

MEMORIA ANUAL 2022

Zona Básica Serrería 1 y Vicente Brull



ÍNDICE

1. Introducción
2. Descripción de la Zona Básica
 - 2.1 Ubicación Geográfica y estructura física
 - 2.2 Cartera de Servicios
 - 2.3 Recursos Humanos
 - 2.4 Población Asignada
 - 2.4.1 Zona Básica
 - 2.4.2 Serrería 1
 - 2.4.3 Consultorio Auxiliar Vicente Brull
3. Cambios en los recursos asignados
4. Modificaciones funcionales y organizativas
 - 4.1 Modificaciones del circuito COVID
 - 4.2 Mejora del circuito de extracciones
 - 4.3 Atención telefónica
 - 4.4 Normalización de procesos
5. Modificaciones estructurales
 - 5.1 Creación de tres consultas asistenciales
 - 5.2 Adecuación de un espacio de atención telefónica exclusiva

6. Datos asistenciales

6.1 Citación

6.2 Consultas totales. Comparativa 2021 y 2022

6.3 Consultas Medicina Familiar. Comparativa 2021 y 2022

6.4 Consultas de Pediatría. Comparativa 2021 y 2022

6.5 Consultas de Enfermería. Comparativa 2021 y 2022

6.6 Consultas de Matrona

6.7 Consultas de Trabajo Social

6.8 Tasa de consulta por 100 habitantes en 2022

6.9 Presión asistencia el M.F. N° consultas / día

6.10 Porcentaje de demoras de menos de 5 días.

6.11 Derivación a especializada (porcentaje y tasa)

7. Sistema de gestión de calidad

8. Consejo de Salud y actividades comunitarias

8.1 Consejo de Salud

8.2 Actividades comunitarias

9. Análisis de quejas y agradecimientos escritos

1.- INTRODUCCION

El 11 de marzo de 2020 la OMS declaró el estado de pandemia por un nuevo coronavirus surgido en la ciudad de Wuhan de China. El 13 de marzo de 2020 el Gobierno Español declaró el estado de alarma en España, que entró 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.

En Marzo de 2022, en base a la nueva situación epidemiológica, las autoridades deciden centrar la vigilancia en la población mayor de 60 años, poner fin a los confinamientos, no hacer estudio de contactos y suprimir la obligatoriedad de uso de mascarilla, salvo en establecimientos sanitarios y transporte público. Esta nueva situación permitió que durante 2022 se iniciara progresivamente un proceso de normalización asistencial, retomando la actividad presencial y la atención de pacientes crónicos.

2.- DESCRIPCIÓN DE LA ZONA BÁSICA

2.1 Ubicación geográfica y estructura física

La Zona Básica correspondiente al Centro de Salud de Serrería 1, dispone de dos estructuras asistenciales: el propio Centro de Salud de Serrería 1 y el Consultorio Auxiliar de Vicente Brull.

El Centro de Salud de Serrería 1, está ubicado en la C/ Serrería 73. El teléfono de contacto es 963469420, Fax 963469421 y el Correo electrónico cs_serreria@gva.es. Se trata de un edificio protegido (antiguo matadero del El

Cabañal), adaptado a Centro asistencial e inaugurado en el año 2001. Consta de planta baja y primer piso. El acceso al Centro por la Puerta Principal se encuentra ubicado en la C/Serrería 73. En la Planta Baja se encuentran ubicadas: Zona de Admisión y Cita Previa, Zona de Técnicas, Curas, Extracciones, Inyectables y Box de urgencias vitales, Zona de tratamientos y Almacén de material y productos de Farmacia, Área de Pediatría, Área de Medicina Familiar y Consultas de Enfermería, consulta de Trabajo Social, Aseos públicos, salas de espera, dos salidas de emergencias, dos escaleras de acceso a la planta superior y un ascensor. En la planta superior se encuentran ubicados: Área Administrativa y de Coordinación, Biblioteca-sala de reuniones-estar del personal, Aseos públicos y vestuarios del personal, Área de atención a la gestante y de preparación al parto y dos Áreas de Medicina de Familia y Consultas de Enfermería y salas de espera.

El Consultorio Auxiliar de Vicente Brull está ubicado en la C/ Vicente Brull 71, bajo. El teléfono de contacto es 961206675, Fax 961206676 y el Correo electrónico con_vbrull@gva.es. Se trata de la planta baja de un edificio de vecinos con puerta de acceso a la C/ Vicente Brull 71 y una salida de emergencias a la C/ Vicente Gallart Arcipreste. Consta de un Área de admisión y cita previa, consultas de Medicina de Familia, Consulta de Enfermería, Área de técnicas, curas, inyectables y extracciones y atención a la urgencia vital, aseos públicos y aseos-vestuarios del personal y salas de espera.

2.2 Cartera de Servicios

En las instalaciones de la Zona Básica se prestan los siguientes Servicios:

- Medicina Familiar y actividades comunitarias.
- Enfermería Familiar y comunitaria.

- Atención a la mujer gestante.
- Pediatría.
- Enfermería pediátrica.
- Trabajo Social.
- Atención administrativa.

2.3 Recursos humanos

SERRERÍA 1

- 15 Médicos de Familia.
- 2 médicos Residentes de Medicina de Familia.
- 5 Pediatras.
- 15 Enfermeras de adultos.
- 1 Enfermera residente de Familia y comunitaria.
- 3 Enfermeras de Pediatría.
- 1 Matrona.
- 4 TCAE.
- 1 Trabajadora Social.

- 3 celadores.
- 8 Auxiliares Administrativos.
- 2 Fisioterapeutas (Realizan su trabajo en el C. de especialidades del Grao).

CON. AUXILIAR VICENTE BRULL

- 5 Médicos de Familia.
- 3 Enfermeras.
- 1 TCAE.
- 2 Auxiliares Administrativos.
- 1 Celador.

2.4 Población asignada

2.4.1 Zona Básica

2022	TOTAL	MEDICINA	PEDIATRIA
ENERO	34.463	30.017	4.446
DICIEMBRE	33.832	29.549	4.283
DIFERENCIA	- 631	- 468	- 163
%	- 1,83%	- 1,56%	- 3,66%

2.4.2 Serrería 1

2022	TOTAL	MEDICINA	PEDIATRIA
ENERO	26.955	23.399	3.556
DICIEMBRE	26.486	23.086	3.380
DIFERENCIA	- 469	- 313	- 176
%	- 1,74%	- 1,33%	- 4,95%

2.4.3 Cons. Auxiliar Vicente Brull

2022	TOTAL	MEDICINA	PEDIATRIA
ENERO	7.508	6.618	890
DICIEMBRE	7366	6.463	903
DIFERENCIA	- 142	- 155	+ 13
%	- 1,89%	- 2,34%	+ 1,46%

COMENTARIOS:

- Se aprecia una disminución de la población asignada total (-631, equivalente al 1,83% del total), sin diferencias significativas entre Serrería 1 y Vicente Brull.
- La disminución es más acusada en la población pediátrica (- 3,66%) a costa de la disminución de niños en Serrería 1, con discreto aumento en Vicente Brull.
- Esta disminución de la población asignada, pese a las numerosas nuevas asignaciones realizadas, son consecuencia de las bajas por traslado de domicilio a otras zonas y las defunciones

3.- CAMBIOS EN LOS RECURSOS ASIGNADOS

Durante el primer semestre de 2022, con la mejoría progresiva de la situación epidemiológica, se procedió a suspender los refuerzos covid de distintas categorías. En concreto, con fecha 30 de abril cesaron los siguientes recursos:

- 2 Médicos de Familia.
- 3 Enfermeras.
- 1 TCAE.
- 2 Aux. Administrativos.
- 1 Celador.
- 2 Técnicos documentalistas.

