

MEMORIA ANUAL CENTRO DE SALUD DE BENIMACLET  
AÑO 2018

*Centro de salud de Benimaclet. Valencia*

*Departamento 5 de la Consellería de Sanidad*

## ÍNDICE

1. CARACTERÍSTICAS DEL CENTRO DE SALUD: .....	pág 4
1.1. Personal del centro de salud.....	pág 4
1.2. Características de la población.....	pág 4
1.3. Cartera de servicios.....	pág 6
2. ACTIVIDAD ASISTENCIAL:	
• Consultas atendidas por estamento y modalidad y tasa de derivación poblacional.....	pág 6
• Resultados indicadores acuerdos de gestión.....	pág 8
3. ACTIVIDAD DOCENTE:	
• 3.1. Actividad docente pregrado y formación MIR.....	pág 9
• 3.2. Actividad docente del personal en cursos y jornadas...	pág 9
• 3.3. Reuniones realizadas por diferentes comisiones.....	pág 10
• 3.4. Actividad docente organizada en el centro.....	pág 11
• 3.5. Asisitencia a cursos y lornadas.....	pág 13
• 3.6. Plan anual de formación.....	pág 17
4. ACTIVIDAD CIENTÍFICA.....	pág 17
5. ACTIVIDAD COMUNITARIA.....	pág 18
6. ACTIVIDAD ORGANIZATIVA:	
• 6.1. Comisión de Calidad.....	pág 20
• 6.2. Reuniones organizativas.....	pág 20
• 6.3. Análisis de quejas y agradecimientos.....	pág 22

• 6.4. Resultados de encuestas de satisfacción.....	pág 23
7. MEJORA EN INFRAESTRUCTURAS.....	pág 24
8. MODIFICACIONES EN LA ORGANIZACIÓN.....	pág 24

## **1. CARACTERÍSTICAS DEL CENTRO DE SALUD**

El CS está situado en un edificio de 2 plantas inaugurado en octubre de 1997, al sur del barrio de Benimaclet.

En la planta baja está Admisión, la sala de técnicas de enfermería, las consultas de pediatría y de enfermería pediátrica, la consulta de la trabajadora social, una consulta para técnicas de enfermería y una consulta polivalente de medicina de familia.

En la primera planta está la zona de atención a la mujer embarazada, 7 consultas de medicina de familia y 2 consultas de enfermería

En la segunda planta hay 6 consultas de medicina de familia y 3 de enfermería y la zona de Administración del centro.

### **1.1. Personal del Centro de Salud**

El EAP está compuesto por 16 facultativos (13 médicos de familia y 3 médicos pediatras), 13 enfermeras, 1 trabajadora social, 3 auxiliares de enfermería, 6 auxiliares administrativas y 2 celadores.

### **1.2. Características de la población:**

La población asignada por SIA en el año 2018 osciló entorno a los 24.211. Acotando la población registrada por edad > 15 años y servicio SIA de Medicina de Familia, ésta oscilaría entorno a 21089. El cupo medio por médico de familia fue de 1622.

La población total de pediatría registrada acotando edad y SIA fue de 3122. El cupo medio de pediatras fue de 1033 niños (menores de 15 años).

A partir del mes de octubre se modificó el mapa sanitario de forma que se amplió la población asignada en Benimaclet a unos 26179 (noviembre 2018)

MED FAM	PEDIATRAS	ENF	MATRONA	FISIO	TS	AUX ENF	AUX ADM	CELADO-RES
13	3	13	1		1	3	6	2
POBLACIÓN MF*	POBLACIÓN PED *	POBLACION TO-TAL*	CUPOS MF	CUPOS PED				
21089	3122	24211	1622	1041				

### 1.3. Cartera de Servicios:

- Atención sanitaria de medicina de familia para las personas mayores de 15 años, a demanda, concertada y urgente, que incluye actividades diagnósticas, terapéuticas y de seguimiento de procesos agudos y crónicos, así como de carácter preventivo, de promoción de la salud y de educación sanitaria, tanto en la consulta médica como en el domicilio del paciente.
- Atención pediátrica dirigida a las personas menores de 15 años, a demanda, concertada y urgente, que incluye actividades de atención a problemas de salud específicos de la infancia, de seguimiento de la salud infantil y del adolescente, de inmunizaciones infantiles, de promoción de hábitos saludables y de educación sanitaria.
- Atención sanitaria de enfermería, a demanda, concertada y urgente, que incluye el seguimiento de

procesos crónicos, la educación sanitaria a grupos, actividades comunitarias de promoción de la salud, así como la administración de tratamientos propios y la realización de técnicas y procedimientos diagnósticos.

- Atención socio-sanitaria a demanda y concertada, que incluye actividades de promoción, prevención y educación para la salud.

## 2. ACTIVIDAD ASISTENCIAL

- CONSULTAS ATENDIDAS POR ESTAMENTO Y MODALIDAD Y TASA DE DERIVACIÓN POBLACIONAL

CONSULTAS MEDICOS DE FAMILIA						
CENTRO	DOMI	TELFNO	TOTALES	MEDIA PROF/AÑO	MEDIA PROF/DIA	FREC
72142	1497	210	73849	5681	27	3,1
CONSULTAS PEDIATRIA						
CENTRO	DOMI	TELFNO	TOTALES	MEDIA PROF/AÑO	MEDIA PROF/DIA	FREC
12527	3	6	12536	4179	20	4,0
CONSULTAS ENFERMERIA						
CENTRO	DOMI	TELFNO	TOTALES	MEDIA PROF/AÑO	MEDIA PROF/DIA	FREC
41674	3521	149	45344	3488	17	

	TOTAL	MEDIA/DIA
MATRONA	2456	12
TSO	2748	13

MEDICINA FAMILIA		PEDIATRIA	
DER	TDP	DER	TDP
7802	37	571	18

TDP: Tasa Derivación poblacional por 100 habitantes= nº derivaciones/poblacion \*100

- RESULTADOS INDICADORES ACUERDOS DE GESTIÓN:

