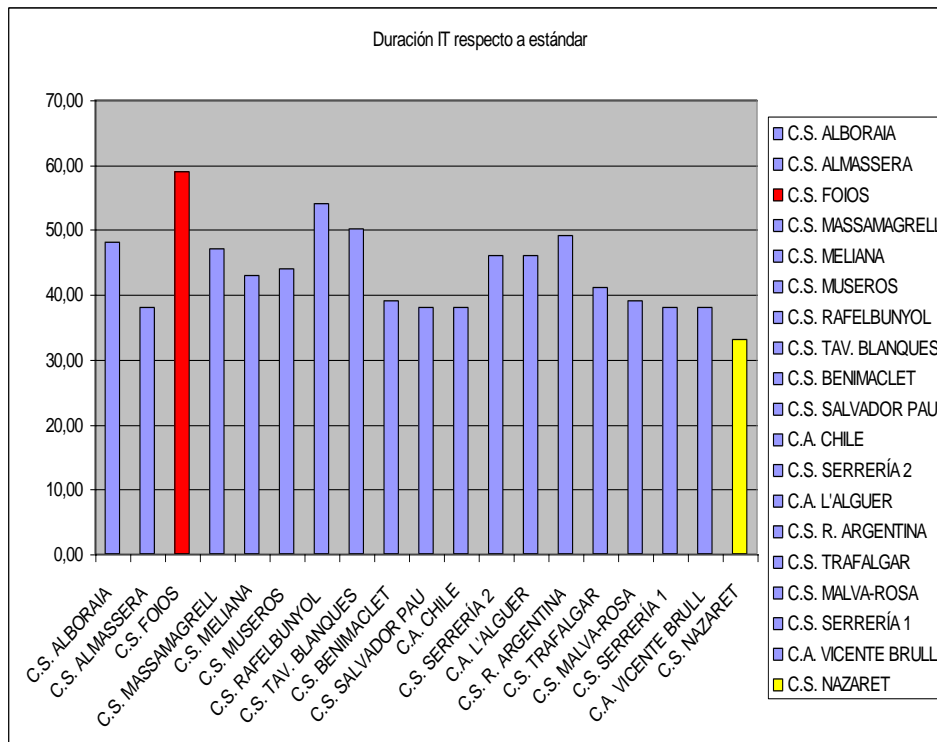


C.S. MELIANA MEMORIA ANUAL 2015

Objetivo 8,28 Puntos: 3,69

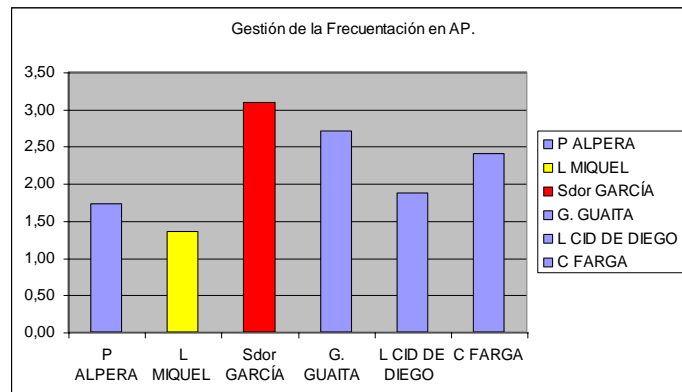


Objetivo: 45. Puntos: 3,69

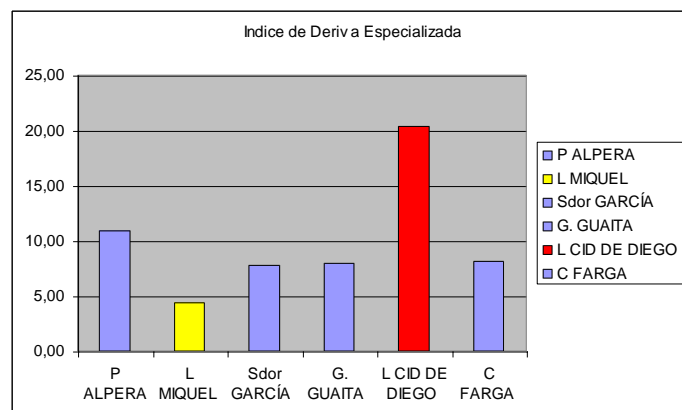


INDICADORES PERSONAL FACULTATIVO Y ENFERMERIA

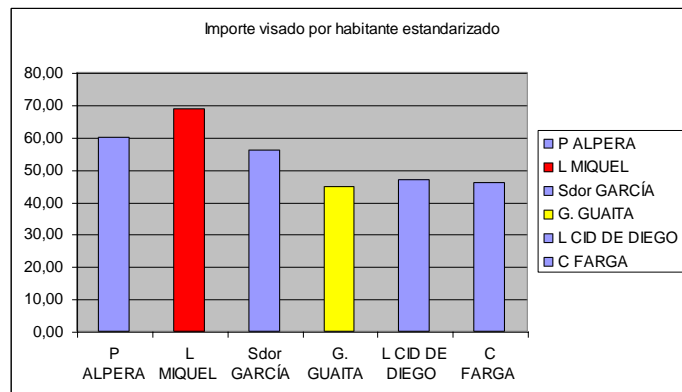
Meta: 2,20 Puntos: 3,69



Meta: 8,28 Puntos: 3,69

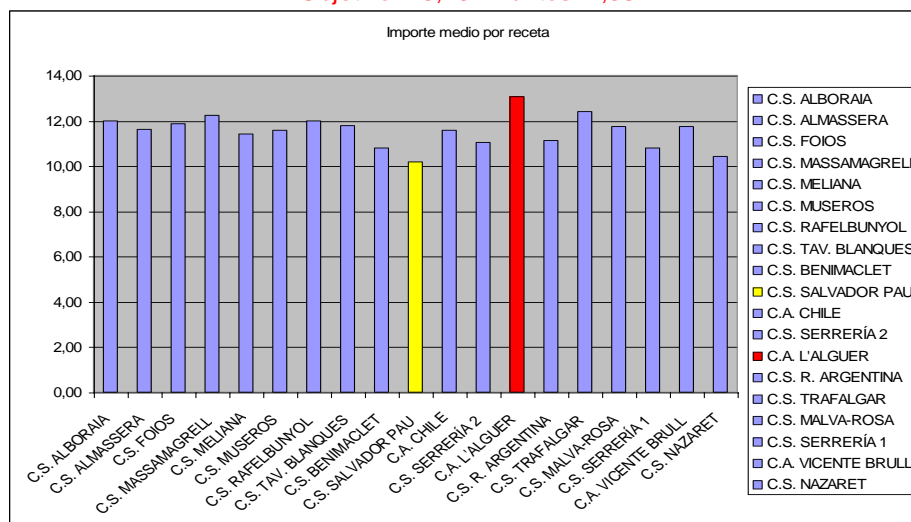


Meta: 42,42 Puntos: 7,38