Durante 2022, la Consellería de Sanitat aprobó un plan de incremento de recursos humanos en Atención Primaria. Esto supuso la incorporación, en el segundo semestre del año, de los siguientes recursos en nuestra Zona Básica:

- 1 Médico de Familia asignado a Serrería 1.
- 1 Médico de Familia asignado al Consultorio Auxiliar de Vicente Brull.
- 2 Enfermeras asignadas a Serrería 1.
- 1 Enfermera asignada al Con. De Vicente Brull.
- 1 TCAE asignada a Serrería 1.
- 1 Auxiliar administrativa en la reserva de plaza por nombramiento de una Jefatura de Equipo.

La incorporación de estos nuevos recursos ha permitido:

- Disminuir la ratio de pacientes asignados a cada cupo medicina-enfermería.
- Avanzar en la normalización de las Unidades médico-enfermería (UMEs).
- Modificar el circuito de extracciones con la incorporación de TCAE en el proceso de identificación de pacientes.
- Mejorar el proceso de atención telefónica.

4.- MODIFICACIONES FUNCIONALES Y ORGANIZATIVAS.

4.1 Modificación del circuito covid

A partir de mayo de 2022, con la mejoría de la situación epidemiológica y la modificación del protocolo covid, se procedió a modificar el circuito covid asistencial, que permitió ir normalizando los circuitos asistenciales ordinarios e ir aumentando progresivamente la presencialidad de los usuarios.

4.2 Mejora del circuito de extracciones

A partir de mayo de 2022 se modificó el circuito de extracciones. Los pacientes acuden a la hora que tienen cita y un celador les entrega su volante de extracciones. A continuación, pasan por las TCAE del centro, quienes se encargan de recepcionar las muestras de orina, heces, esputos etc y colocar las correspondientes pegatinas de laboratorio que vinculan las muestras con el paciente. Finalmente pasan por la zona de extracciones, donde el personal de enfermería realiza la extracción sanguínea.

Desde la implantación de este nuevo circuito de extracciones se ha observado una importante mejoría del indicador de control de calidad del laboratorio, pasando de ocupar el lugar 14 de 32 en Mayo de 2022 al 8 de 32 en Enero de 2023.

4.3 Atención telefónica

Uno de los motivos de queja más frecuente de los usuarios, es la falta de respuesta al contacto telefónico con admisión y cita previa. Ante esta realidad, durante 2022 se procedió a transformar el antiguo archivo de historias del centro, anexo a la zona de admisión, en una zona de atención telefónica exclusiva con dos puestos de trabajo.

Desde su implantación, se ha observado una reducción progresiva de quejas escritas por este motivo de modo que, en el último trimestre del año no se ha registrado ninguna queja.

4.4 Normalización de procesos

En 2022, con la implementación de la norma ISO-9001, se normalizaron los siguientes procesos:

- Control de temperatura de vacunas.
- Control de garantía de esterilización.

- Control de caducidades.
- Control de estupefacientes.
- Revisión carro de paradas.
- Revisión maletín de urgencias.
- Registro de alergias.
- Normalización del contacto SIA.
- Cartelería y documentación.

5.- MODIFICACIONES ESTRUCTURALES

5.1 Creación de tres consultas asistenciales.

En el último trimestre de 2022 se realizó la obra prevista en la zona anteriormente ocupada por el área de técnicas y extracciones y zona covid durante la pandemia. La obra ha consistido en la reordenación del espacio disponible en tres consultas asistenciales, 2 de Medicina de Familia y 1 de Enfermería.

Esta obra ha permitido ubicar a la nueva Médico de Familia incorporada en 2022, que no disponía de consulta propia, la reubicación de otra Médico de Familia que ocupaba una consulta prefabricada con escasas condiciones adecuadas para su fin y crear una nueva consulta de Enfermería, mejorando en parte la carencia de espacios de consulta de Enfermería y potenciando el modelo UME.

5.2 Adecuación de un espacio de atención telefónica exclusiva.

En 2022 se ha procedido a la adecuación del antiguo archivo de historias clínicas anexo a admisión y cita previa en un espacio adaptado a dos puestos de atención telefónica exclusiva, con las mejoras referidas en el apartado 4.3

6.- DATOS ASISTENCIALES

6.1 Citación

	TOTALES	POR APLICACION	% aplic.
2021	365.522	21.494	5,88%
2022	351.231	28.813	8,20%
diferencia	- 3,9%	+ 24,6%	

CITAS REGISTRADAS POR ZONA EN 2022

Zona SERRERÍA 1	Citas registradas 2022
Total zona	351.231
ENF	118.027
FIS	8.007
MAT	6.986
MFC	163.857
MFS	1.885
PAP	36.241
TSO	3.812
VAC	12.416
CA V VICENTE BRULL	
ENF	15.925
MFC	35.725
PAP	6.147
TSO	825
VAC	2.080
CS V SERRERÍA 1	290.529
ENF	102.102
FIS	8.007

MAT	6.986
MFC	128.132
MFS	1.885
PAP	30.094
TSO	2.987
VAC	10.336

CITAS REGISTRADAS POR CENTRO, SERVICIO Y MEDIO EN 2022

CA V BRULL	60.702
ENF	15.925
Aplicacion	178
Centro	15.704
Internet	43
MFC	35.725
Aplicacion	3.650
Centro	30.974
Internet	1.101
PAP	6.147
Aplicacion	1.065
Centro	4.842
Internet	240
TSO	825
Centro	825
VAC	2.080
Aplicacion	16
Centro	2.061
Internet	3

CS V SERRERÍA 1	290.529
ENF	102.102
Aplicacion	879
Centro	101.111
Internet	112
FIS	8.007
Centro	8.007
MAT	6.986
Centro	6.986
MFC	128.132
Aplicacion	16.125
Centro	107.778
Internet	4.229
MFS	1.885
Centro	1.885
PAP	30.094
Aplicacion	6.473
Centro	22.869
Internet	752
TSO	2.987
Centro	2.987
VAC	10.336
Aplicacion	427
Centro	9.875
Internet	34

6.2 Consultas totales. Comparativa 2021-2022.

	TOTALES	PRESENCIALES	TELEFONICAS	DOMICILIUO
2021	272.326	184.752	76.658	10.916
2022	248.835	165.646	71.842	11.190
Diferencia	- 23.491	- 19.106	- 4.816	+ 274
% dif	- 8,6%	- 10,34%	- 6,28	+ 2,51%
% total (2022)	100%	66,57%	28,87%	4,50%

6.3 Consultas Medicina de Familiar. Comparativa 2021-2022.

	TOTALES	PRESENCIALES	TELEFONICAS	DOMICILIO
2021	144.454	85.670	57.252	1.532
2022	138.781	82.094	54.717	1970
Diferencia	- 5.673	- 3.576	- 2.535	+ 438
% dif	- 3,9%	- 4.17%	- 4,42%	+ 28,60%
% total (2022)	100%	59,15%	39,42%	1,42%

6.4 Consultas de Pediatría. Comparativa 2021-2022.

	TOTALES	PRESENCIALES	TELEFONICAS	DOMICILIO
2021	27.766	19.402	8.364	0
2022	28.785	20.994	7.790	1
Diferencia	+ 1.019	+ 1,592	- 574	+ 1
%dif	+ 3,67%	+ 8,21%	- 6,86%	0%
% total (2022)	100%	73%	27,06%	0%

6.5 Consultas de Enfermería. Comparativa 2021-2022.

	TOTALES	PRESENCIALES	TELEFONICAS	DOMICILIO
2021	88.429	69.569	9.489	9.371
2022	68.588	52.837	6.554	9.197
Diferencia	- 19.841	- 16,732	- 2,935	- 174
%dif	- 22,43%	- 24,05%	- 30,93%	- 1,85%
% total (2022)	100%	77,03%	9,55%	13,41%

6.6 Consultas de Matrona. Comparativa 2021-2022.

	CONSULTAS TOTALES
2021	2.388
2022	4.528
% dif	+ 89,61%

6.7 Consultas de Trabajo Social. Comparativa 2021-2022.

	TOTALES	PRESENCIALES	TELEFONICAS	DOMICILIO
2021	3.125	2.551	571	3
2022	2.384	2.093	290	1
Diferencia	- 741	- 458	-281	- 2
%dif	- 23.71%	- 18%	- 50,78%	
% total (2022)	100%	87,79%	12,16%	0%

