MEMORIA 2016

ZONA BÁSICA DE SALUT DE ALBORAYA











Índice de contenido

CARACTERISTICA CENTRO DE SALUD

MARCO GEOGRAFICO

PIRAMIDE DE POBLACION

RECURSOS HUMANOS

RECURSOS ESTRUCTURALES

RELACIÓN DE UNIDADES MEDICINA-ENFERMERIA

HORARIOS DE ATENCIÓN

ACTIVIDAD ASISTENCIAL

RESULTADOS ACUERDOS DE GESTIÓN

INDICADORES DE GESTIÓN EN EL DEPARTAMENTO. COMPARATIVA

ESPIROMETRIAS

ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

ACTIVIDADES AUX. ENFERMERÍA

ACTIVIDADES DOCENTES Y FORMATIVAS

ACTIVIDADES COMUNITARIAS Y DE PROMOCION DE LA SALUD

CURSOS REALIZADOS POR EL PERSONAL ADSCRITO A LA ZONA BASICA

COMISIONES Y GRUPOS DE TRABAJO

SUSTITUCIONES EN PERIODO ESTIVAL

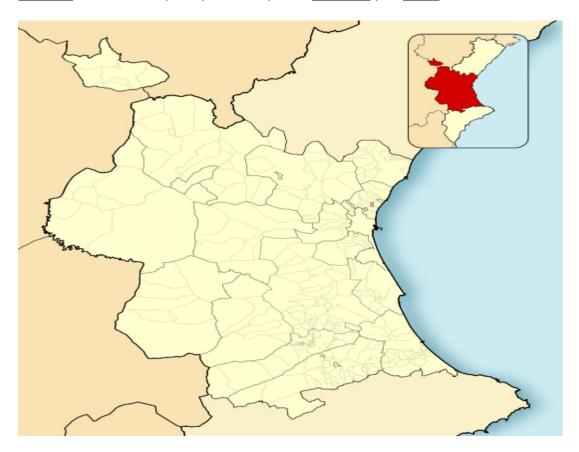
CONSEJO DE SALUD

COMISIÓN DE CALIDAD

QUEJAS

CARACTERÍSTICAS DEL CENTRO DE SALUD

Alboraya (en <u>valenciano</u> y cooficialmente, Alboraia) es un <u>municipio</u> de la <u>Comunidad Valenciana</u>, <u>España</u>. Pertenece a la <u>provincia de Valencia</u> y está situado en la <u>comarca</u> de la <u>Huerta Norte</u>. Contaba con una población censada de 23269 habitantes en <u>2013</u> (<u>INE</u>), lo que lo convierte en el segundo municipio de la comarca en población tras <u>Burjasot</u>. Se le conoce principalmente por su <u>horchata</u> y su <u>chufa</u>.



EL MARCO GEOGRÁFICO.

El <u>término municipal</u> todavía conserva amplias zonas de huerta con cultivos intensivos divididos tradicionalmente en ocho partidas: Calvet, Desemparats, Mar, Massamardà, Masquefa, Miracle, Saboia y Vera. Como rasgo físico significativo, hay que destacar la presencia del <u>barranco del Carraixet</u>. Efectivamente, la <u>génesis</u> de la comarca y su conformación como un llano aluvial litoral se explica, en parte, por la presencia de este

curso. El núcleo urbano se sitúa a la derecha del mismo barranco, que ha sido recientemente objeto de obras de canalización. La red <u>hidráulica</u> de Alboraya se complementa con las acequias de Tormos y de Rascaña, que abastecen el término.

Localidades limítrofes

| Noroeste: Almácera | Norte: Meliana | Noreste: , <u>Meliana</u> <u>Mar</u> <u>Mediterráneo</u> |
|---|----------------------|--|
| Oeste: <u>Tabernes</u> <u>Blanques</u> | ALBORAYA | Este: Mar Mediterráneo |
| Suroeste: Valencia | Sur: <u>Valencia</u> | Sureste: Mar Mediterráneo |

Alboraya es uno de los municipios de la <u>Huerta de Valencia</u> con mayor dispersión en su hábitat rural y gran aumento de población en los últimos años: en <u>2003</u>, 682 personas vivían fuera del núcleo urbano principal en viviendas diseminadas, 1.545 habitaban la urbanización de <u>Port Saplaya</u> y 2.193 el Complejo Residencial de la Patacona (o Vera). El municipio contaba con una población censada de 22.405 habitantes en <u>2009</u> (<u>INE</u>)

Evolución demográfica

| Año 1991 | 11687 habitantes |
|----------|------------------|
| Año 2016 | 23837 |

Transportes

El casco urbano de Alboraya está prácticamente conurbado con el de <u>Valencia</u>, situándose al norte de la ronda que conforma la avenida de los Hermanos Machado, de la que nace la avenida de la Horchata, el principal acceso a Alboraya. El término está cruzado de norte a sur por la autovía <u>V-21</u>, que tiene una salida a la altura de <u>Port Saplaya</u>. Diversas vías secundarias parten también hacia la Patacona (conurbada con la <u>Malvarrosa</u>), <u>Tabernes Blanques</u> y <u>Almácera</u>.

Cuenta con dos estaciones subterráneas de la <u>línea 3</u> de <u>MetroValencia</u>: <u>Alboraya-Peris</u> <u>Aragó</u> y *Alboraya-Palmaret*. Tiene servicio de autobús metropolitano de la <u>EMT</u>, línea 70, así como autobús urbano, que comunica el núcleo con sus pedanías.



La zona básica de salud de Alboraya está distribuida en :

CS Alboraya

Cons Aux. Racó de Sant Llorenç

Cons Aux. Saplaya

Cons. Aux. Patacona

Población a la que atiende

| CENTRO | ADULTOS | NIÑOS | TOTAL |
|---------------------|---------|-------|-------|
| CS Alboraya | 11585 | 2251 | 13836 |
| Cons. Aux. Racó | 3365 | 997 | 4362 |
| Cons. Aux. Patacona | 2640 | 598 | 3238 |
| Cons. Aux. Saplaya | 1514 | 253 | 1767 |

| Total Zona Básica Alboraya | 23837 (Fuente: Generalitat Valenciana, |
|----------------------------|--|
| | Presidencia 2017) |

CS Alboraya



Cons Aux. Racó de Sant Llorenç



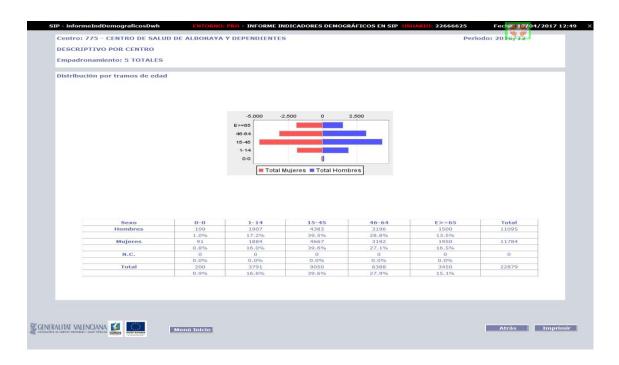
Cons. Aux. Patacona



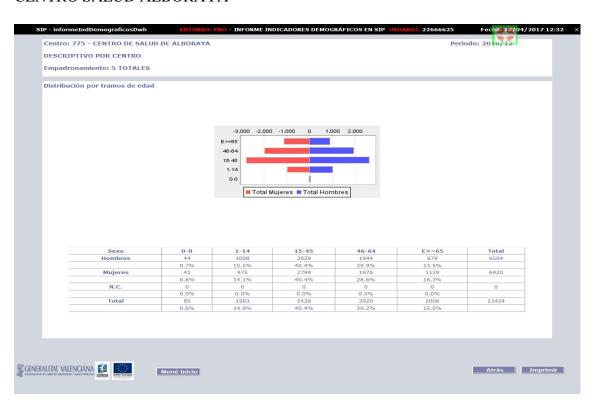
Cons. Aux. Port Saplaya



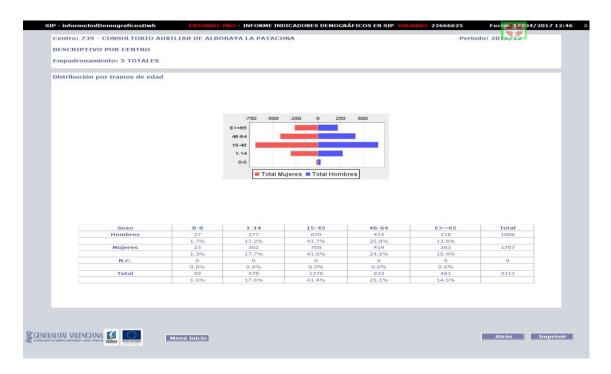
2015. Pirámide de población Alboraya (Fuente SIP).



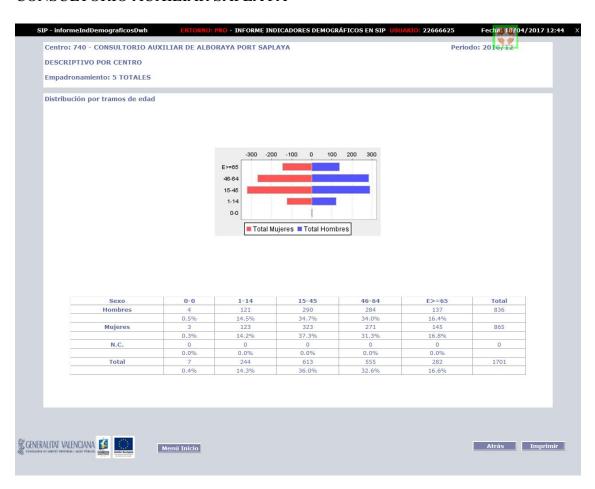
CENTRO SALUD ALBORAYA



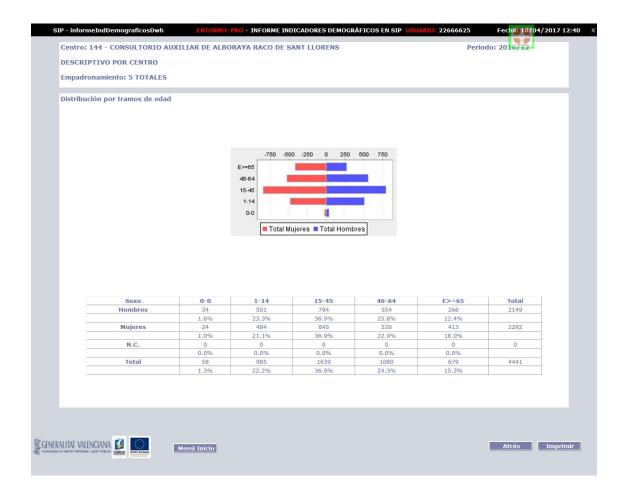
CONSULTORIO AUXILIAR PATACONA



CONSULTORIO AUXILIAR SAPLAYA



CONSULTORIO AUXILIAR RACÓ S. LLORENÇ



RECURSOS HUMANOS

ORGANIGRAMA

EQUIPO DE ATENCIÓN PRIMARIA

Jefe Zona Básica de Salud: -Luis Estal Andrés: desde enero hasta mayo 2016

-Carmen Martínez Vernia: desde junio 2016

Coordinadora Enfermería: -Mª Dolores Revert Vidal

Referente Administrativo: -Rosario Dolz Albertos

PERSONAL CS.ALBORAYA

| | Luis Estal Andrés |
|------------------|---------------------------|
| | Elvira Orts Hurtado |
| | Rosa María Saiz Rodríguez |
| MEDICINA GENERAL | Lorena Salanova Chilet |
| | Carmen Martínez Vernia |
| | Vicente Martínez Bauset |
| | Emilio L. López Torres |

| | Ana Marco Puche |
|-----------|-------------------------|
| PEDIATRÍA | Rocío García Domínguez |
| | Teresa Sorribes Gisbert |

| | Amelia Baeza Ramos |
|------------|--|
| | Pepa Marí Poveda |
| | Laura Ruiz Fernández |
| ENFERMERÍA | Amparo Biot Giner (hasta el 19/05/16 por jubilación) |
| | Mª José Muñoz Sanchiz (desde el 25/05/16) |
| | Juan José Aragó Hervás |
| | Mª Dolores Revert Vidal |

| | Elena Brena Rodríguez |
|------------------|---|
| ALIV ENFEDRACTÍA | Rosarío Ruiz León |
| AUX. ENFERMERÍA | Eva Rosua Moratalla (hasta el 7/11/16 por renuncia) |
| | Iuliana Antoneac Bivol (desde el 13/12/16) |

| MATRONA | Caridad Pacheco Rodríguez |
|---------|---------------------------|
|---------|---------------------------|

| FISIOTERAPEUTA | Antonio G. Pérez Mateu |
|----------------|------------------------|
| | |

| | Margarita Roig Aigües |
|----------|--|
| | Cristina Vicent Català |
| | José Luis Bonillo Malavia (hasta 30/04/2016) |
| | Teresa Polo Cuesta |
| ADMISIÓN | Tina Guillin Bolumar (hasta 30/04/2016) |
| | Ana Mª Saez Bellver (hasta 30/04/2016) |
| | Mª Rosario Dolz Albertos |
| | Consuelo Asensio Roca (p. ayto) |
| | Mariló Martínez Ochoa |
| | Dolors Simó Torres |