## ACUERDO DE GESTIÓN FARMACOLÓGICO CS BENIMACLET:

ACUERDO DE GESTION 2018		9	Benimaclet				
Indicadores		Impacto	Valor 2018	objetivo (Per 75)	Mínimo (Per 25)	Peso	Resultado
<b>1 COMPLEMENTARIOS</b>							
01	CRECIMIENTO IMPORTE	129.782	2,1				
010	VOLUMEN IMPORTE (miles euros)	0	6225				
041	IMPORTE HABITANTE PROTEGIDO (euros)	0	245,5	< 270,5	< 332,2		
042	IMPORTE SD EDAD (euros)	0	223,5	< 261,5	< 332		
043	IMPORTE HABITANTE ESTANDARIZADO POR MORBILIDAD (euros)	0	297,6	< 292,4	< 338,3		
044	RECETAS HABITANTE PROTEGIDO (NUM RECETAS)	0	18,3	< 15,9	< 18,5		
<b>1 GANAR EN SALUD</b>							
60	CONTROL DE DIABETES (porcentaje de pacientes buen control glicada)	0	63,5	> 63	> 57,8		
751	CONTROL DE CAR ISQ (porcentaje de pacientes 4 SGT)	0	42,4	> 44,45	> 38,8		
752	CONTROL DE CAR ISQ (porcentaje de pacientes 4 O 3 SGT)	0	83	> 85,7	> 75		
<b>3 MEJORAR UTILIZACION RECURSOS</b>							
02	PRECIO MEDIO RECETA (euros)	0	14,05	< 13,4	< 14,12	1	0,10
03	ADECUAR CONSUMO MEDICAMENTOS (FIX) (euros)	381.447	9,88	2,73	43,25	12	9,90
0321	BIOSIMILARES RECETA DDD (porcentaje)	0	3	> 5	> 2,1		
61	EFICIENCIA CONTROL DIABETES TIPO II (euros por paciente controlado)	0	358,1	< 402,5	< 460,4		0,00
62	GASTO PACIENTES DIABETES TIPO II NO CONTROLADOS (euros/paciente)	0	549,03	< 594,4	< 666		0,00
63	MEDICAMENTOS CON ALTERNATIVAS MAS ADECUADAS (% DDD)	0	27,4	< 23	< 28,3	1	0,20
<b>4 INDICE SINTETICO CALIDAD</b>							
05	OMEPRAZOL VS IBP (porcentaje)	0	77,2	> 78,3	> 72,9	3	2,40
10	METFORMINA MONOTERAPIA (porcentaje)	0	69	> 71,7	> 65,8	2	1,10
102	METFOR GLIMEP GLICA Vs AO (porcentaje)	0	40,9	> 40,2	> 31,9		
11	NAPROXENO-IBUPROFENO Vs AINE (porcentaje)	0	31,6	> 32,3	> 29	2	1,60

domingo, 17 de marzo de 2019

Página 27 de 59

20	MORFINA VS OPIACEOS POTENTES (porcentaje)	0	2,3	> 5,7	> 2,7	1	0,00
21	ANTIBIOTICOS ESPECTRO REDUCIDO (porcentaje)	0	20,1	> 21,2	> 15,9		
29	ISRS VS TOTAL ANTIDEPRESIVOS 2º GENERACION (porcentaje)	0	66,4	> 69,7	> 64,2	1	0,40
31	ALENDRONATO VS MEDICAMENTOS OSTEOPOROSIS (porcentaje)	0	16,9	> 29	> 19	2	0,00
32	DISLIPEMIAS ATOR SIMV Vs C10AA (porcentaje) DDD	0	48,5	> 64,9	> 56,65	2	0,00
33	DISLIPEMIAS ATOR SIMV Vs C10A (porcentaje) DDD	0	43,6	> 50,1	> 41,5		
36	UTILIZACION IECA Vs IECAARAI (porcentaje) DDD	0	29,5	> 30,3	> 25,4	2	1,70
<b>5 INDICE SINTETICO UTILIZACION</b>							
50	DHD ANTIBIOTICOS (Dosis 1000 hab dia)	0	17,4	< 16,9	< 21,2		
51	DHD AINE (Dosis 1000 hab dia)	0	24	< 30,72	< 37,27	0,5	0,50
52	DHD A02B ANTIULCEROSOS (Dosis 1000 hab dia)	0	97,6	< 110,6	< 126,3	0,5	0,50
53	DHD ANTIDEPRESIVOS SD POR MORBILIDAD (Dosis 1000 hab dia)	0	93,6	< 85,2	< 89,1	0,5	0,00
55	DHD ANSIO HIPNO SD POR MORBILIDAD (Dosis 1000 hab dia)	0	95,9	< 104	< 122,7	0,5	0,50
<b>61 COBERTURA VACUNAL</b>							
605	C. Vacunal Polio Serie Básica < 12 meses.	0	74,59	> 90	> 70	2,5	0,60
606	C. vacunal TV 2ª dosis .	0	85,65	> 90	> 80	2,5	1,40
608	C. vacunal DT 6ª dosis 14a.	0	30,18	> 70	> 30	2,5	0,00
609	Indicador de cobertura vacuna de VPH 2ª D.	0	23,97	> 60	> 30	2,5	0,00
<b>62 CARTERA SERVICIOS</b>							
851	Duración de la IT. Respecto al estandar	0	57,99	> 50,5	> 45,7	3	3,00
ATP030	Índice de Ausencia	0	2,29	< 2,51	< 4	3	3,00
ATP032	Cobertura cribado univ. violencia de género	0	0,62	> 2,32	> 0,25	2	0,40
ATP043	Cálculo de RCV	0	4,31	> 3,53	> 1,5	7	7,00
ATP045	Visitas enferm. domicilio pacientes cronicos complejos	0	2,54	> 3,2	> 1,5	2	1,20
ATP048	Cita primera consulta AP no superior 48 h	0	67,76	> 80	> 60	2	0,80
ATP066	Control HTA	0	32,86	> 35,64	> 25	6	4,40
ATP068	Control DM	0	49,88	> 50,17	> 40	6	5,80
D1	Niños con examen completo	0	80,45	> 75	> 70	2	2,00
D5	Seguimiento Embarazo	0	93,33	> 90	> 85	2	2,00
NECPAL	NECPAL cumplimentado poblacion nivel 3	0	19,35	> 4	> 2	3	3,00

