

MEMORIA 2016

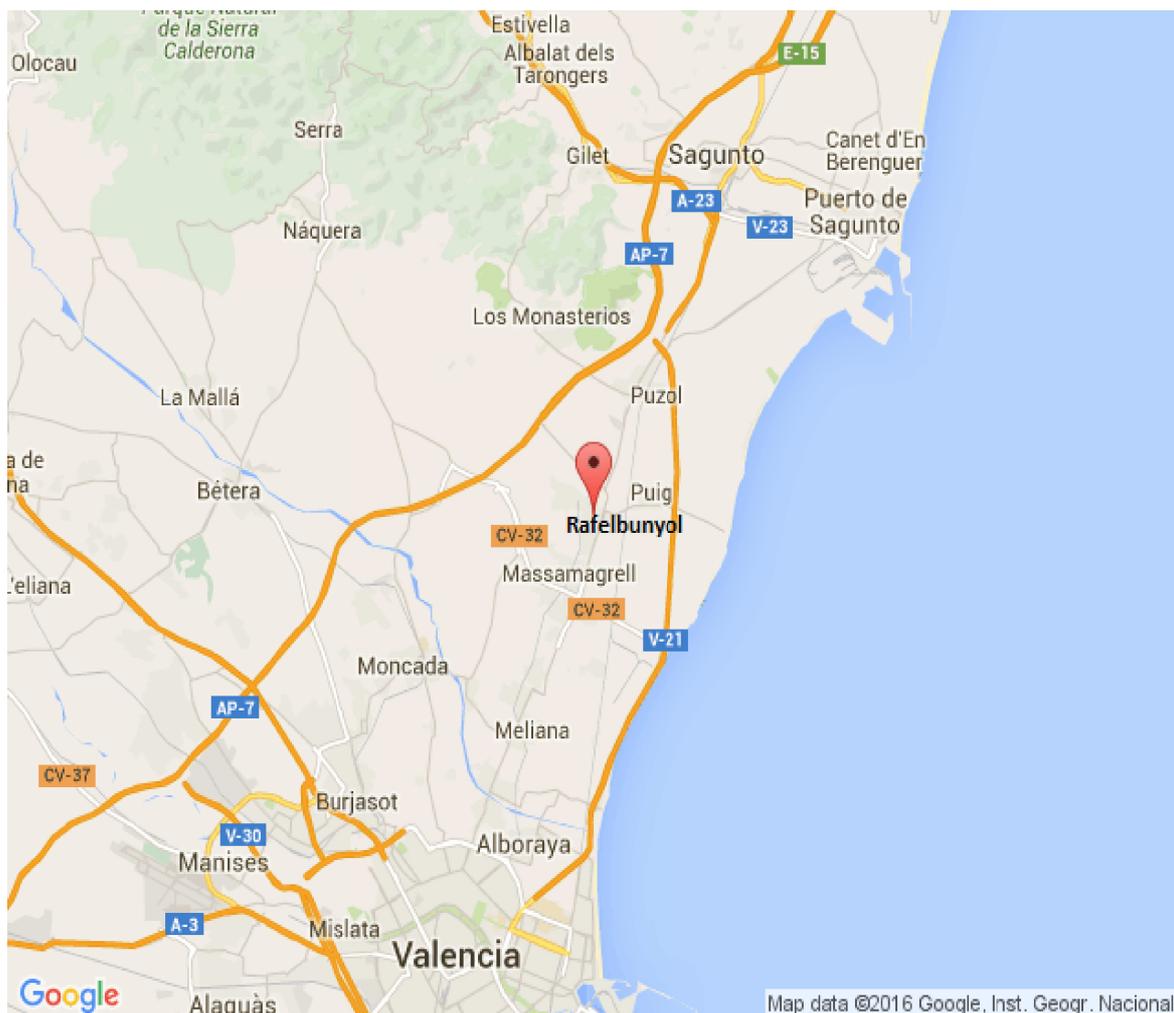
ZONA BÀSICA DE SALUT DE
RAFELBUNYOL



1.- DESCRIPCIÓN DE LA ZONA BÁSICA DE SALUD DE RAFELBUNYOL

1.1.- EL MARCO GEOGRÁFICO.