CONSULTORIO AUXILIAR RACÓ DE SAN LLORENS

| MEDICINA GENERAL | Mª Luisa Vicens Estruch |
|------------------|---|
| | Carmen Viejo Menéndez |
| PEDIATRIA | Amalia Devesa Balmaseda |
| ENFERMERIA | Manuel Domenech Martínez |
| | Gloria Sánchez Bernabeu (hasta el 12 abril por jubilación) |
| | Anabel Gayán Silla (desde 21 de abril) |
| AUX. ENFERMERIA | Carmen P. Iguala Cholbi (hasta el 26 de diciembre por renuncia) |
| ADMISIÓN | Juana Valverde González (hasta el 10 mayo) |
| | Pepa Dolz Ramón (desde 11 de mayo) |
| | Carmina Lliso Julia (Ayuntamiento) |

CONSULTORIO AUXILIAR PORT SAPLAYA

| MEDICINA FAMILIAR | Antonio Morillo Gil | |
|-------------------|--|--|
| PEDIATRIA | Amelia Devesa Balmaseda (hasta 30/06/2016) | |
| | Rocío García Domínguez (desde 1/07/2016) | |
| ENFERMERIA | Amparo Antón Franch | |
| ADMISION | Isabel Casado Cárdenas (hasta el 30 de abril) | |
| | José Luis Bonillo Malavia (desde el 1 de mayo) | |

CONSULTORIO AUXILIAR PATACONA

| CONSOLIONIO AUXILIAN PATACONA | |
|-------------------------------|--|
| MEDICINA FAMILIAR | Víctor Moreno Comins |
| | Carmen Pastor Navarro (desde 1/06/2016) |
| PEDIATRIA | Rocío García Domínguez |
| ENFERMERIA | Begoña Fuertes Fernández |
| | Paola Méndez Castellano (desde el 1 de junio hasta el 11 de noviembre en sustitución de: |
| | M. Victoria Castilla Zahonero |
| ADMISIÓN | Mario Navarro Tomás (Ayuntamiento, en situación de IT) |
| | Isabel Casado Cárdenas (desde el 1 mayo) |
| | Ana Sáez Bellver (desde el 1 de mayo) |

RELACIÓN DE UNIDADES MEDICINA – ENFERMERÍA C.S. ALBORAYA

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

| MEDICINA FAMILIAR | | ENFERMERÍA |
|----------------------------------|----------------------|------------------------------------|
| Vicente Martínez Ba | auset | Ana Mª Domínguez |
| | SIP: 00 - 49 | Laura Ruiz |
| Luis Estal | SIP: 50 - 99 | Juanjo Aragó |
| | SIP: 00 - 49 | Josefa Marí |
| Rosa Saiz | SIP: 50 - 99 | Amparo Biot/Mª José Muñoz Sanchiz |
| Elvira Orts | | Laura Ruiz |
| Emilio López | | Juan José Aragó |
| Carmen Martínez | | Josefa Marí |
| Lorena Salanova | | Amparo Biot /Mª José Muñoz Sanchiz |
| PEDIATRÍA | | ENFERMERÍA PEDIÁTRICA |
| Rocío García/Teresa de julio) | Sorribes (desde el 1 | Amelia Baeza |
| Ana Mª Marco | | Amelia Baeza |

CONSULTORIO AUXILIAR RACO DE SAN LLORENS

| MEDICINA GENERAL | ENFERMERIA | |
|------------------|--|--|
| Mª Luisa Vicens | Manuel Doménech | |
| Carmen Viejo | Gloria Sanchez/Anabel Gayán | |
| PEDIATRIA | ENFERMERÍA PEDIATRICA | |
| Amalia Devesa | Gloria Sanchez/Anabel Gayán/Manolo Domenech | |

CONSULTORIO AUXILIAR PORT SAPLAYA

| MEDICINA GENERAL | ENFERMERIA |
|------------------|----------------------|
| Antonio Morillo | Amparo Antón |
| | |
| PEDIATRIA | ENFERMERA PEDIATRICA |

CONSULTORIO AUXILIAR PATACONA

| MEDICINA GENERAL | ENFERMERIA | |
|------------------|------------------------------|--|
| Victor M. Moreno | Begoña Fuertes | |
| Carmen Pastor | Vicky Castilla/Paola Méndez | |
| PEDIATRIA | ENFERMERIA PEDIATRICA | |
| Rocío García | Begoña Fuertes /Paola Méndez | |

RECURSOS ESTRUCTURALES

El Centro de Salud de Alboraya está situado en el Departamento de Salud 5 de Valencia, en un edificio único, localizado en la Plaza Els Furs s/n, 46120 Alboraya (Valencia). Dispone de tres consultorios Auxiliares.

Teléf. Cita Previa 963108110 FAX 963108111

CORREO ELECTRONICO cs alboraia@gva.es

El edificio, de planta baja y dos plantas, consta de 1 puerta principal de acceso para peatones y una puerta de salida de emergencia. La distribución de servicios y dependencias por plantas es la siguiente:

| PLANTA | SERVICIO/DEPENDENCIA |
|---------|-------------------------------------|
| | ADMISIÓN/ADMINISTRACIÓN |
| | AUXILIARES DE ENFERMERÍA |
| | TRABAJADORA SOCIAL |
| | SALA DE EXTRACCIONES |
| PLANTA | BOX URGENCIAS |
| BAJA | PEDIATRIA 1 y 2 |
| | ENFERMERÍA DE PEDIATRÍA |
| | MEDICINA GENERAL 6 y 7 |
| | ENFERMERIA MEDICINA GENERAL 1 |
| | ASEOS |
| | MEDICINA FAMILIAR SALAS 1, 3, 4 y 5 |
| | ENFERMERÍA. SALAS 2 y 3 |
| PLANTA | CONSULTA MATRONA |
| PRIMERA | GIMNASIO MATRONA |
| | ASEOS |
| | ALMACÉN DE FARMACIA /GENERAL |
| | FISIOTERAPIA |
| | ODONTOPEDIATRÍA |
| PLANTA | BIBLIOTECA/SALA DE JUNTAS |
| SEGUNDA | DESPACHO JEFE DE ZONA BÁSICA |
| | DESPACHO COORDINACIÓN ENFERMERÍA |
| | ZONA REFERENTE ADMINISTRATIVA |
| | VESTUARIOS |

CONSULTORIO AUXILIAR RACÓ DE SAN LLORENS

Consta de una sola planta ubicada en los bajos de un bloque de viviendas, en la C/Racó de San Llorens nº 10 46120 Alboraya, de titularidad municipal.

Teléfono cita previa 963171290

FAX 963171291

CORREO ELECTRONICO cons raco@gva.es

Allí se encuentra también ubicada la unidad de Salud Sexual y Reproductiva.

La distribución es:

| | SERVICIO/DEPENDENCIA |
|-------------|------------------------|
| | ADMISIÓN |
| | MEDICINA GENERAL 1 y 2 |
| | ENFERMERIA 1 |
| PLANTA BAJA | SALA DE EXTRACCIONES |
| | ASEOS |
| | PEDIATRIA |
| | ALMACEN |
| | USRR |

CONSULTORIO AUX. PATACONA

Consta de una sola planta ubicada en los bajos de un bloque de apartamentos en la C/ Mar Menor S/N Playa Patacona , de titularidad municipal. Durante el mes de octubre se iniciaron obras de adecuación en el CA Patacona, debido a la incorporación de un médico y una enfermera.

Telefono cita previa 96 1205630

FAX 961205631

CORREO ELECTRONICA cons patacona@gva.es

La distribución es:

| PLANTA | SERVICIO/DEPENDENCIA |
|---------------|----------------------|
| | ADMISIÓN |
| | ASEOS |
| DI ANTA DA IA | ENFERMERIA |
| PLANTA BAJA | MEDICINA GENERAL |
| | PEDIATRIA |
| | ALMACEN |

CONSULTORIO AUX. PORT SAPLAYA

Constan de una sola planta ubicada en los bajos de una bloque de apartamentos en la Pza. De la Señoría nº 4 de Port Saplaya, de titularidad municipal.

Teléfono cita previa 961205613

FAX 961205614

CORREO ELECTRONICO cons saplaya@gva.es

La distribución es:

| PLANTA | SERVICIO/DEPENDENCIA |
|--------|----------------------|
| | ADMISIÓN |
| | ASEOS |
| | MEDICINA GENERAL |
| | ENFERMERIA |
| | PEDIATRIA |

HORARIOS DE ATENCIÓN

| HORARIOS C.S. ALBORAYA | |
|------------------------|--------------------|
| De lunes a jueves | 8:00 a 21:00 horas |
| Viernes y sábados | 8:00 a 15:00 horas |

| HORARIOS DE AVISOS A DOMICILIOS | | |
|---------------------------------|--------------------|------------------|
| De lunes a viernes | 8:00 a 15:00 horas | C.S. Alboraya |
| | 15:00 a 8:00 horas | PAC Massamagrell |
| Viernes y sábados | 8:00 a 15:00 horas | C.S. Alboraya |
| | 15:00 a 8:00 horas | PAC Massamagrell |
| Domingos y festivos | 8:00 a 8:00 horas | PAC Massamagrell |

| VISITAS NO DEMORABLES Y URGENTES (CAP MASAMAGRELL) | | |
|--|--------------------|------------------|
| De lunes a jueves | 8:00 a 21:00 horas | C.S. Alboraya |
| | 21:00 a 8:00 horas | PAC Massamagrell |
| Viernes y sábados | 8:00 a 15:00 horas | C.S. Alboraya |
| | 15:00 a 8:00 horas | PAC Massamagrell |
| Domingos y festivos | 8:00 a 8:00 horas | PAC Massamagrell |

| PAC Masamagrell | Hospital Referente: Hospital Clínico |
|------------------------|--------------------------------------|
| c/Miguel Servet, nº 25 | Avda. Blasco Ibáñez nº 17 |
| 46130 Massamagrell | 46010 Valencia |
| 96 146 70 50 | |
| EMERGENCIAS 112 | |

| HORARIOS CONSULTORIO AUX. RACÓ DE SAN LLORENS | | |
|---|--------------------|--|
| De lunes a viernes | 8:00 a 15:00 horas | |

| HORARIOS DE AVISOS A DOMICILIOS | | |
|---------------------------------|--------------------|------------------|
| De lunes a viernes | 8:00 a 15:00 horas | C. Aux. Racó |
| | 15:00 a 8:00 horas | PAC Massamagrell |
| Sabádos | 8:00 a 15:00 horas | C.S. Alboraya |
| | 15:00 a 8:00 horas | PAC Massamagrell |
| Domingos y festivos | 8:00 a 8:00 horas | PAC Massamagrell |

| VISITAS NO DEMORABLES Y URGENTES (CAP MASAMAGRELL) | | |
|--|---------------------|------------------|
| De lunes a viernes | 8:00 a 15:00 horas | C.Aux. Racó |
| | 15:00 a 21:00 horas | C.S. Alboraya |
| | 21:00 a 8:00 horas | PAC Massamagrell |
| Sabádos | 8:00 a 15:00 horas | C.S. Alboraya |
| | 15:00 a 8:00 horas | PAC Massamagrell |
| Domingos y festivos | 8:00 a 8:00 horas | PAC Massamagrell |