domingo, 17 de marzo de 2019

Página 28 de 59



63 CALIDAD ASISTENCIA								
A.2	Indicador Sintético de Quejas por Demora y Trato	0	0,02	< 0,04	< 0,1	2	2,00	
A.5	Ruta asistencial departamento	0	1	> 1	> 0	5	5,00	
A.6	Talleres autocuidado paciente activo	0	4	> 4	> 0	5	5,00	
64 CALIDAD UTILIZACION SIP								
142	Calidad en la utilización de SIP.	0	100	> 66,7	> 33,3	2	2,00	
65 CALIDAD LABORATORIO								
150	Calidad laboratorio	0	5,4	< 5	< 8	2	1,70	
66 FACTURACION Y COBRO								
872	Indicador de Fact. Y cobro	0	100	> 84	> 80	2	2,00	
873	Captación OSA	0	100	> 90	> 85	3	3,00	
<b>% CUMPLIMIENTO UNIDAD FUNCIONAL</b>							<b>74,20</b>	
							<b>74,20</b>	
		<b>TOTAL RESULTADO ACUERDO GESTIÓN</b>					<b>74,20</b>	
		<b>PUNTUACIÓN MÁXIMA ACUERDO GESTIÓN</b>					<b>100,00</b>	

### 3. ACTIVIDAD DOCENTE

#### 3.1. Actividad docente pregrado y formación MIR

En Benimaçlet se imparte actividad docente pregrado. Hay un profesor asociado asistencial de medicina, la Dra. Narciso y varios colaboradores docentes médicos, el Dr. Martínez-Jalvo, la Dra. Mañes y la Dra. Tejero

A lo largo del 2017 se solicitó la acreditación del centro para poder formar médicos internos residentes.

El personal de enfermería también imparte docencia pregrado. Hay una profesora asociada, Elena Giménez Esteban y una tutora de ADEIT-Universitat de Valencia formación profesional (Isabel Cantarino). El resto de personal de enfermería y la trabajadora social colaboran en la docencia.

#### 3.2. Actividad docente del personal en cursos y jornadas

Carmen Tejero ha participado como ponente en la sesión "Nuevas Dianas Terapéuticas en el tratamiento del dolor" organizada por Dolo Forma con el aval científico de la ESRA

Isabela Cantarino participó como ponente en la JORNADA DE ENFERMERIA EN OSTOMIAS realizada en Hospital Clínico el 25 de junio

Belén Bolinches participó Ponente: Enfermedades neurodegenerativas. Sociedad valenciana de medicina familiar y comunitaria 26/10/2018. Pluripatología en el anciano. Hospital de la Malvarrosa. Interferencias parentales. Sociedad valenciana de pediatría, 10/05/2018

### 3.3. Reuniones realizadas por las diferentes comisiones :

**REUNIONES DE LAS COMISIONES:** Reuniones miembros de las comisiones.

FECHA	COMISIÓN	TEMA
13/02/2018	DOCENCIA	Taller PPA/Herramientas formativas. Elaboración Plan Formación Centro
01/02/18	DOCENCIA	Revisión PFC
01/03/18	DOCENCIA	Revisión RRI C. Docencia
09/03/18	CALIDAD (Cristina Mañes)	Elaboración de indicadores
01/06/18	PROA	Toma de contacto

**Miembros de la Comisión de docencia: José Luis Martínez Jalvo (referente)**, Belén Bolinches, Concepción Laguarda, Amparo Sustaeta, Marisa Narciso, Pilar Mallea, Elena Jiménez., Isabel Cantarino

**Miembros de la Comisión de calidad: Cristina Mañes (referente).**  
No se ha actualizado el personal perteneciente a dicha comisión

**GRUPOS DE TRABAJO DEL DEPARTAMENTO:**

Grupo de trabajo de la Unidad del **dolor**: José Luis Martínez Jalvo  
Grupo de trabajo de **diabetes**: Concepción Laguarda, Pilar Mallea  
Grupo de trabajo de **cirugía**: Marisa Narciso  
Grupo de trabajo de **Dermatología**: Vicenta Sendra  
Grupo de trabajo de **Abucasis**: Ángela Ramos  
Grupo de trabajo **ECA**: Belén Bolinches  
Grupo de trabajo **PROA**: Luis Bernat

Referentes ECA: Mercedes Peinado, Isabel Cantarino, Carmen Tejero

**Belén Bolinches (Trabajadora Social):**

Pertenece a las Comisión de Enfermedad Crónica Avanzada (ECA) del Departamento y a la Comisión de Formación a los profesionales.

**Isabela Cantarino (Coordinadora enfermería):** Profesora/tutora en curso de Experto en ostomías. Universidad Francisco de Vitoria. Madrid