6.8 Tasas de consulta por 1.000 habitantes en 2022.

DEPARTAMENTO CLÍNICO- MALVARROSA	Consultas realizadas 2022	Tasa por 1.000 habitantes
ENF	706.130	1.978
FIS	58.642	164
MAT	53.131	286
MFC	1.441.525	4.646
MFS	26.073	84
PAP	282.746	6.055
TSO	28.797	81

Zona SERRERIA 1	Consultas realizadas 2022	Tasa por 1.000 habitantes
ENF	69.236	2.030
FIS	6.367	187
MAT	5.892	329
MFC	138.885	4.669
MFS	1.865	63
PAP	30.378	6.966
TSO	2.412	71
Total	255.050	7.477

CA V VICENTE BRULL	Consultas realizadas 2022	Tasa por 1.000 habitantes
ENF	11.938	1.614
MFC	30.353	4.667
PAP	3.192	3.574
TSO	484	65
Total	45.968	6.214

CS V SERRERÍA 1	Consultas realizadas 2022	Tasa por 1.000 habitantes
ENF	57.298	2.145
FIS	6.367	238
MAT	5.892	419
MFC	108.532	4.669
MFS	1.865	80
PAP	27.186	7.840
TSO	1.928	72
Total	209.082	7.827

	<i>Consultas enf. domicilio</i>	<i>Población Cronicidad 2 y 3</i>	<i>Tasa</i>
ZONA SERRERÍA 1	86.112	43.764	1,97
CA V VICENTE BRULL	17.772	10.392	1,71
CS V SERRERIA 1	68.340	33.372	2,05

6.9 Presión asistencial en MF. N.º consultas/día.

	<i>Presión asistencial media en 2022</i>
ZONA SERRERÍA 1	35
CA V VICENTE BRULL	37
CS V SERRERIA 1	35

6.10 Porcentaje de demoras de menos de 5 días.

	<i>Demora menor a 5 días en 2022 (%)</i>
ZONA SERRERÍA 1	
CA V VICENTE BRULL	53,84
CS V SERRERIA 1	49,90

6.11 Derivación a especializada (porcentaje y tasa).

	<i>MEDICINA FAMILIA</i>	<i>PEDIATRÍ A</i>
ZONA SERRERÍA 1	5,37	2,94
CA V VICENTE BRULL	5,25	2,36
CS V SERRERIA 1	5,48	3,52

	<i>INTERCONSULTA S</i>	<i>TASA POR 1.000 HABITANTES</i>
DEPARTAMENTO CLINICO – MALVA- ROSA	128.989	416

	<i>INTERCONSULTAS</i>	<i>TASA POR 1.000 HABITANTES</i>
ZONA SERRERÍA 1	11.089	373
CA V VICENTE BRULL	2.432	374
CS V SERRERIA 1	8.657	372

COMENTARIOS

- En relación a las citas, se aprecia una discreta disminución en el número total, con un incremento significativo del 25% en las citas obtenidas a través de la aplicación, lo que indica un incremento progresivo del uso de la misma.
- En el total de consultas, se aprecia una disminución de las mismas en relación a 2021, que debe atribuirse a la mejoría progresiva de la incidencia de la pandemia covid-19.

- Esta disminución es mucho más acusada en Enfermería, que debe atribuirse a la disminución en la actividad vacunal y de realización de test covid-19.
- Destaca la disminución de consultas telefónicas, especialmente en enfermería, que también debe atribuirse a la disminución de contactos telefónicos por disminución de casos covid y los cambios del protocolo de seguimiento de contactos.
- El importante incremento de la actividad de la Matrona, es consecuencia de la incorporación de un nuevo recurso.
- La disminución en actividad del Trabajo Social, debe atribuirse a la ausencia de la titular y la falta de recurso para sustitución durante periodos de mayor o menor duración.
- La tasa de consultas por 1.000 habitantes es ligeramente superior a la tasa del Departamento, tanto en MF como en Enfermería y Pediatría, probablemente en relación a las características poblacionales de nuestra zona.
- La tasa de derivación a especializada de nuestra zona, es significativamente inferior a la del Departamento.

7.- SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

En marzo de 2022, tras la Auditoría Externa realizada por AENOR, el Centro de Salud de Serrería 1 y el Consultorio Auxiliar de Vicente Brull, obtuvieron la Certificación de la norma Iso-9001 que certifica que ambos centros disponen de un sistema de gestión de la calidad que les permite aplicar una metodología de trabajo de mejora continua de la calidad y el cumplimiento de estándares de calidad y seguridad en múltiples procedimientos y controles.

A propuesta de la Comisión de Calidad, se plantearon los siguientes objetivos:

GENERALES

- 1º Obtener la Certificación ISO-9001y consolidar el SGC.
- 2º Abrir la Comisión a nuevos componentes de la misma y fomentar la participación de los profesionales del Equipo, como colaboradores en grupos de trabajo específicos.
- 3º Realizar al menos 1 encuesta de satisfacción del usuario en el 1º trimestre del año y continuar con el análisis de quejas y agradecimientos tanto escritas como verbales.

ESPECÍFICOS

1º Mejorar los resultados en el AG 2022.

2º Diseñar e implantar un Sistema de Triage.

3º Diseñar e implantar un protocolo interno de HTA y de Diabetes.

4º Colaborar con la Coordinación en el Plan de mejora de la infraestructura.

De los Objetivos GENERALES:

- La certificación ISO, se obtuvo en marzo.
- Se produjeron a lo largo del año nuevas incorporaciones a la Comisión de Calidad y a los distintos grupos de trabajo.
- Se realizó una encuesta de satisfacción del usuario durante los meses de febrero y marzo con la participación de 171 usuarios y los siguientes ítems y resultados:

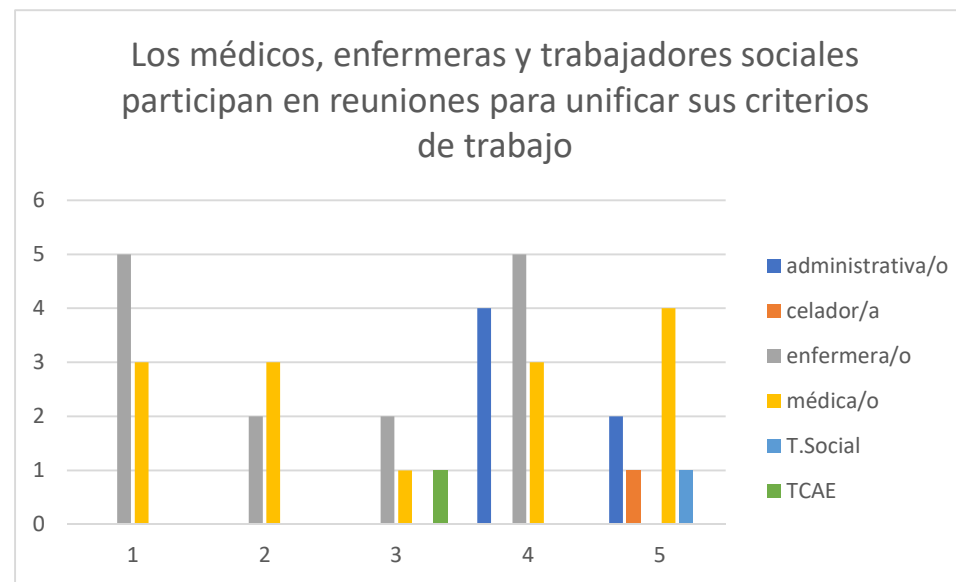
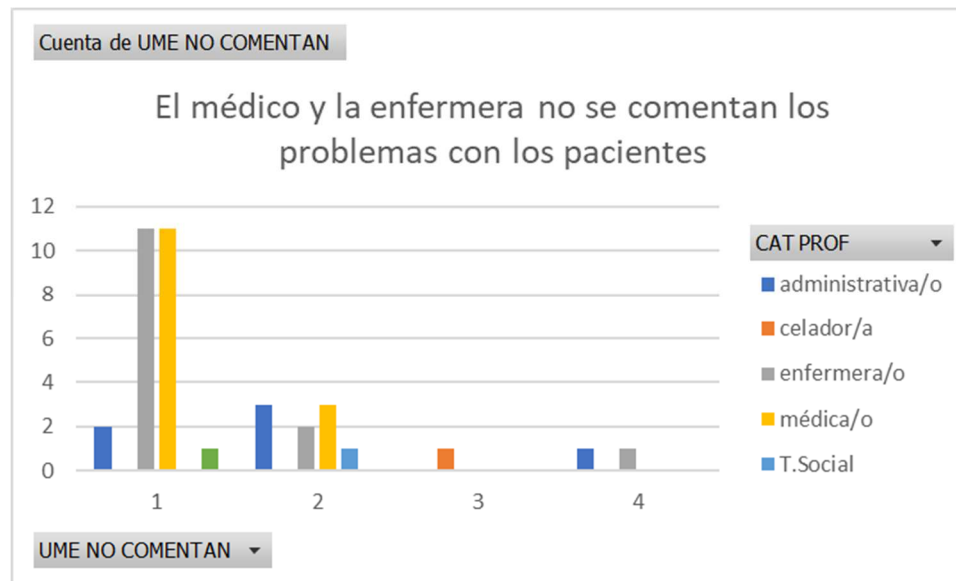
		Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
1.	¿Qué opinión tiene sobre la calidad de las instalaciones del Centro de Salud Serrería 1-Vicente Brull?					
2.	Respecto al PERSONAL ADMINISTRATIVO, ¿cómo calificaría su trato hacia usted?					
3.	¿Cómo considera que ha sido el trato del PERSONAL SANITARIO hacia usted?					
4.	Considera que la información recibida sobre el TRATAMIENTO ha sido...					

