

MEMORIA 2016

ZONA BÀSICA DE SALUT DE TAVERNES BLANQUES



GENERALITAT
VALENCIANA

CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL
I SALUT PÚBLICA



DEPARTAMENT DE SALUT DE VALÈNCIA
CLÍNICA LA MALVA-ROSA

1.- DESCRIPCIÓN DE LA ZONA BÁSICA DE SALUD DE TAVERNES BLANQUES

1.1.- EL MARCO GEOGRÁFICO.

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 Almàspera; 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.

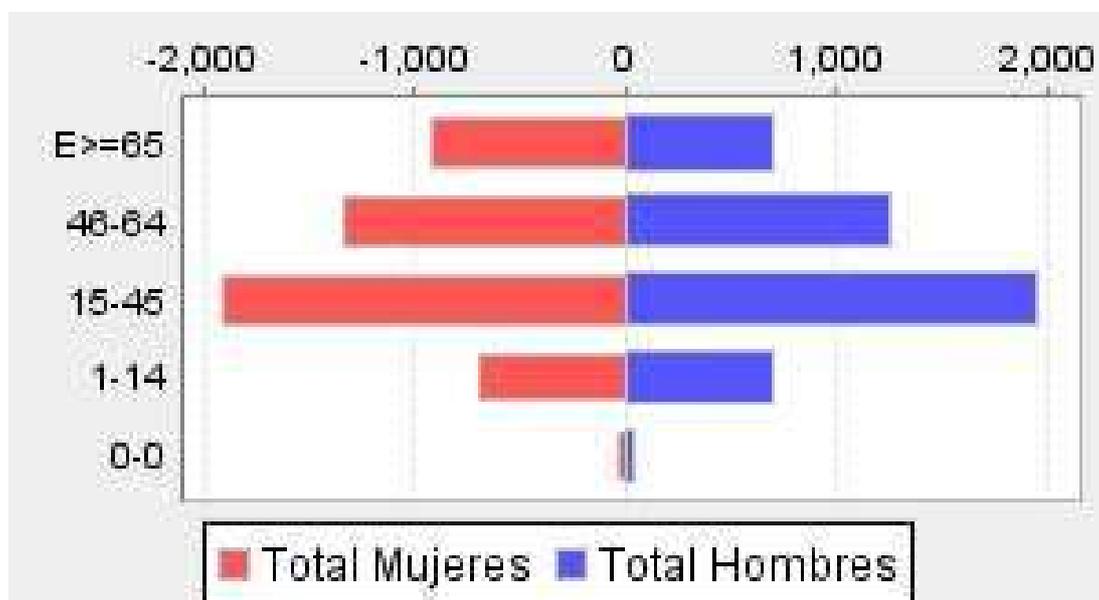


Las comunicaciones con la capital y con el resto de la comarca son a través de la antigua carretera de Barcelona y de los caminos vecinales de Carpesa y Alboraya. El único transporte público con el que cuenta es la Línea 16 de la EMT, que comunica la localidad con la capital.

La población de Tavernes blanques a fecha de 31 de diciembre de 2016 era de 9564 habitantes, existiendo una ligera variación a la baja con respecto a la población existente en la localidad a 31 de diciembre de 2015, que era de 9644 habitantes, es decir, a lo largo de 2016 se perdieron 80 habitantes. A continuación se presenta el cuadro de población según grupos de edades y la pirámide de población:

2016. Población de Tavernes Blanques. Grupos de edad. (Fuente SIP).

	0-14	15-45	46-64	>= 65	Total
Hombres	737	1957	1257	705	4656
	15'8%	42'0%	27'0%	15'1%	
Mujeres	721	1919	1343	925	4908
	14,7%	39,1%	27'4%	18'8%	
Total	1458	3876	2600	1630	9644
	15'3%	40,5%	27,2%	17,0%	

2016. Pirámide de población Tavernes Blanques (Fuente SIP).**1.2.- RECURSOS HUMANOS****1.2.1.- ORGANIGRAMA****EQUIPO DE ATENCIÓN PRIMARIA**

Jefa de Zona Básica de Salud: M^a José Puchades Company

Coordinadora de enfermería: Emilia Ramón Carretero

Referente Administrativo: José Luis Alcaide Verdés

1.2.2.- PERSONAL

MEDICINA GENERAL	Pilar Aguilar Soler Alfonso Bandrés Salvador Encarnación Checa Sanz Isabel Cristófol López M ^a Luisa Hernández Biosca M ^a José Puchades Company
PEDIATRÍA	José María Castro Elena Manuel Monferrer Pablo
ENFERMERÍA	Enrique Broseta Barrachina Adelaida García Valero Emilia Ramón Carretero Juana Sales Domené Matilde Saurí Aloy
AUX. ENFERMERÍA	María Sancho Andreu Azahara Carro Diego Patricia Llorca Navarro
MATRONA	Carmen Garrido Palanca
FISIOTERAPIA	Silvia García Bender
ADMISIÓN/ADMÓN.	José Luis Alcaide Verdés Mila Blasco Edo Tere Delom Giner Julia Peco Giménez
T. SOCIAL	Vicenta Tórtola

1.2.3.- RELACIÓN DE UNIDADES MEDICINA – ENFERMERÍA

El personal facultativo y el de enfermería se encuentra distribuido a nivel organizativo en varias Unidades Médico-Enfermera:

MEDICINA FAMILIAR		ENFERMERÍA
Pilar Aguilar		Matilde Saurí
Alfonso Bandrés	A - LOBO	Enrique Broseta
	LOBU - Z	Juana Sales

Encarnación Checa	A - LO	Emilia Ramón
	LP - Z	Matilde Saurí
Isabel Cristófol		Juana Sales
M ^a Luisa Hernández		Enrique Broseta
M ^a José Puchades		Emilia Ramón
PEDIATRÍA		ENFERMERÍA PEDIÁTRICA
José María Castro		Adelaida García
Manuel Monferrer		Adelaida García

1.3.- 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

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
	PEDIATRÍA 1 Y 2
	ENFERMERÍA DE PEDIATRÍA
	ASEOS
PLANTA PRIMERA	MEDICINA FAMILIAR SALAS 1, 3, 4, 6, 7 Y 8
	ENFERMERÍA. SALAS 2 Y 5
	CONSULTA MATRONA
	GIMNASIO MATRONA

	CONSULTA FISIOTERAPIA
	GIMNASIO FISIOTERAPIA
	ASEOS
PLANTA SEGUNDA	ALMACÉN DE FARMACIA
	ALMACÉN GENERAL
	BIBLIOTECA/SALA DE JUNTAS
	DESPACHO JEFA DE ZONA BÁSICA
	DESPACHO COORDINACIÓN ENFERMERÍA
	VESTUARIOS

UNIDADES DE APOYO AL CENTRO DE SALUD		
Salud Mental Adultos	C/ Ausias March, sn. Foios.	96 192 62 62
Salud Mental Infantil	C/Padre Porta 7. Valencia.	96 346 95 80
Conductas Adictivas	C/ Miguel Servet, 23 2º Massamagrell	96 120 56 20
Salud Sexual Y Reproductiva	C/Racó de S. Llorens, 10, Alboraya	96 317 12 92
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

ATENCIÓN ESPECIALIZADA		
C. Especialidades El Grao	C/ Padre Porta , 7. Valencia	96 346 95 63
C. Especialidades C/ Alboraiá	C/ Alboraiá, 21. Valencia	96 310 89 40
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

1.4.- CARTERA DE SERVICIOS

³⁵/₁₇ Medicina Familiar y Comunitaria
³⁵/₁₇ Pediatría
³⁵/₁₇ Enfermería
³⁵/₁₇ Matrona
³⁵/₁₇ Fisioterapia
³⁵/₁₇ T. Social

1.4.1.- MEDICINA FAMILIAR Y COMUNITARIA

Este servicio atiende a algo más de 8.200 personas e incluye:

- La atención sanitaria directa a demanda, concertada y urgente, tanto en la consulta como en el domicilio del paciente cuando su estado así lo aconseje.
- La 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 de conocimientos e investigación.

Para esta labor dispone de seis facultativos que trabajan en turno de mañanas, salvo un día a la semana en que lo hacen de tardes.

TARDE	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES
	Dra. Puchades Dr. Bandrés	Dra. Checa	Dra. Aguilar	Dra. Hernández Dra. Cristófol

1.4.2.- PEDIATRÍA

Este servicio atiende a algo menos de 1.500 niñas y niños, e incluye:

- La atención sanitaria directa a demanda, concertada y urgente, tanto en la consulta como en el domicilio del paciente cuando su estado así lo aconseje.
- La realización de los 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 de conocimientos e investigación.

Dispone de dos facultativos que trabajan en turno de mañanas, salvo un día a la semana de tardes.

TARDE	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES
		Dr. Castro	Dr. Monferrer	

1.4.3.- ENFERMERÍA.

Este servicio atiende a la totalidad de la población de Tavernes Blanques adscrita al Centro de Salud, en torno a las 9.700 personas, e incluye:

- La atención sanitaria directa a demanda, concertada y urgente, tanto en la consulta como en el domicilio del paciente cuando su estado así lo aconseje.
- La 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 de conocimientos e investigación.
- La realización de técnicas propias de enfermería.
- El apoyo directo a los servicios de Medicina Familiar y Pediatría.

Para esta labor dispone de cinco enfermeras/os y dos auxiliares de enfermería, que trabajan en turno de mañanas, salvo un día a la semana en que lo hacen de tardes.

1.4.4.- 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.

1.4.5.- FISIOTERAPIA

Este servicio atiende a la totalidad de la población de Tavernes Blanques, así como a la población de las localidades de Almàssera, Bonrepòs i Mirambell, Albuixec 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.

1.4.6.- 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 no cuenta en su plantilla con T. social, siendo la T. social del C. de salud de Alboraya la que presta el servicio.

1.4.7.- SERVICIOS AUXILIARES

Además de los servicios sanitarios propiamente dichos existen unos servicios auxiliares creados para apoyo de los primeros y para facilitar el acceso de los pacientes a los servicios y tratamientos sanitarios. Estos servicios, agrupados en el área de Admisión/Administración, se ocupan de la gestión de Tarjetas Sanitarias, Cita Previa en Atención Primaria y Atención Especializada, dispensación de material sanitario e información sanitaria general.

Para esta labor disponen de dos celadoras y dos auxiliares administrativos.

1.4.8.- 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 tapones: 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 Massamagrell

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

Punto de Atención Continuada (PAC) Massamagrell.

Dirección: C/ Miguel Servet, nº 25. Massamagrell

Teléfono 96 146 70 50

Horarios:

Lunes a Jueves de 21:00 a 8:00 h.

Viernes y Sábados de 15:00 a 8:00 h.

Domingos y Festivos 24h.

Festivos Curas e Inyectables PAC Massamagrell – 10 a 13:30 h.

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

Centro de Salud de Alboraiá

2.- ACTIVIDAD ASISTENCIAL**2.1.- CUPOS MÉDICOS Y CARACTERÍSTICAS**

2016. Tavernes blanques. Evolución de cupos y cambios de médico realizados.

Facultativo	Cupo Enero	Cambios de médico: Entran	Cambios de médico: Salen	Cupo Diciembre
Puchades	1052	7	0	1065
Aguilar	1337	2	30	1339
Hernández	1356	32	9	1353
Checa	1379	14	20	1358
Cristófol	1374	21	5	1374
Bandrés	1335	24	28	1336
Monferrer	698	5	1	689
Castro	723	1	5	696

2016. Tavernes Blanques. Cupos en Medicina de Familia por grupos de edad.

Facultativo	15-45	46-64	>64	TOTAL
Puchades Company, M^a José	458	342	265	1065
Aguilar Soler, Pilar	725	386	228	1339
Hernández Biosca, M^a Luisa	616	478	259	1353
Checa Sanz, Encarnación	644	421	293	1358
Cristófol López, Isabel	651	491	232	1374
Bandrés Salvador, Alfonso	636	397	303	1336
Sin Médico Asignado	144	85	50	279
TOTAL CENTRO	3876	2600	1630	8104

2016. Tavernes Blanques. Cupos en Pediatría.

Facultativo	0-0	1-14	TOTAL
Monferrer Pablo, Manuel J.	39	649	689
Castro Elena, José M^a	29	666	696
Sin pediatra asignado			75
TOTAL CENTRO	68	1315	1460

2.2.- CONSULTAS ATENDIDAS**2.2.1.- POR ESTAMENTO Y MODALIDAD**

En la siguiente tabla se muestran las citas de cada ámbito de forma grupal, indicando el porcentaje sobre el total de citas.

Ámbito	A Demanda - %	Concertada - %	TOTAL
Enfermería	18986 - 66,8 %	9425 - 33,1 %	28411
Fisioterapia	864 - 11,9 %	6394 - 88,1 %	7258
Matrona	1090 - 52,9 %	969 - 47,1%	2059
Med. Familia	40046 - 91,6 %	3645 - 8,4 %	43691
Pediatría	8686 - 82,9 %	1796 - 17,1 %	10482
Enf. sábado	802 - 97,1 %	24 - 2,9 %	826
M. F. Sábado	906 - 100%	-	906
Pediatría Sábado*	83 - 100%	-	83
TOTAL	71463 - 76,2 %	22253 - 23,8 %	93716

- Desde el 1 de octubre las urgencias pediátricas de los sábados son atendidas en el CS Alboraiá.

2.2.2.- CONTACTOS SEGÚN BLOQUE HORARIO

La siguiente tabla muestra los contactos realizados por bloque horario de mañanas (de 8h a 15h) y de tardes (de 15h a 21h), según servicio.

Ámbito	Mañana - %	Tarde - %	Noche - %	Total
Enfermería	16792 - 88,7 %	1946 - 10,3 %	189 - 1%	18927
Med. Familia	24383 - 85,6 %	3951 - 13,9 %	150 - 0,5 %	28484
Pediatría	5723 - 84 %	1074 - 15,7 %	18 - 0,3 %	6815
TOTAL - %	46898 - 86,5 %	6971 - 12,9 %	357 - 0,6 %	54226

2.2.3.-- FRECUENTACIÓN

CPA	APELLIDO	Objetivo (Per 75)	Mínimo (Per 25)	RESULTADO 2016
63470	CRISTÓFOL	< 1,66	< 3,11	1,5
60810	HERNÁNDEZ	< 1,66	< 3,11	3,63
60811	AGUILAR	< 1,66	< 3,11	3'11
62981	CHECA	< 1,66	< 3,11	1,63
63592	BANDRÉS	< 1,66	< 3,11	3,71
60812	PUCHADES	< 1,66	< 3,11	1,6

2.2.4.- CONTACTOS SEGÚN LUGAR DE ASISTENCIA

Lugar	ENFERMERÍA	MED. FAMILIAR	PEDIATRÍA	TOTAL
Centro	17682	28226	6810	52718
Domicilio	1245	237	2	1484
Teléfono	-	21	3	24
TOTAL	18927	28484	6815	54226

Las visitas en domicilio corresponden con visitas domiciliarias citadas en agenda, NO incluye los avisos a domicilio.

2.3.- TÉCNICAS DE ENFERMERÍA REALIZADAS**2.3.1- ACTIVIDAD DE ENFERMERÍA POR MES**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total
Extracciones	589		718	735		878	594	459	700	804	852	664	8556
Inyectables	306	431	316	355	404	349	331	294	369	717	1097	374	5343
Curas	286	350	326	314	321	312	315	341	419	295	267	273	3819
Otras	573	613	424	568	653	637	355	274	413	593	590	402	6095

2.3.2.- INFORME DE CALIDAD EMITIDO POR LABORATORIO HC

	1er. Trimestre	2º Trimestre	3er. Trimestre	4º Trimestre	Total anual	Objetivo %	Media trimestre
Peticiones remitidas	1483	1770	1252	1697	6202	-	1550,5
Nº Incidencias y %	66 4,38 %	77 4,35 %	56 4,47 %	74 4,36 %	273 4,40%	< 5,5	68,25
Peticiones sin incidencias	96,00%	96,10%	96,00%	96,20%	-		96,07%
Nº Muestras reclamadas y %	8 1,96 %	11 1,98 %	8 1,36 %	8 1,77 %	35 1,76%	< 1	8,75
Muestras recuperadas	5	11	8	8	32		8
Recuperación muestras %	62,50%	100,00%	100,00%	100,00%	-		90,62%
% Tubos duplicados	0,27%	0,40%	0,40%	0,18%	0,31%	< 1	
Incidencias informáticas	1,21%	0,96%	1,12%	0,65%	0,98%	< 1	
Clasificación intercentros Dpto.	11	21	17	17	11		

Durante el año 2016 el objetivo de calidad está en el 5,5 % de incidencias y el Centro siempre ha estado por debajo del Objetivo de calidad para el Departamento.

En relación con las Incidencias Informáticas, el centro ha estado en valores muy similares a los de la media de centros del Departamento, y ha terminado el año cumpliendo los objetivos, es decir, por debajo del 1% de incidencias.

En relación al porcentaje de muestras no Recibidas por cada 100 peticiones, la media anual es de 1,76%, por tanto se sitúa por debajo de los objetivos fijados, que son menos del 1%. Aún así, de esas muestras se ha conseguido recuperar el 90,62%, lo que no deja de ser un dato positivo.

El porcentaje de tubos duplicados por cada 100 peticiones es de 0,31%, inferior al máximo marcado como objetivo anual, que es 1%.

Teniendo en cuenta todos los indicadores de calidad de Laboratorio, el CS Tavernes Blanques ocupa el puesto nº 11, de los 31 centros de Atención Primaria del Departamento.

2.3.3.- MAPA

El MAPA se gestiona siguiendo la organización de las UME del centro. Durante el ejercicio de 2016 el aparato estuvo averiado 3 meses. El número de MAPAS realizados fue de dieciséis.

2.3.4.- ACTIVIDAD EN EL ÁREA MATERNO-INFANTIL

En 2016 se prosiguió con las actividades comunitarias habituales en esta área materno-infantil:

ACTIVIDAD	PERIODICIDAD	Nº GRUPOS
Taller de lactancia materna	Semanal	1
Taller de recuperación puerperal	Semanal	1
Taller de masaje infantil	Semanal	1
Taller de preparación al parto	Semanal	1
Visitas con embarazadas Al HCU	Bimensual	1
Reuniones actualización-formación Matronas	Según Programación Dpto.	-

2.4.- DERIVACIONES REALIZADAS POR SERVICIO

PORCENTAJE DERIVACIÓN A ESPECIALIZADA	
MEDICINA FAMILIAR	
Aguilar	15,8
Bandrés	7,77
Checa	9,59
Cristofol	8,87
Hernández	13,44
Puchades	6,94

MEDIA DEL CENTRO	10,4	
OBJETIVOS	Objetivo (Per 75) < 7,74	Mínimo (Per 25) < 11,68
PEDIATRÍA		
Castro	5	
Monferrer	5,8	
MEDIA DEL CENTRO		
OBJETIVOS	Objetivo (Per 75) < 3,89	Mínimo (Per 25) < 6,5

2.5.- RESULTADOS INDICADORES ACUERDOS DE GESTIÓN

2.5.1.- RESULTADO GLOBAL AG EN EL CENTRO DE SALUD

INDICADOR	Objetivo (Per 75)	Mínimo (Per 25)	RESULTADO
041 Importe habitante protegido (euros)	< 270,5	< 332,2	327,9
042 Importe hab. Estandarizado por edad (euros)	< 261,5	< 332	330,6
043 Importe hab. Estandarizado por morbilidad (euros)	< 292,4	< 338,3	338,3
70 ATB inadecuados en respiratorio (% DDD inad.)	< 12,5	< 17,7	19,3
77 Revisión problemas relacionados medicamentos (% pacientes no revisados)	< 56,6	< 62,5	62,5
02 Precio medio receta (euros)	< 13,4	< 14,12	14
03 Adecuar consumo medicamentos (FIX) (euros)	2,73	43,25	45,4
05 Omeprazol vs. Ibuprofeno (%)	> 78,3	> 72,9	75,5
10 Metformina monoterapia (%)	> 71,7	> 65,8	67,5
11 Naproxeno-Ibuprofeno vs. AINE (%)	> 32,3	> 29	32,4
20 Morfina vs. Opiáceos potentes (%)	> 5,7	> 2,7	12,4
29 ISRS vs. Total antidepresivos 2ª generación (%)	> 69,7	> 64,2	62,5
31 Alendronato vs. Medicamentos osteoporosis (%)	> 29	> 19	26,5
50 DHD antibióticos (dosis 1000 hab. día)	< 16,9	< 21,2	25,6
51 DHD AINE (dosis 1000 hab. día)	< 30,72	< 37,27	41,6
52 DHD A02B (dosis 1000 hab. día)	< 110,6	< 126,3	120,8
53 DHD antidepresivos SD por morbilidad (dosis 1000 hab. día)	< 85,2	< 89,1	87
55 DHD ansio hipno SD por morbilidad (dosis 1000 hab. día)	< 104	< 122,7	104,6
605 Cobertura vacunal de Polio 3ª dosis.	> 100	> 88,68	100
606 Cobertura vacunal de Triple Vírica 2ª dosis.	> 100	> 85,93	93,6
607 Cobertura vacunal DTP 4ª dosis.	> 100	> 90,51	95

608 Cobertura vacunal DTP 6ª dosis a los 14 años.	> 94,37	> 59,52	38,5
609 Indicador de cobertura vacunal del VPH 2ª D	> 69,5	> 38,89	61,8
670 Gestión de la frecuentación en AP	< 2,03	< 3,37	2,6
851 Adecuar la duración de la IT a los estándares	> 48	> 38	45,2
959 Control de Factores de Riesgo Cardiovascular	> 43,91	> 35,69	49,6
ATP030 Índice de ausencia	< 2,47	< 3,03	3,3
ATP032 Cobertura cribado univ. violencia de género	> 5,5	> 1,26	2,3
ATP040 Porcentaje de Derivación a Especializada	< 7,22	< 9,45	9,2
ATP043 Cálculo de RCV	> 3	> 0,6	2,8
ATP045 Visitas enfermería domicilio pac. crónico complejo	> 3,72	> 2,45	3,7
D.1 Niños con examen de salud completo en SIA.	> 90,07	> 80	89
D.5 Seguimiento Embarazo.	> 98,57	> 83,77	98,4
A2 Indicador sintético de Quejas por Demora y Trato	< 14,26	< 29,3	10,4
142 Calidad en la utilización de SIP	> 90,66	> 53,14	66,7
872 Indicador de facturación y cobro	> 84	> 71,48	84,5

2.5.2.- RESULTADOS INDIVIDUALES

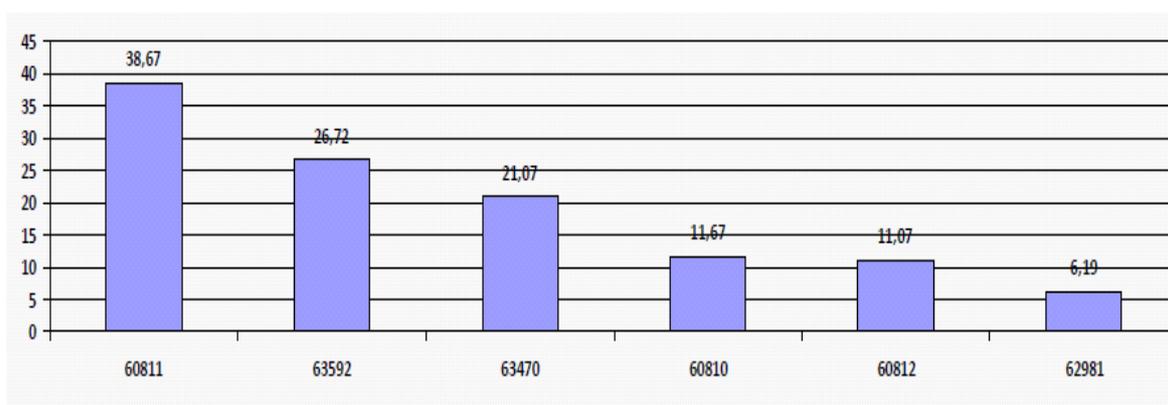
FACULTATIVOS	PUNTOS
Aguilar Soler, Pilar	35,62
Bandrés Salvador, Alfonso	36,7
Castro Elena, José Mª	54,28
Checa Sanz, Encarnación	49,18
Cristófol López, Isabel	55,78
Hernández Biosca, Mª Luisa	27,58
Monferrer Pablo, Manuel J.	45,16
Puchades Company, Mª José	58,96
ENFERMERÍA	PUNTOS
Broseta Barrachina, Enrique	40,66
García Valero, Adelaida	53,14
Ramón Carretero, Emilia	46,36
Sales Domené, Juana	40,96
Saurí Aloy, Matilde	49,18
FISIOTERAPEUTA	PUNTOS
García Bender, Silvia	45,42
MATRONA	PUNTOS
Garrido Palanca, Carmen	49,96