### 3.4. Actividad docente organizada en el centro:

#### SESIONES INTERNAS:

FECHA	PROFESIONALES	TIPO	TEMA
MIÉRCOLES ALTERNOS TODO EL AÑO	MÉDICOS DE FAMILIA, PSIQUIATRA (Dr. Pérez) Y PSICÓLOGO (J. Domínguez)	CASOS CLÍNICOS	VARIOS
18 y 29 de enero	ENFERMERÍA (Laura Pérez Buj)	TALLER GRUPAL (usuarios)	Deshabitación tabáquica
31 enero	ENFERMERÍA (Amparo Estellés)	TALLER	Mantenimiento y extracción del Picc
08/02/2018	ENFERMERÍA (Pilar Mallea)	TALLER	Manejo de sintrom e incidencias más comunes
16/02/2018	MÉDICOS DE FAMILIA (Dra. Monsoliu)	SESIÓN CLÍNICA	Insuficiencia cardiaca
21/02/2018	ENFERMERÍA (Mireya Ferrandis)	SESIÓN CLÍNICA	Insuficiencia cardiaca
01/03/2018	ENFERMERÍA (Isabela cantarino)	SESIÓN CLÍNICA	Riesgo CV vs Dieta Mediterránea
06/03/2018	PERSONAL SANITARIO (Dra. Laguarda, Pilar Mallea)	SESIÓN CLÍNICA	Protocolo diabetes de Benimaclet/Alfahuir. Particip. Dra. Moreno
06/03/2018	PERSONAL SANITARIO (Belén Bolinches)	SESIÓN CLÍNICA	Personas con datos protegidos
22/03/2018	MÉDICOS FAMILIA (Martínez Jalvo)	SESIÓN CLÍNICA	Caso práctico
26/03/2018	ENFERMERÍA (M. Peinado, I. Cantarino)	SESIÓN CLÍNICA	NECPAL. Caso práctico
19/04/2018	Laura Pérez Buj	TALLER GRUPAL (usuarios)	Deshabitación tabáquica
27/04/2018	PERSONAL SANITARIO (Dra. Tejero / Dra. Narciso)	SESIÓN CLÍNICA	REPASO SESIONES ECA. Se incluye Dra. Tejero referente ECA
11/05/2018	MÉDICOS DE FAMILIA (Dra. Mañes)	SESIÓN CLÍNICA	Caso práctico
18/05/2018	MÉDICOS DE FAMILIA (Dra. Tejero)	SESIÓN CLÍNICA	ECA
22/06/2018	MÉDICOS DE FAMILIA (Dra. Narciso, Dr. Bernat, Dra. Sendra)	SESIÓN CLÍNICA	. Unidad de fracturas . "No hacer"
05/07/2018	MÉDICOS DE FAMILIA (Dra. Narciso)	SESIÓN CLÍNICA	ACUERDOS DE GESTIÓN
06/07/2018	MÉDICOS DE FAMILIA	REVISIÓN	Riesgo CV/Valsartan
13/07/2018	MÉDICOS DE FAMILIA	REVISIÓN	PRM, prescripción, IC no presenciales
26/07/2018	ENFERMERÍA (M.ª Ángeles Pérez y María Ruíz)	TALLER	RCP
18/12/2018	ENFERMERÍA (Isabela cantarino)	SESIÓN CLÍNICA	Transtornos alimentarios desde AP

27/11/2018	ENFERMERÍA (Isabela Cantarino)	SESIÓN CLÍNICA	Deshabitación tabáquica
21/12/2018			PCC

### SESIONES EXTERNAS:

FECHA	PROFESIONALES PARTICIPANTES	PONENTE	ORGANISMO	TEMA
8 y 29 de en/12 y 26 fe/12 y 26 mar	PERSONAL DE ENFERMERÍA	EDUCADORES NUTRICIÓN	SER. ENDOCRINO H.C.	SESIONES DE EDUC. GRUPAL OBESIDAD MÓRBIDA
25/01/2018	PERSONAL DE ENFERMERÍA	C. Más		Taller cura en heridas complejas
23 de Febrero y 2 de marzo	MÉDICOS DE FAMILIA/PERSONAL ENFERMERÍA	VARIOS	DIRECCIÓN AP DEPARTAMENTO	VARIOS (VI JORNADAS FC AP)
08/05/2018	MÉDICOS DE FAMILIA/PERSONAL ENFERMERÍA	Dras. Sanmartín y Botija	DIRECCIÓN AP SUBDIRECCIÓN MÉDICA	SESIÓN RUTA INSUFICIENCIA CARDIACA
09/05/2018	MÉDICOS DE FAMILIA/PERSONAL ENFERMERÍA	UHD	HOSPITAL CLÍNICO	ECA
25 de Mayo y 1 de junio	MÉDICOS DE FAMILIA/PERSONAL ENFERMERÍA	VARIOS	DIRECCIÓN AP DEPARTAMENTO	VII Jornadas de FC en AP
12/06/2018	MÉDICOS DE FAMILIA	FARMACÉUTICA (Inma Saez)	DIRECCIÓN AP DEPARTAMENTO	URM
13/06/2018	MÉDICOS DE FAMILIA/PERSONAL ENFERMERÍA	UHD	HOSPITAL CLÍNICO	ECA
28/06/2018	MÉDICOS DE FAMILIA/PERSONAL ENFERMERÍA	SUBDIRECCIÓN MÉDICA DIRECCIÓN ENFERMERÍA FARMACIA	DIRECCIÓN AP DEPARTAMENTO	ACUERDOS GESTIÓN
04/07/2018	EAP	PREVENCIÓN RIESGOS LABORALES	CONSELLERÍA SANIDAD	SIMULACRO INCENDIO
27/09/2018	MÉDICOS FAMILIA/PERSONAL ENFERMERÍA (reclutamiento)	PROF. FISIOTERAPIA	PROF. UNIV.CATÓLICA/VALENCIA	SARCOPENIA Y FRAGILIDAD
17/10/2018	PERSONAL ENFERMERÍA	Delegado Kytocel		Manejo apósitos cura húmeda
25/10/2018	MÉDICOS DE FAMILIA	Dr. Sergio Martínez	SERV. ENDOCRINO H. CLÍNICO	ACTUALIZACIÓN INHIBIDORES SGLT2
31/10/2018	MÉDICOS DE FAMILIA/PERSONAL ENFERMERÍA	UHD	HOSPITAL CLÍNICO	ECA
26/10/2018 y 16/11/2018	MÉDICOS DE FAMILIA Y PERSONAL DE ENFERMERÍA	VARIOS	DIRECCIÓN AP DEPARTAMENTO	VIII Jornadas de FC en AP