El municipio de Rafelbunyol se encuentra situado a 14.8 km de la capital de la provincia y encuadrado en la parte septentrional de la comarca de l'Horta Nord (último término perteneciente al Departamento de Salud Clínico-Malvarrosa). Sus límites están constituidos por el municipio del El Puig al Norte; los municipios de Pobra de Farnals y Massamagrell al Sur; el municipio de la Pobra de Farnals al Este; y los municipios de Náquera y Musseros al Oeste. Sus coordenadas geográficas son 39° 35' 32" de latitud Norte y 0° 20' 23" de latitud Oeste y su altitud es de 32msnm. Su extensión es de 4,2 km²



Las comunicaciones con la capital y con el resto de la comarca son a través de la

A -7, además a través de la Pobla de Farnals se enlaza fácilmente con la CV -300. El único transporte público con el que cuenta es la Línea 3 de Metrovalencia (siendo cabecera de dicha línea Rafelbunyol - Aeroport), que comunica la localidad con la capital y con el resto de poblaciones hasta el Aeropuerto de Manises. La población de Rafelbunyol a fecha de 31 de diciembre de 2016 era de 8839 habitantes, existiendo una continua variación al alza de los habitantes del municipio en los últimos 25 años, tal y como muestra el siguiente cuadro:

Evolución demográfica

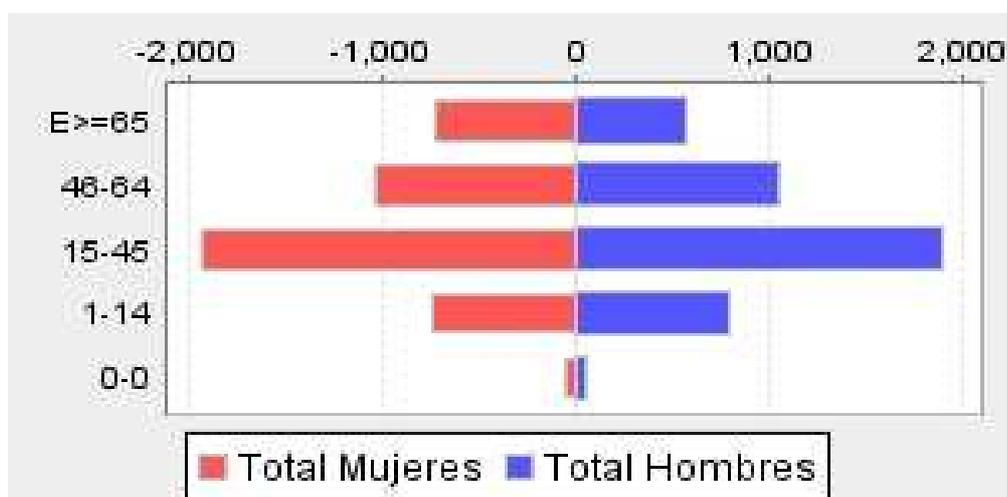
1990	1998	2000	2002	2004	2005	2007	2009	2015	2016
4.918	5.273	5.553	5.811	6.349	6.580	7.103	8067	8839	8842

A continuación se presenta el cuadro de población según grupos de edades y la pirámide de población:

2016.. Población de Rafelbunyol. Grupos de edad. (Fuente SIP).

	0-14	15-45	46-64	≥ 65	Total
Total	1633	3633	2156	1326	8839

2016. Pirámide de población Rafelbunyol (Fuente SIP).



1.2.- RECURSOS HUMANOS**1.2.1.- ORGANIGRAMA****EQUIPO DE ATENCIÓN PRIMARIA***Jefa de Zona Básica: Dra. Carmen Fenoll Palomares**Coordinadora de Enfermería: Amparo Pedro Chulvi**Referente Administrativo: Samira Husein García***1.2.2.- PERSONAL**

MEDICINA GENERAL	Carmen Fenoll Palomares Silvestre Belenguer Nebot Luis Pérez Boronat *Teresa Simó Bertolin(hasta 15 mayo 2016) *M ^a Antonia Giménez (desde 15 mayo 2016)
PEDIATRÍA	Bernardo Mir Plana *Elena García Muñoz - <i>Recurso compartido media jornada</i>
ENFERMERÍA	*Amparo Pedro Chulvi (hasta 24/5/16) * Estefania Montalvo Torró (desde 25/05/16) Angeles Martín Díaz Cristina Martínez Martínez Yolanda Marco Adrián
MATRONA	Isabel Pérez Montero
AUXILIAR ENFERMERÍA	M ^a Antonia Mínguez Casanova
ADMISIÓN / ADMINISTRACIÓN	Aux. Administrativas: Gloria Mora Vázquez Samira Husein García *Celadora: Olga Murciano Tomás (hasta 30/09/16) *Celador: Vicente Adame (desde 1/10/16)
TRABAJADORA SOCIAL	M ^a Jesus Moreno - <i>Ubicada CS Massamagrell</i>