| PAC Masamagrell | Hospital Referente: Hospital Clínico |
|------------------------|--------------------------------------|
| c/Miguel Servet, nº 25 | Avda. Blasco Ibáñez nº 17 |
| 46130 Massamagrell | 46010 Valencia |
| 96 146 70 50 | |
| EMERGENCIAS 112 | C.S. ALBORAYA |
| | Plza. Els Furs s/n |
| | 96 310 81 10 |

| HORARIOS CONSULTORIO AUX. PATACONA | | |
|------------------------------------|--------------------|--|
| De lunes a viernes | 8:00 a 15:00 horas | |

| HORARIOS DE AVISOS A DOMICILIOS | | |
|---------------------------------|--------------------|------------------|
| De lunes a viernes | 8:00 a 15:00 horas | C. Aux. Patacona |
| | 15:00 a 8:00 horas | PAC Massamagrell |
| Sábados | 8:00 a 15:00 horas | C.S. Alboraya |
| | 15:00 a 8:00 horas | PAC Massamagrell |
| Domingos y festivos | 8:00 a 8:00 horas | PAC Massamagrell |

| VISITAS NO DEMORABLES Y URGENTES (CAP MASAMAGRELL) | | |
|--|---------------------|------------------|
| De lunes a viernes | 8:00 a 15:00 horas | C.Aux. Patacona |
| | 15:00 a 21:00 horas | PAC Massamagrell |
| | 21:00 a 8:00 horas | PAC Massamagrell |
| Sábados | 8:00 a 15:00 horas | C.S. Alboraya |
| | 15:00 a 8:00 horas | PAC Massamagrell |
| Domingos y festivos | 8:00 a 8:00 horas | PAC Massamagrell |

| PAC Masamagrell | Hospital Referente: Hospital Clínico |
|------------------------|--------------------------------------|
| c/Miguel Servet, nº 25 | Avda. Blasco Ibáñez nº 17 |
| 46130 Massamagrell | 46010 Valencia |
| 96 146 70 50 | |
| EMERGENCIAS 112 | C.S. ALBORAYA |
| | Plza. Els Furs s/n |
| | 96 310 81 10 |

| HORARIOS CONSULTORIO AUX. PORT SAPLAYA | | |
|--|--------------------|--|
| De lunes a viernes | 8:00 a 15:00 horas | |

| HORARIOS DE AVISOS A DOMICILIOS | | |
|---------------------------------|--------------------|----------------------|
| De lunes a viernes | 8:00 a 15:00 horas | C. Aux. Port Saplaya |
| | 15:00 a 8:00 horas | PAC Massamagrell |
| Sabádos | 8:00 a 15:00 horas | C.S. Alboraya |
| | 15:00 a 8:00 horas | PAC Massamagrell |
| Domingos y festivos | 8:00 a 8:00 horas | PAC Massamagrell |

| VISITAS NO DEMORABLES | Y URGENTES (CAP MASAN | IAGRELL) |
|-----------------------|-----------------------|---------------------|
| De lunes a viernes | 8:00 a 15:00 horas | C.Aux. Port Saplaya |
| | 15:00 a 21:00 horas | PAC Massamagrell |
| | 21:00 a 8:00 horas | PAC Massamagrell |
| Sabádos | 8:00 a 15:00 horas | C.S. Alboraya |
| | 15:00 a 8:00 horas | PAC Massamagrell |
| Domingos y festivos | 8:00 a 8:00 horas | PAC Massamagrell |

| PAC Masamagrell | Hospital Referente: Hospital Clínico |
|------------------------|--------------------------------------|
| c/Miguel Servet, nº 25 | Avda. Blasco Ibáñez nº 17 |
| 46130 Massamagrell | 46010 Valencia |
| 96 146 70 50 | |
| EMERGENCIAS 112 | C.S. ALBORAYA |
| | Plza. Els Furs s/n |
| | 96 310 81 10 |

| UNIDADES DE APOYO | O AL CENTRO DE S | ALUD | |
|------------------------|--|----------------|--------------|
| Salud Mental Adulto | c/ Ausias Marc | ch, sn. Foios. | 96 192 62 62 |
| Salud Mental Infantil | C/Padre Porta | 7. Valencia. | 96 346 95 80 |
| | C/ Miguel Serv | et, 23 2º | |
| Conductas Adictivas | Massamagrell | | 96 120 56 20 |
| Salud Sexual | Y C/Racó de S. LI | orens, 10, | |
| Reproductiva | Alboraya | | 96 317 12 92 |
| | Plaza dels Furs | s/n | |
| Odonto-Pediatría | | <i>5</i> , | 96 310 81 13 |
| | Alboraya | | |
| Atencion Temprana | C/ Parque, Valencia | 10. Nazaret, | 96 361 68 28 |
| Prev. Cáncer D | C/Pedro de Va | lencia , 28 | 06 246 04 40 |
| Mama | Valencia | | 96 346 94 10 |
| ATENCIÓN ESPECIALI | ZADA | | |
| C. Especialidades | C/ Padre Porta , | | |
| El Grao | 7. Valencia | 96 346 95 63 | |
| C. Especialidades | C/ Alboraia, 21. | | |
| C/ Alboraia | Valencia | 96 310 89 40 | |
| Heavital | | | |
| Hospital Malvarrosa | C/Isabel de Villena, Valencia | 96 192 54 00 | |
| Hospital Clinico | Avd. Blasco Ibáñez, 17. Valencia | 96 197 35 00 | |
| Inspección | C/Fontilles. | | |
| Médica | C.S. Nazaret - Valencia | 96 387 03 85 | |

ACTIVIDAD ASISTENCIAL

CUPOS MÉDICOS Y CARACTERÍSTICAS

2016 Alboraya. Evolución de cupos y cambios de médico realizados:

| Facultativo | Cupo Enero | Cambios de médico: Entran | Cambios de médico: Salen | Cupo Diciembre |
|---------------------|------------|------------------------------|-----------------------------|----------------|
| Emilio López | 1533 | 146 | 142 | 1537 |
| Vicente Martínez | 1668 | 75 | 93 | 1590 |
| Lorena Salanova | 1528 | 131 | 138 | 1535 |
| Rosa Mª Saiz | 1548 | 112 | 112 | 1548 |
| Elvira Orts | 1565 | 74 | 81 | 1572 |
| Luis Estal | 1511 | 106 | 60 | 1547 |
| Carmen Martínez | 1616 | 60 | 93 | 1583 |
| Ana Marco | 1271 | 95 | 465 | 909 |
| Teresa Sorribes | 0 | 1056 | 69 | 986 |
| Víctor Moreno | 2449 | 340 | 1465 | 1279 |
| Carmen Pastor | 0 | 1346 | 107 | 1222 |
| Rocío García | 1222 | 337 | 962 | 565 |
| Antonio Morillo | 1402 | 242 | 308 | 1336 |
| Carmen Viejo | 1376 | 248 | 167 | 1457 |
| Marisa Vicens | 1404 | 168 | 107 | 1505 |
| Amalia Devesa | 1236 | 535 | 696 | 974 |

2016 Alboraya. Cupos en medicina de familia por grupos de edad.

| Facultativo | 15-45 | 46-64 | >64 | TOTAL |
|------------------|-------|-------|-----|-------|
| Emilio López | 793 | 481 | 263 | 1537 |
| Vicente Martínez | 705 | 559 | 326 | 1590 |
| Lorena Salanova | 749 | 544 | 242 | 1535 |
| Rosa Saiz | 733 | 565 | 250 | 1548 |
| Elvira Orts | 754 | 546 | 272 | 1572 |
| Luis Estal | 727 | 537 | 281 | 1547 |
| Carmen Martínez | 710 | 536 | 337 | 1583 |
| Víctor Moreno | 615 | 410 | 254 | 1279 |
| Carmen Pastor | 656 | 372 | 194 | 1222 |
| Antonio Morillo | 544 | 528 | 264 | 1336 |
| Carmen Viejo | 707 | 451 | 299 | 1457 |
| Marisa Vicens | 733 | 457 | 315 | 1505 |

2016 Alboraya. Cupos de pediatria :

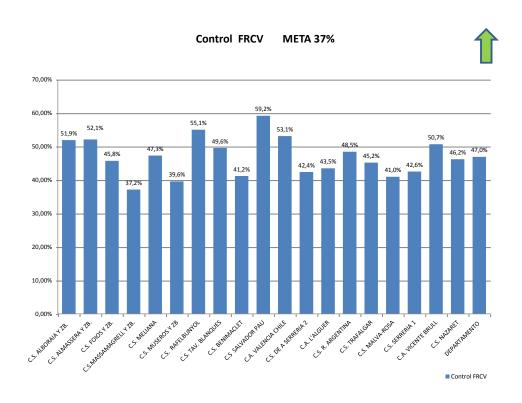
| Pediatra | 0-0 | 0 - 14 | TOTAL |
|-----------------|-----|--------|-------|
| Ana Marco | 32 | 877 | 909 |
| Teresa Sorribes | 47 | 939 | 986 |
| Amalia Devesa | 51 | 923 | 974 |
| Rocío García | 45 | 519 | 564 |
| TOTAL | 175 | 3258 | 3433 |

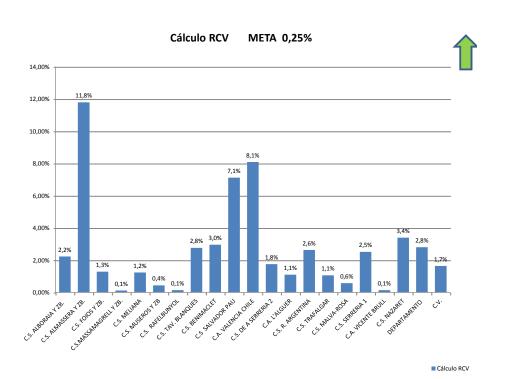
RESULTADOS ACUERDOS DE GESTIÓN (AG)

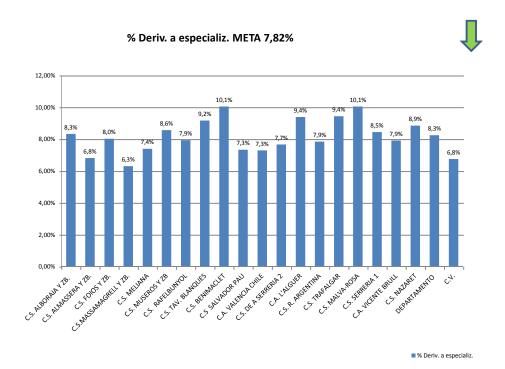
RESULTADO GLOBAL AG EN EL CENTRO DE SALUD

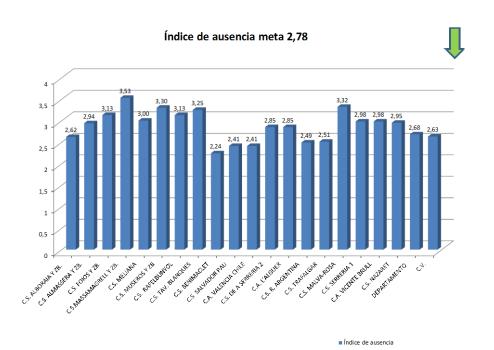
| INDICADOR | OBJETIVO | RESULTADO |
|---|----------|-----------|
| 605 Cobertura vacunal de Polio 3ª dosis. | 95,00% | 97,49% |
| 606 Cobertura vacunal de Triple Vírica 2ª dosis. | 90,00% | 95,55% |
| 607 Cobertura vacunal DTP 4ª dosis. | 95,00% | 96,83% |
| 608 Cobertura vacunal DTP 6ª dosis a los 14 años. | 85,00% | 41,41% |
| 609 Indicador de cobertura vacunal del VPH 2ª dosis. | 47,65% | 73,28% |
| 844 Indicador de cobertura vacunal del virus de la Gripe >64 años | 48,00% | 51,00% |
| D.1 Niños con examen de salud completo en SIA. | 75,00% | 78,5% |
| 620 Tasa de Consultas de Enfermeria a domicilio | 2,99% | 2,42% |
| D.5 Calidad Seguimiento Embarazo. | 93,00% | 97,8% |
| 959 Control de Factores de Riesgo Cardiovascular | 37,00% | 51,09% |
| 670 Gestión de la frecuentación en Atención Primaria | 2,20% | 1,51% |
| ATP040 Porcentaje de Derivación a Especializada | 7,82% | 8.3% |
| ATP030 Indice de Ausencia | 2,78% | 2.72% |
| 851 Duración de la IT respecto al Estándar | 45,00% | 49,00% |
| Cribado Violencia de género | 5,00% | 1,3% |
| Calculo RCV | 0,25% | 2,2% |
| Vacunación Antigripal Campaña 2016/17 | 50,00% | 51,06% |