29/10/2018, 5,12, 19 Y 26/11/2018	PERSONAL DE EN- FERMERÍA PACIENTES			Taller del paçient actiu en el CS Be- nimaclet
13/11/2018	PERSONAL DE EN- FERMERÍA	Rosa	Laboratorio Hart- mann	Nuevo apósito Hidroclean
21/11/2018	MÉDICOS DE FA- MILIA/ PERSONAL DE ENFERMERÍA	Dr. Silvestre	SSYR DEPARTAMENTO H. CLÍNICO	Planificación fa- miliar
04/12/2018	MÉDICOS DE FA- MILIA/PERSONAL ENFERMERÍA	UHD	HOSPITAL CLÍNICO	ECA
13/12/2018	MÉDICOS DE FA- MILIA/ PERSONAL DE ENFERMERÍA	LABORATORIO ALDO-UNIÓN	LABORATORIO ALDO-UNIÓN	TALLER DE INHA- LADORES
20/12/2018	MÉDICOS DE FA- MILIA/PERSONAL ENFERMERÍA	Dr. Javier Colomi- na	MICROBIOLOGÍA H. CLÍNICO	Presentación del BIMic

### 3.5. Asistencia a cursos y jornadas:

Todos los miembros del equipo asistieron a las Jornadas de Formación del Departamento a lo largo del año

#### PERSONAL MÉDICO

##### **José Luis Martínez jalvo:**

XXV Congreso Nacional de Medicina General y de Familia. Del 31 de Mayo al 2 de Junio de 2018

40º Congreso Nacional SEMERGEN, del 17 al 20 de octubre de 2018

Avances en Dolor en Atención Primaria, 9 y 10 de Noviembre 2018. Grünenthal. Colaboran SEMG C. Valenciana, SEMERGEN, Valdolor

##### **Carmen Tejero Catalá**

"Nuevas dianas terapéuticas en el tratamiento del dolor". Valencia 11 de julio de 2018. Actividad acreditada con créditos de Formación Continuada SNS

##### **Amparo Sustaeta Ilombart:**

III Jornada de investigación en prediabetes, diabetes y enfermedad cardiovascular, 5 noviembre. INCLIVA

XXIX Simposium de Reumatología. Actualización en enfermedades reumáticas, 13 y 14 de diciembre de 2018

Programa AAP 2018 organizado por Live-Med Iberia, 3 de abril de 2018

##### **Inmaculada Camiña Catalá:**

XXIII Curso de Avances en pediatría 2018 impartido en Valencia por el Instituto Valenciano de Pediatría (del 13 de enero al 10 de marzo).

IX Curso de Actualización Pediátrica impartido en el hospital Universitario Casa La Salud de Valencia los días 1 y 2 de marzo de 2018

X Jornada Universitaria de Avances en Medicina del Sueño Pediátrica en Atención Primaria celebrado el 18 de mayo en la Facultad de Medicina de la Universidad Católica de Valencia.

Curso de Pediatría práctica en Atención Primaria celebrado el 31 de mayo de 2018 en valencia

Programa APAP 2018, Actualización en pediatría de atención primaria, celebrado en Valencia el 15 de octubre de 2018

Curso académico de la sociedad valenciana de pediatría 2017-2018, celebrado en el Colegio de Médicos de Valencia.

**M.ª Luisa Narciso Ramos:**

7ª Jornada de Actualización en vacunas. Hospital de la Malvarrosa. Jueves 14 de junio de 2018. Acreditado por la Comisión de Formación Continuada de las profesiones sanitarias

Jornada sobre Insuficiencia Cardíaca. INCLIVA

Unidad de fracturas Departamento Clínico Malvarrosa (INCLIVA)

Proyecto RISCAP: Evaluación del riesgo CV en Servicios de Nefrología para médicos de Atención Primaria. Servicio de Nefrología del Hospital Clínico

II JORNADA SOBRE VIOLENCIA DE GÉNERO: "Cuéntame un cuento y verás lo que encuentro: la violencia de género en las etapas vitales. Dirección de enfermería del Departamento de Salud Clínico-Malvarrosa, 22 de noviembre 2018

Curso semipresencial de la EVES denominado "Proceso asistencial de personas al final de la vida en Atención Primaria", prácticas los días 17 y 18 de diciembre de 2018 en la Unidad de Hospitalización a Domicilio del Departamento Clínico Malvarrosa

**Vicenta Sendra Calatayud:**

Programa AAP 2018 organizado por Live-Med Iberia, 3 de abril de 2018

I Jornada "No hacer" Departamento de Salud Clínico-Malvarrosa, 14 de Junio de 2018

XXIX Simposium de Reumatología. Actualización en enfermedades reumáticas, 13 y 14 de diciembre de 2018.

**PERSONAL DE ENFERMERÍA**

**ASISTENCIA ENFERMERAS/MATRONAS/AUXILIARES DE ENFERMERIA A CURSOS EVES**

<b>CURSO</b>	<b>ASISTENTES</b>
<b>CURSO DE INTERVENCIÓN GRUPAL PARA AUTOCUIDADO EN ATENCION PRIMARIA BIENESTAR EMOCIONAL</b> 16 octubre al 20 noviembre	ISABEL CANTARINO
FORMACIÓN GENERAL EN PREVENCIÓN RIESGOS LABORALES 20 HORAS	TRINIDAD SAYAS
ACTUALIZACIÓN EN VACUNOLOGÍA 17/09 2018 AL 26/10/2018 29 NOV 17 AL 12 ENERO 2018	PILAR MALLEA ELENA GIMENEZ
FORMACIÓN EN PREVENCIÓN RIESGOS LABORALES 19 /09 AL 16/11/18	ELENA GIMENEZ
COMO INVESTIGAR EN EL CENTRO DE SALUD PASO A PASO 20/11 AL 15/12/18	ELENA GIMENEZ

FORMACION DE FORMADORES: HERRAMIENTAS PARA TUTORIZAR AL RESIDENTE 15/10/18 AL 17/12/18	ELENA GIMENEZ
DISEÑO DE TALLERES PARA TRABAJAR CON GRUPOS ACTIVIDADES PREVENTIVAS Y DE PROMOCION SALUD	AMPARO ANTON
CURSO DE ATENCION AL FINAL DE LA VIDA EN AMBITO DE ATENCION PRIMARIA	AMPARO ANTON
FORMACION DE FORMADORES: HERRAMIENTAS PARA TUTORIZAR AL RESIDENTE 15/10/18 AL 17/12/18	PILAR MALLEA
CURSO COMO INVESTIGAR EN EL CENTRO DE SALUD: PASO A PASO 20/11/18 AL 15/12/18	PILAR MALLEA
FORMACION GENERAL EN PREVENCION DE RIESGOS LABORALES 12/11/18 AL 05/12/2018	PILAR MALLEA