2.5.3.- ANÁLISIS RESULTADOS INDICADORES

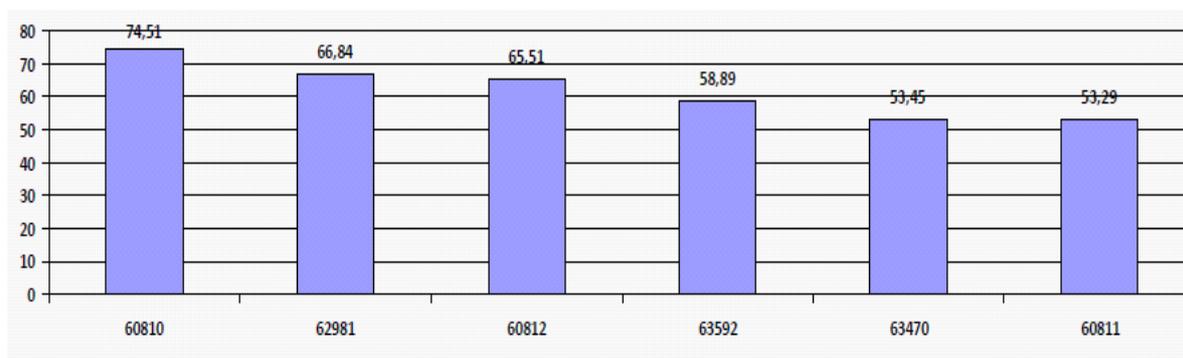
2.5.3.1.- MEDICINA FAMILIAR

IDENTIFICADOR	NOMBRE
60811	AGUILAR SOLER, PILAR
63592	BANDRES SALVADOR, ALFONSO
63470	CRISTOFOL LOPEZ, ISABEL
60812	PUCHADES COMPANYY, MARIA J
60810	HERNANDEZ BIOSCA, Mª LUISA
62981	CHECA SANZ, ENCARNACION

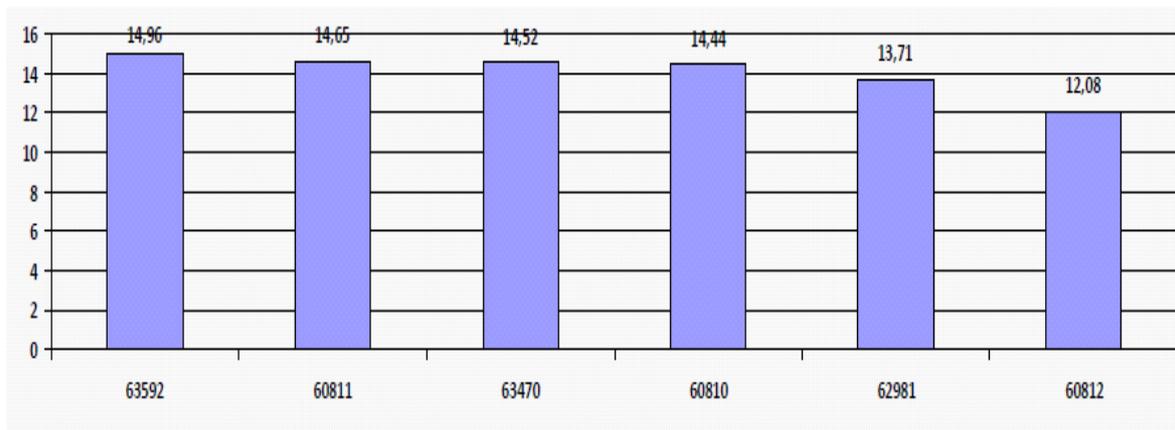
ATB inadecuados respiratorio



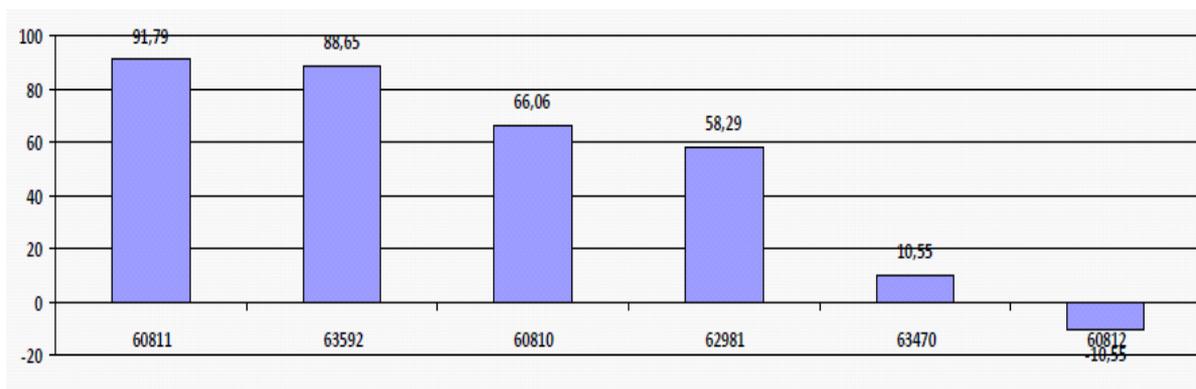
Revision PRM (% no revisados)



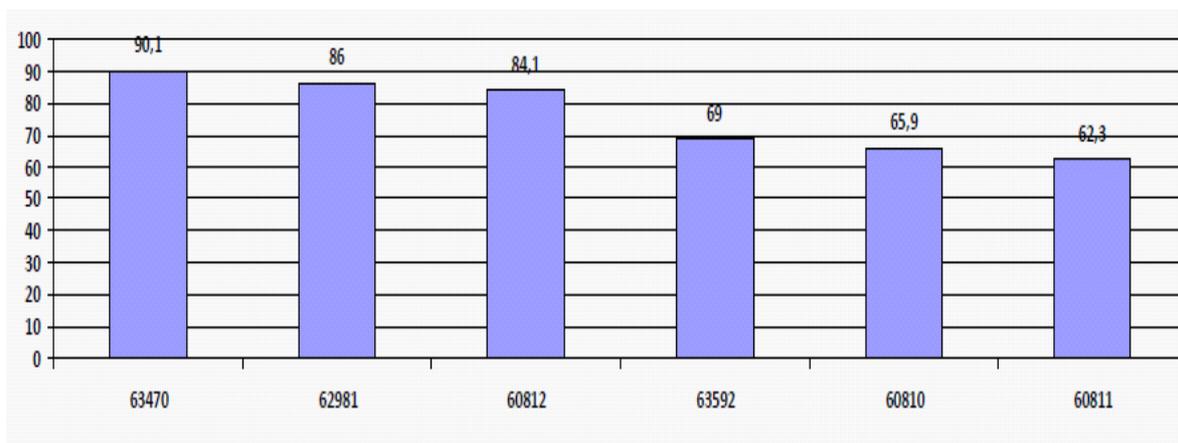
PMR



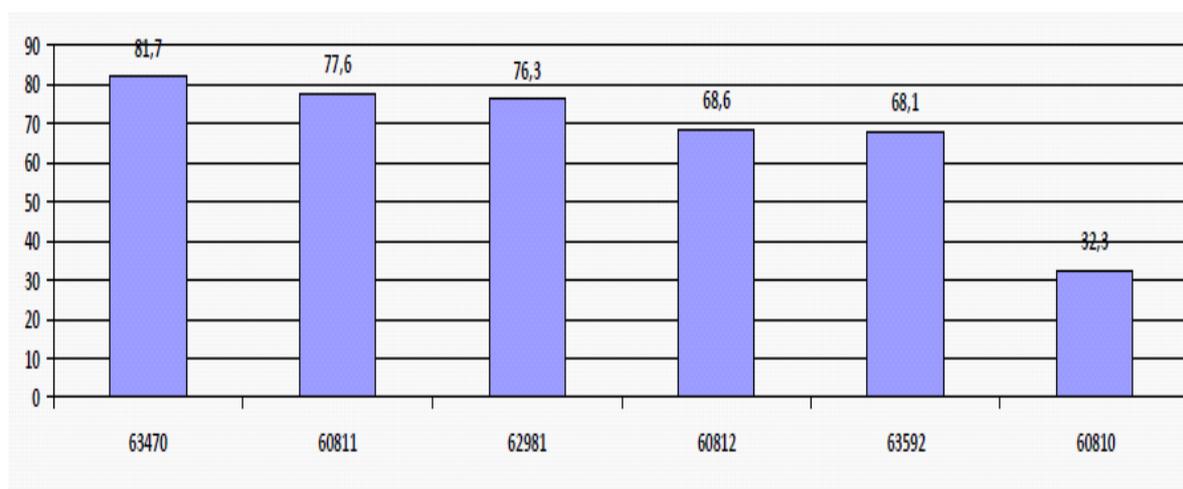
FIX



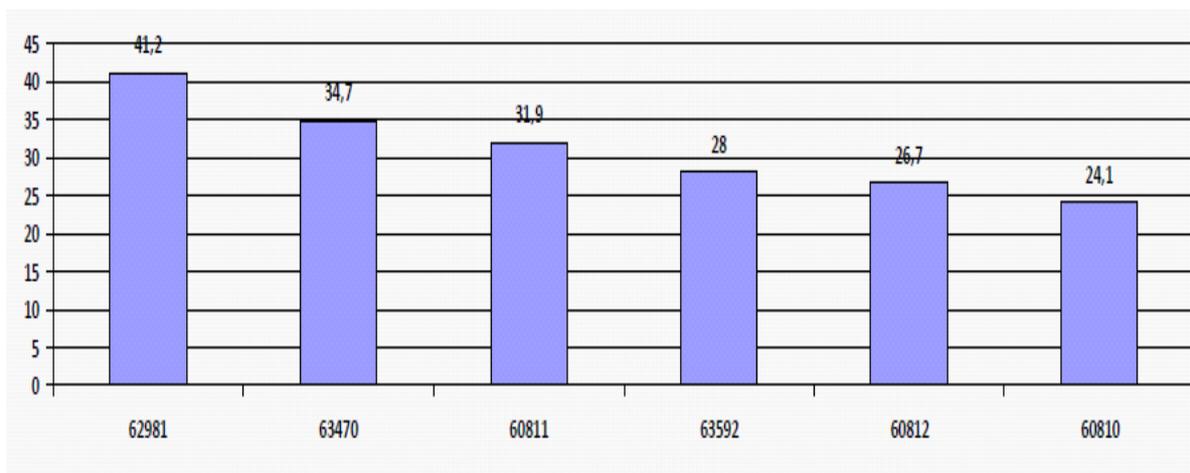
Omeprazol vs IBP



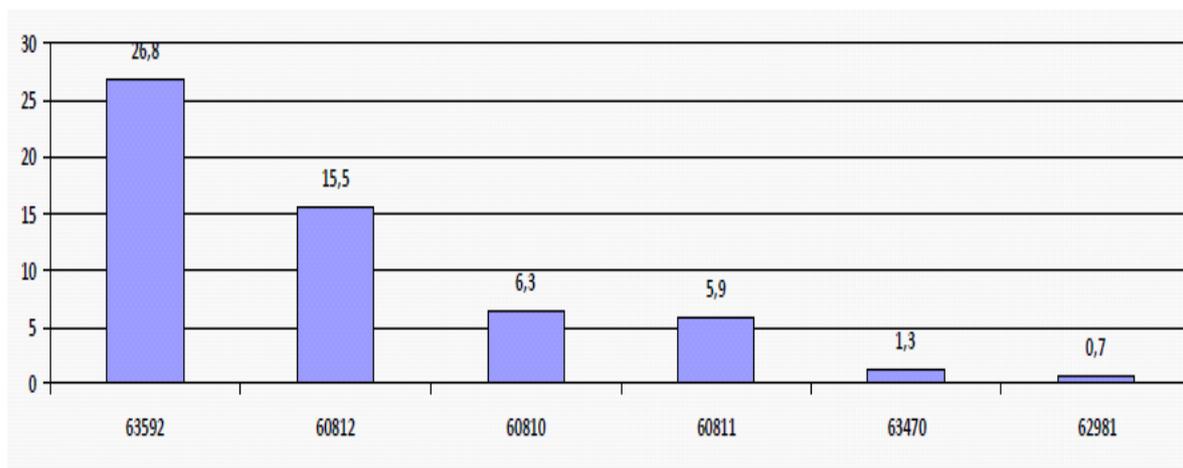
Metformina monoterapia



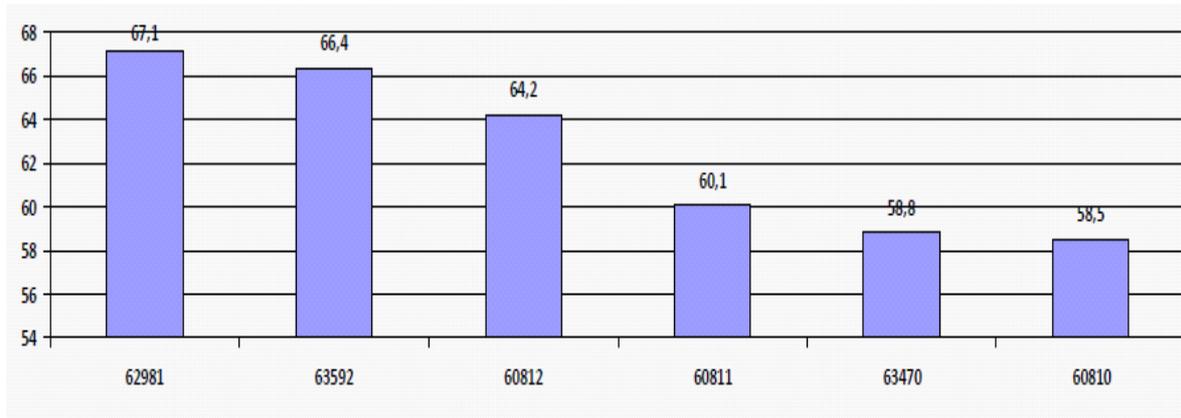
Naproxeno-Ibuprofeno vs AINE



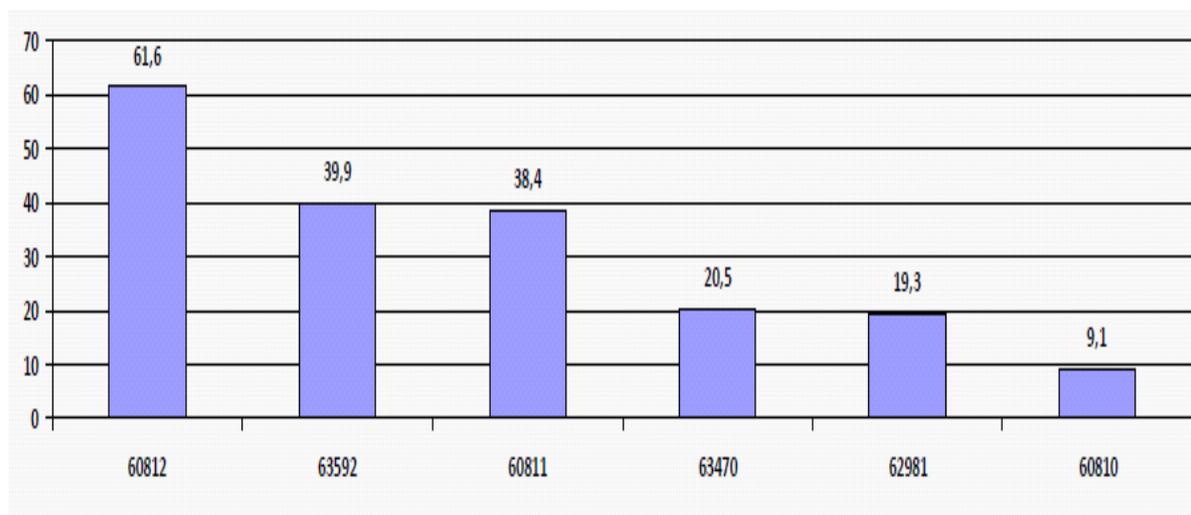
Morfina vs opiáceos potentes



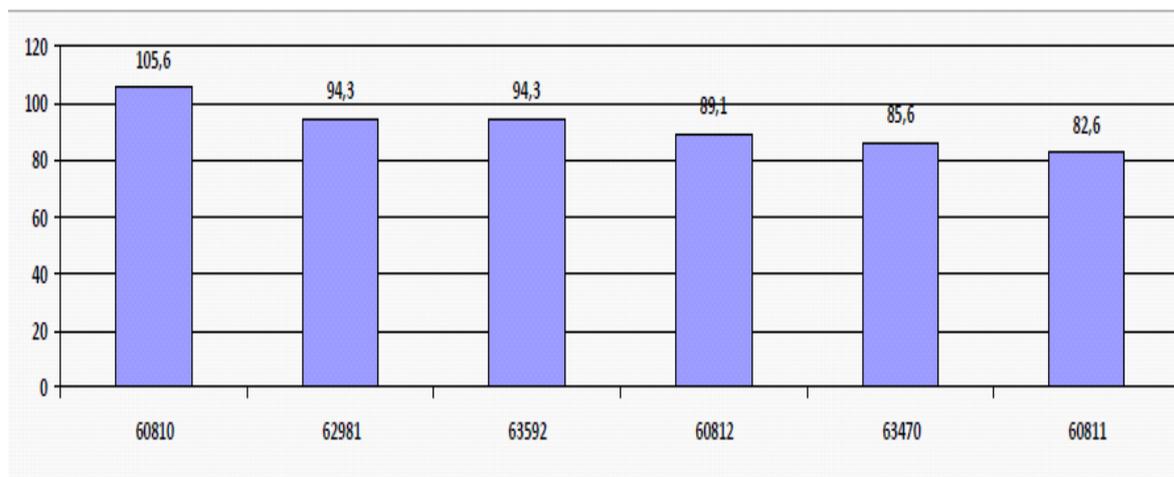
ISRS vs total antidepresivos 2ª generación