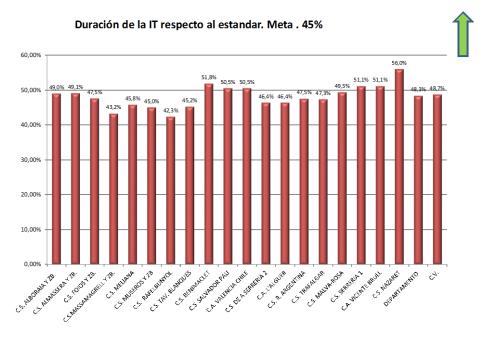
ACUERDOS DE GESTION 2016







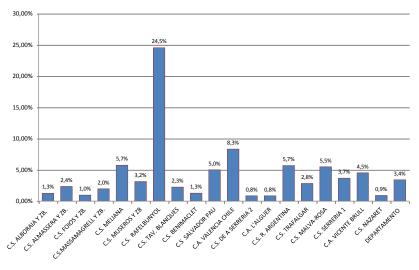




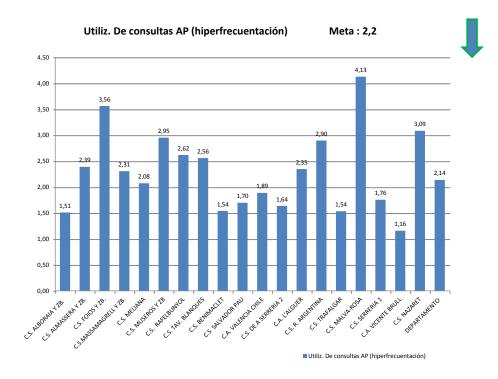
■ Duración de la IT respecto al estandar

Cobertura cribado universal de violencia de género Meta 5%

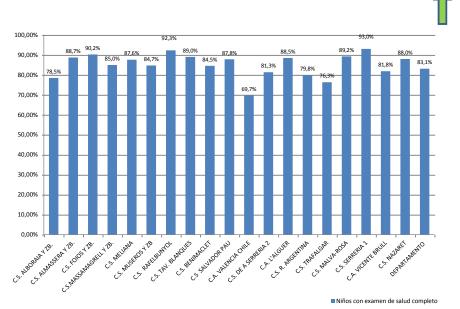




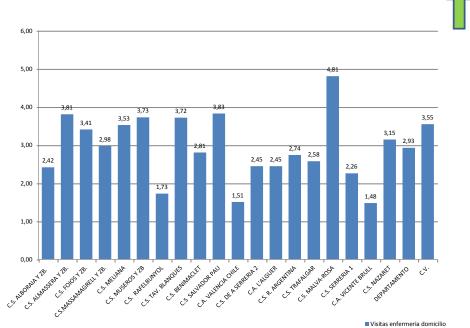
■ Cobertura cribado universal de violencia de género

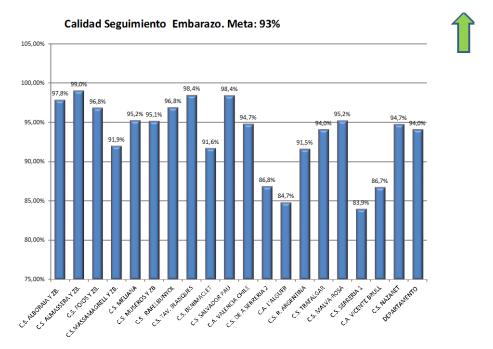






Visitas enfermeria domicilio pacientes nivel 3 de cronicidad Meta: 2,99





■Calidad Seguimiento Embarazo.

SINTÉTICO INDICADOR DE **CALIDAD** SIP

| | Indicador Sintético de | calidad SIP: | |
|---------------------|-------------------------|------------------|-----------------|
| - Altas Duplicados. | - Altas no Acreditados. | - Dirección SIP. | |
| 19,00% | 2,00% | 3,00% | TOTAL INDICATOR |
| 70% 70 | 0%-8%=64,4% VALOR MÍNI | MO | |

CENTRO

- C.S. ALBORAIA Y ZB.
- C.S. ALMASSERA Y ZB.
- C.S. FOIOS Y ZB.
- C.S.MASSAMAGRELL Y ZB.
- C.S. MELIANA
- C.S. MUSEROS Y ZB
- C.S. RAFELBUNYOL
- C.S. TAV. BLANQUES
- C.S. BENIMACLET
- C.S SALVADOR PAU
- C.A. VALENCIA CHILE C.S. DE A SERRERIA 2
- C.A. L'ALGUER
- C.S. R. ARGENTINA
- C.S. TRAFALGAR C.S. MALVA-ROSA
- C.S. SERRERIA 1 C.A. VICENTE BRULL
- C.S. NAZARET

DUPLICADOS

DEPARTAMENTO

| 33,66 | 0 | 0,33 | 33,3 |
|-------|-------|-------|-------|
| 66,66 | 33,33 | 0 | 33,33 |
| 33,62 | 0 | 0,29 | 33,33 |
| 33,33 | 0 | 0 | 33,33 |
| 0 | 0 | 0 | 0 |
| 33,33 | 33,33 | 0 | 0 |
| 99,99 | 33,33 | 33,33 | 33,33 |
| 66,66 | 33,33 | 0 | 33,33 |
| 66,66 | 33,33 | 0 | 33,33 |
| 0,29 | 0 | 0 | 0,29 |
| 33,33 | 0 | 0 | 33,33 |
| 0 | 0 | 0 | 0 |
| 0 | 0 | 0 | 0 |
| 33,33 | 0 | 0 | 33,33 |
| 33,33 | 33,33 | 0 | 0 |
| 33,33 | 0 | 0 | 33,33 |
| 66,66 | 33,33 | 0 | 33,33 |
| 66,66 | 33,33 | 0 | 33,33 |
| 33,33 | 33,33 | 0 | 0 |
| 30,55 | 30,55 | 0 | 0 |

Indicador de calidad SIP

Objetivo 70% (Sentido maximizar) 70 - 8% = 64,4% Valor mínimo

Objetivo: 2% sobre total ALTAS. (Minimizar)

Ejercicio 2016 2 + 15% = 2,3% Valor máximo

NO ACREDITADOS Objetivo: 3% sobre total de altas (Minimizar)

Ejercicio 2016 1,5 + 15% = 1,725% Valor

máximo

DIRECCIONES Objetivo: 19 por mil sobre total población

(Maximizar)

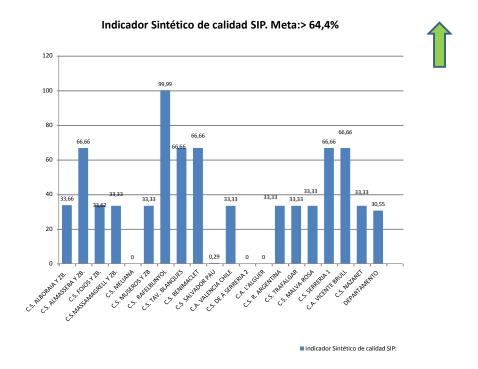
Ejercicio 2016 META/mes: 1,58333333 19 -20%

15,20 por mil Valor minimo





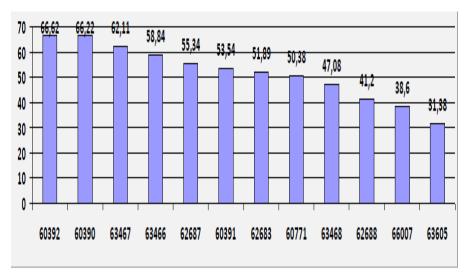




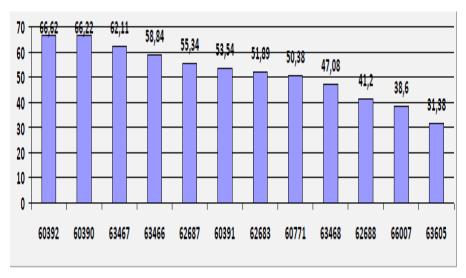
ATB INADECUADOS en respiratorio



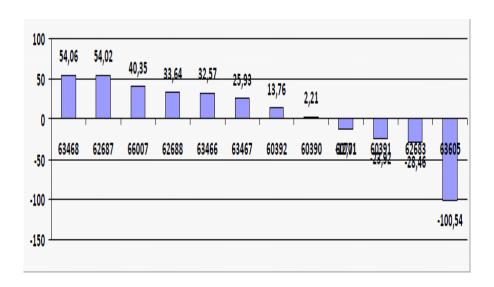
Revision PRM



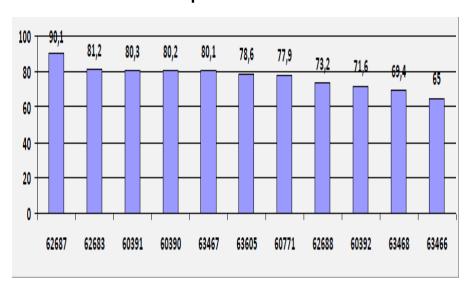
Revision PRM



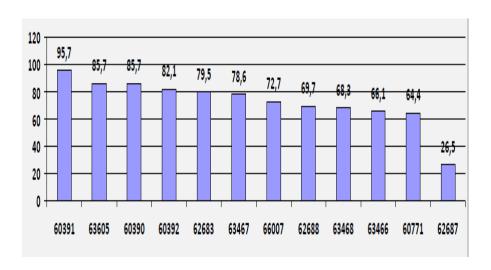
FIX



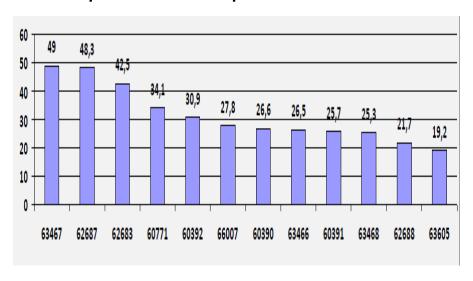
Omeprazol vs IBP



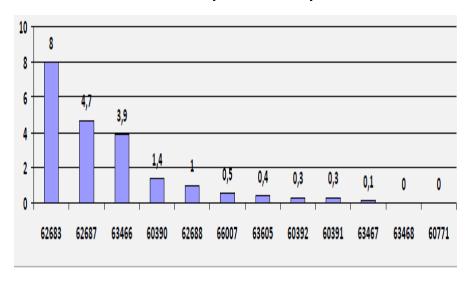
Metformina monoterapia



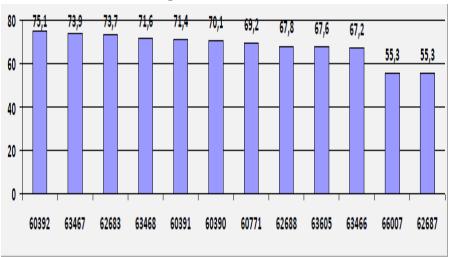
Ibuprofeno- Naproxeno vs AINE



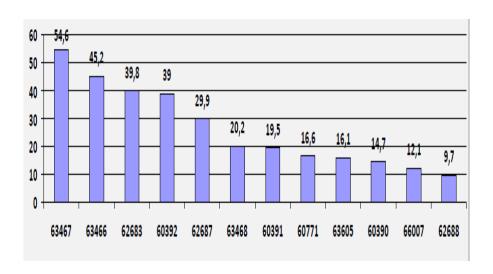
Morfina vs Opiáceos potentes



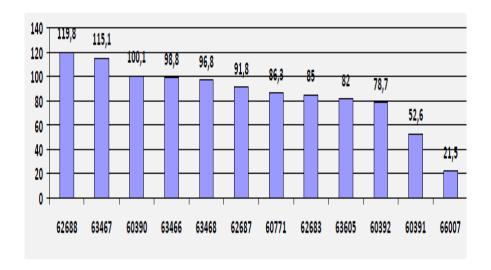
ISRS vs total antidepresivos 2^a generación