## **ASISTENCIA ENFERMERAS/AUXILIARES DE ENFERMERÍA Y MATRONAS A CURSOS y JORNADAS. DEPARTAMENTO**

<b>CURSOS/JORNADAS</b>	<b>ASISTENTES</b>
<b>FORMACION EN INSUFICIENCIA CARDIACA EN ATENCION PRIMARIA.</b>  HOSPITAL MALVARROSA  18 enero	Mireya Ferrandis
<b>SESION FORMATIVA PARA PEDIATRAS Y ENFERMERAS EN CRIBAJE SOBRE VIOLENCIA DE GENERO EN NIÑAS Y ADOLESCENTES</b> DIAS 13 Y 20 DE ABRIL´  HOSPITAL MALVARROSA	Asistentes día 13: Isabel Tatay Huici, M <sup>a</sup> Angeles Pérez Córcoles  Asistentes día 20: Trinidad Sayas Lloris, Concepción Juan Tello, Isabel Cantarino Martí

<b>IV JORNADA DE BIOETICA</b> <b>SALON ACTOS HOSPITAL LA FE</b> <b>9 DE MAYO</b>	Mireya Ferrandis
<b>VIII JORNADA DE ACTUALIZACIÓN EN</b> <b>OBSTETRICIA Y GINECOLOGIA PARA MATRONAS</b> Hospital DR Peset  10 mayo	Amparo de la Cruz Pérez
<b>JORNADA CRIBADO VIOLENCIA DE GENERO EN</b> <b>NIÑAS Y ADOLESCENTES</b> 20 abril	Trinidad Sayas
<b>VII JORNADA DE FORMACION CONTINUA EN</b> <b>ATENCION PRIMARIA</b>  días 25 de mayo y 1 junio CS de Nazaret	Asistentes 4. día 25 mayo: Trinidad Sayas, Desamparados Álvarez Isabel Cantarino  5. día 1 junio: Amparo Estellés, Amparo de la Cruz Mercedes Peinado, Pilar Mallea
<b>I JORNADA NO HACER</b> 14 junio Departamento Clínico Malvarrosa Sal Ramón y Cajal Facultad de Medicina	Asistentes: Trinidad Sayas Amparo Estellés Pilar Mallea Elena Gimenez
<b>JORNADA DE ENFERMERÍA EN OSTOMIAS</b> 25 de junio 2018  Hospital Clínico- Malvarrosa  Seminario Urología	Asistentes: Laura Almudever M Angeles Pérez Córcoles
<b>II Semana de la Calidad</b> Departamento Clínico Malvarrosa Calidad en las instalaciones y equipamiento	<b>Implantación de buenas prácticas en Esterilización</b>  Asistente: Maribel Plumer
<b>VIII JORNADA DE FORMACION CONTINUA EN</b> <b>ATENCION PRIMARIA</b> Unidad Multidisciplinar de Coordinación de Fracturas por Fragilidad	26 octubre Trinidad Sayas, Elena Gimenez, Pilar Mallea Mireya Ferrandis, M Angeles Pérez



Departamento Clínico Malvarrosa	16/ noviembre Mercedes Peinado, M Amparo Alvarez Amparo Estellés, Sonia Tovar, Isabel Cantarino
22 de noviembre II JORNADAS SOBRE VIOLENCIA DE GÉNERO  Departamento Clínico Malvarrosa INCLIVA 12:00	" La violencia de género como problema de Salud Pública en todas las etapas vitales"  Asistentes: Mireya Ferrandis Trinidad Sayas
23/ noviembre JORNADA SOBRE ACTIVIDAD EN EL CENTRO NEONATAL Y SU INTEGRACION CON ATENCION PRIMARIA Dirección de A Primaria Departamento clínico Malvarrosa Salón Circular Malvarrosa 12 horas	Asistentes: Isabel Tatay Dr Ignacio Rosado

### 3.6. Plan anual de formación:

- . Frecuencia de sesiones: dos al mes
- . Tipo de sesiones:
  - Casos clínicos
  - Revisiones bibliográficas
  - Talleres
- . Dirigidos a:
  - Mismo estamento
  - Distintos estamentos (sesiones conjuntas)
  - La comunidad (colegios, escuelas de padres, asociaciones de mayores, etc)
- . Las sesiones dirigidas a los facultativos se realizarán los viernes de 8 a 9. Las sesiones conjuntas con otros estamentos se programarán los martes o jueves de 14 a 15 horas

## 4. ACTIVIDAD CIENTÍFICA

La Dra. Ramos participa en el proyecto de investigación ADAMPA

## 5. ACTIVIDAD COMUNITARIA:

<b>TALLER SIDA 16/11/2018</b> Conceptos teóricos VIH/SIDA Contagio/ prevención  IMPARTIDO EN COLEGIO ALEMAN	Docentes: Ignacio Rosado Amparo de la Cruz e Isabel Cantarino  Conceptos teóricos VIH/SIDA Contagio/ prevención
--	--

Tras la publicación de la resolución del 13 de junio de 2018 de la Consellería de Educación, Investigación, Cultura y Deporte y siguiendo las instrucciones sobre atención sanitaria específica en centros educativos, a lo largo del mes de septiembre se inicia el protocolo