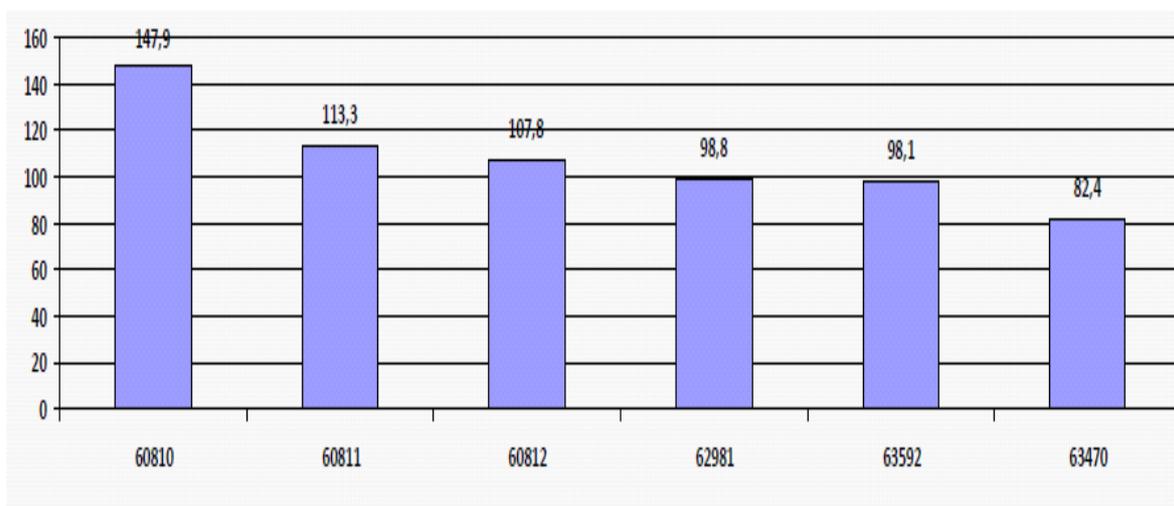
Alendronato vs medicamentos OP



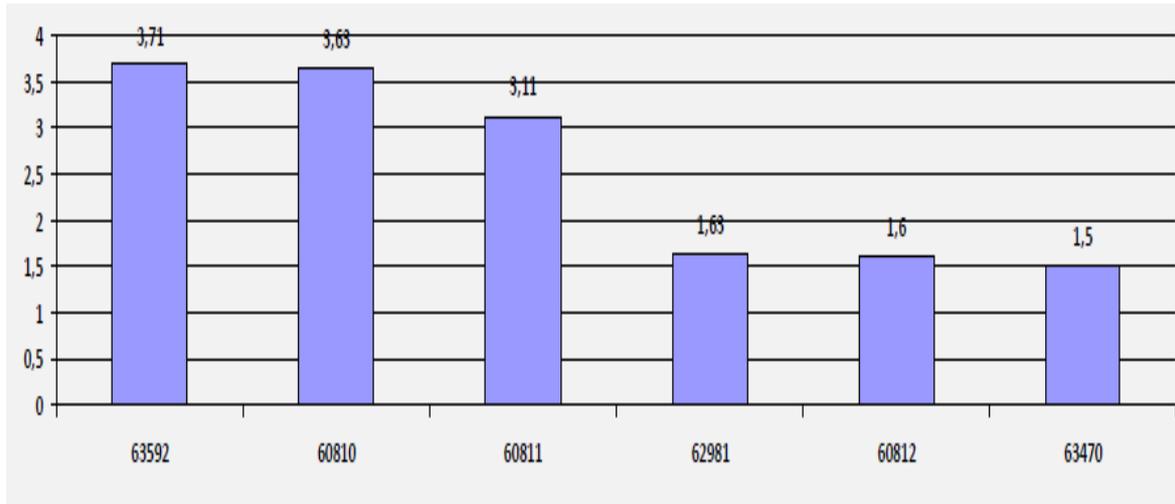
DHD antidepressivos sd por morbilidad



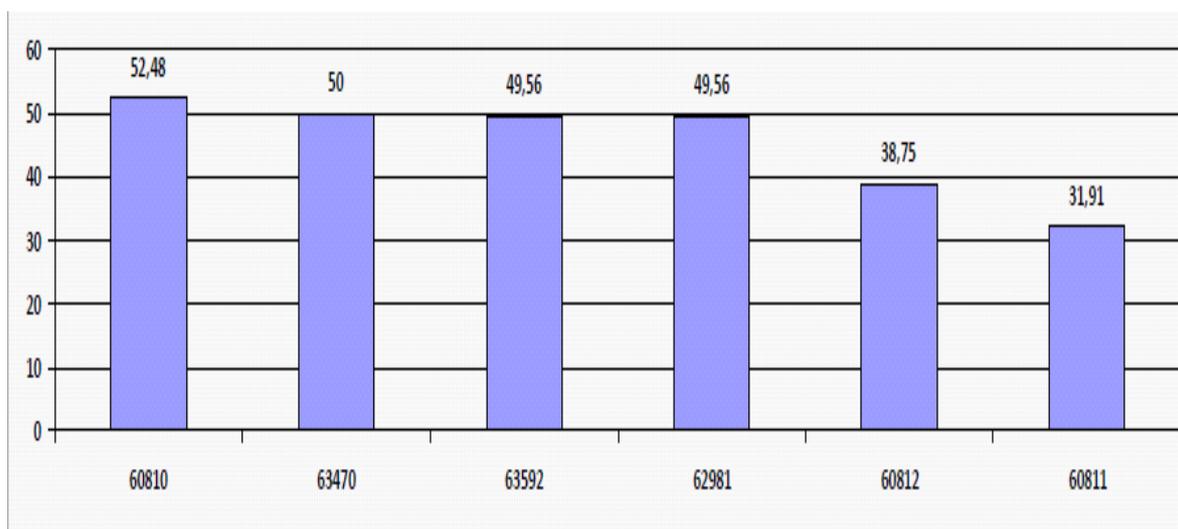
DHD ansio hipno sd por morbilidad



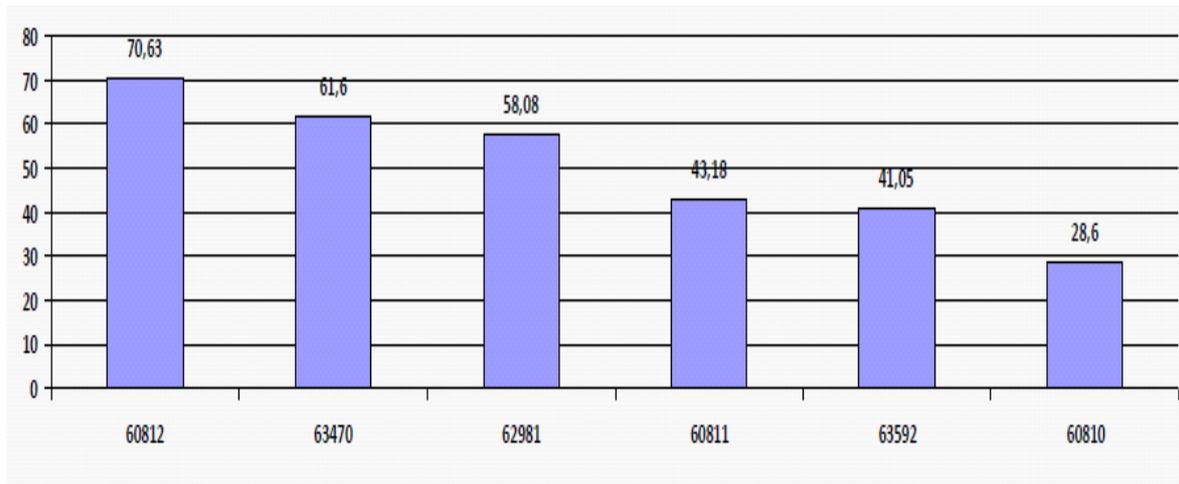
Gestión de la frecuentación en AP



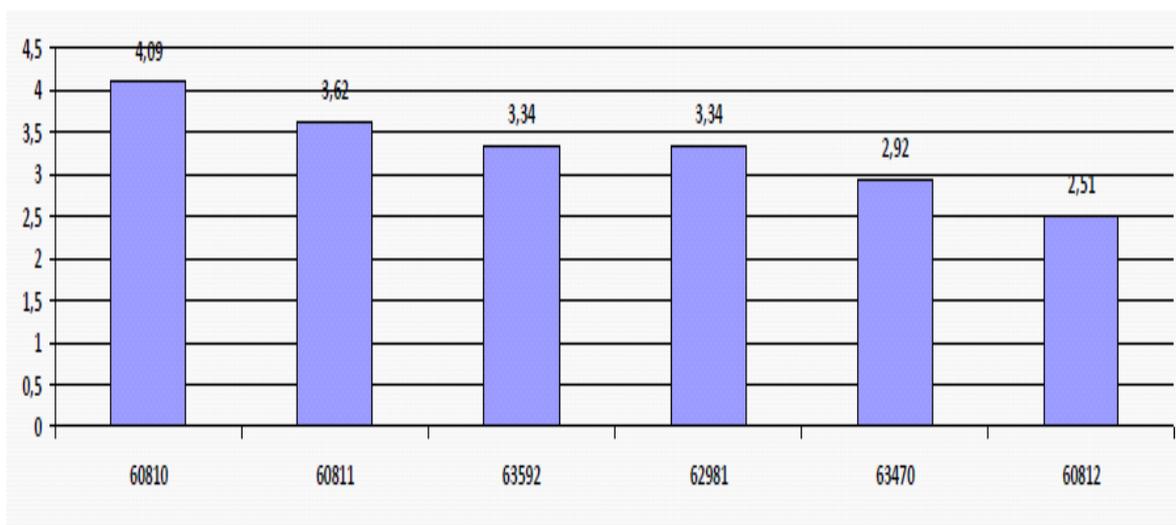
Duración de la IT rerspecto al estandar



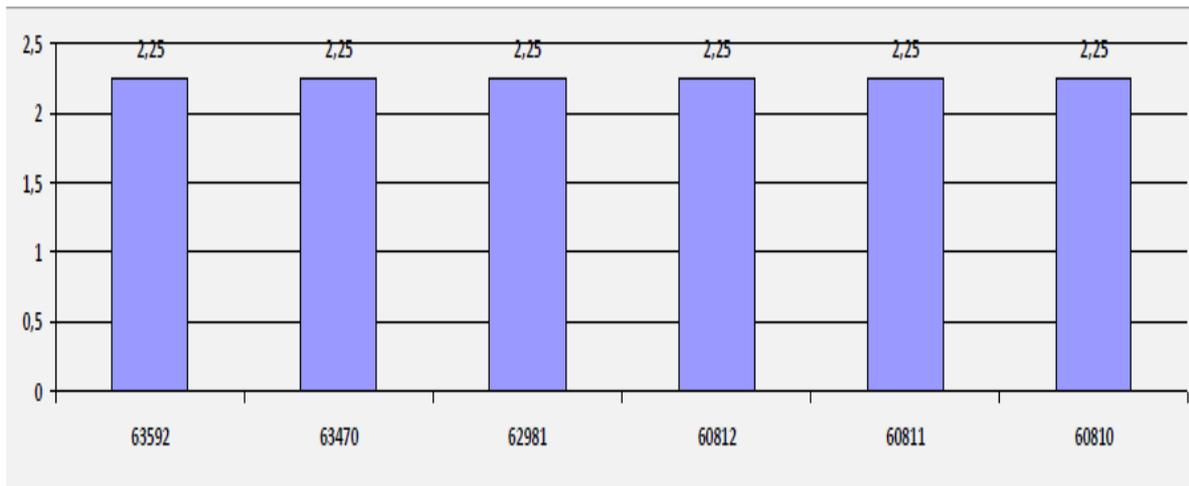
Control de FRCV



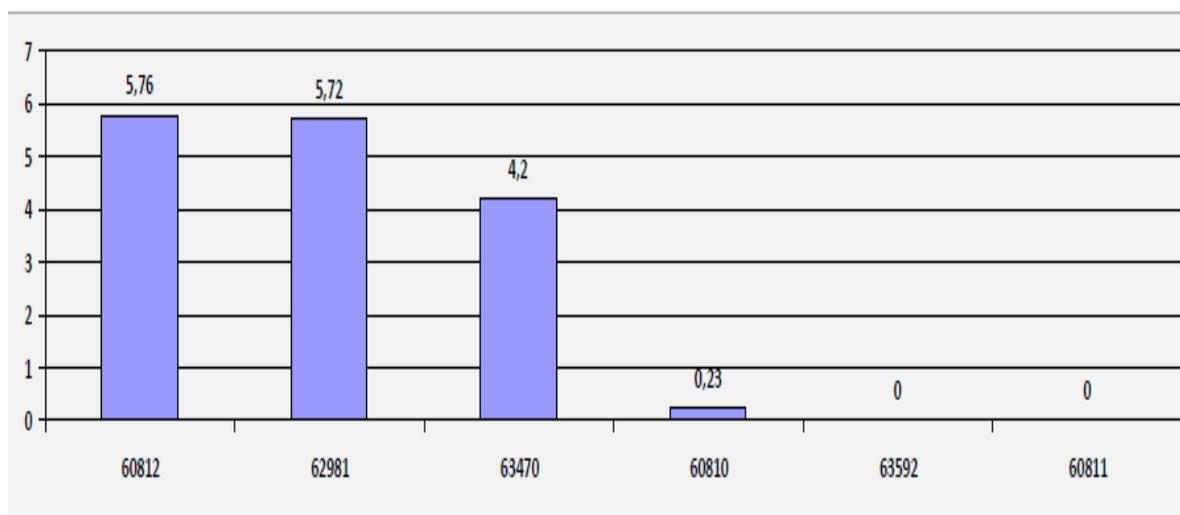
I ausencia (Seguimiento IT)



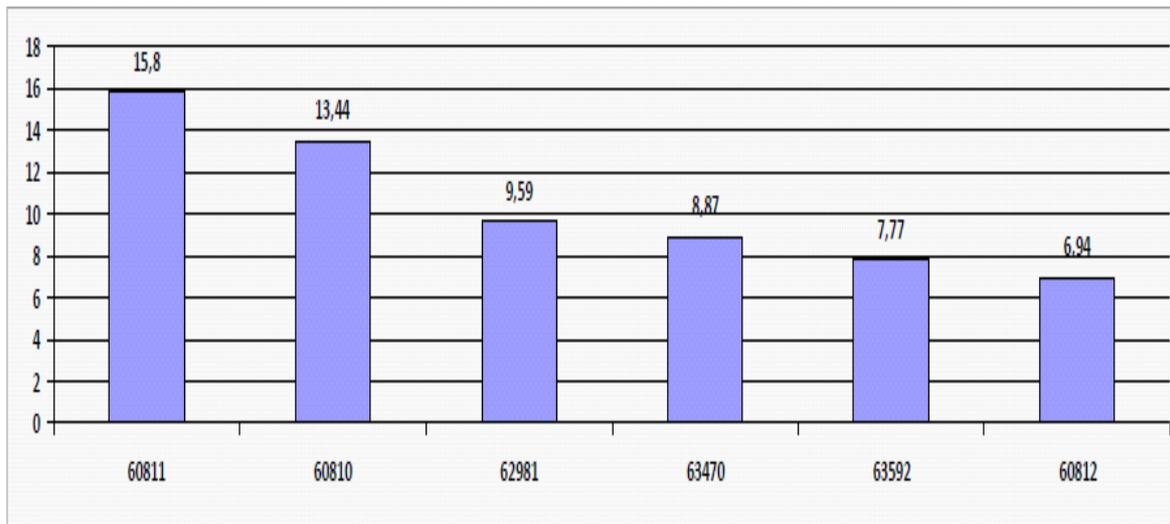
Cobertura cribado universal violencia de género



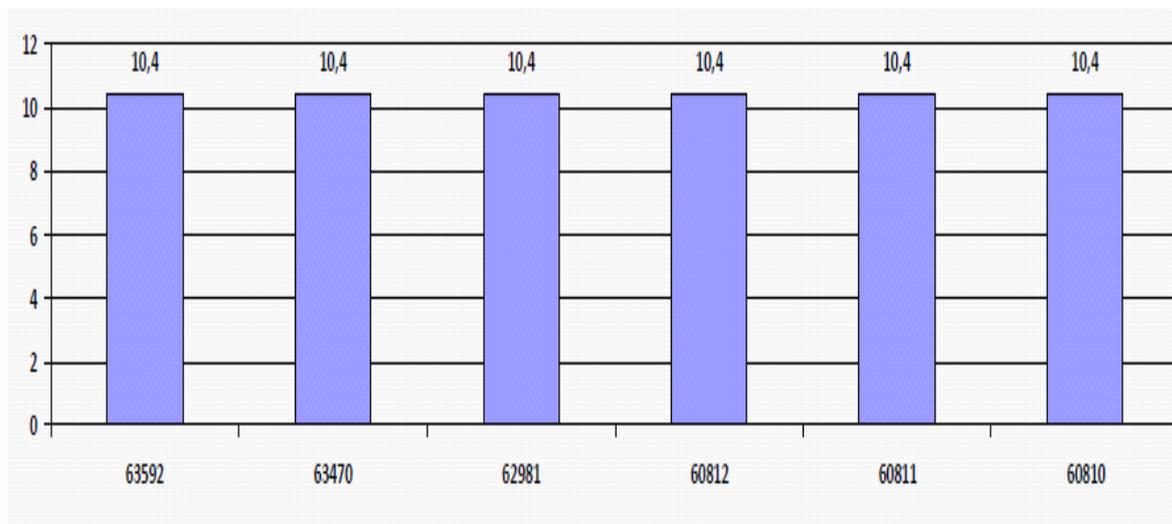
Calculo RCV



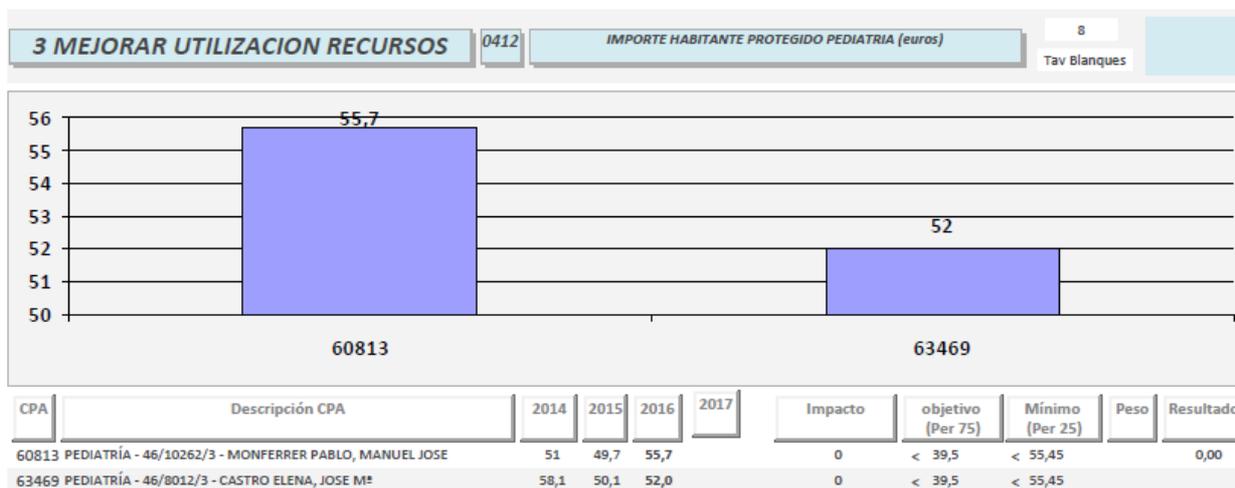
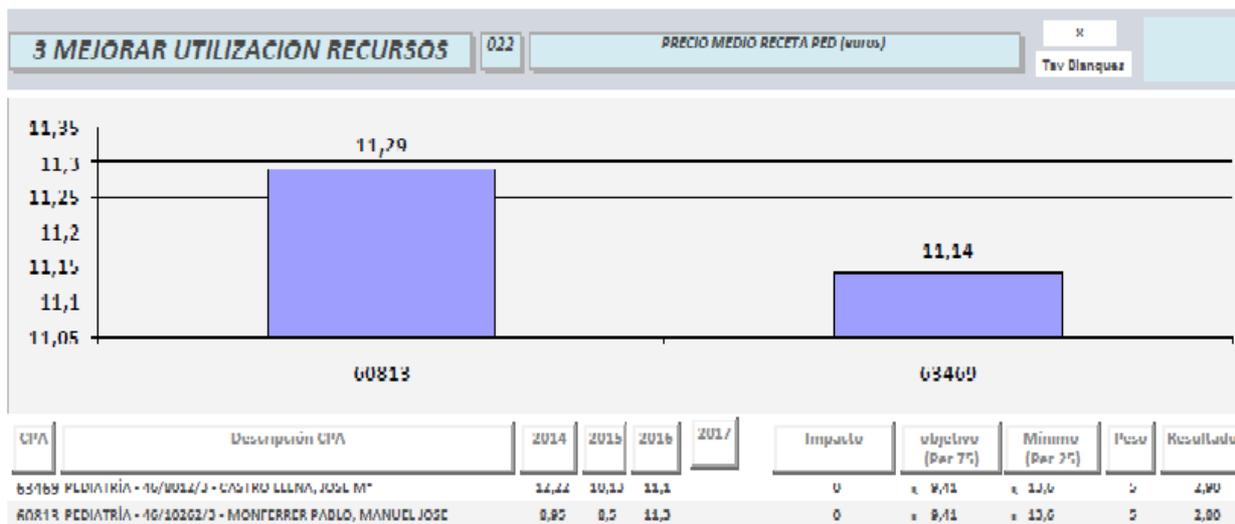
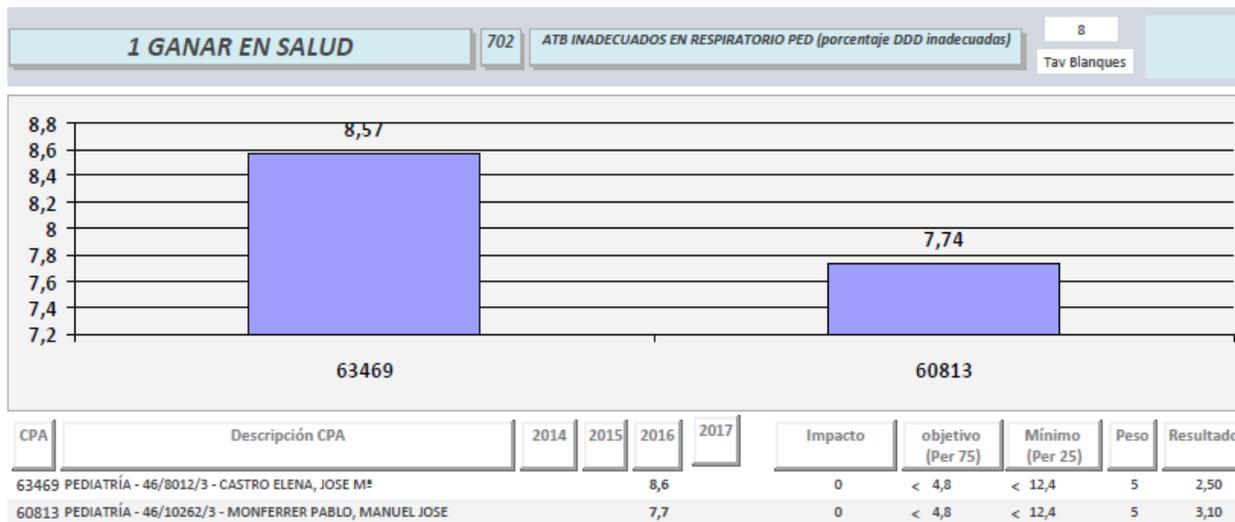
I derivación a especializada

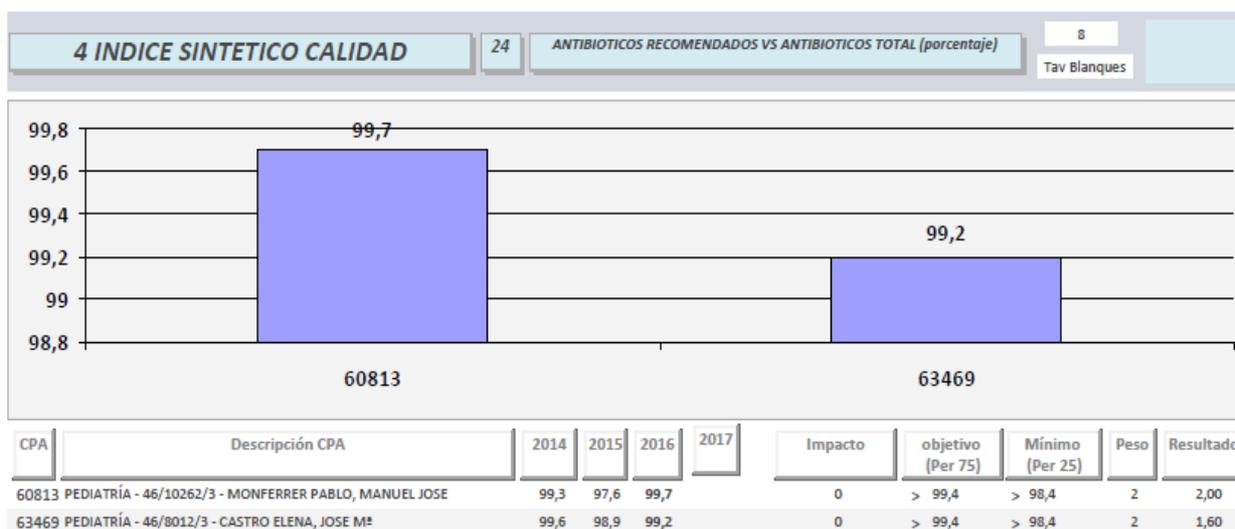
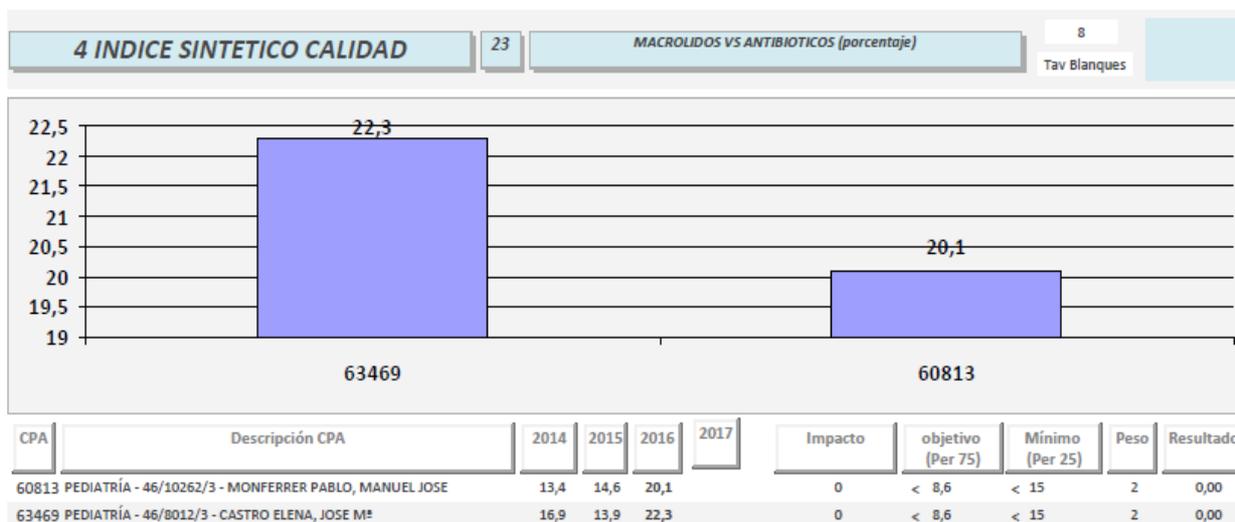
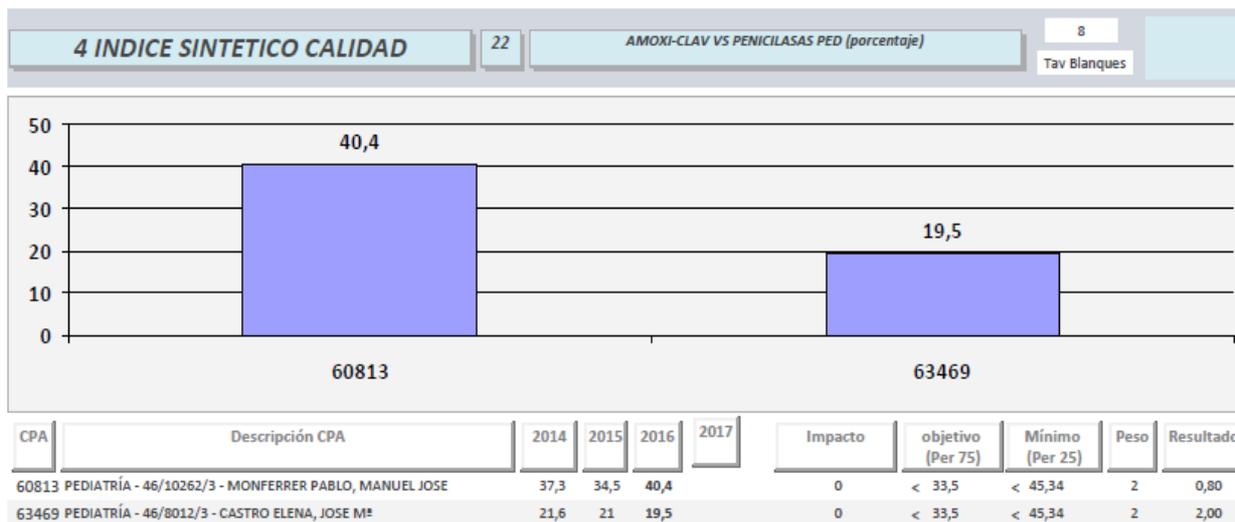