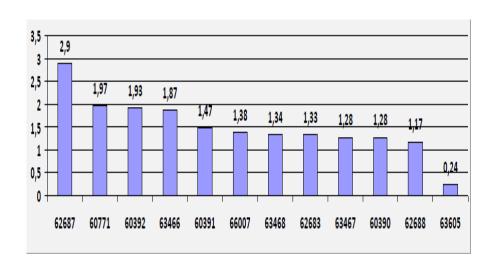
Alendronato vs medicamentos OP



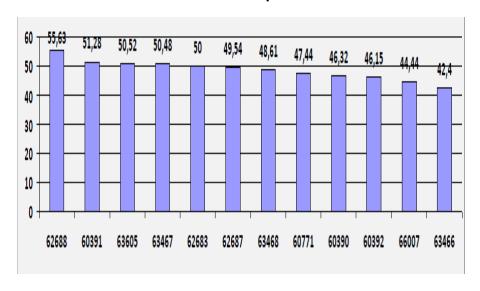
DHD antidepresivos sd por morbilidad



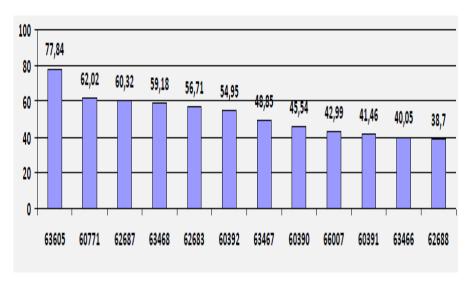
Gestión de la frecuentación en AP



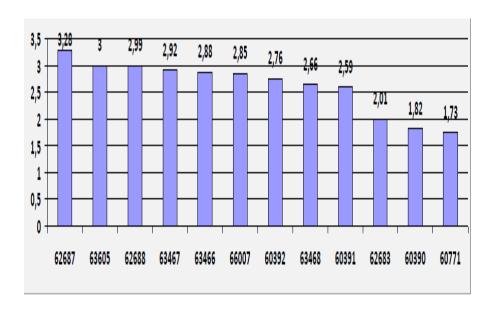
Duración de la IT respecto al standar



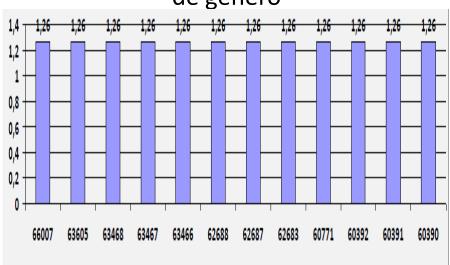
Control de los FRCV



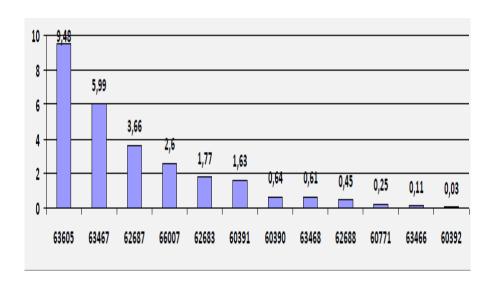
Indice de ausencia



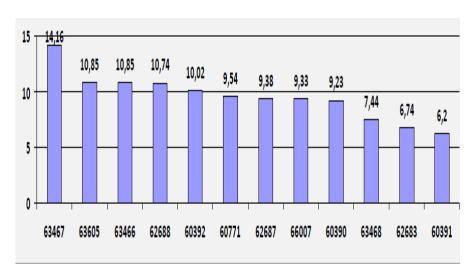
Cobertura cribado universal violencia de género



Calculo RCV



I de derivación a Especializada



I sintético de quejas por demora y trato



27/04/2017

| | | | | | P TRABAJADOR | P UNIDAD | |
|--------|-------|--------------------------------|-------|-------------|-----------------|---------------|---------------|
| UF | DNI | PROFESIONAL | P DIR | P ACUERGEST | 60% | FUNCIONAL 40% | FINAL ACUERDO |
| 1 1602 | 8171T | FUERTES FERNANDEZ, M. BEGOÑA | 17,12 | 30,8 | 47,92 | 65,7 | 55,032 |
| 1 2251 | 5531A | SANCHEZ BERNABEU, GLORIA | 4,28 | 27,5 | 31,78 | 65,7 | 45,348 |
| 1 2253 | 0719B | ANTON FRANCH, M. AMPARO | 17,12 | 42,4 | 59,52 | 65,7 | 61,992 |
| 1 2258 | 5832Q | CASTILLA ZAHONERO, Mª VICTORIA | 4,28 | 41,7 | 45,98 | 65,7 | 53,868 |
| 1 2259 | 4425F | MENDEZ CASTELLANO, PAOLA | 12,84 | 41,7 | 54,54 | 65,7 | 59,004 |
| 1 2262 | 5328K | DOMENECH MARTINEZ, MANUEL | 9,56 | 27 | 36,56 | 65,7 | 48,216 |
| 1 7051 | 8658Z | SOLERA ALCARAZ, BEATRIZ | 12,84 | 38,5 | 51,34 | 65,7 | 57,084 |
| 1 2266 | 6625X | REVERT VIDAL MARIA DOLORES | 25,68 | 41,5 | 67,18 | 65,7 | 66,588 |
| | | | | | | _ | |
| 1 2140 | 9179C | BAEZA RAMOS, AMELIA | 17,12 | 25,3 | 42,42 | 65,7 | 51,732 |

| 1 19458504K | MARI POVEDA, M. JOSEFA | 17,12 | 30,2 | 47,32 | 65,7 | 54,672 |
|-------------|-----------------------------|-------|------|-------|------|--------|
| 1 24317377Y | ARAGO HERVAS, JUAN JOSE | 12,84 | 33,6 | 46,44 | 65,7 | 54,144 |
| 1 52957419B | RUIZ FERNANDEZ, LAURA MARIA | 17,12 | 49,3 | 66,42 | 65,7 | 66,132 |
| 1 73652338J | DOMINGUEZ PEREZ, ANA Mª | 8,56 | 28,3 | 36,86 | 65,7 | 48,396 |
| 1 22138707B | MUÑOZ SANCHIZ, MARIA JOSE | 21,4 | 43,6 | 65 | 65,7 | 65,28 |
| 1 29203878L | GAYAN SILLA, ANABEL | 21,4 | 27,5 | 48,9 | 65,7 | 55,62 |
| 1 22622676Z | MURCIA GOMEZ, MAXIMINA | 12,84 | 33,6 | 46,44 | 65,7 | 54,144 |
| 2007828977F | PACHECO RODRIGUEZ, CARIDAD | 22,2 | 40 | 62,2 | 85 | 71,32 |

ESPIROMETRIAS

Todas las espirometrías de la zona básica se realizan en el C.S. Alboraya se dispone de una agenda de citación los viernes de 11:00 a 13:00 con una consulta cada 30 minutos, las espirometrías las realiza un enfermero referente Juan José Aragó Hervás y en su ausencia la Coordinadora de Enfermería Mª Dolores Revert.

Durante el año 2016 se realizaron un total de *111 espirometrias* según consta en nuestros registros, no teniendo lista de espera ni demora en la realización de esta prueba.

ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

Dentro de este apartado hemos de incluir las tareas desarrolladas por auxiliares administrativos y celadoras.

PERSONAL ADMISIÓN/ADMÓN.

En este grupo incluimos a celadoras y auxiliares administrativos. Atendiendo la zona de admisión del C.S. Alboraya y Consultorios Auxiliares , Racó de San Llorens, Port Saplaya y Patacona.

Las tareas desarrolladas por las **auxiliares administrativas** son variadas y no siempre son cuantificables:

- Horario ininterrumpido de mantenimiento de Tarjetas SIP
- Citación recursos del centro.
- Gestión reparto de agendas o anulación y reprogramación de consultas en ausencias programadas y no programadas.
- Recepción y registro de resultados externos (citologías, retinografías, etc.)
- Reclamación de fechas, resultados, informes.
- Gestión de laboratorio propio y no propio del centro.
- Cita de Interconsultas: además de las interconsultas ordinarias citadas en Admisión directamente en Abucassis, existen numerosas Interconsultas No Demorables o que no pueden ser citadas por Abucassis, debiendo citarse, según el servicio de destino, por fax o por valija, sistemas que implican un registro de solicitudes y un control de envío.
- Impresión informes de tratamientos y recetas
- Envío por FAX de todos los documentos que se solicitan

Dentro de este grupo está la Referente Administrativa que además de las funciones comunes realiza las propias de su puesto en coordinación

- Documentación
- Archivo
- Gestión agendas citación centro y consultorios
- Gestión agendas actividades coordinadores
- Gestión de turnos
- Atención telefónica
- Valija
- Actualización datos centro /personal
- Atención y recepción de toda persona o bulto derivado a la administración

- Mantenimiento plantillas utilizadas en el centro
- Y todas aquellas derivadas del puesto de trabajo y delegadas por la coordinación

Las celadoras realizan las siguientes tareas:

- Traslado de pacientes cuando se solicita por personal del centro
- Recepción y control de pedidos almacén y control de existencias en material de oficina.
- Asistencia material de oficina en consultas (toner, drum)
- Fotocopias
- Y apoyo en admisión cuando es necesario.

AUX. ENFERMERÍA

Las tareas desarrolladas por este grupo, no siempre cuantificables, son:

- Realizar la limpieza de los carros de curas y vitrinas y de su material.
- Recogida, limpieza, esterilización y ordenación del instrumental.
- Limpieza del aparataje.
- Limpieza y ordenación del material utilizado en el trabajo diario.
- Ordenación de la Farmacia y revisión de caducidades.
- Ordenación de almacenes y revisión de caducidades de material.
- Colocar y supervisar pedido general.
- Dispensación pedidos a consultorios de la Zona Básica.
- Reposición de instrumental y farmacia diario en todas las consultas médicas y de enfermería, matrona y fisioterapeuta.
- Preparar apósitos y material de curas.
- Desvestir y vestir a los pacientes cuando lo requiera su estado. Para la realización de distintas técnicas y exploraciones.
- Apoyo en la consulta de Enfermería pediátrica.
- Apoyo en el taller de Lactancia Materna.
- Apoyo en el taller de Masaje Infantil.
- Apoyo en la atención al paciente urgente.
- Apoyo en la realización de espirometrías.
- Apoyo en la realización de técnicas de enfermería que lo requieran (curas, ECG y otras pruebas que lo requieran.
- Recepción de volantes y documentos para preparar las extracciones diarias.
- Recepción muestras biológicas traídas por los pacientes y distribuirlas en los lugares adecuados para su posterior envío al HCUV.
- Verificar que los envíos de muestras biológicas al laboratorios son correctos
- Colaborar con el personal de enfermería en la toma de muestras dificultosas.

• Colaborar con el personal de enfermería en la realización de la determinación INR.