5 .	El TIEMPO DE ESPERA antes de la consulta ha sido...					
6 .	¿Cómo valoraría usted la implantación de la CONSULTA MÉDICA TELEFÓNICA?					
7 .	En general, la asistencia proporcionada por el Centro de Salud Serrería I ha sido...					
Comentarios o sugerencias:						

Columna1	MUY MALA	MALA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
1 ¿Qué opinión tiene sobre la calidad de las INSTALACIONES del centro de salud Serrería 1-Vicente Brull?	1	3	27	98	42
2 Respecto al PERSONAL ADMINISTRATIVO, ¿cómo calificaría su trato hacia usted?	3	5	14	73	76
3 ¿Cómo considera que ha sido el trato del PERSONAL SANITARIO hacia usted?	1	1	8	48	113
4 Considera que la INFORMACIÓN recibida sobre el TRATAMIENTO ha sido...	0	3	18	75	75
5 El TIEMPO DE ESPERA antes de la consulta ha sido...	8	13	38	72	40
6 ¿Cómo valoraría usted la implantación de la CONSULTA MÉDICA TELEFÓNICA?	14	18	35	68	36
7 En general, la asistencia proporcionada por el centro de salud de Serrería 1-Vicente Brull ha sido...	2	5	22	79	63
	#¿NOMBRE?	#¿NOMBRE?	#¿NOMBRE?	#¿NOMBRE?	#¿NOMBRE?
Total de encuestas: 171					

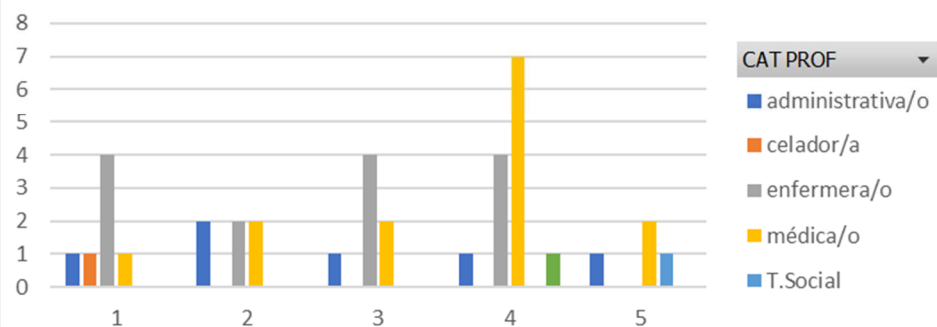
- En el último trimestre de 2022, se realizó una encuesta de clima laboral entre los profesionales del centro, ccuyos resultados se exponen a continuación

Trabajo en equipo:



Cuenta de TODOS OPIN

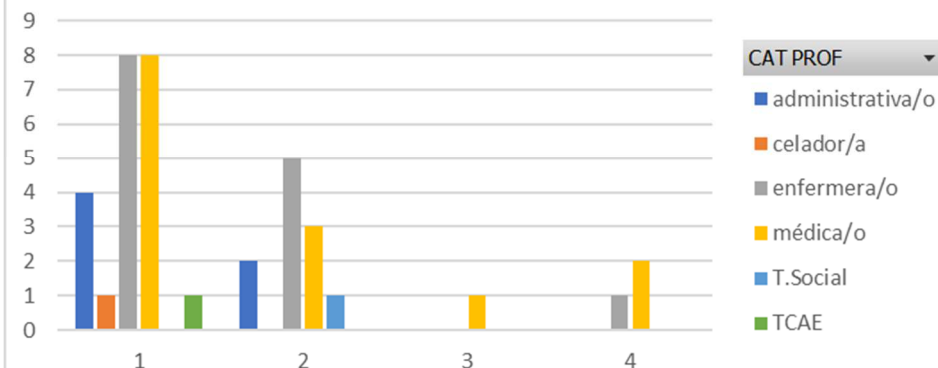
Todos los miembros del equipopueden opinar sobre el trabajo de los demás



TODOS OPIN

Cuenta de CONFL COMP

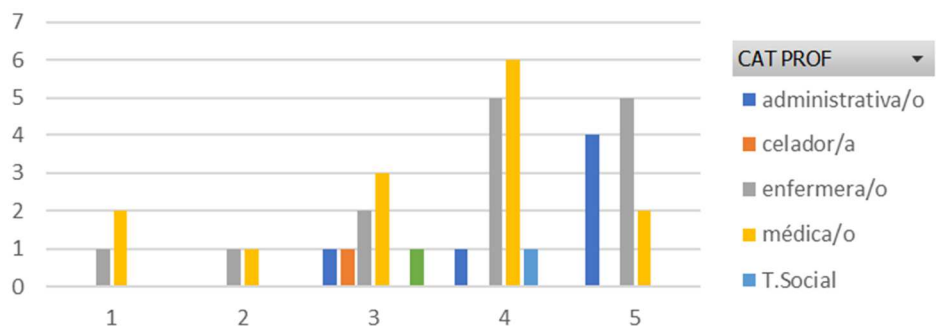
Son frecuentes los conflictos entre compañeros



CONFL COMP

Cuenta de AYUDACOMP

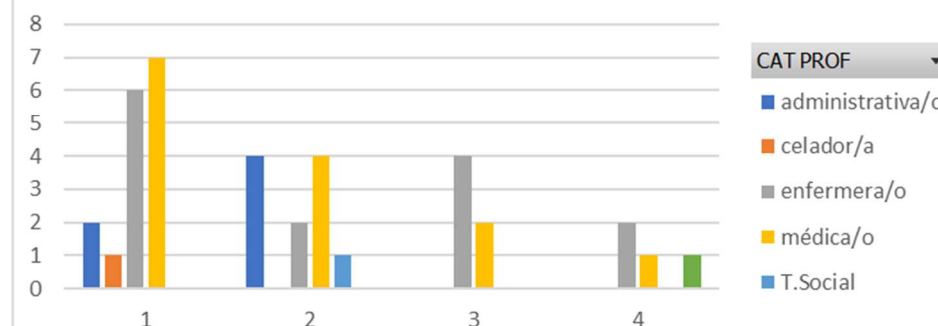
Si alguien tiene un rato libre y hay un compañero trabajando, le suele echar una mano