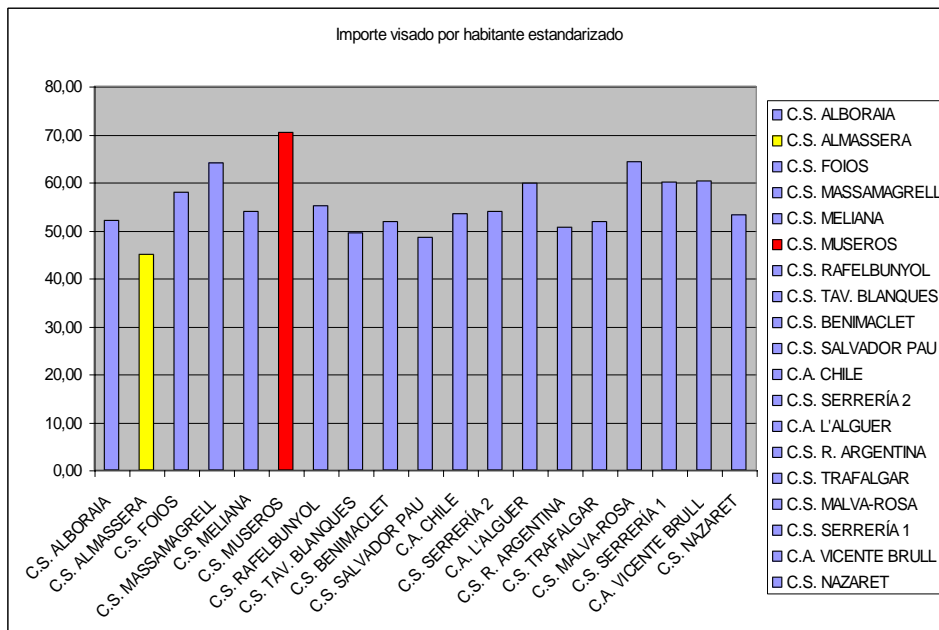
3.- INDICADORES DE FARMACIA

Objetivo: 13,40 Puntos: 7,38

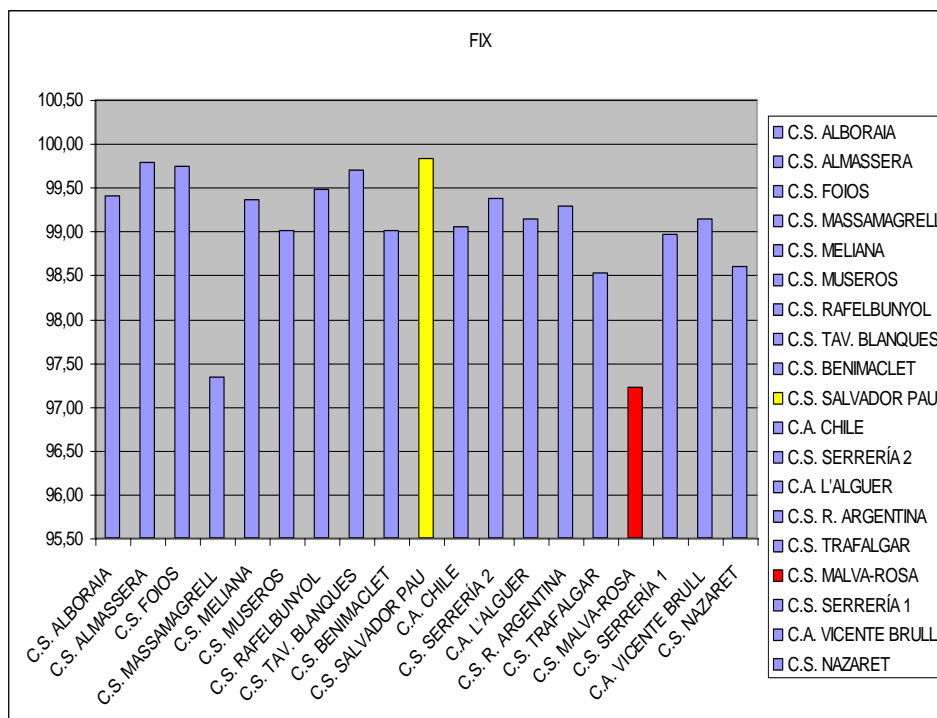


C.S. MELIANA MEMORIA ANUAL 2015

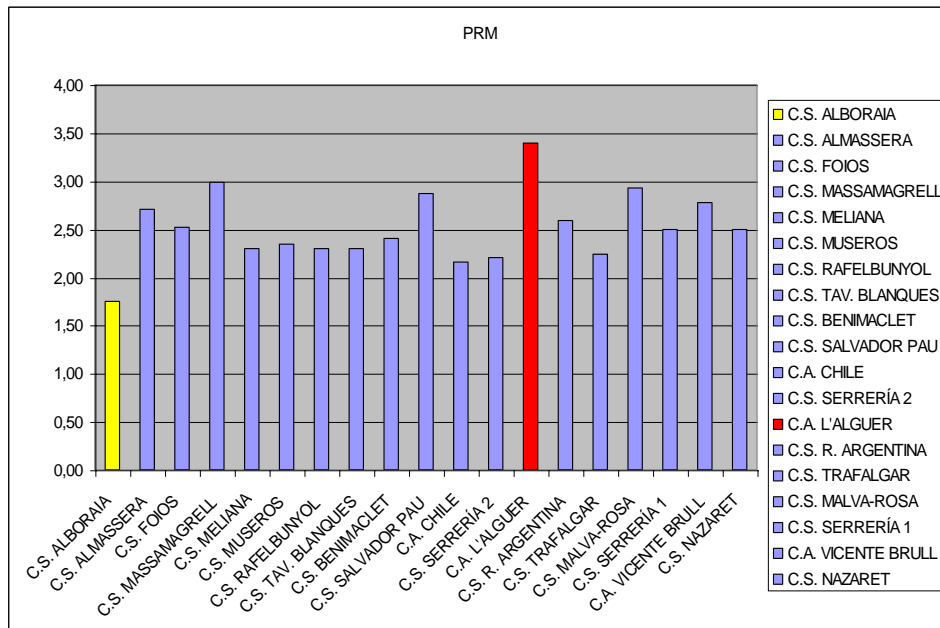
Objetivo: 42,42 Puntos: 7,38



Objetivo: 90 Puntos: 7,38



Objetivo: 2,24 Puntos: 0,74



4.- OTRAS ACTIVIDADES CLÍNICAS

4.1.- INFORME CALIDAD EMITIDO POR LABORATORIO HC

	INCIDENCIAS TOTALES (%)	MUESTRAS NO RECIBIDAS (%)	INCIDENCIAS INFORMÁTICAS (%)	TUBOS DOBLES (%)
ENE-FEB-MAR	4,29	0,97	1,21	0,74
ABR-MAY-JUN	4,44	1,17	1,47	0,74
JUL-AGO-SEP	5,72	1,45	1,59	0,66
OCT-NOV-DIC	4,62	1,3	1,74	0,065

**4.2.- ESPIROMETRIAS(1). MAPA (2). TEST DEL ALIENTO (3). CITOLOGIAS(4)
PESARIOS (5)**

	TOTALES
1	61
2	13
3	28
4	214
5	10 CON CAMBIO CADA TRES SEMANAS

NOTA: EL MAPA ESTUVO ESTROPEADO Y EL PROGRAMA INFORMATICO INOPERATIVO.