<b>COLEGIO ALEMAN</b>	Se envía carta y llamada telefónica para darnos la relación de niños con enfermedades crónicas. Pendiente de acudir a solventar dudas si procede.
<b>COLEGIO PARE CATALA</b>	El 25/09/18 nos entregan la relación de niños con enfermedades crónicas., les pedimos el grado de severidad de algunos niños con alergias. También están interesados en las convulsiones. El 26 de octubre acudimos del Centro Dr Rosado e Isabel Cantarino para solventar dudas de los profesores. Se entregan protocolos de actuación ante: Anafilaxia, C. Convulsiva, C de asma, Hipoglucemia. Información de situaciones de urgencia en la escuela. Se aclara como debe mantenerse el botiquín escolar.  20 noviembre la directora consulta por teléfono qué hacer ante varios casos de niños con impétigo y se informa.
<b>FERRER I GUARDIA</b>	Se indica que revisen los protocolos y se resuelven dudas que surgen  (llevar glucagón + glucómetro si precisa)
<b>COLEGIO CLARET</b>	Se envía carta y no nos remiten relación niños

<p><b>4 de mayo</b></p>	<p>Reunión Consejo de Salud</p> <p>Marisa Narciso M Angeles Pérez  Laura Almudever  Isabel Cantarino  Lorena Sorzano  Cristina Mañéz  Belén Bolinches  Amparo Melchor  Mirian Moreno</p>

<p>8/06/2018 (Alfahuir)</p>	<p>PERSONAL SANITARIO TRABAJADORA SOCIAL ASOCIACIONES</p>	<p>CARTA ECA  CONSEJOS DE SALUD</p>
-----------------------------	---	---

## 6. ACTIVIDAD ORGANIZATIVA:

### 6.1. COMISIÓN DE CALIDAD:

La referente de calidad de nuestro centro en el Departamento es la Dra. Mañes.

En diciembre de 2018 se reunió algún miembro de la Comisión anterior con algunos compañeros voluntarios para revisar el Proceso de Admisión. Participaron las Dras. Ramos, Sustaeta, Mañes, Laguarda y Narciso y la auxiliar administrativa Inmaculada Mancebo

### 6.2. REUNIONES ORGANIZATIVAS:

#### REUNIONES EQUIPO (o ESTAMENTOS):

FECHA	ESTAMENTO/EQUIPO	ORDEN DEL DIA
12/01/18	MÉDICOS DE FAMILIA	INCIDENCIAS NAVIDAD
15/01/18	PERSONAL ADMISIÓN CON JEFA DE ZONA	RUEDA DE SÁBADOS
16/01/18 (ALFAHUIR)	MÉDICOS DE FAMILIA	DISTRIBUCION PACIENTES BENIMACLET/ALFAHUIR
19/01/2018 (BENIMACLET)	MÉDICOS DE FAMILIA	REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO Y DOCUMENTO DE ACOGIDA
26/01/2018 (ALFAHUIR)	MÉDICOS DE FAMILIA	“ ”
31/01/18	JEFE DE ZONA Y REFERENTE COORDINACIÓN	Reactivación Comisión de docencia
01/02/2018	Directora de AP médica y de enfermería con Jefe de zona básica y C. Enfermería	Varios
02/02/2018	MÉDICOS DE FAMILIA	Fisioterapia/Jornada laboral/Referentes IC
09/02/2018	MÉDICOS DE FAMILIA	Referente ECA/NECPAL
15/02/2018	ENFERMERÍA	Carro de paradas/mochila urgencias/Domicilios PCC
27/02/2018 (ALFAHUIR)	Directora de AP médica y de enfermería con Jefe de zona básica y C. Enfermería	Varios
28/02/2018	ENFERMERÍA	Protocolo derivación a Unidad heridas Complejas
05/03/2018	CELADORES CON JEFA DE ZONA	Revisión funciones/tardes
09/03/2018	MÉDICOS DE FAMILIA	Puentes
23/03/2018	MÉDICOS DE FAMILIA	KARVIS/ECA
11//04/2018	ENFERMERÍA	Vacaciones
19/04/2018	MÉDICOS DE FAMILIA	VACACIONES
20/04/2018	MÉDICOS DE FAMILIA	VACACIONES. Dr. Bernat se incluye en grupo PROA
26/04/2018	MÉDICOS DE FAMILIA	VACACIONES

26/04/2018	Directora de AP médica y de enfermería con Jefe de zona básica y C. Enfermería	Varios
04/05/2018	PERSONAL SANITARIO, TRABAJADORA SOCIAL	CONSEJO DE SALUD ZONA
04/05/2018	MÉDICOS DE FAMILIA	Lo tratado en reunión de mandos intermedios
18/05/2018	MÉDICOS DE FAMILIA	TELEASISTENCIA
21/05/2018	PERSONAL ADMINISTRATIVO, CELADORES Y JEFA DE ZONA	FUNCIONES
05/06/2018	MÉDICOS DE FAMILIA	ELECCIÓN DE CENTRO
08/06/2018	MÉDICOS DE FAMILIA	GUARDIAS VERANO PEDIATRÍA ROTATORIO UHD
15/06/2018	MÉDICOS DE FAMILIA	Traslado de pacientes desde Alfahuir
18/06/2018 (Alfahuir)	PERSONAL SANITARIO TRABAJADORA SOCIAL ASOCIACIONES	CARTA ECA CONSEJOS DE SALUD
14, 21 Y 28 /09/2018	MÉDICOS DE FAMILIA	REUNIÓN ORGANIZATIVA
05/10/2018	DIRECTORA AP, REFERENTES ADMINISTRATIVOS, JZB	ADMISIÓN
16/10/2018	EQUIPO DE AP	
19/10/2018	MÉDICOS DE FAMILIA	REUNIÓN ORGANIZATIVA
24/10/2018	ENFERMERÍA	CAMPAÑA VACUNACIÓN GRIPE
09/11/2018	MÉDICOS DE FAMILIA	REUNIÓN ORGANIZATIVA
15/11/2018	EQUIPO DE AP	Organización de viernes tarde
16/11/2018	MÉDICOS DE FAMILIA	REUNIÓN ORGANIZATIVA
21/11/2018	ENFERMERÍA/AUXILIARES ENF	REUNIÓN ORGANIZATIVA
23 y 30/11/2018	MÉDICOS DE FAMILIA	REUNIÓN ORGANIZATIVA
03/12/2018	MÉDICOS DE FAMILIA Y REFERENTE ADMINISTRATIVO. (Dras. Ramos, Sustaeta, Mañes, Laguarda y Narciso/ Inmaculada Mancebo)	REVISIÓN DEL PROCESO DE ADMISIÓN
14/12/2018	MÉDICOS DE FAMILIA	REUNIÓN ORGANIZATIVA