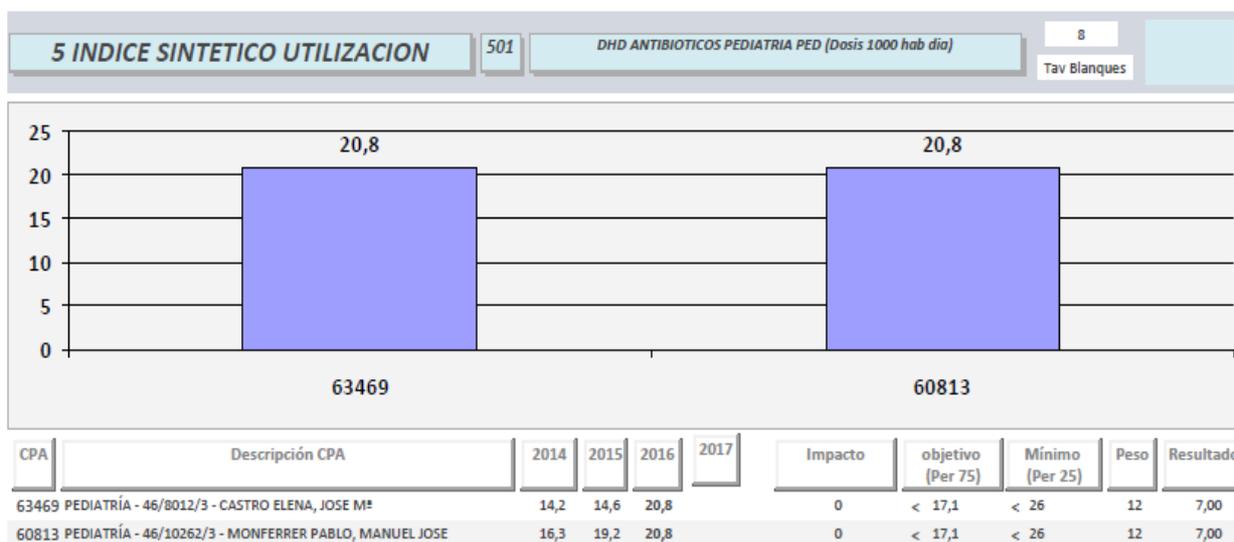
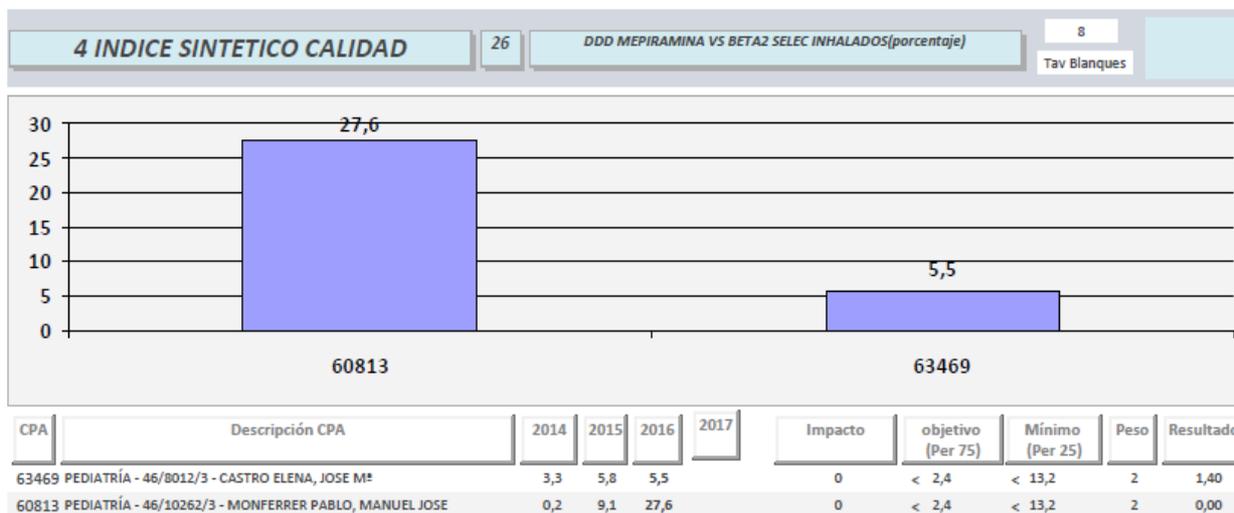
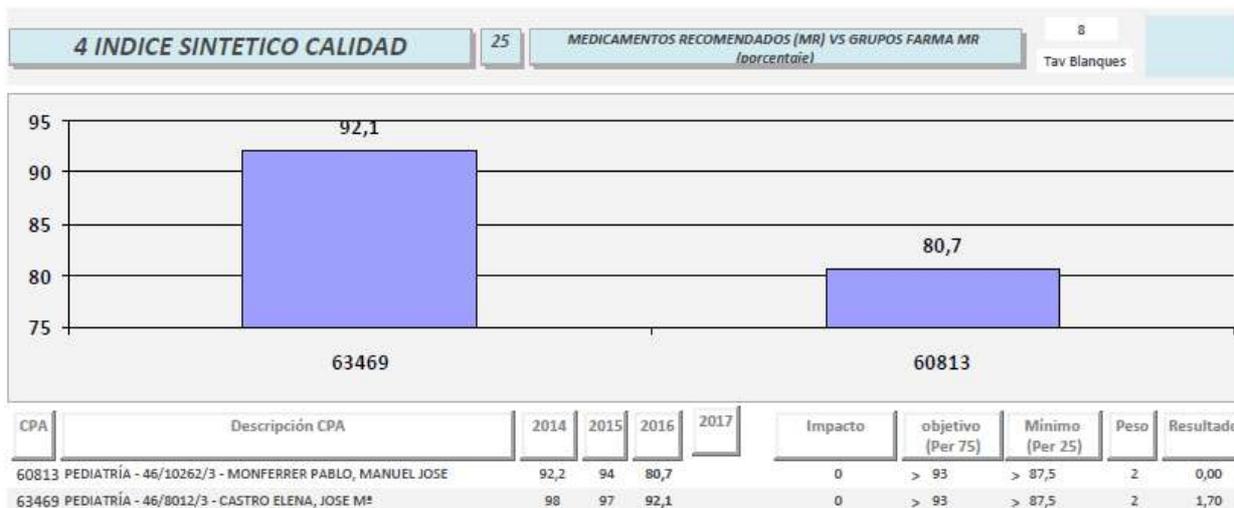
I sintético de quejas por demora y trato

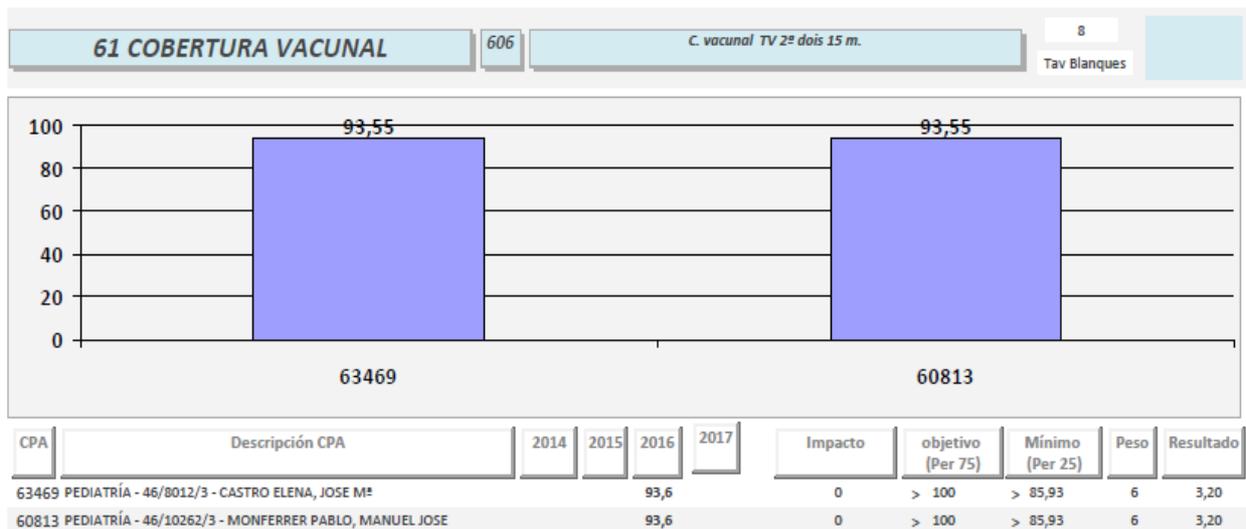
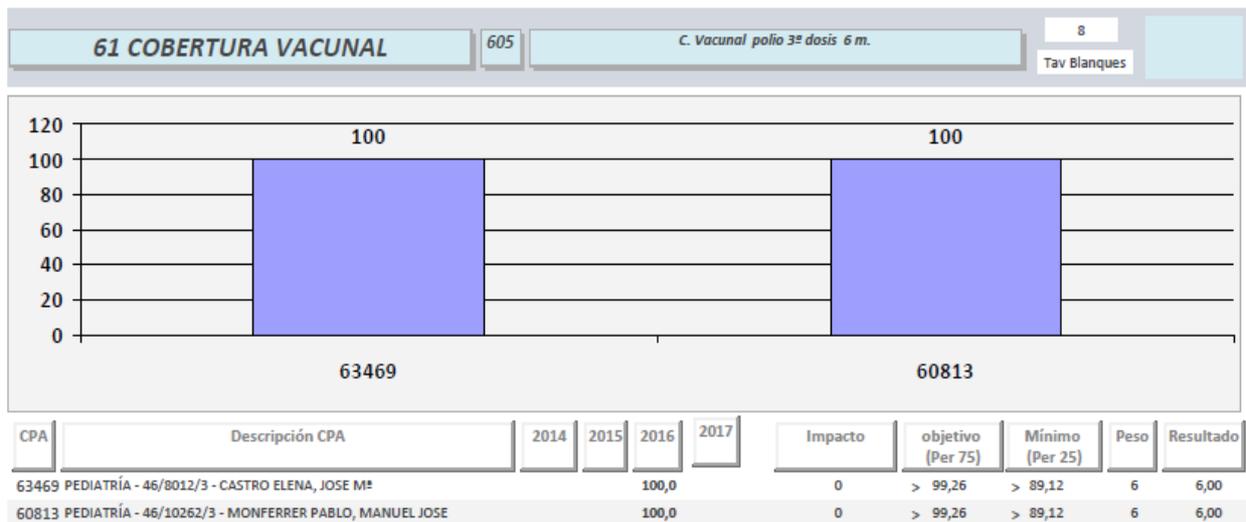
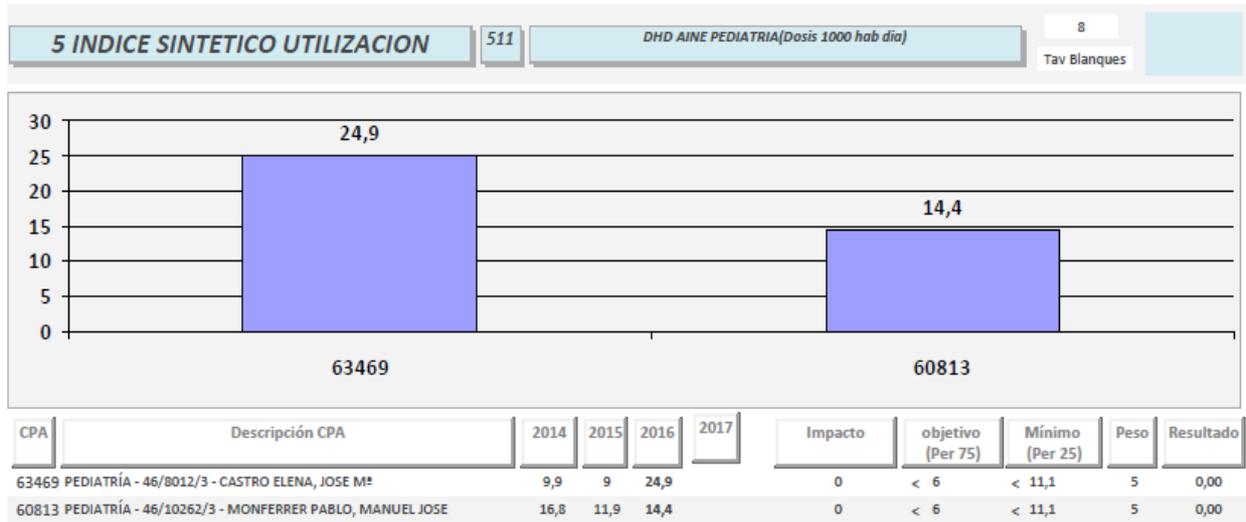


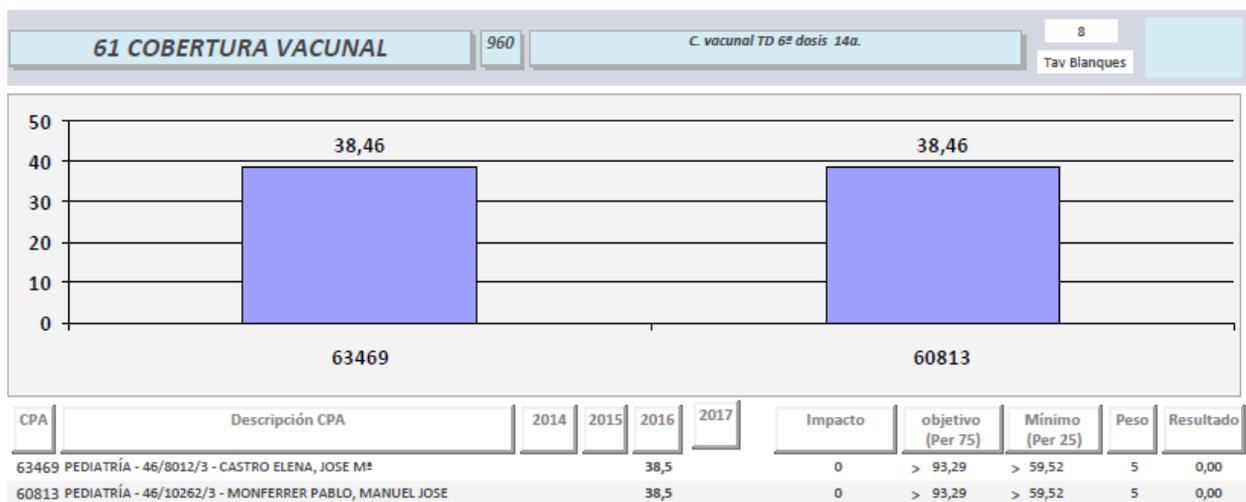
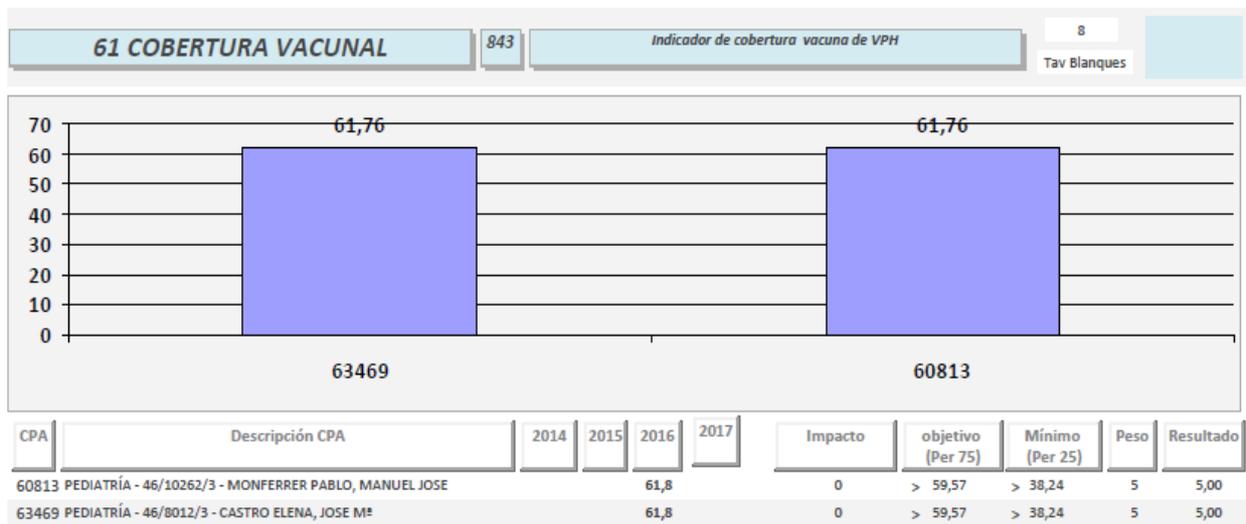
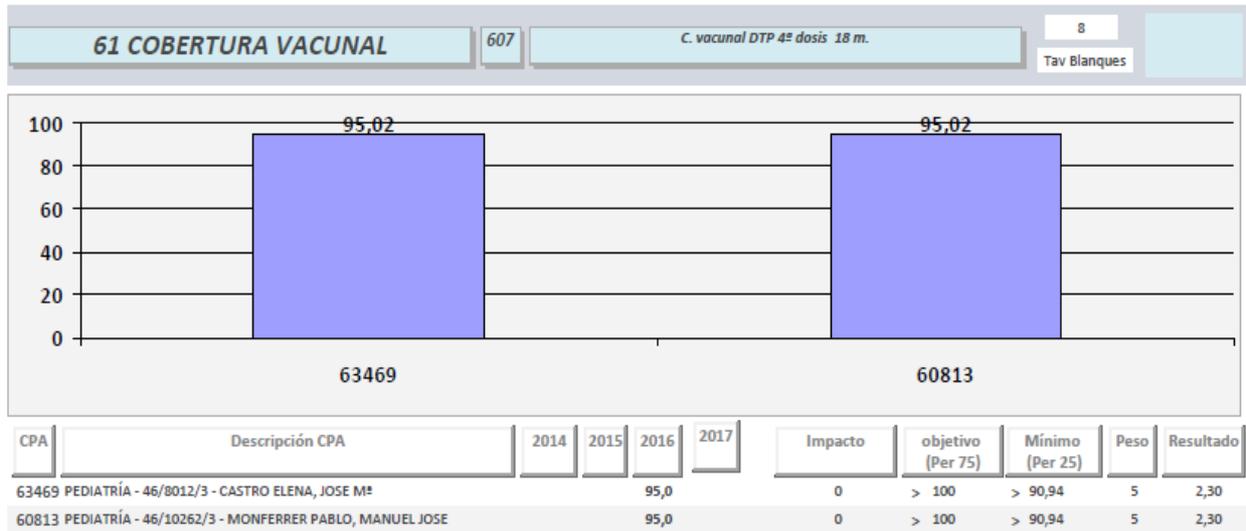
2.5.3.2.- PEDIATRÍA

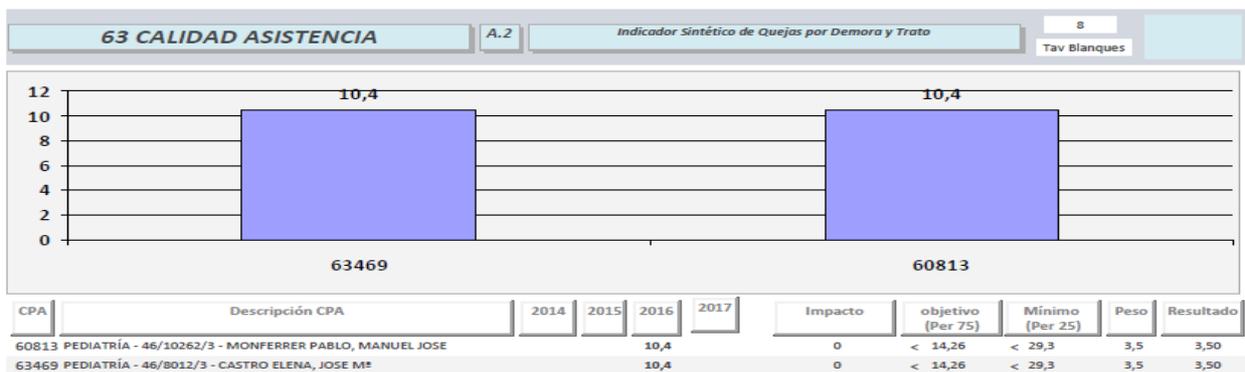
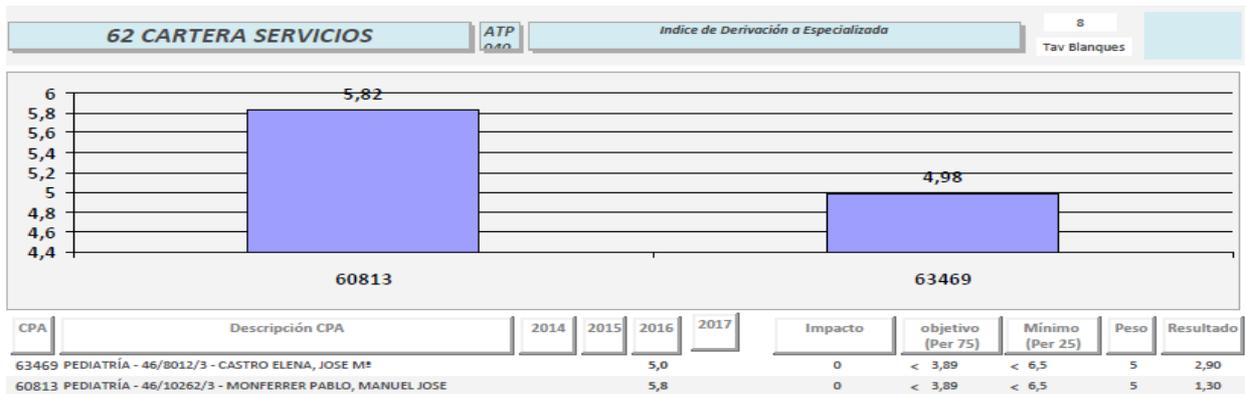
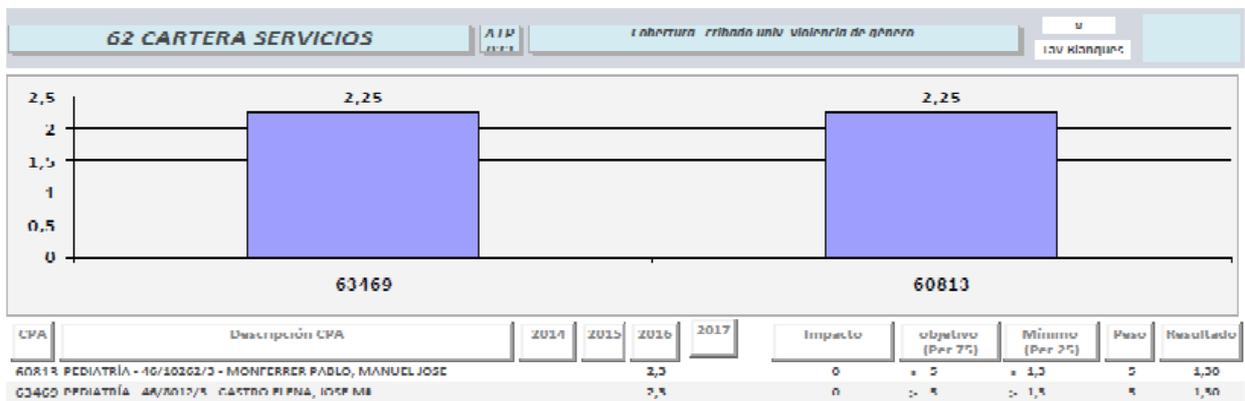