- Realizar la gestión de incidencias del laboratorio.
- Realizar el control de temperatura de neveras de vacunas
- Recepción vacunas y comprobar que se mantiene la cadena de frio
- Gestionar incidencias ocurridas con las vacunas
- Control de caducidad de vacunas
- Dispensación de material y medicación

ACTIVIDADES DOCENTES Y FORMATIVAS

FORMACIÓN

Dentro de este apartado vamos a recoger las actividades formativas realizadas en el mismo **CAP de Alboraya** 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:

- Actualización tratamiento diabetes. Carmen Martínez Vernia (méd.)
- Dislipemia aterogénica SEAE. Carmen Martínez Vernia (méd.)
- Vacunación en adulto. Antonio Morillo Gil (méd.)
- Enf. Grasa del hígado. Luis Estal Andrés (méd.)
- Marcadores serológicos. Luis Estal Andrés (méd.)
- Protocolo extracciones. Mª Dolores Revert Vidal (enf.)
- Manejo sonda PEG. Mª Dolores Revert Vidal (enf.)

| MES | DIA | TEMA | ASISTENTES | | | |
|---------|-----|--------------------------------|-------------------------------|--|--|--|
| ENERO | 19 | ESPIROMETRIAS I | MÉDICOS/ENFERMEROS | | | |
| | 21 | NORMATIVA IT | MÉDICOS | | | |
| | 26 | ESPIROMETRIAS II | MÉDICOS/ENFERMEROS | | | |
| | 29 | PROGRAMA OMS | MÉDICOS/ENFERMEROS | | | |
| FEBRERO | 3 | REUNIÓN EAP | TODOS | | | |
| | 9 | MANEJO EPOC | MÉDICOS/ENFERMEROS | | | |
| | 10 | REUNIÓN ENFER. | ENFERMEROS/AUX ENF./MATRONA | | | |
| | 11 | REUNIÓN ADM. | AUX. ADMINISTRATIVOS | | | |
| MARZO | 1 | MANEJO PACIENTE ASMATICO | MÉDICOS/ENFERMEROS | | | |
| | 3 | TALLER RCP | TODOS | | | |
| | 4 | TALLER RCP | TODOS | | | |
| | 7 | TALLER RCP | TODOS | | | |
| | 29 | ESTUDIOS DE CONTACTO TBC | MÉDICOS/ENFERMEROS | | | |
| ABRIL | 5 | SESIÓN OFTALMOLOGIA | MÉDICOS | | | |
| | 7 | REUNIÓN SUBDIRECCIÓN | TODOS | | | |
| | 11 | ENF. VACACIONES | ENFERMEROS/AUX.ENF./MATRONA | | | |
| | 12 | AUX. ADM. VACACIONES | AUX. ADMINISTRATIVOS | | | |
| | 21 | COORDINACIÓN | COORDINACIÓN CON DRA. GOSALVI | | | |
| | 27 | TRABAJADORA SOCIAL | TODOS | | | |
| MAYO | 2 | MANEJO SONDA PEG | ENFERMEROS/AUX. ENF. | | | |
| | 11 | VIOLENCIA DE GENERO | ENFERMEROS/AUX ENF./MATRONA | | | |
| | 12 | SESIÓN NEFRO | MÉDICOS | | | |
| | 13 | REUNIÓN AUX.ADM. | AUX. ADMINISTRATIVOS | | | |
| | 19 | ASOCIACIÓN FIBROMIALGIA | COMISIÓN DIRECCIÓN | | | |
| | 20 | SESIÓN EPOC | MÉDICOS/ENFERMEROS | | | |
| | 31 | SESIÓN APNEA | MÉDICOS/ENFERMEROS | | | |
| JUNIO | 2 | SESIÓN USSR | MÉDICOS/ENFERMEROS | | | |
| | 6 | REUNIÓN EAP I | TODOS | | | |
| | 7 | SESIÓN VIH | MÉDICOS/ENFERMEROS | | | |
| | 8 | REUNIÓN EAP II | TODOS | | | |
| | 10 | REUNIÓN AUX ADM., CELADORES | AUX. ADM. , CELADORES | | | |
| | 14 | REUNIÓN ENF. | ENF., AUX. ENF., MATRONA | | | |
| | 16 | CALIDAD | COMISIÓN CALIDAD DIRECCIÓN | | | |
| | 30 | REUNIÓN PIES | MIEMBROS PIES Dto, ANGELA | | | |

| | | Г | |
|------------|------|---|--------------------------------------|
| | | | FUENTES |
| | | | |
| JULIO | | | |
| ACOSTO | | | |
| AGOSTO | | | |
| | | | |
| | | | |
| C | ALEI | NDARIO DE REUNIONES ZONA BÁ | SICA ANBORAYA ANO 2016 |
| | | | |
| MES | DIA | TEMA | ASISTENTES |
| | | , | , |
| SEPTIEMBRE | | SESIÓN FARMACIA | MÉDICOS |
| | 19 | REUNIÓN PEDIATRIA | PEDIATRAS, COORDINACIÓN |
| | 21 | REUNIÓN ENFERMERIA, USSR | ENFERMEROS/AUX ENF./MATRONA USSR |
| | 23 | REUNIÓN PEDIATRIA | PEDIATRAS, ENFERMEROS PEDIATRIA |
| | 27 | REUNIÓN CALIDAD | COMISIÓN CALIDAD |
| | 28 | REUNIÓN AUX. ADM | AUX. ADM. , CELADORES |
| | | | |
| OCTUBRE | 3 | SESIÓN FARMACIA | MÉDICOS/ENFERMEROS |
| | 6 | RIESGOS LABORALES | RIESGOS LABORALES COM. DIR. |
| | 13 | TALLER ABUCASIS | ALUMNOS, COORDINACIÓN |
| | 19 | SESIÓN VACUNAS | ENFERMEROS, ALUMNOS |
| | 26 | SESIÓN PROTO.EXTRACCIONES | ENFERMEROS, ALUMNOS |
| | | | |
| NOVIEMBRE | 3 | SESIÓN CAMPAÑA GRIPE | ENFERMEROS, ALUMNOS/MATRONA |
| | 15 | SESIÓN CCR | ENFERMEROS, AUX ENF, |
| | 16 | EVALUACIÓ PACIENTE CON TRANSAMINASAS ALTAS | MÉDICOS/ENFERMEROS |
| | 17 | SIMULACRO EVACUACIÓN | TODOS, RIESGOS LABORALES |
| | 24 | ENFERMEDAD GRASA DEL HIGADO | MÉDICOS/ENFERMEROS |
| | 30 | PREVENCIÓN VIOLENCIA DE GENERO | ENERMEROS/AUX ENF/MATRONA/ALUMNOS |
| | | | |
| DICIEMBRE | 1 | SESIÓN MARCADORES HEPATICOS | MÉDICOS/ENFERMEROS |
| | 15 | INDICADORES DE GESTIÓN | TODOS |
| | 22 | SESIÓN DERIVACIÓN ESPECIALIZADA | MÉDICOS |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| _ | | | |
| | | | |

TALLER MADRES/ABUELAS. Marzo 2016. Caridad Pacheco (matrona).

TALLER PADRES/ABUELOS. Marzo 2016. Caridad Pacheco (matrona)

ACTIVIDADES COMUNITARIAS Y DE PROMOCIÓN DE LA SAL

PIES

Programa de intervención en educación sexual. IES La Patacona.

Las intervenciones constan de tres talleres de 2 horas de duración cada uno a cada grupo de 3º de la ESO. 3ºA, 3ºB, 3ºC, FPB.

Los talleres son impartidos por Caridad Pacheco Rodríguez, matrona y Mª Dolores Revert Vidal enfermera Coordinadora.

A nuestras sesiones en el IES la Patacona han acudido enfermeras referentes del programa PIES de otras zonas básicas de este departamento para completar su formación como docentes de programa.

TALLERES SALUD BUCODENTAL

En todos los colegios de la zona de la unidad de ODP de Alboraya Impartido por odontopediatra Manolo Colmena e higienista dental Apolonia Galán

VISITA DEL COLEGIO CERVANTES AL CS ABORAYA.

Todos los años acuden los alumnos de 1º de infantil (1ºA y 1ºB)acompañados por su profesor y realizan una visita guiada por Mª Dolores Revert por las consultas de pediatría, gimnasio de la matrona y odontopediatria, en cada zona el profesional responsable atiende a las preguntas que realizan los niños y en odontopediatria se es da una clase de limpieza dental a cargo de la higienista dental. Terminada la visita en la

Biblioteca del CS Mª Dolores Revert responde a las preguntas que los niños le formulan.

TALLER DE MADRES A ABUELAS.

Impartido por Caridad Pacheco , matrona. Talleres de 3 horas de duración.

TALLER DE HIJOS A PADRES.

Impartido por Caridad Pacheco, matrona, de 3 horas de duración

TALLER DE LACTANCIA MATERNA.

Impartido por Caridad Pacheco, matrona, de 3 horas de duración

TALLER DE MASAJE INFANTIL.

Impartido por Caridad Pacheco, matrona, de 3 horas de duración

TALLER RECUPERACIÓN POST-PARTO.

Impartido por Caridad Pacheco, matrona, de 3 horas de duración

SESIONES DE EDUCACIÓN MATERNAL.

Impartido por Caridad Pacheco, matrona, de 3 horas de duración

VISITAS HOSPITALARIAS AL PARITORIO.

Impartido por Caridad Pacheco, matrona, Visitas de 3 horas de duración

CAMPAÑA DE VACUNACIÓN ANTIGRIPAL

Todos los años durante la campaña de vacunación antigripal salimos a vacunar a

Centro de día San Cristobal. Taller Món Gran, dependiente de servicios sociales

municipales.

DOCENCIA

La zona básica de salud de Alboraya es docente en:

Formación de alumnos de 4º curso de Grado de enfermería de la universidad Católica

de Valencia San Vicente Martir.

Al ser centros docentes por pertenecer al dtº HCUV/HM todos los enfermeros

imparten docencia, siendo PAAPS Juan José Aragó Hervas, Amelia Baeza Ramos,

Manuel Domenech Martinez y Mª Dolores Revert Vidal, por curso se reciben 5

alumnos en el primer cuatrimestre y 5 alumnos en el 2º cuatrimestre, distribuidos en 4

alumnos en el CS Alboraya y 1 alumno en el C.A. Racó de Sant Llorensç por

cuatrimestre.

Formación de alumnos del ciclo formativo de Grado Medio Técnicos en Cuidados

Auxiliares de Enfermería del IES Tierno Galván de Moncada, recibiendo tres alumnos

durante el primer trimestre y dos alumnos durante el segundo trimestre, estando

acompañados en todo momento por el personal auxiliar de enfermería del Centro de

Salud de Alboraya Rosario Ruiz León, Elena Brena Rodríguez y Eva Rosua Moratalla,

con la supervisión de la coordinadora de la zona básica y la profesora del IES Tierno

Galván.

Formación de EIR de Matrona

Formación MIR de Pediatría

CURSOS REALIZADOS POR EL PERSONAL ADSCRITO A LA ZONA BÁSICA

FACULTATIVOS

Luis Estal Andrés: Inc. Temporal para médicos de A. P.

Lorena Salanova Chilet: Actualización en Medicina de Familia

Elvira Orts Hurtado: Comorbilidad en el paciente crónico en A. P.

Actualización en Medicina de Familia

Emilio López Torres: Incapacidad temporal para médicos en A.P.

Amalida Devesa Balmaseda: Neumología pediátrica

Act. Endocrinología pediátrica

La imagen pediátrica

Rocío García Domínguez: Avances en pediatría

Advanced Pediatric Life Support

Ana Marco Puche: Actualización en pediatría

Francés A2

Pediatría práctica en A. P.

Urgencias pediátricas

Nutrición en pediatría

Ortopedia Inf. B. para pediatras en A.P.

ENFERMERÍA

Mª Dolores Revert Vidal: Preparación curso sociosanitario de Conselleria

Amparo Antón Franch: Prevención cáncer colorectal.

Actualización en vendajes

Mindfulness para personal sanitario

Anabel Gayán Silla: Curso Vacunas

Cuidados enfermería pediátricos en A. P.

Curso vacunas en adultos

Amelia Baeza Ramos: Certificado Grado superior de conocimientos en

valenciano.

Título enfermera especialista pediatría.

Begoña Fuertes Fernández: Conocimientos para adquirir habilidades relación

profesional en el ámbito sanitario.

Mª José Muñoz Sanchiz. Metodología del consejo breve de salud sobre

estilo de vida

Aplicabilidad clínica y sociosanitaria de la

investigación en enfermería.

Investigación en enfermería.

Mª José Muñoz Sanchiz(sigue)

Monitorización hemodinámica y cuidados básicos del paciente crítico.

Valoración enfermera del paciente crítico.

Valoración ECG del paciente crítico.

Valoración y cuidados de la vía aérea a través de la capnografía.

Taller de adiestramiento en terapia inhalada en A.P.