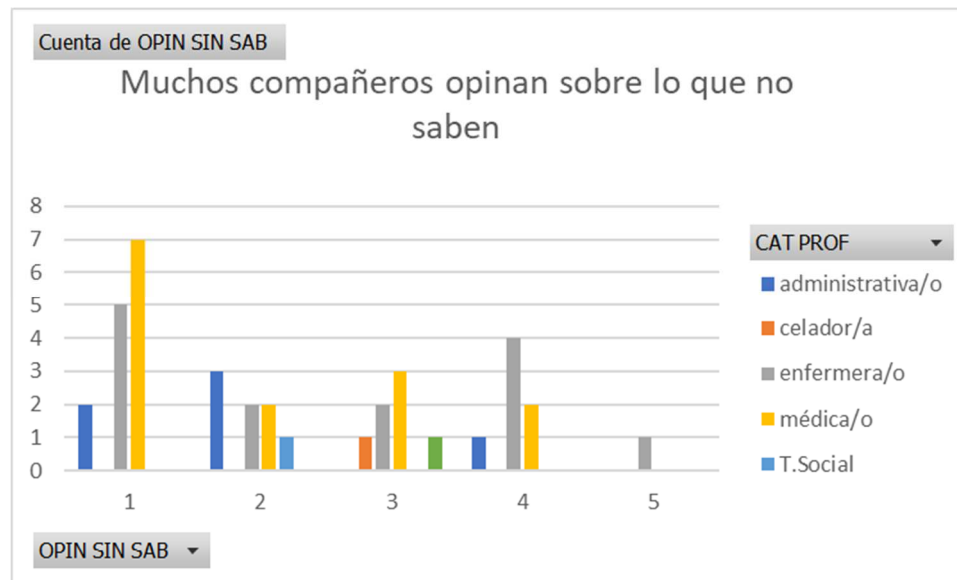
AYUDACOMP

Cuenta de OPIN MALO

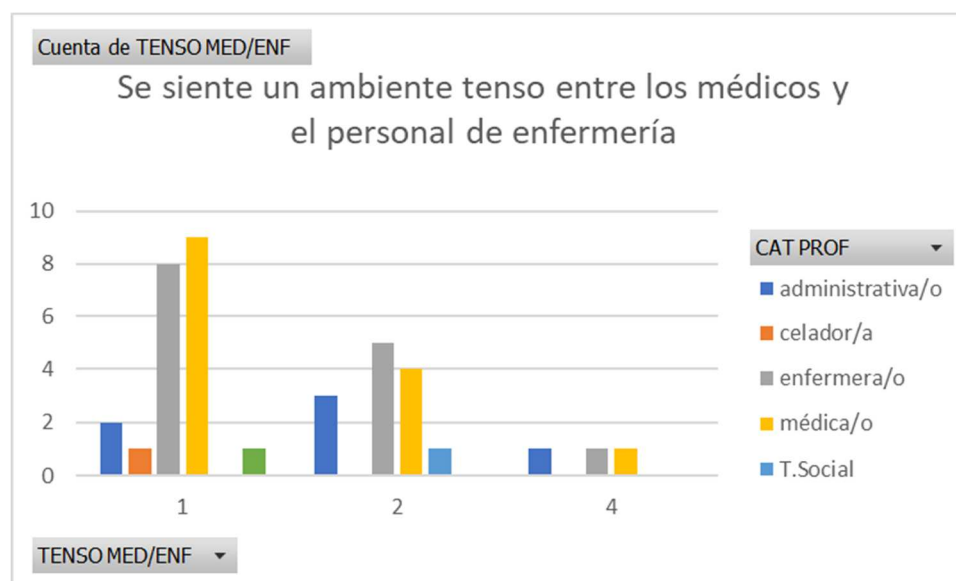
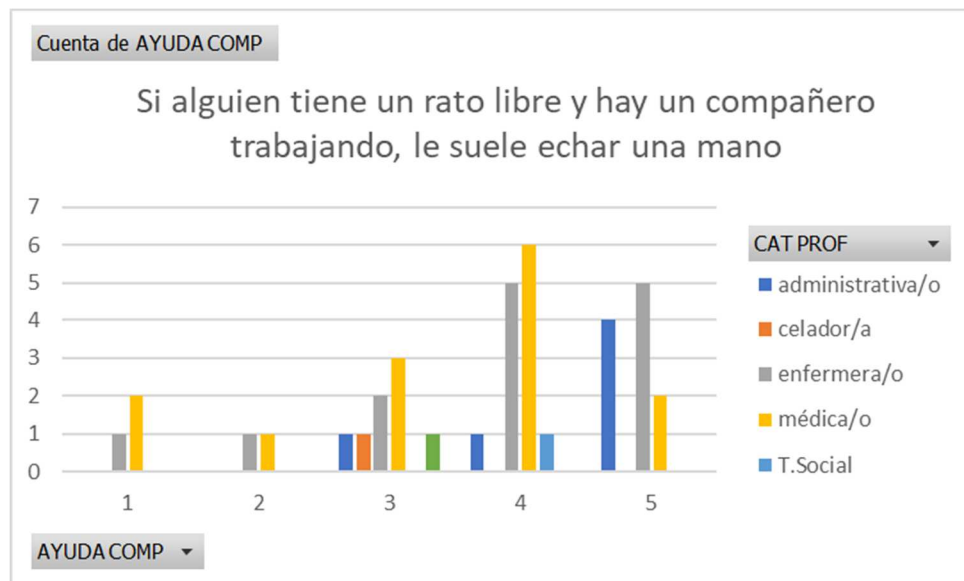
Lo malo del equipo es que cualquiera se siente autorizado a opinar sobre el trabajo de los demás



OPIN MALO

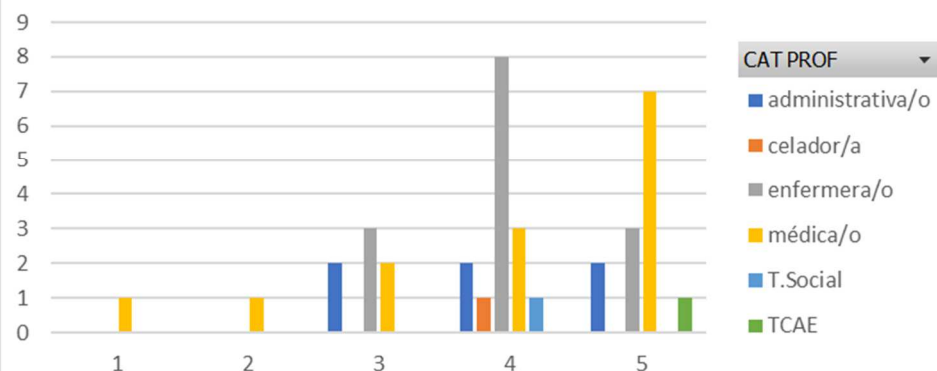


Cohesión:



Cuenta de AMB AMIST

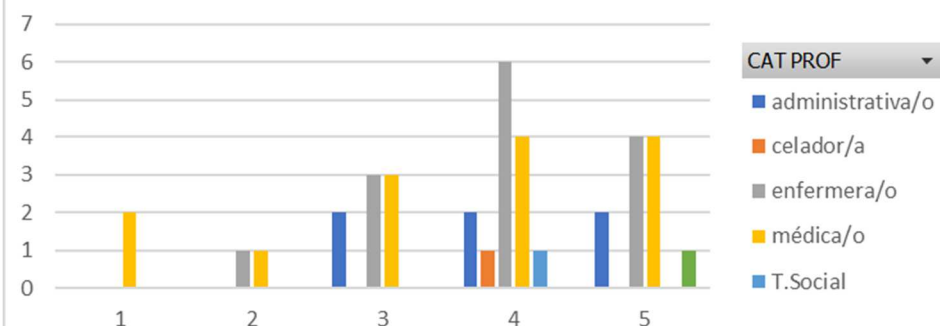
En el centro se respira un ambiente amistoso