5.-ACTIVIDADES ADMINISTRATIVA

El personal de admisión está compuesto por los auxiliares administrativos y un celador, que atienden el mostrador del C.S a demanda, en horario de mañana y tarde, realizando tareas de atención al público, administrativas y de mantenimiento general. Entre las funciones que realiza el personal de admisión están:

- Apertura y cierre del edificio en el horario establecido.
- Atención al público; orientar y facilitar el acceso a las consultas, informar y dar respuesta a sus necesidades y facilitar la accesibilidad.
- Citación previa en ABUCASIS
- Cita de interconsultas, tanto por abucasis como por fax o valija
- Citación de analíticas
- Envío por fax y valija de documentos.
- Entrega de partes de confirmación
- Recepción de valija y registro , así como correo electrónico.
- Citación RX por ORION RIS
- Control y gestión de material ortopédico (sillas de ruedas)
- Gestión de reclamaciones y agradecimientos
- Gestión de cambios de médico
- Traslado de pacientes del exterior al interior del Centro en silla de ruedas y cuando lo requiera algún facultativo
- Recepción y control de pedidos de almacén
- Realización de fotocopias
- Gestión de agendas y reprogramación de consultas.
- Tarjetas SIP a demanda, resolución de alertas y emisión de listados e informes de claves médicas mensuales para equilibrar los cupos.
- Reposición de material de oficina en las consultas médicas y mantenimiento de las impresoras (tóner, drum,etc.)
- Gestión y entrega de talonarios de recetas (programa GAIA)

6.- ACTIVIDADES DOCENTES

6.1- PERSONAL FACULTATIVO

Todos los facultativos han relaizado actividades de formación en el EVES, o algun otro organismo público o privado y han asistido a congresos relacionados con la atención Primaria.

El tiempo de formación en el Centro consta de sesiones clinicas sobre temas de interés comun , así como sesiones organizativas para mejora de la calidad asistencial por el EAP. Estas sesiones se realizan como minimo una vez al mes.

6.2- ENFERMERIA

El CS de Meliana es docente en formación de estudiante de Enfermeria de la Escuela Universitaria de Enfermeria del Hospital Clinico , siendo los profesores asociados Pilar Martinez Lopez, aunque cuenta con la colaboración de varios enfermeroas colaboradores.

En 2015 recibieron formación 6 estudiantes. Durante la misma recibieron formación sobre:
Programas de Atención:

- Embarazo
- Niño sano
- Adultos (cronicos)
- Sociosanitaria

Durante su periodo de prácticas realizaron:

- Estudio Comunitario Población de Meliana
- Atención al Paciente en Domicilio
- Técnicas Básicas de Enfermeria

2015
7.- ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN
En 2015 el CS de Meliana colaboró en un proyecto de investigación, para Tesis Doctoral, desarrollado por la Doctora Inma Revert titulado Perspectiva de los profesionales en la mejora de la Calidad Asistencial .

2015
8.-ACTIVIDADES COMUNITARIAS Y DE SALUD PÚBLICA
En 2015 se inicia el Proyecto del Taller del Malestar en la Mujer en colaboración con el Ayuntamiento de Meliana, con perioricidad semanal .

9.-PERSONAL

9.1- SUSTITUCIONES EN PERIODO ESTIVAL

FACULTATIVOS	60 DIAS
PEDIATRAS	30 DIAS
ENFERMERAS	30 DIAS
AUXILIARES ADMINISTRATIVOS	30 DIAS
AXILIARES CLINICA	0 DIAS
CELADORA	30 DIAS
MATRONA	0 DIAS
TRABAJADORA SOCIAL	0 DIAS

9.2- SUSTITUCIONES POR IT POR ESTAMENTO

	Dias de baja	Dias sustituidos
Médico Familia	0	0
Pediatras	0	0
Enfermeras	132	132
Aux. Enfermeria	0	0
Aux. Administrativa	73	57
Celadora	0	0
Matrona	12	0
Trabajadora Social	0	

9.3.- RECLAMACIONES Y AGRADECIMIENTOS

RECLAMACIONES	10
AGRADECIMIENTOS	1