COMISIONES Y GRUPOS DE TRABAJO

Elvira Orts Hurtado(méd.) – Presidenta

Teresa Polo Cuesta (aux. adtivo) – Vicepresidenta

Amelia Baeza Ramos (enf.) - Secretaria

Josefa Marí Poveda (enf.) – Secretaria

Amparo Antón Franch (enf.) – Vocal

Iuliana Antoneac Bivol (aux. enf.) - Vocal

Ana Marco Puche (ped.) - Vocal

MªDolores Martínez Ochoa (cel.) – Vocal

MªLuisa Vicens Estruch (méd.) – Vocal

Comisión de Calidad ———

Comisión Formación y Docencia

Vicenta Tórtola Cano (t. social)

Begoña Fuertes Fernández (enf.)

Ana Sáez Bellver (aux. adtivo)

Fran Jover Hernández (cel.)

Víctor Moreno Comins (méd.)

Victoria Castilla Zahonero (enf.)

Rocío García Domínguez (ped.)

Constantina Guillin Bolumar (aux. adtivo)

José Luis Bonillo Malavia (aux. adtivo)

Carmen Viejo Menéndez (méd.)

Carmen Martínez Vernia (JZB)

MªDolores Revert Vidal (Coor. Enf.)

Rosario Dolz Albertos (Rte. Adtivo.)

Grupos de Trabajo

COMITÉ BIOÉTICA —

Luis Estal Andrés (méd.: hasta el 31/05/17)

ECA ----

Laura Ruiz Fernández (enf.)

Elvira Orts Hurtado (méd.)

CORE ----

Amparo Antón Franch (enf.)

Lorena Salanova Chilet (méd)

ADAMPA —————

Lorena Salanova Chilet (méd.)

Rosa Saiz Rodríguez (méd.)

Víctor Moreno Comins (méd.)

Emilio López Torres (méd.)

Carmen Martínez Vernia (méd.) **DIABETES** -Juan José Aragó Hervás (enf.) **INDICADORES** -Rosa Saiz Rodríguez (méd.) MªDolores Revert Vidal (enf.) Vicente Martínez Bauset (méd.) **FIBROMIALGIA** Antonio Morillo Gil (méd.) **DIGESTIVO** — Rosa Saiz Rodríguez (méd.) ONCOLOGIA

| INTRANET + ESPECIALIZADA | Elvira Orts Hurtado (méd.) |
|--|--|
| DOLOR CRÓNICO | Rosa Saiz Rodríguez (méd.) |
| PSIQUIATRIA ———————————————————————————————————— | Marisa Vicens Estruch (méd.) Carmen Martínez Vernia (méd.) |
| UROLOGIA | Vicente Martínez Bauset (méd.) |
| SINEA | Emilio López Torres (méd.) Manuel Domenech Martínez (enf.) Luis Estal Andrés (méd.:hasta 31/05/17) |
| CATIC | MªDolores Revert Vidal (Coor.Enf.) |

Mª Dolores Revert Vidal (Coor. Enf.) **RFTES.COOR.JUNTA DPTO** MªDolores Revert Vidal (Coor.Enf.) **PIES** Caridad Pacheco Rodríguez (mat.) Juan José Aragó Hervás (enf.) **EPOC** Luis Estal Andrés (méd.) Laura Ruiz Fernández (enf.) **CAS** Lucía Belda Martínez (fisio) Vicenta Tórtola Cano (t. social) MªDolores Revert Vidal (Coor.Enf.) Vicente Martínez Bauset (méd.) Carmen Martínez Vernia (méd.) MªDolores Revert Vidal (C.Enf.)

Rosario Dolz Albertos (adtivo)

Vicenta Tórtola Cano (t. social)

Consejo Salud

SUSTITUCIONES EN PERIODO ESTIVAL.

| ESTAMENTO | DIAS VACACIONES | DIAS SUSTITUIDOS |
|----------------------|-----------------|------------------|
| ENFERMEROS/AS | 330 | 90 |
| AUX. ENFERMERIA | 120 | 0 |
| MATRONA | 30 | 0 |
| FISIOTERAPEUTA | 30 | 0 |
| MEDICINA FAMILIAR | 330 | 60 |
| PEDIATRAS | 90 | 30 |
| AUX. ADMINISTRATIVOS | 240 | 60 |
| CELADORES | 90 | 0 |

NOTA:

Los días adicionales de vacaciones por antigüedad no están contemplados en la tabla anterior.

Se reservan 4 días de vacaciones de enfermería para sustitución fuera del periodo estival. Así mismo ocurre en medicina de familia y pediatría, se reservan 15 y 30 respectivamente para sustituciones fuera de periodo estival.

CONSEJO DE SALUD ZONA BÁSICA ALBORAYA

El consejo de Salud es un órgano que hace efectiva la participación de los ciudadanos de

Alboraya a través de sus representantes en las actividades relacionadas con la Salud que la Consellería de Sanidad y los profesionales del Centro de Salud de Alboraya y sus Consultorios Auxiliares, Racó de San Llorens, Patacona y Saplaya llevan a cabo.

El ámbito de actuación del Consejo de Salud de la Zona Básica de Alboraya es todo el Municipio de Alboraya.

COMPOSICIÓN:

El Centro de Salud Zona Básica de Alboraya estará formado por:

- Jefa Zona Básica Alboraya
- Coordinadora de Enfermería.
- Responsable administrativa Zona Básica Alboraya.
- Trabajadora Social zona Básica Alboraya.
- Alcalde Alboraya.
- Concejala Salud Pública Alboraya.
- Trabajadora Social S.S. Alboraya.
- Veterinario Salud Pública y Comunitaria.
- Representantes asociaciones vecinales: Associacions de dones.

Associacions veïns casco histórico.

Associacions veïns Port Saplaya.

Associacions veïns Patacona.

Associacions Jovens

Unió Democrática de Pensionistes.

Consejo Escolar-AMPA.

Junta Local Contra el Cáncer

El nombramiento de los miembros del Consejo tendrá una duración de cuatro años. Transcurrido dicho plazo el Consejo solicitará las renovaciones de las designaciones correspondientes.

FUNCIONES:

a) Colaborar en la determinación de los problemas prioritarios de salud de la zona y en la

detección de sus necesidades específicas, así como en la elaboración de las correspondientes propuestas de mejora y proyectos de actuación.

- b) Conocer y participar en la elaboración, realización y evaluación de los programas de salud diseñados por el equipo de atención primaria.
- c) Participar en la elaboración, desarrollo y ejecución de los programas de salud y de todas aquellas acciones tendentes a mejorar el nivel de salud de la comunidad.
- d) Contribuir al desarrollo y ejecución de todas aquellas acciones relacionadas con la información sanitaria, la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad con un enfoque comunitario.
- e) Conocer la evolución de los recursos estructurales, humanos y económicosfinancieros

destinados a garantizar la asistencia sanitaria de la zona básica de salud y valorar el grado de eficiencia en su aplicación.

f) Promover el desarrollo de los derechos y deberes de los usuarios de la zona básica de salud, conociendo e informando las reclamaciones y sugerencias que pudieran presentarse si la naturaleza de las mismas así lo aconseja .

g) En determinados casos el Consejo de Salud podrá invitar a sus reuniones a aquellas personas que, por el grado de sus conocimientos o su demostrada cualificación técnica, puedan informar y asesorar sobre temas específicos incluidos en el orden del día. Dichas personas acudirán en calidad de asesores con voz pero sin voto.

FUNCIONAMIENTO:

La presidencia del Consejo Salud Zona Básica Alboraya será ejercida por el Jefe Zona Básica.

La secretaria será ejercida por la Referente administrativa de la Zona Básica Alboraya.

El Consejo de Salud celebrará al menos una reunión ordinaria cada tres meses, previa

convocatoria de su presidencia que incluirá un orden del día remitido con un mínimo de 48 horas de antelación. Las reuniones extraordinarias tendrán lugar cuando las convoque la presidencia por iniciativa propia o a petición de un tercio de los miembros de Consejo.

El consejo quedará válidamente constituido con la presencia de la mitad más uno de sus

componentes, en una primera convocatoria , y de un tercio en la segunda a realizar treinta

minutos después. En todo caso, será requisito imprescindible la presencia de los titulares de la presidencia y de la secretaría.

Los acuerdos se tomarán por mayoría simple de los asistentes disponiendo la presidencia de un voto de calidad en caso de producirse empate en la votación.

La secretaría se responsabilizará de levantar acta de cada una de las reuniones y sus

acuerdos y le corresponderá, asimismo, remitir al Consejo de Salud del área una memoria anual de las actividades del Consejo con el visto bueno de su presidencia.

Se perderá la condición de miembro del Consejo de salud por dimisión de la persona

interesada, por no ser renovado por la entidad que representa a la finalización del mandato, por remoción de la entidad o asociación representada o por la inasistencia durante cuatro reuniones consecutivas sin causa justificada.

El Consejo tendrá como sede el centro de salud del equipo de atención primaria de la zona básica de salud.

REGLAMENTO DE REGIMEN INTERNO DE LA COMISIÓN DE CALIDAD ZONA BÁSICA ALBORAYA

La Comisión de Calidad DE LA ZONA BÁSICA ALBORAYA es un órgano de consulta de la coordinación del EAP y de ejecución de los acuerdos tomados por ella misma. (Visión: Que nuestro Centro de Salud sea la casa donde atendemos a nuestros pacientes, donde trabajan nuestros amigos y un motivo de satisfacción y orgullo)

Composición

La CC está compuesta por al menos por:

- 2 Médicos de Familia
- 1 Pediatra
- 2 Profesionales de Enfermería
- 1 Auxiliar de Enfermería
- 1 Auxiliar Administrativo
- 1 Celador.

En caso de producirse un cese en algún miembro de la comisión y no alcanzar el mínimo

propuesto de cada estamento se notificará al estamento afecto a fin de cubrir dicha vacante.

A las reuniones de la comisión podrá asistir cualquier otro miembro del EAP que desee participar en la misma, aunque no tendrá derecho a voto.

Uno de sus miembros actúa como responsable de la misma y otro como secretario.

La renovación de sus miembros deberá realizarse cada 3 años,

Los cargos de responsable y secretario de la CC serán renovables anualmente.

Funciones

Como órgano ordinario de asesoramiento, propuesta y en su caso, aprobación del desarrollo,

puesta en práctica, actualización y seguimiento de la política de calidad de la Zona Básica de

Alboraya, la CC es la encargada de diseñar las actividades de mejora de la calidad del trabajo

del EAP y previo conocimiento y en su caso aprobación de la coordinación del EAP, la que

debe ponerlas en práctica.

Son funciones de la Comisión de Calidad:

- a) Proponer el plan anual de calidad para su aprobación por EAP.
- b) Proponer al EAP y a los órganos de gobierno del CS las iniciativas para la mejora de la

calidad.

c) Aprobar, en el ámbito de sus competencias, los métodos e instrumentos de evaluación de la

calidad.

d) Colaborar en el diseño, la ejecución, y seguimiento de las actividades de evaluación de la

calidad en los términos que se detallen en el plan de calidad aprobado por el EAP

e) Informar a los órganos pertinentes de los procesos y resultados de las evaluaciones que

tengan encomendadas.

- f) Aprobar el informe anual del plan de calidad que se remitirá al EAP
- g) Implantar un plan de comunicación interna, que sirva como motor para la motivación e

integración de los profesionales en el trabajo, con un objetivo común "el paciente"

h) Fomentar la implicación, motivación y mejora de la satisfacción de los profesionales a fin de

lograr una asistencia eficiente, segura, y basada en la mejor evidencia científica disponible.

i) Promover el trabajo en UME y valorar el adecuado funcionamiento de las mismas.

Convocatoria de las sesiones

- 1. La Comisión de Calidad se reunirá:
- a) En sesión ordinaria para la deliberación y adopción de acuerdos en materia de su competencia, al menos una vez al mes.
- b) En sesión extraordinaria cuando se considere necesario.
- El Responsable convocará en sesión extraordinaria a iniciativa propia o cuando lo soliciten al

responsable al menos un tercio del total de sus miembros.

La solicitud se debe realizar por escrito y con indicación del punto o los puntos del orden del

día que se considere que deben ser tratados.