### 6.3. ANÁLISIS DE QUEJAS Y AGRADECIMIENTOS:

#### QUEJAS:

MOTIVO	SERVICIO NO INFORMADO	AUX. ADMINISTRAT.	ENFERMERIA	AUX. ENFERM	MATRONA	LABORATORIO	M. FAMILIAR	PEDIATRIA	TOTAL
Error citación									
Func cita previa		5		2					7
Demora prest. servicio	3	4					7		14
Lista espera									
Barreras arquitect.									
Conservación									
Falta Recursos materiales									
Falta Recursos humanos						1		3	4
Educación							11	1	12
Organización/							5		5
Resultado asistencial									
Cambios médico/enfermer	25								25
Total	28	9		2		1	23	4	67

En el año 2018, el mayor número de quejas fueron las motivadas por los cambios de médico que hubo, por un lado, en octubre de 2017 al escindir el CS de Benimaclet en dos, Alfahuir y Benimaclet y , por otro, en octubre de 2018 cuando se reajustó el mapa sanitario .

En el primer caso porque en enero de 2018 ya había transcurrido los 3 meses preceptivos para poder solicitar cambio de nuevo y muchas de las solicitudes no se pudieron llevar a cabo. En el segundo caso, el reajuste del mapa sanitario conllevó nuevos cambios de médico en pacientes a los que pocos meses antes ya se les había cambiado.

Cabe destacar también el número de quejas por demora en prestar el servicio y por disconformidad con las normas internas de la organización del proceso asistencial por el médico de familia. Ello puede ser debido a la sobrecarga de trabajo que conlleva retrasos en la asistencia.

#### AGRADECIMIENTOS

Se han recogido 17 hojas de agradecimiento, una referida a la matrona, 4 a enfermería y 12 a médicos de familia

#### 6.4. RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN:

Se pasó una encuesta de salud previamente validada y pilotada, a las personas usuarias de 19 centros de atención primaria del DSVCM. En el centro de atención primaria de Benimaclet, 205 ES.

Los apartados de la encuesta fueron:

- ✓ Instalaciones del centro
- ✓ Personal administrativo
- ✓ Profesionales
- ✓ Seguridad del paciente
- ✓ Satisfacción y recomendación)
- ✓ Sugerencias de mejora

**Tabla: Grado de "satisfacción global" de Benimaclet y del departamento de salud Valencia Clínico-Malvarrosa, año 2018**

<b>Dimensiones</b>	<b>Puntuación Likert BENIMACLET</b>	<b>Puntuación Likert DSVCM</b>
<i>Dimensión instalaciones</i>	<b>4,00</b>	3,91
<i>Dimensión personal administrativo</i>	<b>4,15</b>	4,25
<i>Dimensión profesionales sanitarios</i>	<b>4,22</b>	4,08
<b>Grados Satisfacción Global Centros AP</b>	<b>4,12</b>	4,08

La dimensión de "satisfacción global" recibe la **quinta puntuación más alta** del departamento

La mayor parte de las **sugerencias y mejoras expresadas** por las 45 personas encuestadas en el centro de Benimaclet que contestaron a este apartado (un 22% sobre el total de participantes), hacen referencia a aspectos relacionados con el "proceso" (68,89%) y lo hacen con un porcentaje superior a la media del DSVCM en este apartado (50,57%). El detalle sobre cuáles son las sugerencias de mejora que proponen las personas usuarias de Benimaclet, se puede observar en la tabla:

<b>AÑO</b>	<b>Centro de AP</b>	<b>Sugerencias de las personas usuarias</b>	<b>FA</b>
2018	Benimaclet	Mejorar la demora en el tiempo de espera para entrar en la consulta (es largo)	13
2018	Benimaclet	Mejorar la atención telefónica (no cogen el teléfono)	8
2018	Benimaclet	Dotar de más personal al centro (masificación del centro; el médico atiende fuera del horario; necesitan más tiempo para las consultas; todo el personal estresado por exceso de trabajo)	6
2018	Benimaclet	Listas de espera y citaciones en el centro (una queja sobre demora en la derivación al especialista)	5
2018	Benimaclet	Mejorar el sistema de citación (mejorar la organización del horario; turno electrónico no eficiente; muchas colas)	5
2018	Benimaclet	Mejorar la sala de espera e instalaciones (mejorar instalaciones de enfermería; en sala espera 1º y 2º piso poner cortinas porque la luz molesta a los pacientes con migrañas; mejorar acceso carritos bebés, sillas ruedas y personas mayores )	4
2018	Benimaclet	Tiempo de consulta insuficiente	2
2018	Benimaclet	Se necesita un médico de urgencias	1
2018	Benimaclet	Mejorar la amabilidad en recepción	1
2018	Benimaclet	Falta de intimidad (abren la puerta de la consulta)	1
2018	Benimaclet	Que cumplan los médicos con el horario del turno (empezar a las 8.00h)	1
2018	Benimaclet	Mejorar proceso analíticas (sintrom,...)	1
2018	Benimaclet	Conexión wifi para los pacientes sería muy bien valorada	1

## **7. MEJORAS EN INFRAESTRUCTURAS:**

Cambio de aparatos de aire acondicionado del primer y segundo piso  
 Cambio de panel de alarma contra incendios  
 Alarmas de intrusión e incendio conectadas a la policía

## **8. MODIFICACIONES EN LA ORGANIZACIÓN**

En marzo 2018 se modificó el Reglamento de Régimen Interno del antiguo CS de Benimaclet siendo común para los centros de Benimaclet y Alfahuir  
 Se creó el Reglamento de Régimen Interno de la Comisión de Docencia  
 Se estableció el Plan anual de Formación  
 Se escindió el Documento de Acogida en dos, el de Benimaclet y el de Alfahuir