AMB AMIST

Cuenta de SE AYUDAN

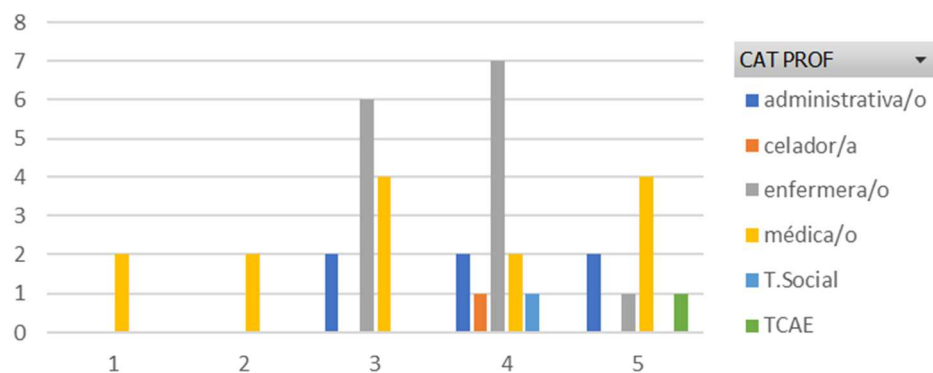
La gente de mi centro se suele ayudar en el trabajo



SE AYUDAN

Cuenta de UNION CENT

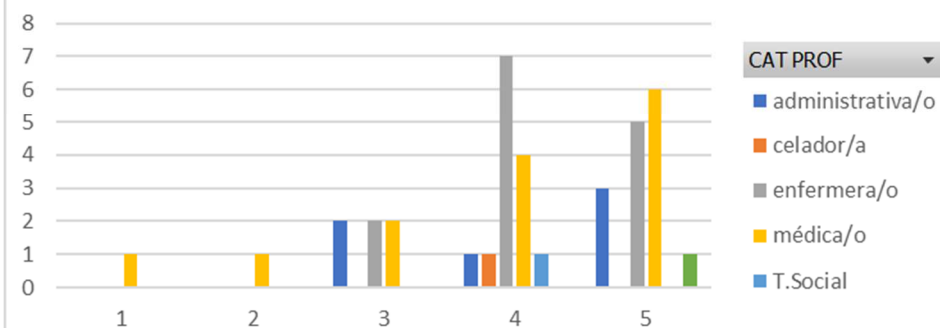
La gente de mi centro está muy unida



UNION CENT

Cuenta de ORGULEQUIP

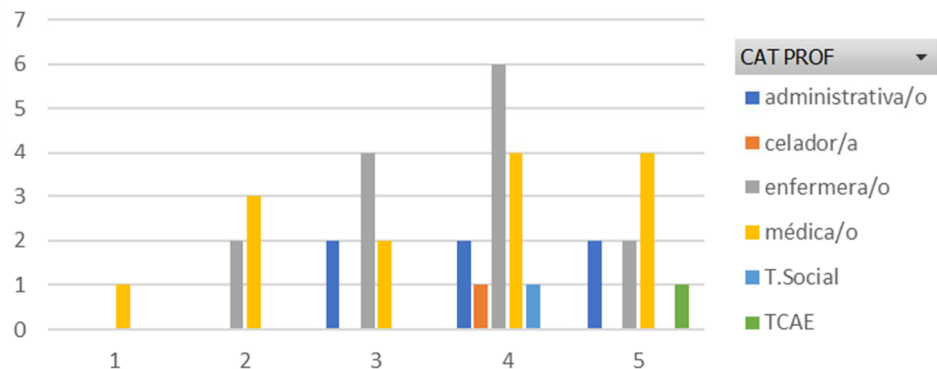
En general, nos sentimos orgullosos de formar parte del equipo



ORGULEQUIP

Cuenta de RESOL CONF

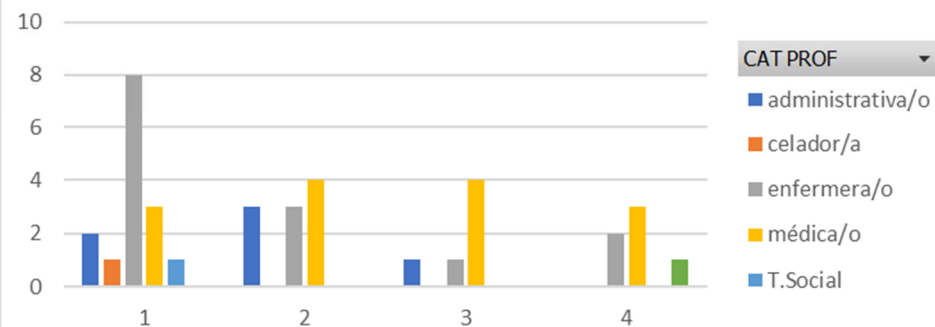
Si existe un conflicto, nos sentamos a resolverlo



RESOL CONF

Cuenta de COMP DIFICTRAB

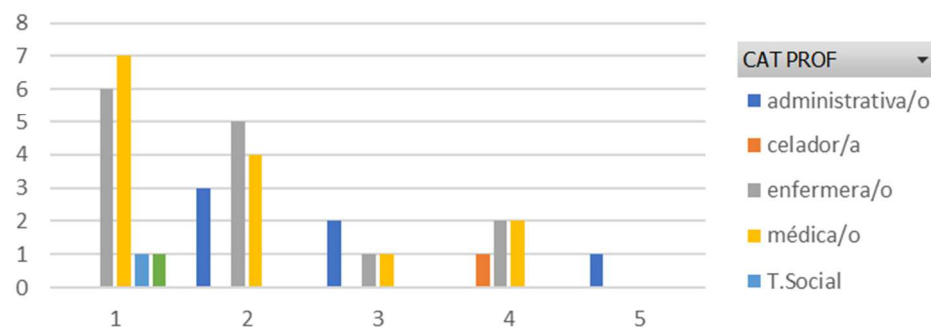
Hay algunos compañeros que dificultan el trabajo de los demás



COMP DIFICTRAB

Cuenta de COMP CAMB CENT

Muchos compañeros están intentando cambiar de centro

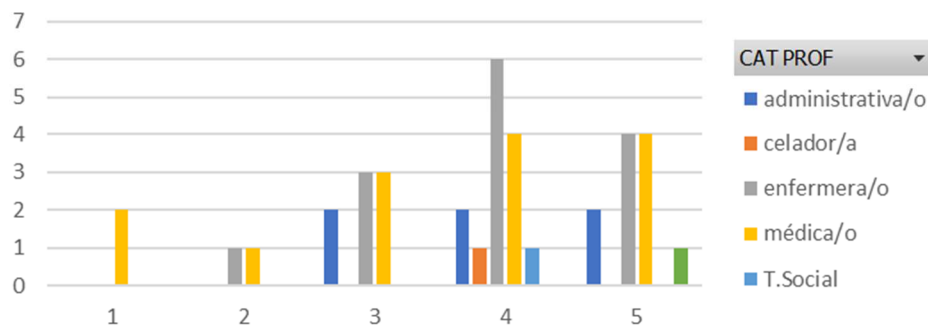


COMP CAMB CENT

Compromiso:

Cuenta de SE AYUDAN

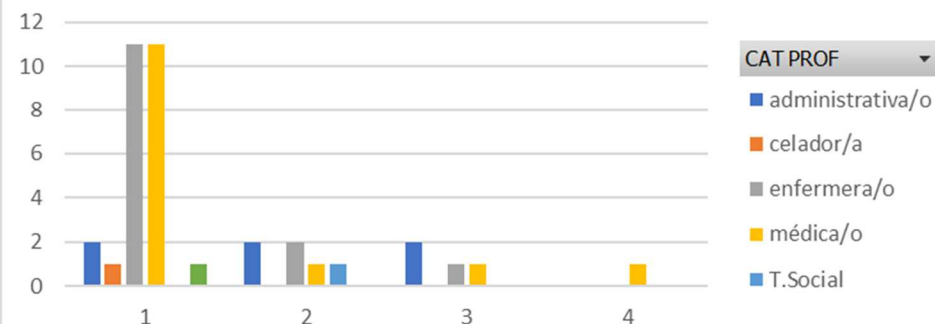
La gente de mi centro se suele ayudar en el trabajo