2. La Comisión será convocada por el Responsable como mínimo 7 días hábiles antes de

su celebración.

• Excepcionalmente, en casos de urgencia, este plazo será de 24 horas. La convocatoria

debe indicar el lugar, la hora y el orden del día que será establecido por el Responsable, incluyendo, en todo caso, las propuestas presentadas por, al menos, tres de sus miembros. La documentación relativa al orden del día debe estar a disposición de los miembros con la suficiente antelación.

• No podrán ser objeto de deliberaciones o acuerdos asuntos que no figuren en el orden

del día, salvo que estén presentes todos los miembros de la Comisión y sea declarada la urgencia del asunto por el voto favorable de la mayoría.

Constitución de la Comisión de Calidad para sesiones

La Comisión de Calidad quedará válidamente constituida, en primera convocatoria, cuando

concurran, al menos, el Responsable y la mitad del resto de sus miembros.

En segunda convocatoria, la Comisión de Calidad quedará validamente constituida cuando

concurran, al menos, el Responsable y la tercera parte del resto de sus miembros.

Asistencia

Los miembros de la Comisión de Calidad tienen el derecho y el deber de asistir a las sesiones.

El Responsable, a iniciativa propia o por sugerencia de los otros miembros de la Comisión de

Calidad, podrá invitar a personas cuya presencia considere de interés en razón de los temas

del orden del día, para que asistan a las reuniones. Se hará constar en el acta de la reunión la

asistencia como invitados, con voz pero sin voto.

En el caso de no encontrarse presente el Secretario, quien presida la sesión designará a un

miembro de la Comisión para que ejerza las funciones de secretario de la sesión.

Adopción de acuerdos

Los acuerdos de la Comisión se adoptarán por mayoría simple de los asistentes, excepto en

los supuestos en que por exigencia normativa necesiten otro tipo de mayoría. El Responsable

dirimirá con su voto de calidad los casos de empate.

Cada uno de los miembros de la CC tendrá un voto. Las votaciones serán secretas cuando

así lo solicite alguno de los miembros de la Comisión.

Actas

De cada sesión el Secretario levantará acta en la que hará constar el nombre de los asistentes, de los no presentes que justifican su ausencia, el orden del día de la reunión, los

puntos principales de las deliberaciones, así como el resultado de las votaciones y el contenido de los acuerdos adoptados.

Las actas serán sometidas a aprobación del órgano colegiado en la misma o en la siguiente

sesión de la Comisión y serán firmadas por el Secretario, con el visto bueno del Responsable.

Si algún miembro de la Comisión deseara hacer constar algún extremo en el acta, deberá

redactarlo por escrito en el plazo que le asigne el Responsable para que pueda ser incluido en

la misma.

Los miembros de la Comisión, que así lo deseen, podrán hacer constar en el acta sus votos

particulares contrarios a los acuerdos adoptados.

Modificaciones

El presente Reglamento podrá ser objeto de ulteriores modificaciones o reformas, a iniciativa

del Responsable o a un tercio de los miembros de la Comisión.

La reforma o modificación deberá ser aprobada por la Comisión de Calidad por mayoría

absoluta de sus miembros, y elevada al EAP para su aprobación.

QUEJAS

QUEJAS POR ZONAS BASICAS 2016

| Descrip. Centro | Total |
|----------------------|-------|
| CS V BENIMACLET | 69 |
| CS V SERRERIA 2 | 61 |
| CS V REPUBLICA ARGEN | 45 |
| CS V SERRERIA 1 | 44 |
| CS MASSAMAGRELL | 36 |
| CS FOIOS | 28 |
| CS V TRAFALGAR | 28 |
| CS ALBORAYA | 26 |
| CS V MALVARROSA | 20 |
| CS MUSEROS | 18 |
| CS V SALVADOR PAU | 18 |
| C V CHILE | 17 |
| CS V NAZARET | 16 |
| CA P.FARNALS PLAYA | 13 |
| CS MELIANA | 13 |
| CA ALBALAT SORELLS | 11 |
| CA VINALESA | 10 |
| CS TAVERNES BLANQUES | 10 |
| CA POBLA FARNALS | 9 |
| CS ALMASSERA | 9 |
| C V L'ALGUER | 8 |
| CA ALBORAYA PATACONA | 6 |
| CS RAFELBUNYOL | 6 |
| CA ALBORAYA PORT SAP | 5 |
| CA ALBORAYA RACO ST | 4 |
| CA ALBUIXECH | 4 |
| DP 05 VCIA-CLINICO | 4 |
| C V VICENTE BRULL | 2 |
| C.A. DE BARRIO ROCA | 1 |
| CA BONREPOS I MIRAMB | 1 |
| Total general | 542 |

ALBORAYA

CS ALBORAYA

| Motivo | AVO - AUXIL | I/CAP | - CELADENF | - ENFERFARA | - FARMFISI | - FISIOTEMFC | - MEDICIMSS | - MEDIC PAP | - PEDIAT | Total general |
|--|-------------|-------|------------|-------------|------------|--------------|-------------|-------------|----------|---------------|
| 033 - Demora en la prestación del servicio (tardarontiempo) | | | | | | | 2 | | | 2 |
| 113 - Falta de recursos humanos. | | 1 | | | | | | | 2 | 3 |
| 115 - Disconformidad con normas internas de organización. (intra-centro) | | 4 | • | | 4 | | 2 | 1 | 2 | 11 |
| 131 - Educación, cortesía | 1 | 1 | | | | 2 | 2 | | 1 | 6 |
| 141 - Disconformidad con resultado asistencial, | | 1 | | 1 | | 2 | | | | 4 |
| Total general | 1 | 7 | 4 | 1 | 1 | 4 | 6 | 1 | 5 | 26 |

PORT SAPLAYA

CA PORT SAPLAYA

| Motivo | MFC - MEDIC MMCA - | CALEPAP | - PEDIAT | Total general |
|---|--------------------|---------|----------|---------------|
| 094 - Conservación y mantenimiento de aparatos o instalaciones - ACCIDENTES | | 1 | | 1 |
| 113 - Falta de recursos humanos. | | | 3 | 3 |
| 141 - Disconformidad con resultado asistencial. | 1 | | | 1 |
| Total general | 1 | 1 | 3 | 5 |

RACO ST

CA ALBORAYA RACO ST

| Motivo | AVO - AUXILI,MFC - MEDIC | Total general |
|--|--------------------------|---------------|
| 113 - Falta de recursos humanos. | 2 | 2 |
| 115 - Disconformidad con normas internas de organización. (intra-centro) | 1 | 1 |
| 131 - Educación, cortesía | 1 | 1 |
| Total general | 2 2 | 4 |

PATACONA

CA PATACONA

| Motivo | FARA - FARMMFC - MED | DICPAP - PEDIA | Total general |
|--|----------------------|----------------|---------------|
| 113 - Falta de recursos humanos. | | 4 | 4 |
| 115 - Disconformidad con normas internas de organización. (intra-centro) | | 1 | 1 |
| 162 - Disconformidad con las prestaciones incluidas. | 1 | | 1 |
| Total general | 1 | 1 4 | 6 |

VALORACION RECLAMACIONES 2016 ALBORAIA

Durante el año 2016 en la Zona Básica de Alboraia, compuesta por sus cuatro consultorios: Port Saplaya. Patacona, Raco de San Llorens y Furs se han producido un total de 41 reclamaciones .

La población total atendida en los cuatro consultorios , es de 23.837. Por tanto tenemos un 1.95 de reclamaciones por 1000 habitantes.

De estas 41 reclamaciones 5 han sido en C.Port Saplaya, 6 en C.Patacona, 4 en C. Raco de San Llorens y 26 en Furs.

Las causas por las cuales nuestros usuarios han puesto reclamaciones han sido:

1. Disconformidad con las normas internas 13 reclamaciones.

De las cuales 11 se han producido en Furs y tan solo 1 en Patacona y Raco.

- 2. Falta de recursos humanos: 12 reclamaciones : todas ellas solicitando más personal. Diez de ellas solicitando aumento de PEDIATRAS , tanto en Patacona como en Saplaya. Dos de las cuales solicitando aumento de facultativo M.Família.
- 3. Discormidad con el resultado asistencia: 5 reclamaciones, 4 en Furs y 1 en Port Saplaya.
- 4. Educación y cortesía: total de 5 reclamaciones, 1 en Raco y 4 en Furs.
- 5. Disconformidad con las prestaciones: 1 reclamación en Patacona.

- 6. Demora asistencia: dos reclamaciones en Furs. (Dermatología).
- 7. Mantenimiento instalaciones : 1 en Port Saplaya.

ANALISIS DE LAS RECLAMACIONES

1. El mayor porcentaje de reclamaciones corresponden a la falta de recursos humanos y disconformidad con las normas internas.

La falta de recursos siempre referida a petición de aumento de facultativos Pediatras y M.Familia, se ha producido en el consultorio aux. de Patacona.

Este problema ya ha sido resuelto durante el pasado año, con la incorporación de una pediatra más que asume la asistencia de Patacona y Saplaya, así como una médico de familia más asignado Patacona.

La disconformidad con las normas internas de funcionamiento, se centran esencialmente en:

- a) Cierre vespertino en periodos concretos del año, como los meses de verano. Esta es una norma institucional necesaria para mantener la asistencia con menor número de personal en todos los estamentos.
- b) Unificación de la asistencia pediátrica durante el mes de agosto y segunda quincena de julio, en C.Furs. Esto se realiza para mantener la asistencia pediátrica en todos sus aspectos durante los periodos vacacionales de los pediatras que se cubren entre sí. La elevada dispersión de nuestra zona, subdividida en 4 centros, no impide mantenerlos todos operativos durante estos meses contando unicamente con el 50% de personal.
- c) Educación y cortesía : han sido presentadas 5 reclamaciones, todas ellas referenciando problemas con personas concretas a los cuales ya se ha puesto la solución pertinente.
- d) Demora: tan solo 2 reclamaciones que hacen referencia al tiempo de espera en la consulta , no a la demora de la cita desde que esta se solicita. Detectado el

origen del problema se ha puesto solución con un cambio en la estructura concreta de la agenda afectada.

e) Disconformidad con el resultado asistencial 5 reclamaciones.

Tras valorarlas individualmente, se les ha dado cumplida respuesta. La disconformidad es un dato subjetivo por una parte y por otra siempre mejorable.

f) Mantenimiento e instalaciones: 1 reclamación. Nada que decir salvo que los incidentes tales como fugas de agua . Inundaciones etc, no son previsible y muchas veces tampoco evitables.

CONCLUSIONES

- 1. Porcentaje total de reclamaciones 1.95x 1000. Es un porcentaje bajo.
- 2. Las reclamaciones solicitando aumento de personal, no dependen del equipo y además como hemos mencionado se han resuelto.
- 3. Las reclamaciones por mantenimiento son 0.042 x 1000. a nuestro juicio un porcentaje mínimo.
- 4. La reclamaciones por trato, educación y cortesía son de 0.2 x 1000.
- 5. Las reclamaciones por Disconformidad con las normas 0.5 x 1000.
- 6. Todas las causas tiene un porcentaje inferior al 0.5 x 1000.

COMENTARIOS AL MARGEN

1. Nos gustaría que se tomase en cuenta en el momento de evaluar las reclamaciones, que no todas son pertinentes, aunque se aceptan como tales.

2. En nuestra zona básica en concreto, dividida en 4 centros, es muy difícil mantener el mismo nivel de asistencia, como de hecho sucede, sin centralizar recursos en periodos concretos .

Son muchos los usuarios que verbalmente manifiesta su conformidad y satisfacción con estas medidas.

- 3. Son muchas las ocasiones en las que las reclamaciones por trato inciden en la misma persona , repercutiendo esto en el conjunto del equipo. Tal vez sería conveniente valorarlas individualmente.
- 4. Nos gustaría que los agradecimientos figurasen también en estas estadísticas

No hay ningún puerto favorable para quien no sabe dónde se dirige.

Shopenhauer

Esta memoria a sido realizada por:

Jefe Zona Básica: Carmen Martínez Vernia

Coordinadora Enfermería: Mª Dolores Revert Vidal

Referente Administrativa: Cristina Vicent Català