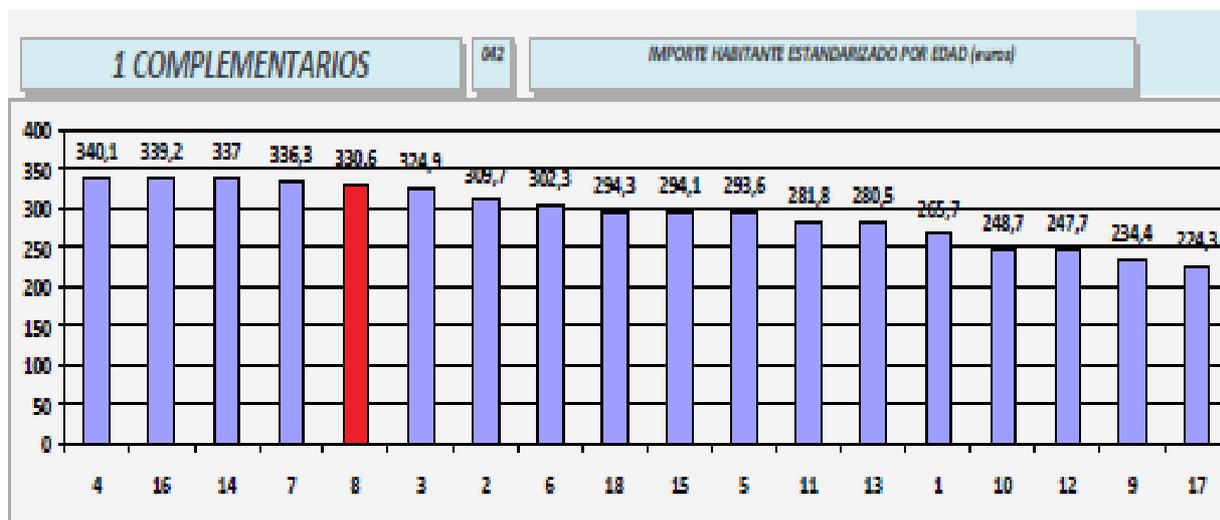
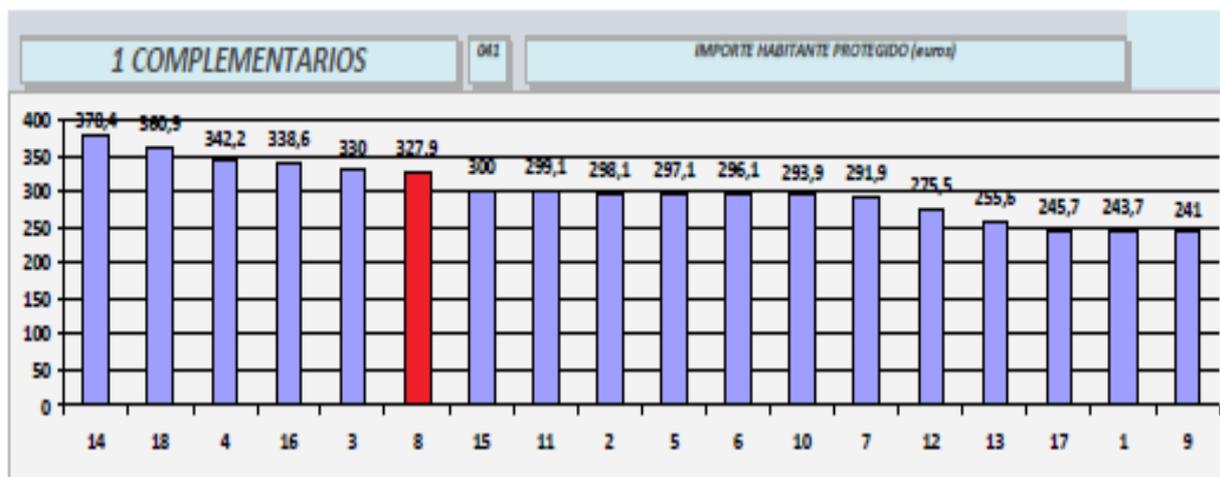


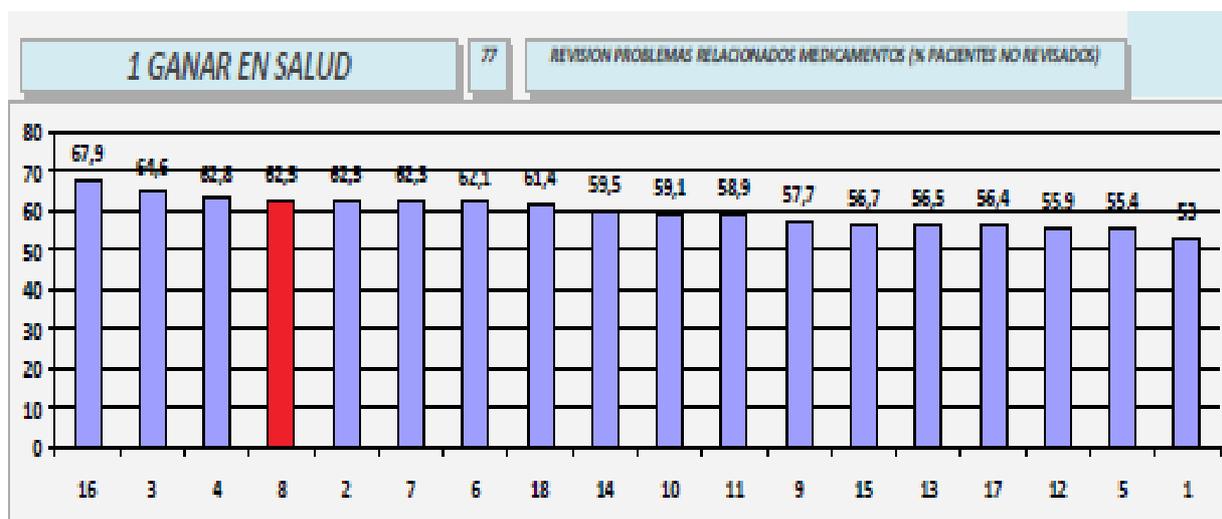
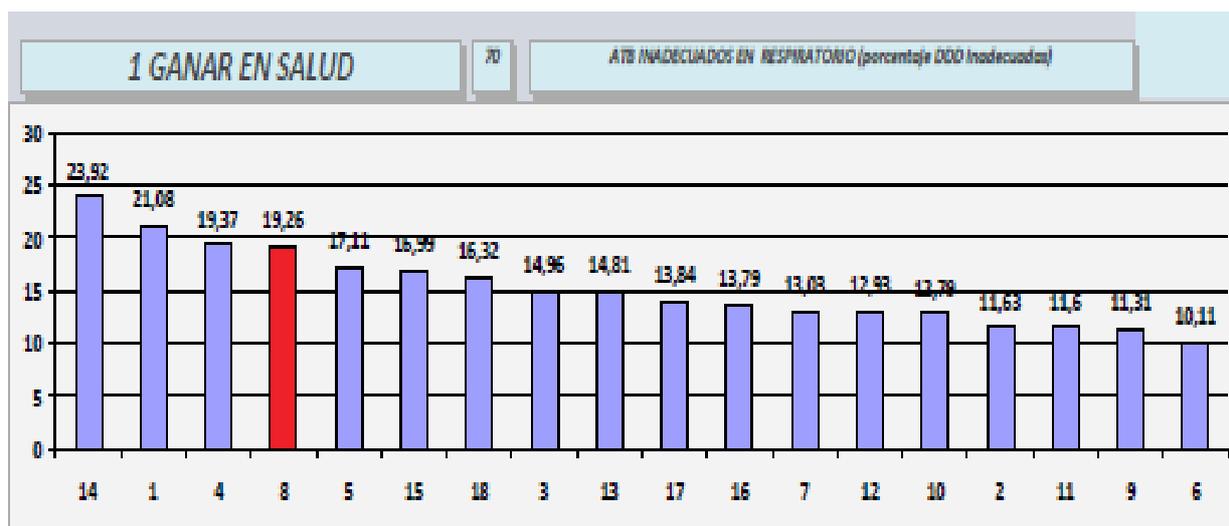
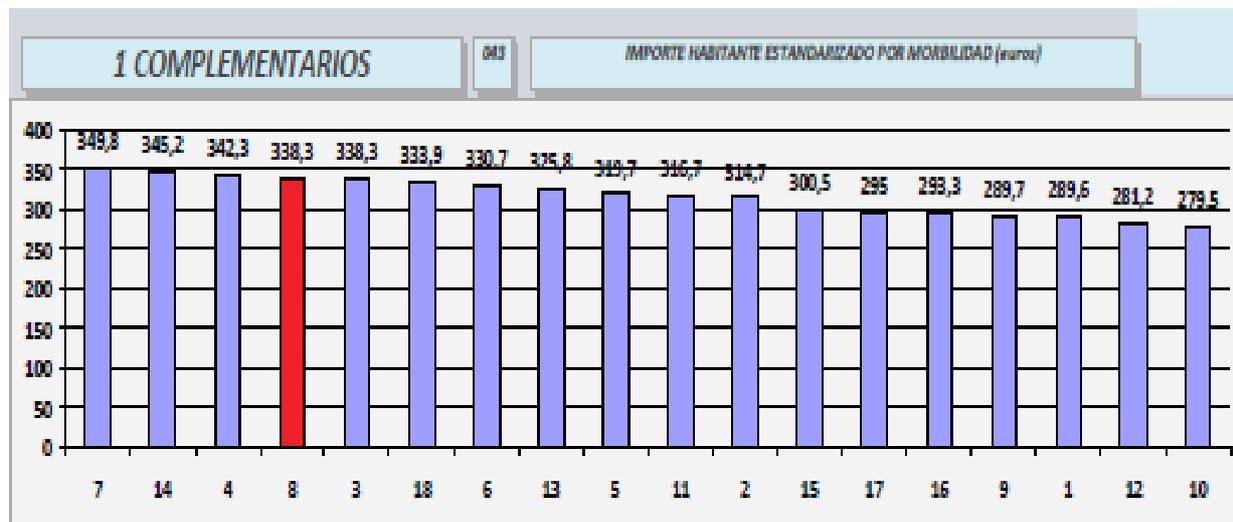


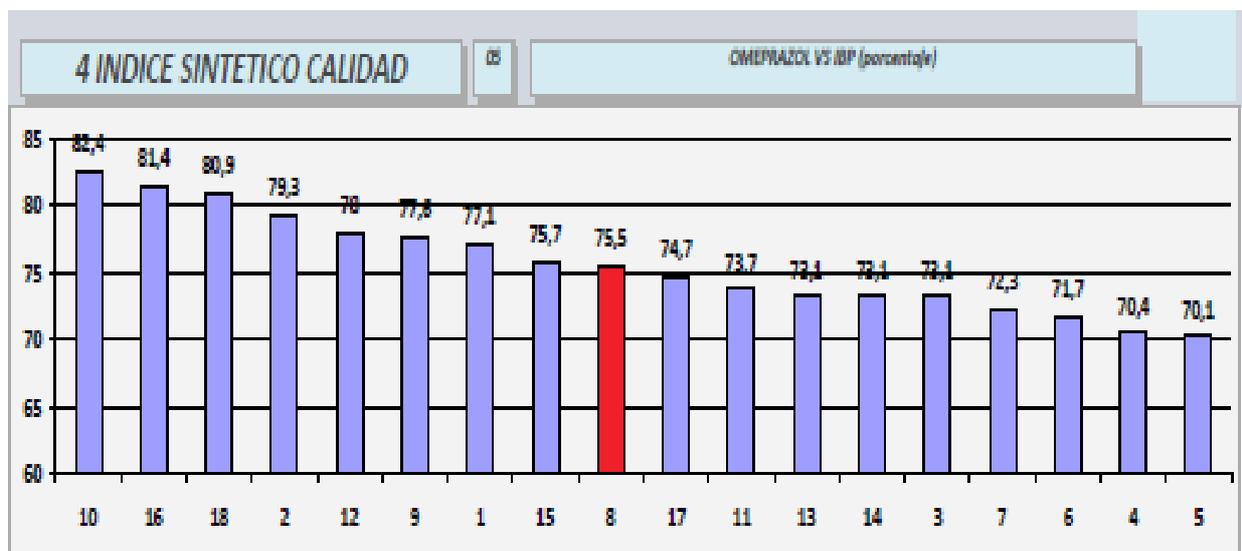
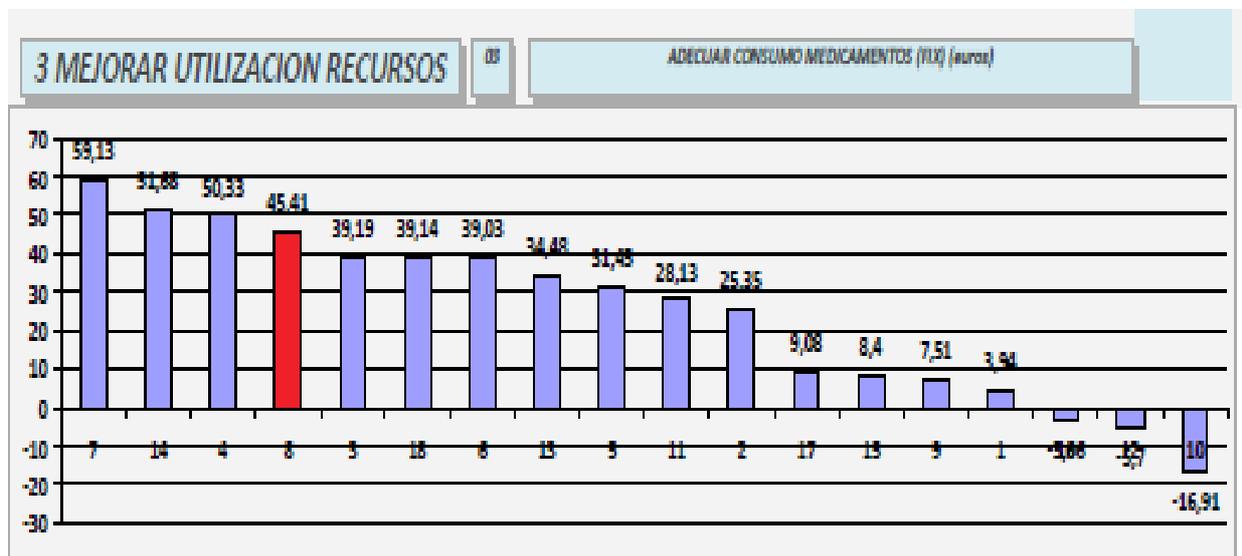
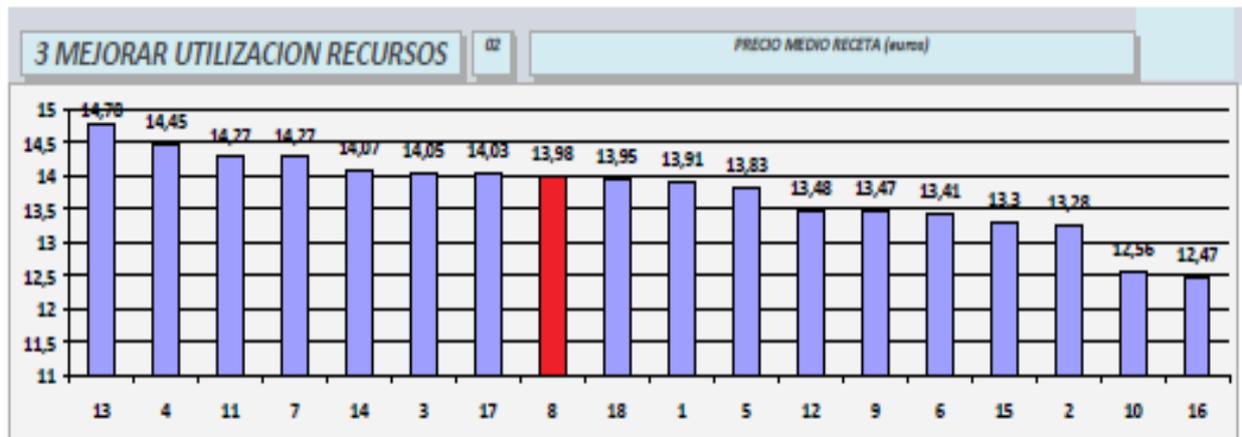


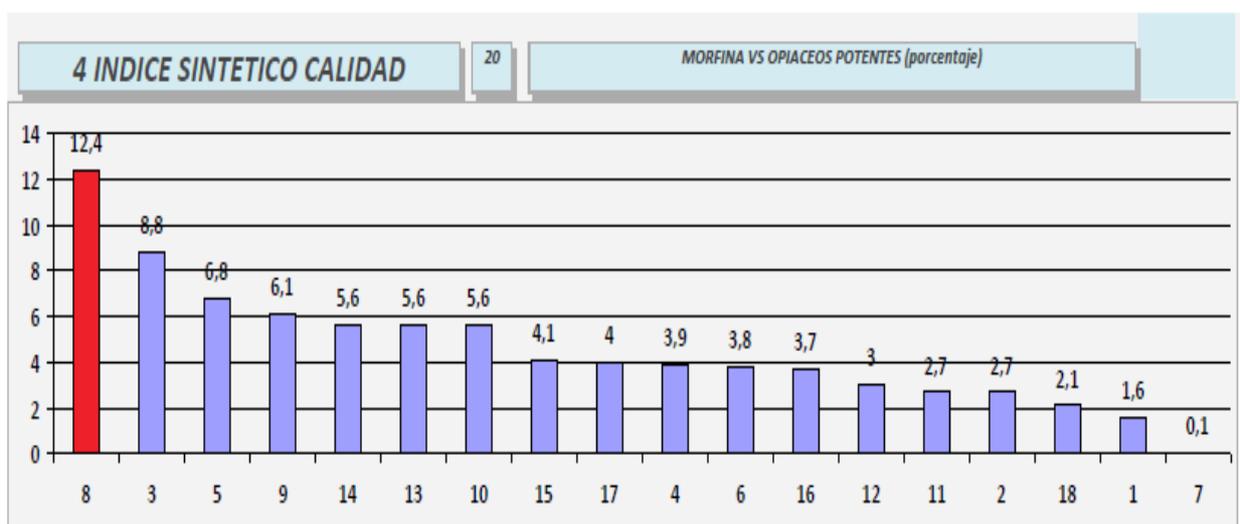
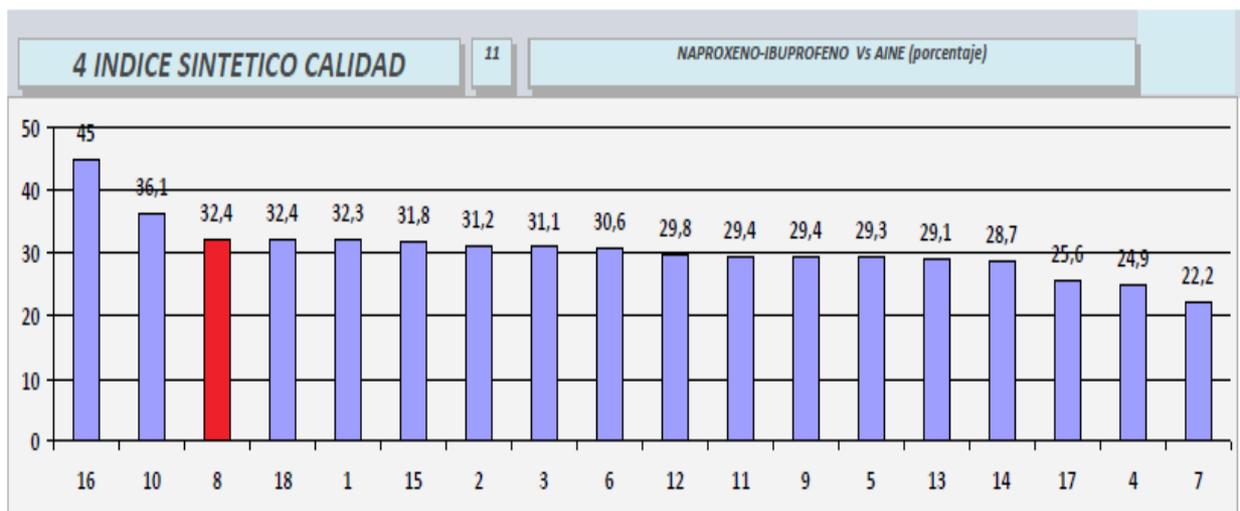
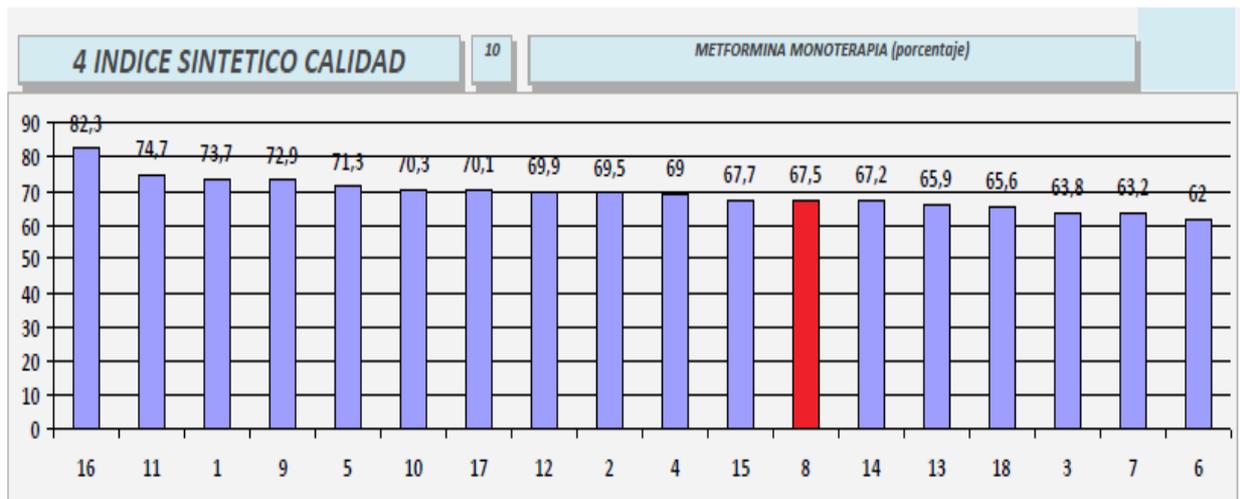
2.5.3.3.- POSICIÓN DEL CENTRO DE SALUD EN EL DEPARTAMENTO