SE AYUDAN

Cuenta de DISC. TENSAS

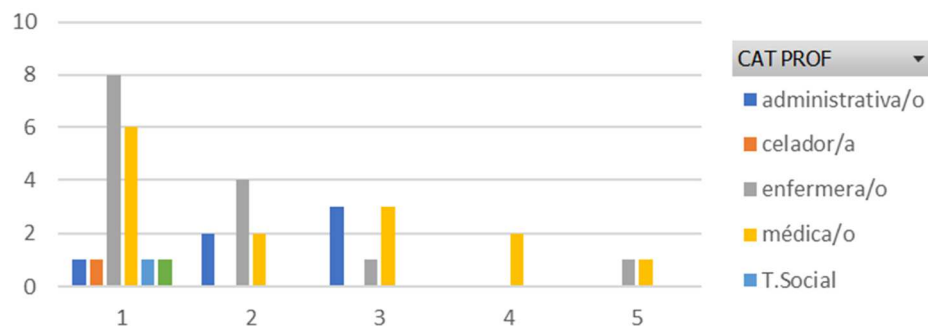
En las reuniones de equipo frecuentemente hay discusiones tensas



DISC. TENSAS

Cuenta de CENTRO NO FUNC

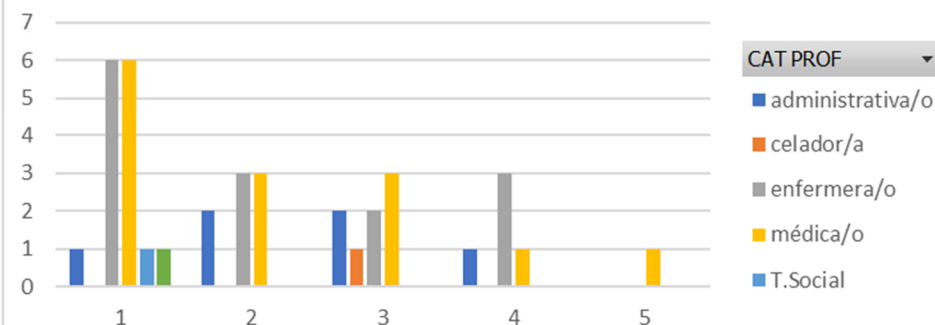
Los compañeros opinan que nuestro centro nunca funcionará



CENTRO NO FUNC

Cuenta de COMP NO TRAB

La mayoría de mis compañeros si pudieran no trabajarían aquí



COMP NO TRAB

De los Objetivos ESPECIFICOS:

- A la espera de los resultados definitivos, se consiguió alcanzar la meta establecida en los Acuerdos de Gestión en 3 de los 5 indicadores seleccionados y aproximarse a la misma en los otros 2.
- El objetivo de establecer un sistema de triaje de enfermería que racionalizada la demanda sin cita y priorizase las urgencias tuvo que abandonarse al no disponer de respaldo normativo y ausencia de herramientas informáticas sistematizadas para el triaje.
- Se instauró un protocolo consensuado por medicina y enfermería que ha normalizado y unificado la atención de los pacientes hipertensos y diabéticos, al tiempo que ha contribuido a mejorar el resultado de los Acuerdos de Gestión.
- desde la comisión de Calidad se proponen y priorizan a la Coordinación aquellas áreas de mejora estructurales que posteriormente se incluyen en el Plan de Infraestructuras anual.

Igualmente, en el contexto del Sistema de Gestión de Calidad, se plantearon y realizaron 3 Acciones de Mejora:

- Mejora del indicador del Calculo de Riesgo Cardiovascular.
- Mejora de la atención telefónica al usuario.
- Mejora del área de enfermería pediátrica.

8.- CONSEJO DE SALUD Y ACTIVIDADES COMUNITARIAS

8.1 Consejo de Salud.

Durante 2022, el Consejo de Salud de Serrería 1 y Vicente Brull, fue convocado en 3 ocasiones, 24 de marzo, 29 de junio y 29 de noviembre.

Los temas más relevantes tratados fueron:

Consejo de salud del 24 de marzo de 2022

- Presentación del proyecto SOLECO de abordaje de la soledad no deseada.
- Información sobre la situación de la pandemia.
- Se informa al Consejo del documento de la Conselleria de Mejora de la Atención Primaria y del incremento de recursos en nuestra zona.
- Se informa al Consejo de la obtención de la Certificación ISO-9001 y el impacto positivo en la gestión de calidad de nuestros centros.

Consejo de salud del 29 de junio de 2022

- Puesta en marcha del proyecto SOLECO y programación de un encuentro vecinal para darlo a conocer.
- Presentación de la Memoria 2021.
- Propuesta de la Unitat de Igualtat para programar una reunión con el personal sanitario para informar sobre temas de género, salud sexual y mutilación genital.
- El representante del Secretariado Gitano se ofrece concertar una reunión con el personal del centro para dar a conocer su trabajo y valorar posibles sinergias.

Consejo de salud del 29 de noviembre

- Participación de nuestro Consejo en la 1ª Jornada Departamental de Consejos de Salud.
- Los distintos componentes informan de las distintas actividades en marcha.
- Miembros de Las Naves informan sobre la pobreza energética y sus consecuencias.

8.2 Actividades Comunitarias

MEMORIA COMINISIÓN DE COMUNITARIA 2022

La Comisión de Actividades Comunitarias y Grupales del Centro de Salud de Serreria 1-Vicente Brull (en adelante CACG) es un órgano consultor de la coordinación del EAP y de ejecución y coordinación de los acuerdos tomados por ella misma. Tiene la misión de proponer a la población adscrita a nuestra zona básica de salud aquellas actividades consideradas necesarias para la promoción, mantenimiento de la salud y la prevención de la enfermedad, al objeto de incrementar la calidad de vida y el bienestar social fomentando y potenciando la participación de la comunidad. Servir de instrumento de valoración, planificación y organización de las actividades comunitarias derivadas y propuestas derivadas de las reuniones del consejo de salud de Serreria 1-Vicente Brull.

Reuniones de la comisión y encuentros

16 dic 2022

6 oct 2022 Jornada Consejos de Salud

23 sept 2022

2 sept 2022 con los pacientes tutores

25 mayo 2022 Proyecto SOLECO

30 abril 2022 Encuentro vecinal Proyecto SOLECO plaza de los Ángeles

7 abril 2022 Preparación encuentro vecinal

23 marzo 2022 Preparación encuentro vecinal

1 marzo 2022

ACCIONES REALIZADAS

1. Proyecto SOLECO

Sesión clínica en el centro de Salud

Difusión en farmacias comunitarias

Creación del tríptico de difusión

**Centro de
salud Serreria**



**Únete a la red
contra la soledad no
deseada**



SOLECO

*Centro de salud
serreria*

Pedir cita mediante:



963469420



paci_csserreria1@gva.es

APLICACIÓN
GVA

Médico(Presencial o Telefónica)
Agenda mostrador (Administrativa)



112



Hablamos de soledad no deseada cuando esta situación no se escoge, sino que se impone a pesar de nuestra voluntad y perdura en el tiempo, pudiendo afectar a nuestro bienestar y estado de salud.

¿Qué podemos hacer?



Jornada vecinal de difusión

**EL GRUPO SCOUT
ELS ANGELS**

ORGANIZA LA PRESENTACIÓN DEL PROYECTO:

SOLECO

LUCHA CONTRA LA SOLEDAD NO DESEADA EN LOS BARRIOS
DEL CABANYAL-CANYAMELAR Y VIRGEN DEL CARMEN BETERÓ

**CENTRO DE SALUD SERRERIA 1- VICENTE BRULL DEL
DEPARTAMENTO VALENCIA-CLINICO MALVARROSA**

*Encuentro vecinal
Te esperamos!*

PROGRAMACIÓN

La mañana empezará con diferentes actuaciones, además habrá mesas de los diferentes colaboradores del proyecto en el que poder informarnos de su labor, un pisolabis para todo el que venga a disfrutar de esta jornada y para finalizar se realizará la presentación del proyecto.

11H-14H

30 DE ABRIL DEL 2022

LUGAR: PLAZA DE LOS ÁNGELES



Difusión en RRSS

Cadena Ser <https://cadenaser.com/audio/1647761591005/>

Twitter @CSCerreria1

Logo Serreria1



2. Jornada Departamental Consejos de Salud

Participación en la experiencia de contar la creación del consejo de Salud Serrería1

I JORNADA de Consells de Salut

Departament de Salut Clínic-Malva-rosa



GENERALITAT
VALENCIANA



TOTS
A UNA
VEU



HOSPITAL DE LA SANTA
CREU I SANT PAU
CLÍNICA MALVA ROSA



INCLIVA | VLC
Instituto de Investigación Sanitaria

6 octubre 2022. Aula Magna, facultat de Medicina



3. Comunicación Oral Congreso SOVAMFIC 2022 Elche

Premio a la mejor comunicación de experiencia

<https://www.revistafml.es/creacion-del-consejo-de-salud-de-zona-basica-y-acciones-derivadas/>

4. I Jornada Internacional de Xarxasalut

Participación en la experiencia de creación del Consejo de Salud de Serreria1 y acciones derivadas



I Jornada Internacional XarxaSalut
Municipis per la Salut de la Comunitat Valenciana

En colaboración con
European Training Consortium in Public Health and Health Promotion


Concha Colomer
Symposium

València 18 de Julio 2022

Salutogénesis
Generando salud desde nuestros municipios

El simposio pretende ser un espacio de reflexión y puesta en común de conocimientos y experiencias de los municipios en colaboración con el asociacionismo local y la ciudadanía para promover la salud y reducir las desigualdades. También compartiremos conocimientos sobre la salutogénesis en la práctica diaria en diferentes entornos.

Lugar	Fecha	Horario
Presencial: València Avda Catalunya 21 ONLINE: El enlace se enviará la semana anterior a la jornada	18 de Julio 2022	De 9:00 h a 17:00 h

Primer anuncio, guárdate la fecha, inscríbete

<https://ateneo.fisabio.san.gva.es/redcaso/urveys/7a-084XWN398C78M6W>

5. Paseo de los Miércoles
6. Gimnasia ACTIVA
7. Colaboración con Las NAVES. Proyecto Valuecare
 - Visita al mercado del Cabanyal compra saludable
 - Talleres de Alimentación Saludable
 - Taller de memoria
 - Taller de TIC y App Salut
 -
8. Colaboración con GESMED Actiu. Grupos de gimnasia para personas mayores. Colaboración con la Universidad de Valencia
9. Formación Equipo de AP : Educación diabetológica acreditado por el EVES (aportar acreditación)
10. Creación del cuadro de actividades comunitarias del CS Serreria 1 (Adjunto)

Líneas de trabajo para 2023

1. Fortalecer las reuniones de la comisión de comunitaria, implicando a todos los miembros e invitando a nuevos activos del barrio.
2. Programar encuentro para realizar diagnóstico de necesidades de salud de la zona básica.
3. Mantener las acciones ya generadas: Paseo de los miércoles, Gimnasia ACTIVA, proyecto SOLECO
4. Creación: Coro de Serreria1
5. Creación: Lectura participativa
6. Reactivación: Grupo de diálogo terapéutico de personas que viven solas.
7. Promover publicaciones e investigación de las acciones generadas

TABLA RECURSOS COMUNITARIOS

Institución/Recurso	Programa	Edad	Factores predisponentes	Finalidad/objetivos/servicios del programa	Modo derivación	Contacto
Proyecto ACTIVA	Ejercicio físico	>65	Soledad/aislamiento social No ejercicio físico habitual Posibilidad para deambular Fragilidad	Envejecimiento saludable Relaciones sociales proximidad MARTES 9:30 a 11:30 Gimnasio matrona Verano patio central	Acudir al gimnasio los martes a las 9:30h	Mercedes Valero
Paseo ACTIVA	Ejercicio físico	Cualquier edad	Soledad/aislamiento social Posibilidad para deambular	Envejecimiento saludable Relaciones sociales proximidad miércoles 9:30 (puerta serrería) Verano a las 9:00h Lunes 9:30 (CEAM Cabanyal)	Acudir a la puerta del centro de salud los miércoles a las 9:30h o a la puerta del CEAM los lunes a las 9:30h	Dra Mir
Coro Serreria1	socialización	Cualquier edad	Soledad/aislamiento social	Relaciones sociales Viernes 19-20h en gimnasio de la matrona	Acudir viernes a las 19h al gimnasio	Vicente Ramon director
AFIS	Ejercicio físico	Cualquier edad	No ejercicio físico habitual	Documentación aportada por salud pública. YA EN MARCHA	Agenda Comunitaria	Verónica
NUTRICIONISTA	Alimentación saludable	>60 años	comorbilidad	Enviar email con SIP y nombre del usuario interesado Sanz_sargom@gva.es 961291997 de 9:30 a 13:30h	Sara Sanz (enfermera CEAM)	Verónica
CULTURA	socialización	Cualquier edad	Soledad/aislamiento social	Documentación aportada por salud pública. Inicio oct 23	Agenda Comunitaria	Verónica

Centro de salud Serreria



*Únete a la red
contra la soledad no
deseada*



*Centro de salud
serreria*

Pedir cita mediante:



963469420



paci_csserreria1@gva.es

APLICACIÓN
GVA

Médico(Presencial o Telefónica)
Agenda mostrador (Administrativa)



112



Hablamos de soledad no deseada cuando esta situación no se escoge, sino que se impone a pesar de nuestra voluntad y perdura en el tiempo, pudiendo afectar a nuestro bienestar y estado de salud.

¿Qué podemos hacer?



9.- ANALISIS DE QUEJAS Y AGRADECIMIENTOS ESCRITOS.

Durante el año 2022 se registraron en nuestra zona un total de 56 quejas y 4 agradecimientos escritos.

De las 56 quejas, 4 no corresponden a quejas referidas a servicios o atenciones recibidas en Serrería 1 o Vicente Brull, por lo que el número real de quejas en 2022 fue de 52, 5 quejas más de las registradas en 2021, incremento que no podemos considerar significativo.

Los motivos de queja más frecuentes fueron:

- 13 quejas por disconformidad con el proceso asistencial. Fundamentalmente relacionadas con la diferencia entre las expectativas del paciente y el resultado obtenido: no estar de acuerdo con el tratamiento médico recibido, no haber sido derivado al especialista, no haberle solicitado determinadas pruebas complementarias, no obtener las prescripciones de una atención en el ámbito público... Este tipo de queja se incrementa año a año, probablemente debido a un usuario sobreinformado, más exigente, que “sabe lo que quiere” y muestra su disconformidad al no obtenerlo.
- 13 quejas por dificultad de acceso al servicio. Fundamentalmente relacionadas con la dificultad de acceso telefónico al área de admisión y cita previa. En este sentido, en el último trimestre del año, se puso en marcha un punto de atención telefónico exclusivo, dotado de 2 puestos de trabajo, con la consiguiente mejora en la atención telefónica.
- 13 quejas por disconformidad con las normas de funcionamiento: uso de mascarilla, entrada de patinetes en el centro, no estar de acuerdo con los criterios de vacunación establecidos por salud pública, normas covid...
- 9 quejas por falta de recursos humanos.

Todas las quejas y agradecimientos son remitidas a la Comisión de Calidad, al objeto de su análisis y posible detección de propuestas de mejora.