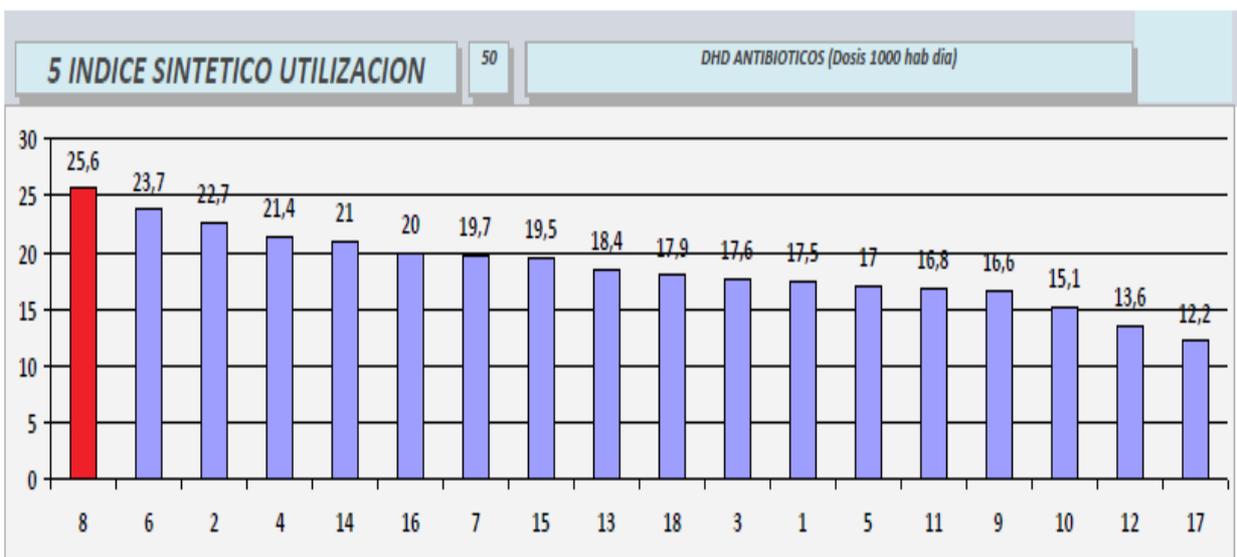
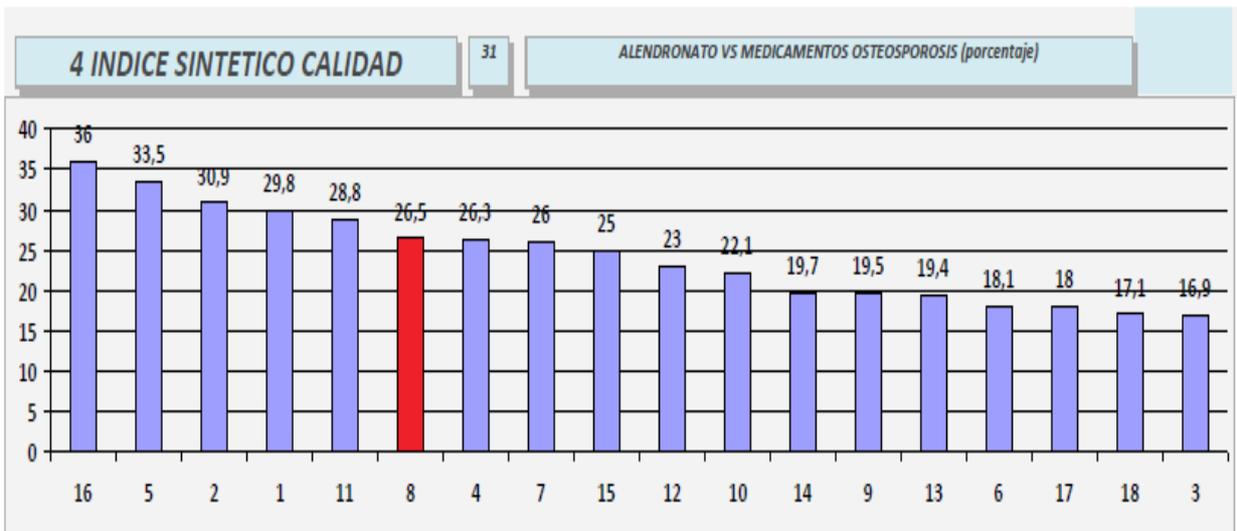
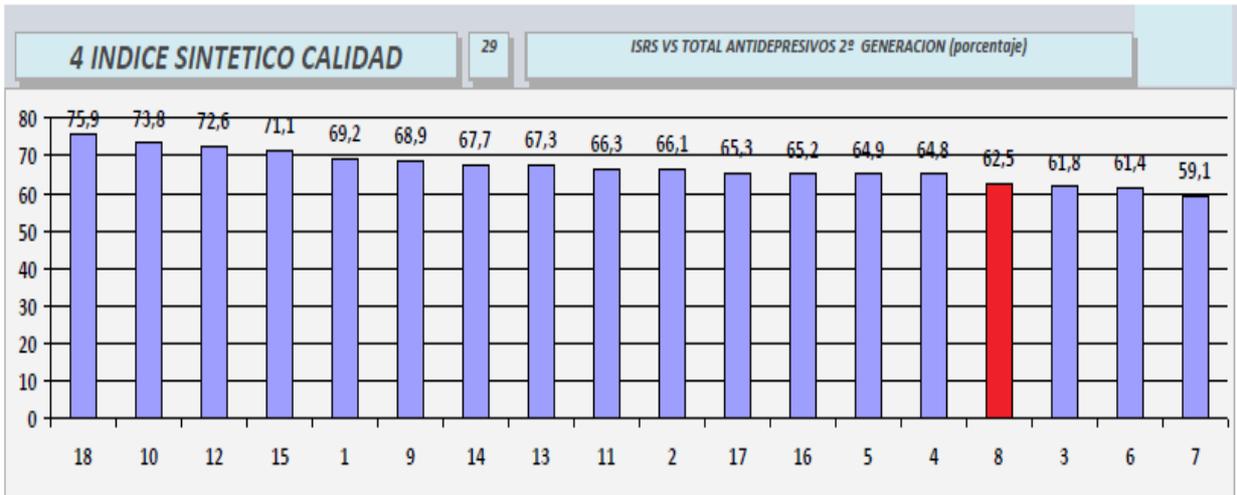
COD. ZONA	ZONA	COD. ZONA	ZONA
1	ALBORAIA	10	SALVADOR PAU
2	ALMASSERA	11	SERRERÍA II
3	FOIOS	12	REP. ARGENTINA
4	MASSAMAGRELL	13	TRAFALGAR
5	MELIANA	14	MALVARROSA
6	MUSEROS	15	SERRERÍA I
7	RAFELBUNYOL	16	NAZARET
8	TAV. BLANQUES	17	CHILE
9	BENIMACLET	18	VICENTE BRULL

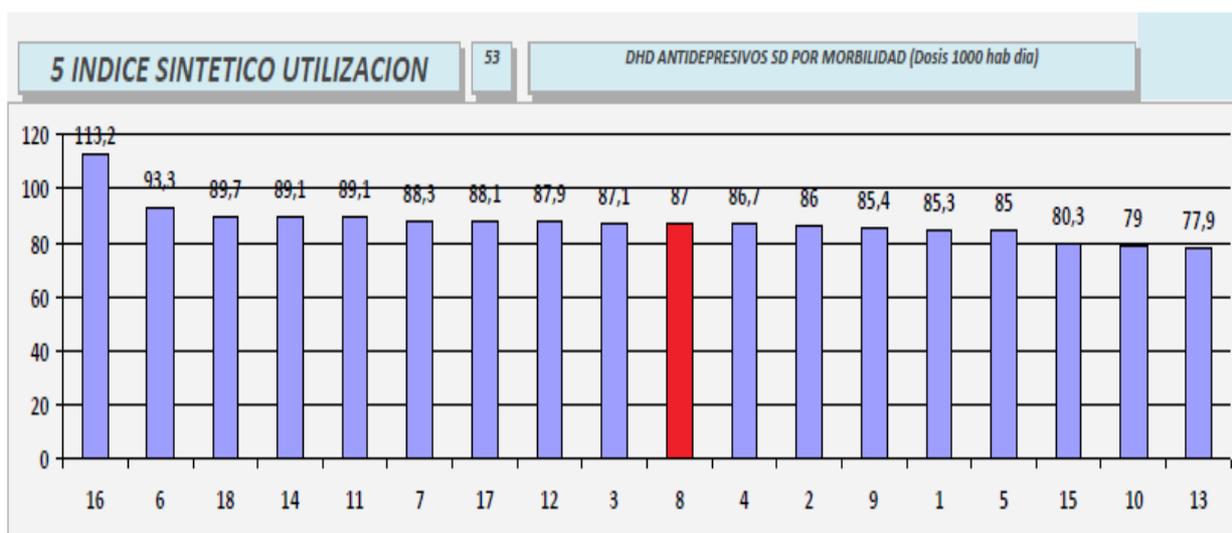
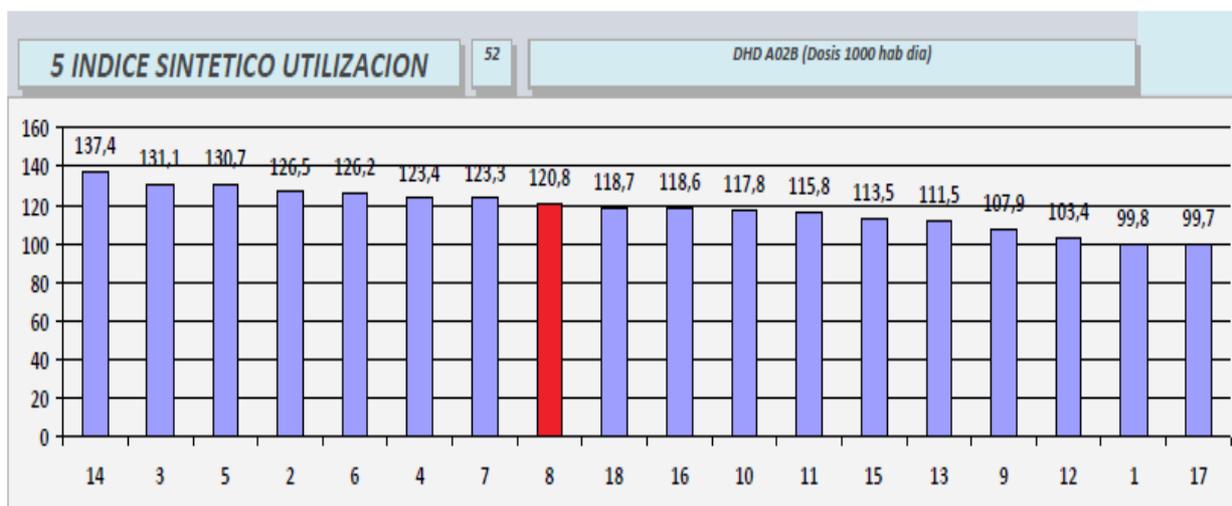
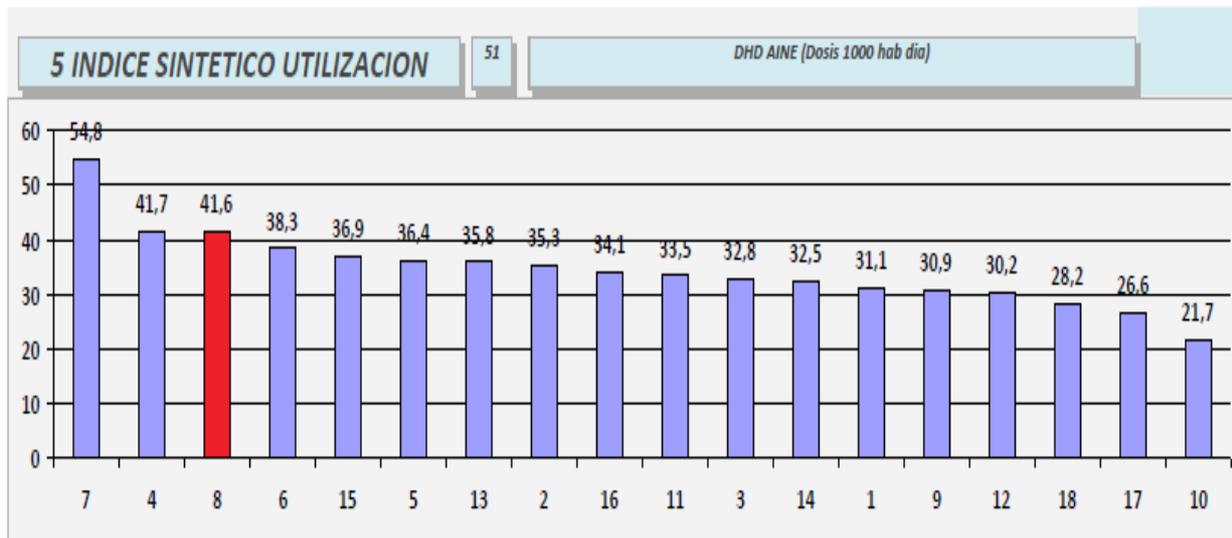


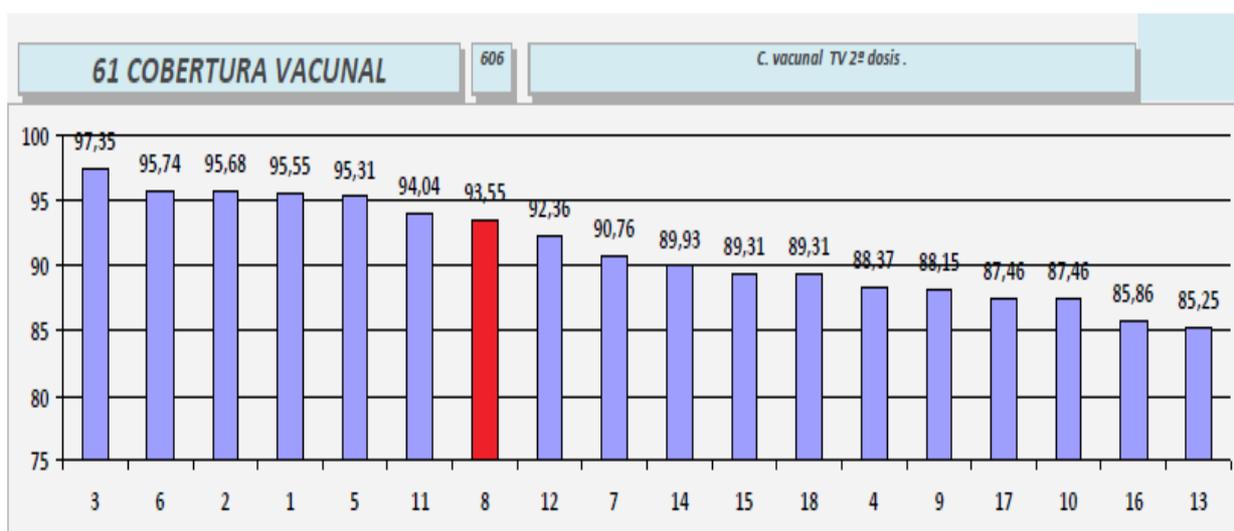
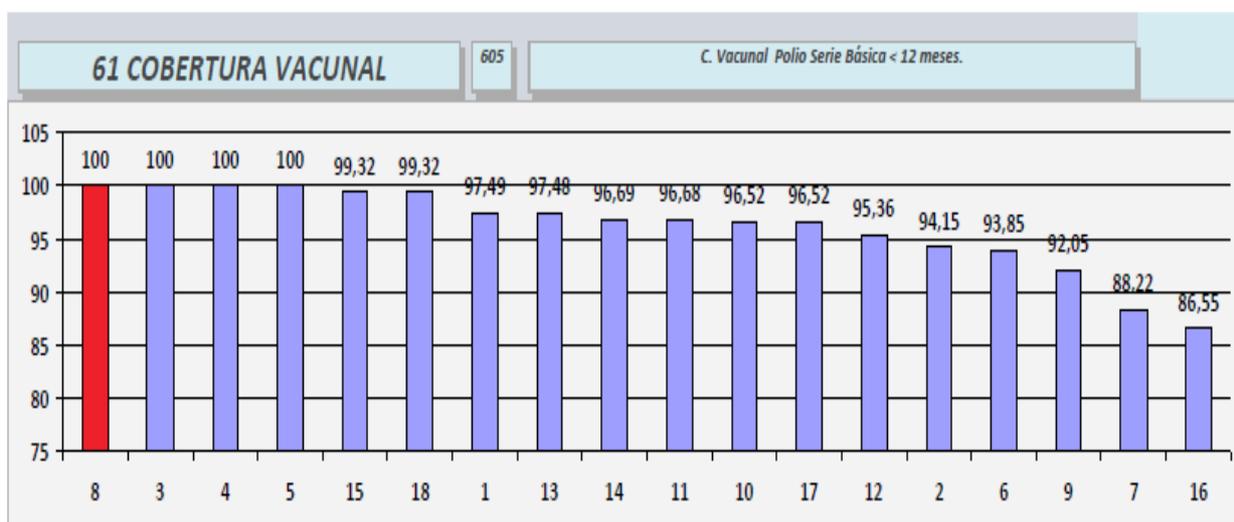
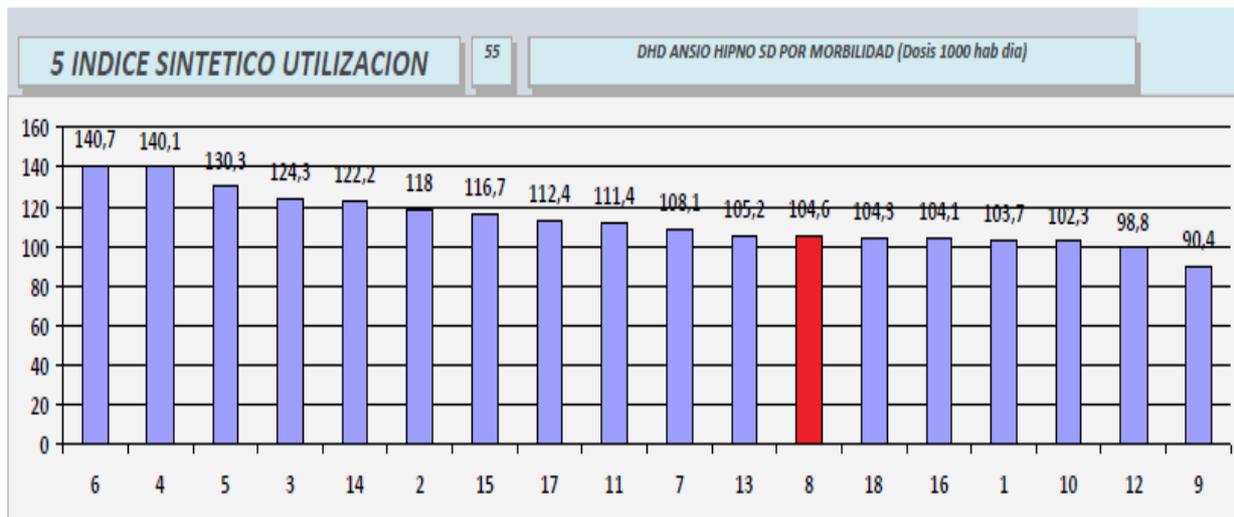


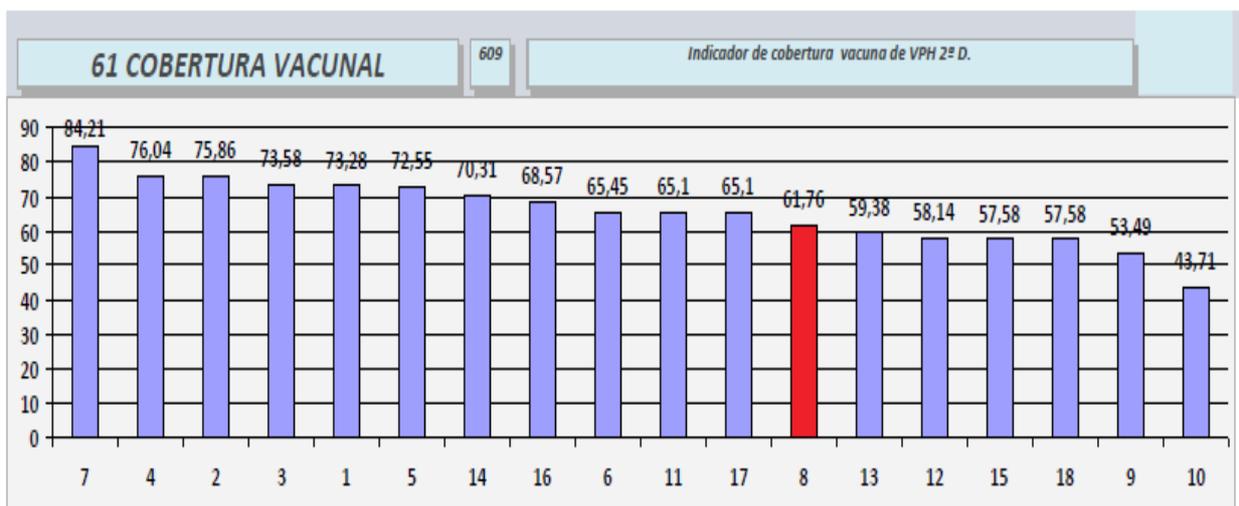
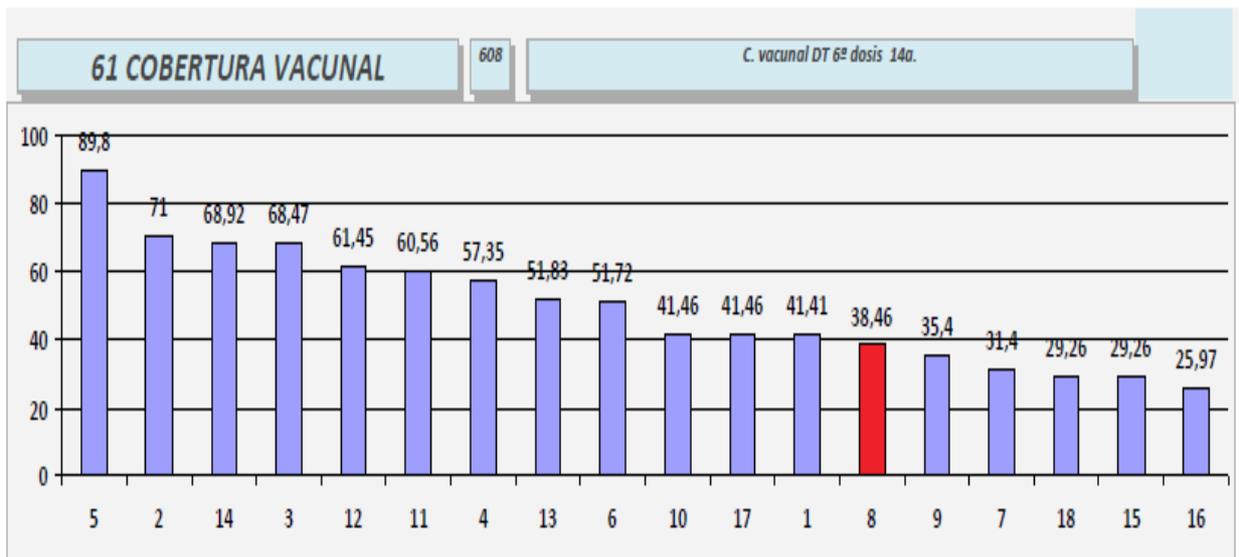
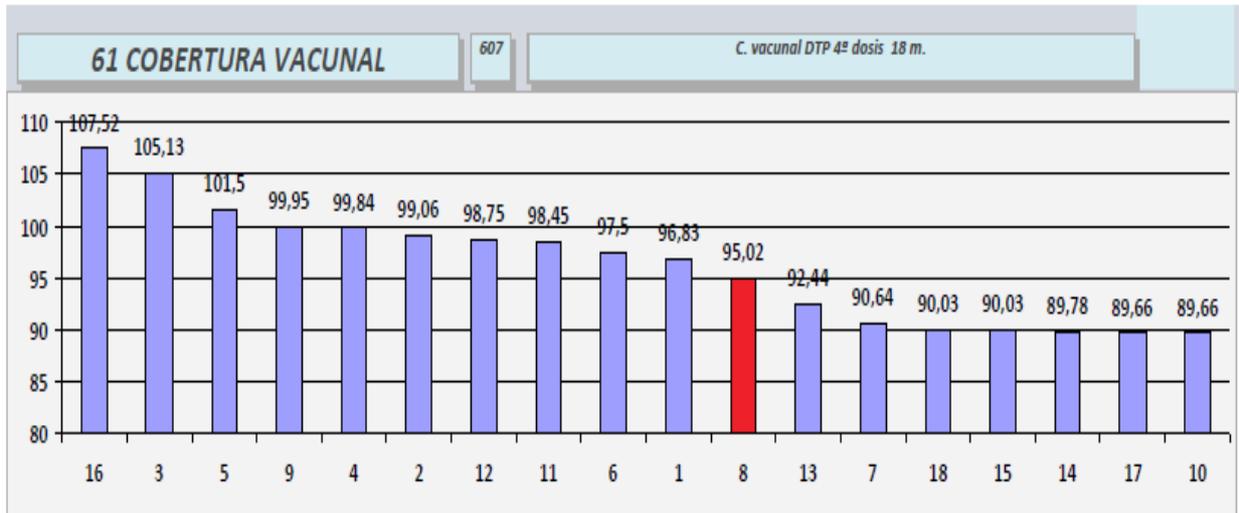


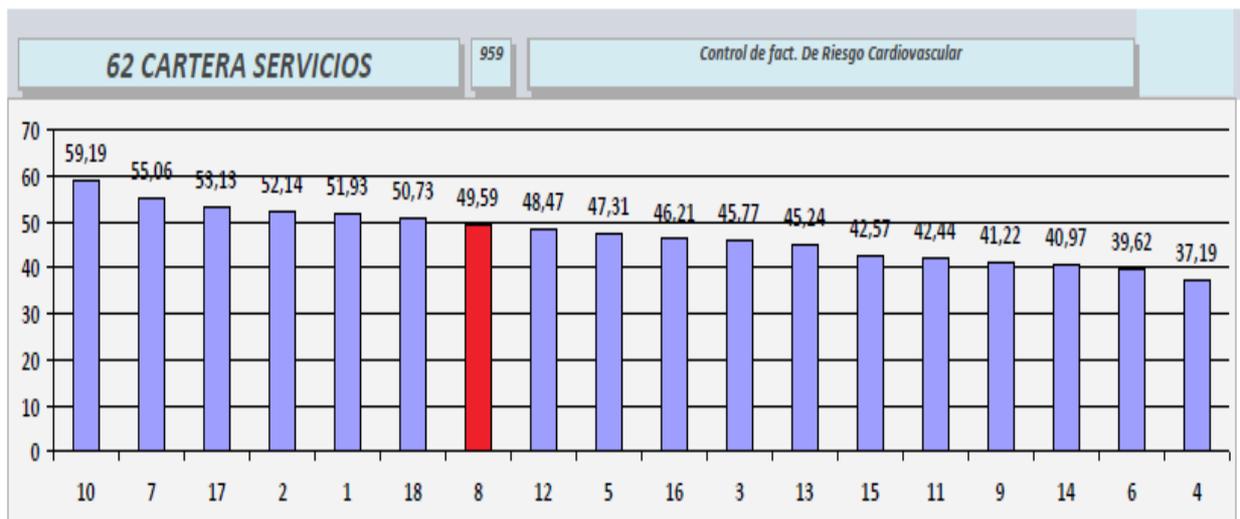
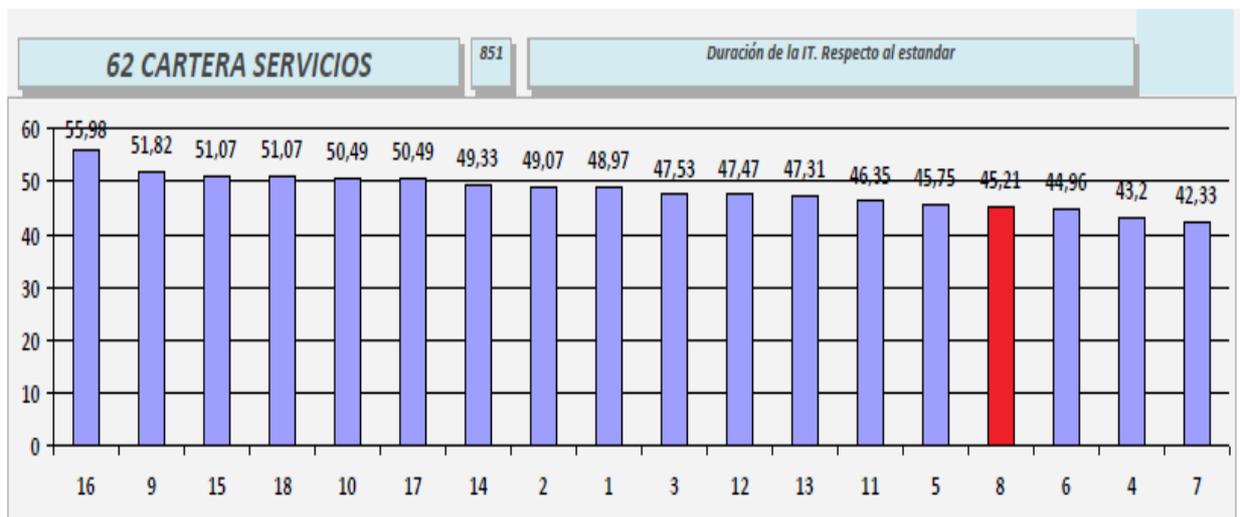
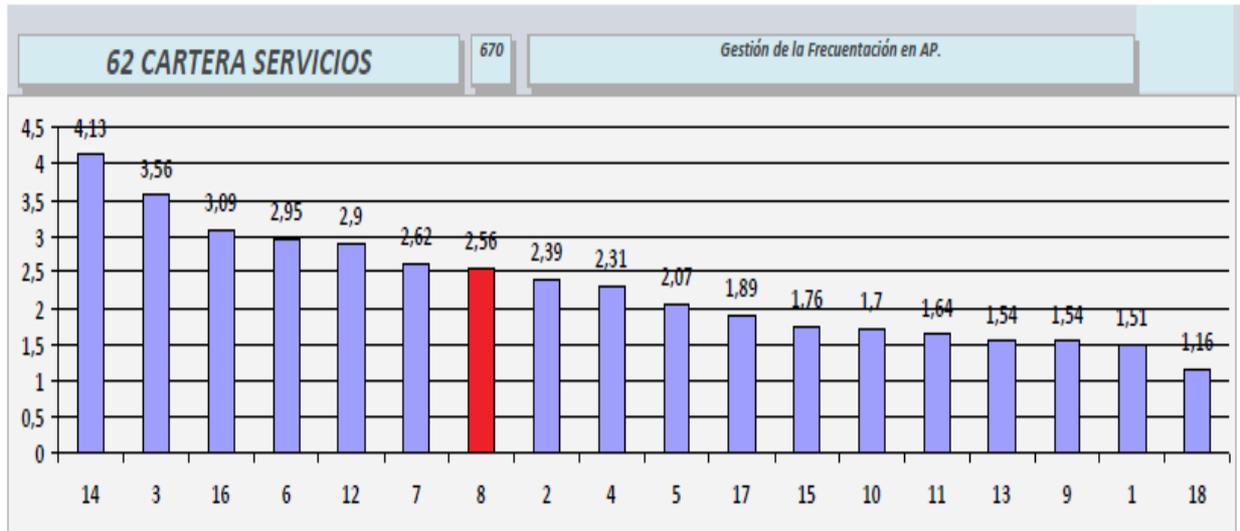


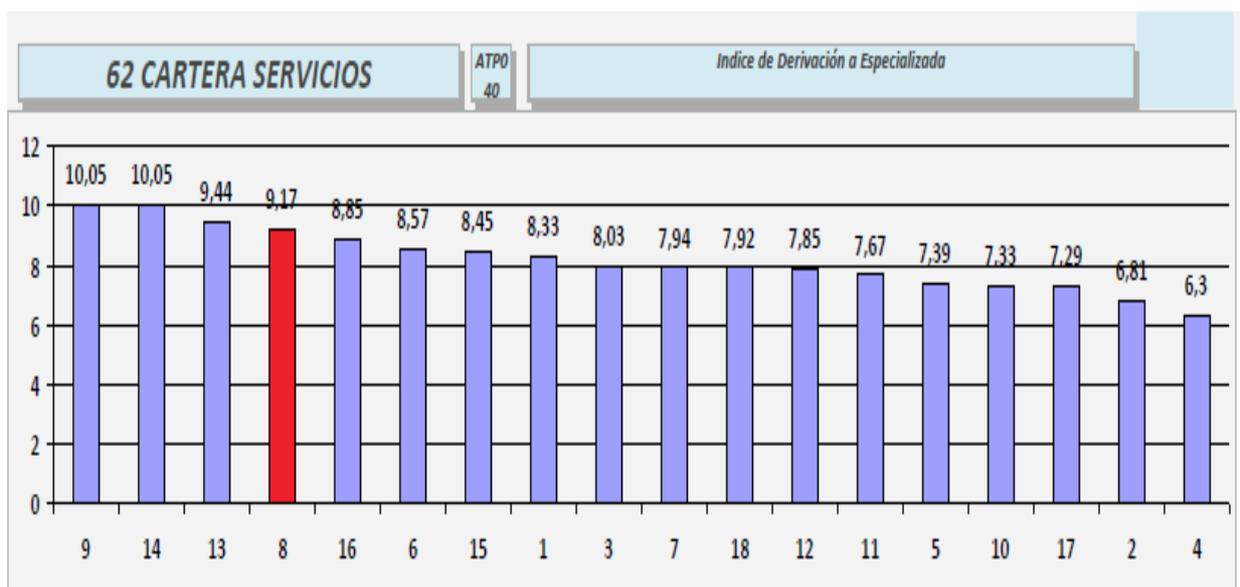
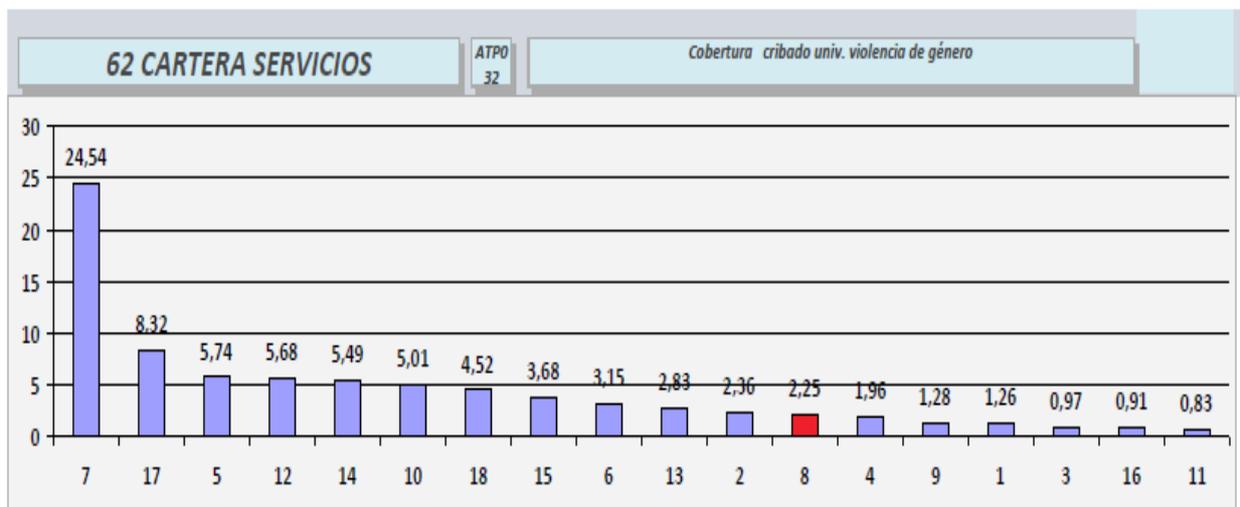
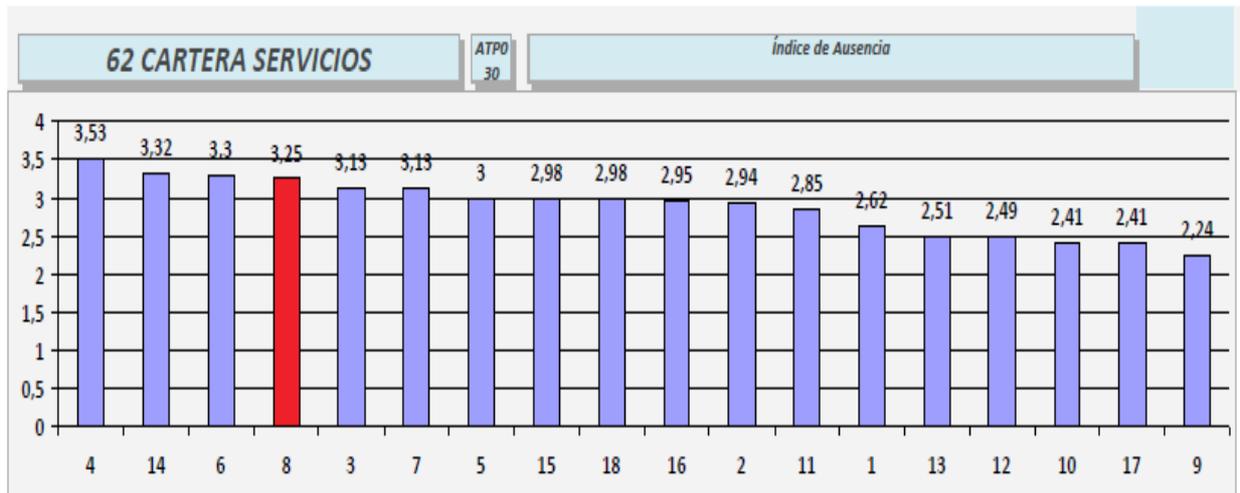


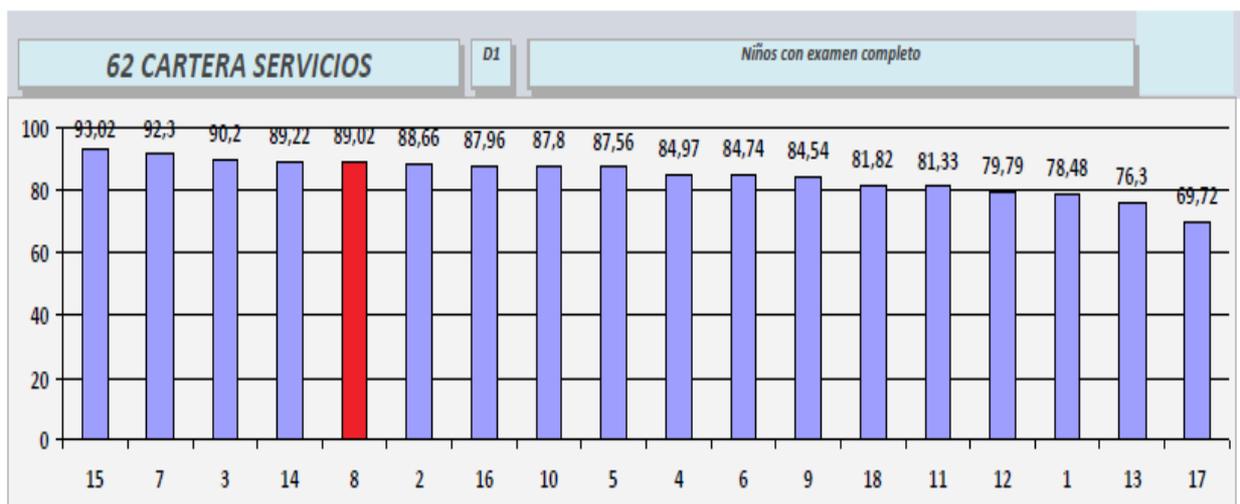
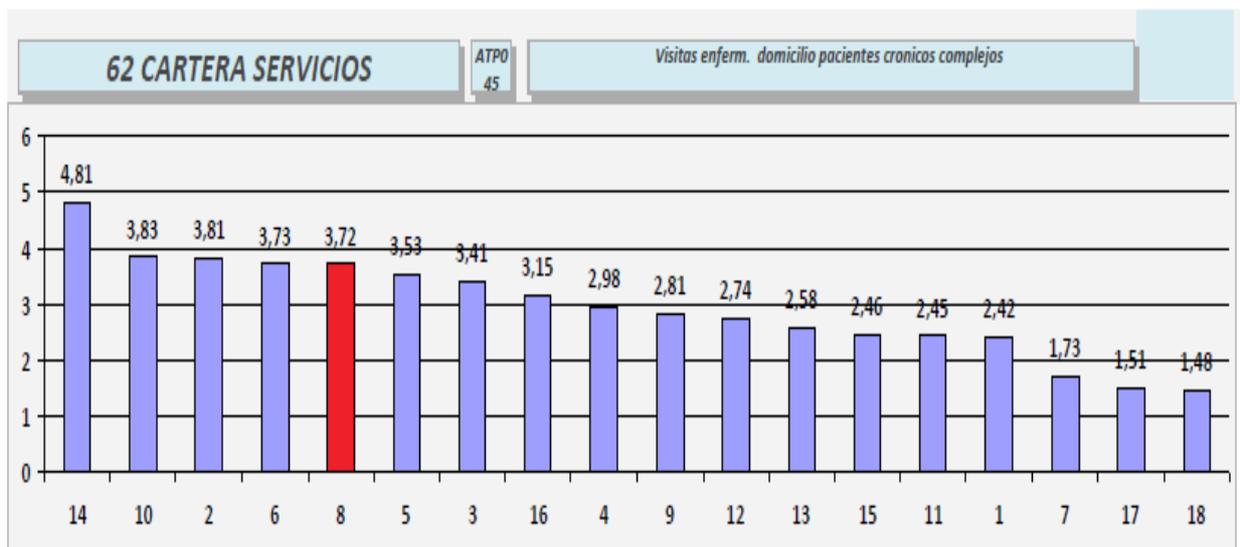
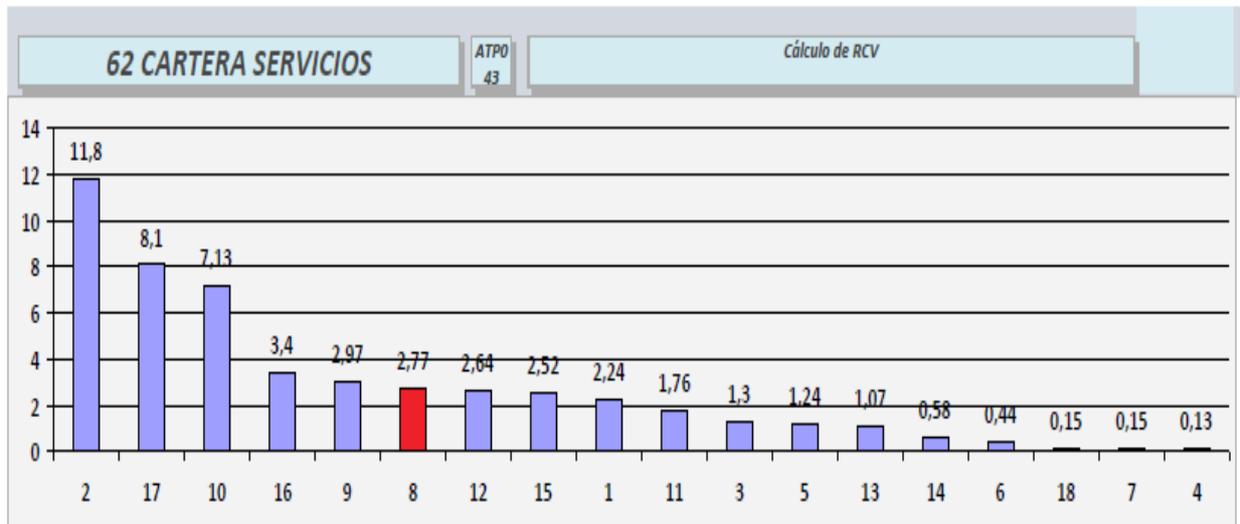


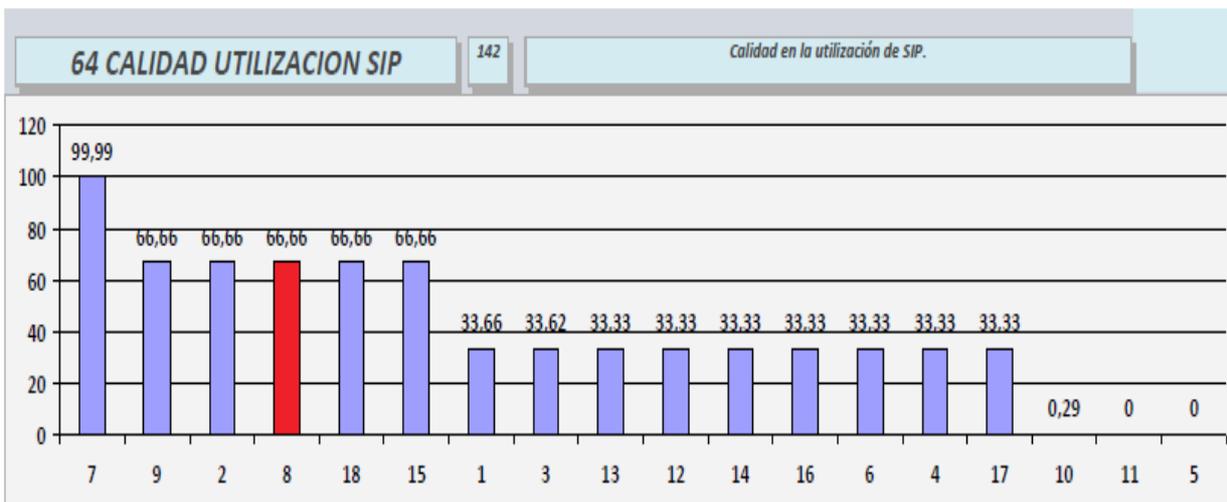
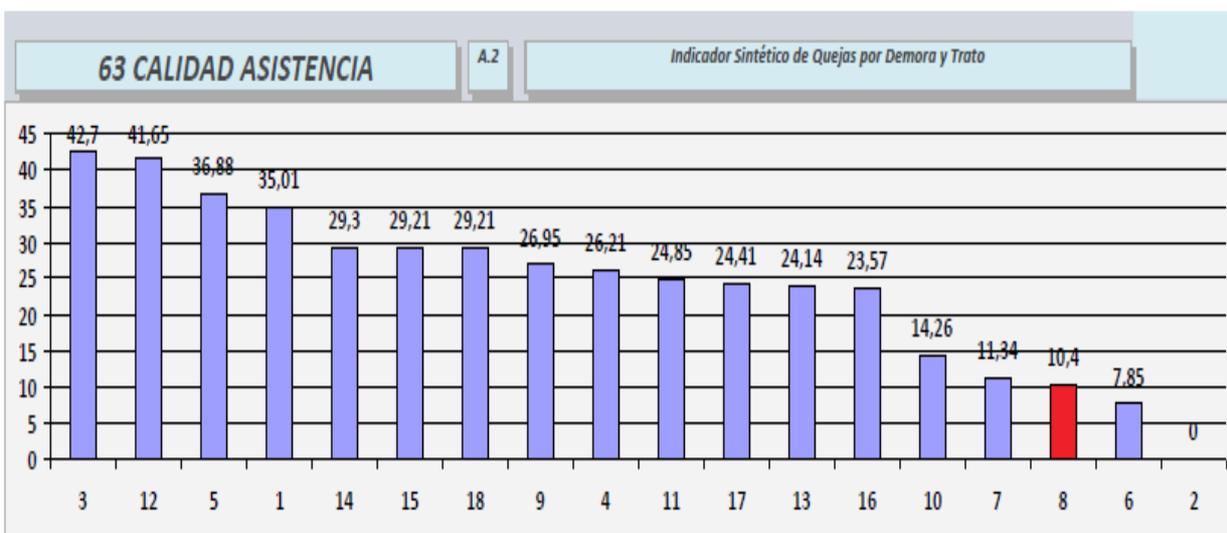
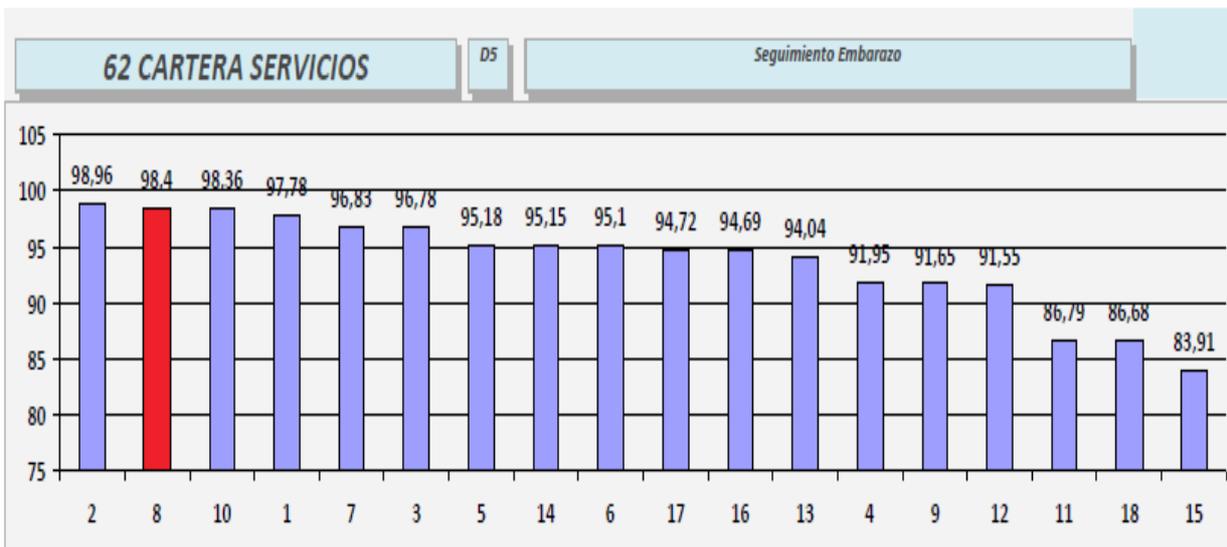


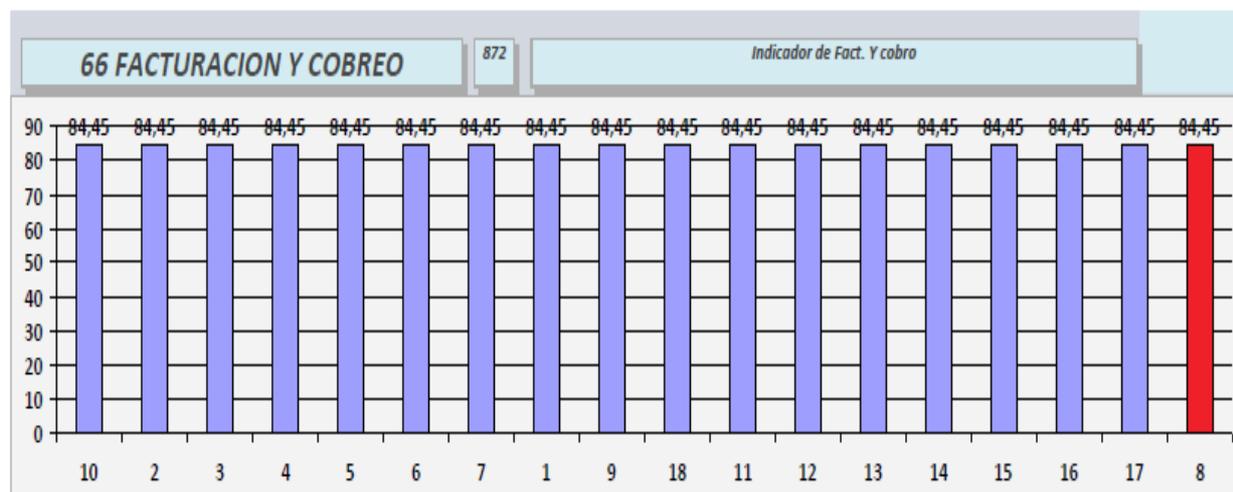












2.5.3.4.- INDICADOR SINTÉTICO DE CALIDAD SIP

Uno de los indicadores incluidos en los Acuerdos de Gestión 2016 es el de la Calidad en la Gestión del Sistema de Información Poblacional (SIP), una gestión de la que se ocupa básicamente el personal de Admisión del CAP de Tavernes Blanques, ya que en este centro se trabaja bajo el principio de "Ventanilla única", facilitando así la accesibilidad de los usuarios/as a la atención sanitaria.

En este sentido, además de la labor de los dos Auxiliares Administrativos, hay que destacar la labor que realizan las dos celadoras del CAP, puesto que ellas son quienes mayoritariamente atienden al público en Admisión y quienes, sin que la gestión de SIP sea una tarea correspondiente a su categoría profesional, han decidido participar en la misma, contribuyendo así al mejor funcionamiento del CAP y a la consecución de los objetivos marcados en los Acuerdos de Gestión.

Las variables tenidas en cuenta para este indicador son:

- los duplicados de tarjetas SIP: se establece como meta menos de un 2% sobre el total de Altas en SIP.
- porcentaje de usuarios No Acreditados: la meta es no llegar al 3% sobre el total de altas.
- revisión de direcciones: se establece como meta superar el 19 por mil sobre el total de población.

2016. Tavernes Blanques. Indicador de calidad SIP.

Variable	CAP Tavernes Blanques	Media Departamento 5	Meta
Duplicados	0%	3,08%	< 2%
No acreditados	1,96%	9,10%	< 3%
Direcciones	29,59 por mil	17,77 por mil	> 19 por mil

3.- ACTIVIDADES DOCENTES Y FORMATIVAS

3.1.- FORMACIÓN EN EL CENTRO

Dentro de este apartado vamos a recoger las actividades formativas realizadas en el mismo CAP de Tavernes Blanques, quedando fuera de esta mención las numerosas jornadas, cursos y congresos relacionados con su actividad profesional, a los que han asistido los facultativos y el personal de enfermería con el objetivo de actualizar sus conocimientos y mejorar su práctica clínica diaria.

Las actividades formativas han ido dirigidas básicamente a personal facultativo y de enfermería, pero también a todo el personal del CAP interesado en las mismas, y han adoptado la forma de sesiones y talleres, con el calendario que se indica:

2016. Tavernes Blanques. Sesiones y talleres formativos.

FECHA	SESIÓN	DOCENTE
28/01	"Aspectos prácticos de la obesidad".	Dr. Bandrés
23/02/17	Sesión sobre radiología.	Servicio RX HCU
25/02	Sesión sobre radiología.	Servicio RX HCU
01/03	Sesión sobre radiología.	Servicio RX HCU
03/03/17	Sesión sobre radiología.	Servicio RX HCU
03/03	"Atención socio-sanitaria a la infancia".	Vicenta Tórtola.
10/03	Sesión diabetes.	Dra. Hernández.
07/04	Sesión vacunas.	Dr. Castro.
19/04	Sesión "Protocolo oftalmología".	Dr. Duch.
26/04	Sesión "Derivación Demencias".	Dr. Matoses.
28/04	Sesión "Protocolo neumología".	Dra. Ibáñez.
12/05	Sesión "Revisión protocolo HTA".	Dra. Cristófol
18/05	Sesión "VIH".	Salud Pública
19/05	"Aspectos jurídicos y recursos sociales para la mujer".	Vicenta Tórtola.
25/05	Sesión "Protocolo nefrología".	Dr. Torregrosa.
26/05	Sesión "Tratamiento síndrome coronario agudo".	Dr. Monferrer.
02/06	Sesión "Protocolo diabetes".	Dra. Puchades
06/06	Sesión "Circuito SAHS".	Dr. Matoses.
21/06	Taller exploración COT	Servicio COT
28/06	Sesión formativa y simulacro incendio.	Servicio Prevención RL

15/09	Sesión formativa farmacoterapéutica.	A. Padilla.
6/10	Sesión "Protocolo derivación a matrona".	C. Garrido
07/10	Jornada de calidad y procesos.	Dra. Cristófol.
11/10	Sesión formativa farmacoterapéutica.	A. Padilla.
21/10	Formación ALUMBRA	
07/11	Sesión sobre Gripe.	Salud Pública
15/11	Sesión "Sensibilización sobre delitos de odio".	
13/12	Sesión sobre Actualización en MF. HTA.	Dra. Cristófol.
15/12	Sesión "Cefaleas en AP".	Dra. Checa.
20/12	Taller ITS.	Dra. Puchades.

3.2.- FORMACIÓN DEPARTAMENTAL

Tuvo lugar en cuatro sesiones celebradas en las siguientes fechas, con la asistencia de todos los facultativos del centro:

- 17 y 24 de junio.
- 18 y 25 de noviembre.

3.3.- DOCENCIA

El Centro de Salud es docente en la formación de estudiantes de Enfermería de la Escuela Universitaria de Enfermería del Hospital Clínico, siendo los profesores asociados Enrique Broseta Barrachina y Matilde Saurí Aloy, aunque cuenta con la colaboración del resto de profesionales de enfermería del centro:

- Adelaida García (pediatría)
- Juana Sales
- Emilia Ramón
- Carmen Garrido (matrona)
- Silvia García (fisioterapeuta)

En 2016 recibieron formación 4 estudiantes, dos durante el primer semestre (curso 2015-2016) y dos durante el segundo semestre (curso 2016-2017). Durante la misma recibieron formación sobre:

- Abucasis.
- Suturas.
- Curas y UPP.
- Técnicas básicas de enfermería.

Durante su período de formación práctica realizaron:

- Un Estudio sobre enfermería comunitaria Local
- Una sesión formativa a los profesionales de enfermería del centro sobre Gestión de residuos sanitarios.
- Un estudio sobre la "Evolución de la cura de las heridas en pacientes encamados".
- Participaron en las Charlas a escolares sobre Hábitos de vida saludable: dirigidas a alumnos de 6º de Primaria del Colegio de Atención Primaria "9 D´Otubre", de Tavernes

Blanques, e impartidas por la Dra. Carpi y el Dr. Bandrés.

– Participaron en las charlas del Programa PIES: programa de educación sexual dirigido a alumnos de 3º de la ESO y 1º de FP y PEMAR del Instituto de Tavernes Blanques.

El CAP de Tavernes Blanques recibió en abril de 2016 la acreditación como centro docente rural de médicos residentes de familia, y colabora en la formación de alumnos en medicina, fisioterapeuta, enfermería, matronas y trabajo social. En diciembre comenzó de forma efectiva esta actividad, estando acreditadas como docentes rurales MIR las doctoras Encarnación Checa Sanz y Mª José Puchades Company, con la colaboración de la Dra. Isabel Cristófol.

3.4.- ACTIVIDADES COMUNITARIAS Y DE SALUD PÚBLICA

A lo largo del año 2016 se llevaron a cabo en el CAP de Tavernes Blanques las siguientes actividades comunitarias y de promoción/prevención de la salud:

- **Taller de obesidad - Aula de Nutrición:** sesiones mensuales (el último viernes de cada mes) de aproximadamente hora y media de duración, en las que se tratan diferentes módulos relacionados con la alimentación, el ejercicio físico y otros hábitos de vida saludables. Impartidas por el Dr. Bandrés con la colaboración del resto del EAP. Los módulos del taller son:

- Aprender a comer I
- Aprender a comer II
- La pirámide de los alimentos.
- Ejercicio físico.
- Falsos mitos sobre alimentación.
- Antioxidantes.
- La Navidad y otras fiestas.
- Anticancerígenos.
- Raciones.

- **Creación y puesta en funcionamiento del Consejo de Salud de la Zona Básica de Salud de Tavernes Blanques:** El Consejo de Salud de la Zona Básica de Tavernes Blanques es el órgano de representación de los ciudadanos del municipio para hacer efectiva su participación, a través de sus representantes, en las actividades relacionadas con la salud que la Conselleria de Sanitat y trabajadores del Centro de Salud llevan a cabo. Es el primer Consejo de participación de Zona Básica de Salud puesto en marcha en la Comunidad Valenciana, a propuesta de la Gerencia del Departamento de Salud Clínico - Malvarrosa, previa autorización de la Conselleria. Inició sus actividades el 25/02/2016 como experiencia piloto, con el apoyo de la Dirección de Atención Primaria del Departamento. Con posterioridad a esta puesta en marcha realizó reuniones en junio y octubre de 2016.

- **Programa PIES:** programa de educación sexual dirigido a alumnos de 3º de la ESO y 1º de FP y PEMAR del Instituto de Tavernes Blanques, impartidos por el personal de enfermería del EAP. Se impartieron 3 charlas (en total 290 minutos de duración) a cada uno de los 5 grupos de escolares incluidos en el programa (en total 135 niños).

- **Charlas a escolares sobre Hábitos de vida saludable:** dirigidas a alumnos de 6º de Primaria del Colegio de Primaria "9 D'Otubre" y del Colegio Rei En Jaume, de Tavernes Blanques. Impartidas por la Dra. Carpi y el Dr. Bandrés con periodicidad trimestral, los

contenidos fueron:

- Alimentación saludable.
- Alimentación: raciones.
- Ejercicio físico. Tabaco.

- **Taller de Ejercicio físico y relajación para mujeres mayores de 45 años:** talleres impartidos por Paciente Experto previa formación por el EAP. Existen 4 grupos de 20 mujeres que realizan los talleres en el Gimnasio de la Matrona.

- **Programa para dejar de fumar:** realizado en colaboración con la Asociación Española Contra el Cáncer, cada edición del programa, en la que participan 15-20 personas, consiste en 10 sesiones de actividades grupales e individuales realizadas por una psicóloga especializada en deshabituación tabáquica. Las sesiones se desarrollan en el gimnasio de la Matrona y en una de las consultas médicas del centro y se prolongan varios meses. En el 2016 se desarrollaron dos sesiones del grupo iniciado en el segundo semestre de 2015 y se gestionó la puesta en marcha de un nuevo grupo, que finalmente no se realizó por falta de asistencia de gran parte de los usuarios inscritos.

- **XVII Semana sin Humo.** Se celebró con diversas actividades:

- En el Centro de Salud:
 - Concienciación a los profesionales de la necesidad de promover en los pacientes el abandono del hábito de fumar.
 - Colocación de carteles sobre la celebración de la Semana sin Humo.
 - Entrega de recetas a pacientes fumadores prescribiendo dejar de fumar.
 - Cribado de tabaquismo.
 - Exposición de los escritos presentados al concurso de redacción "Carta a un Fumador": todos los trabajos se expusieron en el vestíbulo del Centro de Salud
- En el Colegio 9 D´Octubre:
 - realización de un concurso de redacción dirigido a los alumnos y alumnas de 6º de Primaria bajo el lema "Carta a un fumador".
 - entrega de premios en el colegio: por el personal responsable de las charlas.

4.- GESTIÓN DE CALIDAD

4.1.- ELEMENTOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

El año 2016 ha sido un año de muchos cambios en lo referente a la Gestión de Calidad, aunque será probablemente en 2017 cuando se puedan apreciar los resultados. Como elementos de gestión se han elaborado un Reglamento de Régimen Interior y un Manual de Acogida, e igualmente, por lo reducido del EAP y por motivos de operatividad, se ha creado la figura del Referente de Calidad, en lugar de una comisión de calidad.

La referente se elegirá por el EAP de entre los médicos de familia del mismo. Forma parte de la Comisión de Dirección, asesorando en todo lo relativo a calidad. Es la encargada de proponer a la Comisión de Dirección el diseño y puesta en práctica de todas aquellas actividades que puedan mejorar la calidad del trabajo del EAP. Para llevar a cabo estas tareas buscará el apoyo multidisciplinar de otros profesionales del EAP.

De la gestión del Control de Calidad en el CAP de Tavernes Blanques se ha ocupado el equipo directivo del centro, que se ha encargado de analizar problemas y recabar información para solucionarlos, y de proponer mejoras en el funcionamiento del EAP.

En el 2017 esta previsto poner en marcha la Comisión de Dirección, en la que se integrará el Referente de Calidad del EAP, persona encargada de proponer el diseño y puesta en práctica de mejora de la calidad del trabajo del EAP.

El instrumento utilizado para adoptar soluciones y mejoras ha sido mediante reuniones individuales, por estamentos o de EAP, según procediese. Las reuniones de Equipo de Atención Primaria y de Facultativos realizadas en el ejercicio de 2016 tuvieron lugar en las siguientes fechas:

- EAP: 14/01, 04/02, 03/03, 14/04, 19/05, 23/06, 13/10, 17/11, 15/12.
- Facultativos: 12/02, 04/03, 29/04, 20/05, 11/11

4.2.- RECLAMACIONES Y AGRADECIMIENTOS

4.2.1.- ANÁLISIS

A lo largo del año 2016 se presentaron 10 Hojas de Quejas en el centro, ninguna hoja de Sugerencias y 1 Hoja de Agradecimiento, sin poder establecerse una estacionalidad en la fecha de presentación de las quejas. El número de quejas presentadas se encuentra por debajo de la media del Departamento Clínico-Malvarrosa, que es de 18,06 quejas anuales. El motivo de queja y los servicios objeto de las mismas se presentan en el siguiente cuadro:

2016. C.S. Tavernes Blanques. Quejas presentadas.

Motivo	Sin especificar servicio	Enfermería	Medicina Familiar	Pediatría	Total
Demora en la prestación del servicio			1		1
Falta de recursos humanos				1	1
Disconformidad con normas organización	1	1	1		3
Disconformidad con resultado asistencial		1	3	1	5
Total	1	2	5	2	10

En el 2016 el número de quejas recibidas ha sido igual al de las recibidas en 2015. Si atendemos a la evolución interanual, teniendo en cuenta los últimos 5 años, vemos que en 2016 los valores se mantienen próximos a la media (8'6). La evolución de Hojas de Quejas presentadas en los últimos 5 años es la siguiente:

AÑO	2012	2013	2014	2015	2016	Media
Nº QUEJAS	9	9	5	10	10	8,6

4.2.2.- PROBLEMAS DETECTADOS

Del número de quejas presentadas y de los motivos que las provocaron no se puede extraer conclusiones sobre problemas que requieran la programación de medidas correctoras. En todo caso si que se ha detectado una falta de protocolos para la gestión de quejas.

4.2.3.- MEDIDAS CORRECTORAS

Se establece un protocolo de recepción de quejas, según el cual:

- Se facilita el impreso de Queja
- La persona que recibe la queja se ofrece a ayudar en la medida de lo posible a solucionar el problema.
- Se ofrece la posibilidad de hablar con el referente administrativo o la JZBS
- Según el motivo, se ofrece la opción de cursar una Sugerencia en lugar de una queja.

5.- MODIFICACIONES ORGANIZACIÓN

Desde el 1 de octubre las urgencias de la población pediátrica las atienden exclusivamente los pediatras, por lo que las tardes en las que no hay consulta de pediatría se derivan al PAC de Massamagrell.

Los sábados por la mañana, de 8:00 a 15:00h., para ofrecer este servicio de urgencias pediátricas, el equipo de pediatría del CS Tavernes Blanques se une a su homólogo del CS Alborai, y las consultas están centralizadas en dicho centro de salud.

También la redacción del Reglamento de Régimen Interior ha supuesto la introducción de cambios en la organización interna de EAP, con la creación de los siguientes órganos y figuras:

- Comisión de Dirección, de la que forman parte
 - Jefe de Zona Básica: M^a José Puchades
 - Coordinadora de Enfermería: vacante
 - Referente Administrativo: José L. Alcaide
 - Referente de Calidad: Isabel Cristófol
 - Referentes de Docencia e Investigación:
 - ³⁵/₁₇ Encarnación Checa (Medicina Familiar)
 - ³⁵/₁₇ Adelaida García (Enfermería).
 - Representante de Pediatría: Manuel Monferrer
 - Representante de Admisión: Julia Peco
- Referente de Calidad: Isabel Cristófol
- Referentes de docencia e investigación:
 - Encarnación Checa (Medicina Familiar)
 - Adelaida García (Enfermería)
- Grupos de trabajo / programas:
 - Cardiovascular: Isabel Cristófol y Matilde Saurí
 - Endocrinología/diabetes: M^a José Puchades y Juana Sales
 - Respiratorio: Encarnación Checa y Enrique Broseta
 - Dolor: Alfonso Bandrés y Matilde Saurí
 - Atención domiciliaria y cuidados paliativos: A. Bandrés y M. Saurí
 - Digestivo: Isabel Cristófol y Emilia Ramón
 - Salud Mental: Pilar Aguilar y Emilia Ramón
 - Medicamentos: Marisa Hernández y Emilia Ramón
 - Dermatología: M^a José Puchades y Enrique Broseta

Adolescente: Manuel Monferrer y Adelaida García

Vacunas: Eva M^a Huerta y Adelaida García

Urgencias: Encarnación Checa y Juana Sales

COT / Rehabilitación: Pilar Aguilar y Enrique Broseta

Índice de contenido

1.- DESCRIPCIÓN DE LA ZONA BÁSICA DE SALUD DE TAVERNES BLANQUES	2
1.1.- EL MARCO GEOGRÁFICO.....	2
1.2.- RECURSOS HUMANOS.....	3
1.3.- RECURSOS ESTRUCTURALES.....	5
1.4.- CARTERA DE SERVICIOS.....	7
2.- ACTIVIDAD ASISTENCIAL.....	10
2.1.- CUPOS MÉDICOS Y CARACTERÍSTICAS.....	10
2.2.- CONSULTAS ATENDIDAS	11
2.3.- TÉCNICAS DE ENFERMERÍA REALIZADAS.....	12
2.4.- DERIVACIONES REALIZADAS POR SERVICIO	13
2.5.- RESULTADOS INDICADORES ACUERDOS DE GESTIÓN.....	14
3.- ACTIVIDADES DOCENTES Y FORMATIVAS.....	45
3.1.- FORMACIÓN EN EL CENTRO.....	45
3.2.- FORMACIÓN DEPARTAMENTAL.....	46
3.3.- DOCENCIA.....	46
3.4.- ACTIVIDADES COMUNITARIAS Y DE SALUD PÚBLICA.....	47
4.- GESTIÓN DE CALIDAD.....	48
4.1.- ELEMENTOS DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	48
4.2.- RECLAMACIONES Y AGRADECIMIENTOS.....	49
5.- MODIFICACIONES ORGANIZACIÓN	50