1.2.3.- RELACIÓN DE UNIDADES MEDICINA – ENFERMERÍA

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

MEDICINA FAMILIAR	ENFERMERÍA
Simó /Giménez	*Yolanda Marco(hasta 24/05/16) *Estefania Montalvo (desde 25/05/16)
Carmen Fenoll	Terminac. SIP: 0-33
	Terminac. SIP: 34-66
	Terminac. SIP: 67-99

MEDICINA FAMILIAR	ENFERMERÍA
Silvestre Belenguer Nebot	Ángeles Martín Diaz
Luis Pérez Boronat	Cristina Martinez
PEDIATRÍA	ENFERMERIA PEDIÁTRICA
Bernardo Mir Plana	*Amparo Pedro (hasta 24/05/16) * Yolanda Marco (desde 25/05/16)
Elena Garcia	*Amparo Pedro (hasta 24/05/16) * Yolanda Marco (desde 25/05/16)

1.3.- RECURSOS ESTRUCTURALES

El Centro de Salud de Rafelbunuyol está situado en el Departamento de Salud 5 de Valencia, en un edificio único, localizado en la Calle Jose M^a Llopis, nº 26 – CP:46138 Rafelbunuyol (Valencia). No dispone de consultorios auxiliares.

Teléfono Cita Previa 963 10 88 70

Teléfono uso interno: 963 10 88 73

FAX 963 10 88 71

CORREO ELECTRONICO cs_rafelbunuyol@gva.es

El edificio, de 2 plantas, consta de 1 puerta principal de acceso para peatones y una puerta de acceso para vehículos hasta el garaje descubierto. La distribución de servicios y dependencias es la siguiente

PLANTA	SERVICIO / DEPENDENCIA
PLANTA BAJA (PASILLO DERECHO- ÁREA ADULTOS)	ADMISIÓN / ADMINISTRACIÓN
	ALMACÉN FARMACIA / DESPACHO REFER.ADMTVA
	ALMACÉN GENERAL
	CUARTO SERVIDOR / GRUPO ELECTRÓGENO
	SALA DE TÉCNICAS Y EXTRACCIONES (ENFERMERÍA 1)
	SALA DE TRATAMIENTOS (ENFERMERÍA 2)
	MEDICINA FAMILIAR (CONSULTAS 1,2,3 Y 4)
PLANTA BAJA (PASILLO IZQUIERDO-ÁREA MATERNO INFANTIL)	ASEOS ADULTOS Y NIÑOS
	CONSULTAS PEDIATRIA 1 Y 2
	CONSULTA ENFERMERA PEDIÁTRICA
	CONSULTA MATRONA
	VESTUARIOS PLANTA BAJA
	CUARTO LIMPIEZA
	SALA ESPERA
PLANTA PRIMERA	<i>SALA REUNIONES</i>
	<i>DESPACHO JZB / AUX. ENFERMERÍA</i>
	<i>ASEOS PERSONAL</i>
	<i>CUARTO MAQUINARIA AIRE ACONDICIONADO</i>

ATENCION ESPECIALIZADA

C.Especialidades Grao
C. Especialidades C/Alboraya
Hospital Malvarrosa
Hospital Clinico
Inspección Médica

UNIDADES DE APOYO

SALUD MENTAL ADULTOS	CS FOIOS- tfno: 96 192 62 62
SALUD MENTAL INFANTIL	C.ESP.GRAO - tfno: 96 346 95 80
PREVENCIÓN CÁNCER MAMA	C/ Pedro de Valencia, 26-5º Tfno: 96 346 94 10
FISIOTERAPEUTA	C/ Rei en Jaume. s/n (Rafelbunyol) Tfno: 96 141 20 94
UNIDAD CONDUCTAS ADICTIVAS	C/ Miguel Servet, 23-2º (Massamagrell) Tfno.: 96 120 56 20
SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	C/ Miguel Servet, 48 (Massamagrell) Tfno: 96 192 69 89
ODONTOPEDIATRIA	C/ Els Furs, s/n –Alboraya Tfno: 96 310 81 13
ESTIMULACIÓN TEMPRANA	C/ Miguel Servet, 23 (Massamagrell)
RETINOGRAFIAS	CS Meliana- C/Eduardo Romero,1 Tfno: 96 192 62 00

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

2016. Rafelbunyol. Evolución de cupos y cambios de médico realizados.

Facultativo	Cupo Enero	Cambios de médico. Entradas	Cambio de médico. Salidas	Cupo Diciembre
Fenoll	1443	119	82	1462
Belenguer	1846	258	119	1957
Simó / Giménez	9021	116	174	1840
Pérez	1890	118	152	1856
Mir	1040	126	118	1054
Elena García	562	137	147	543

2016. Rafelbunyol. Cupos en Medicina de Familia por grupos de edad.

Facultativo	15-45	46-64	>65	TOTAL
Fenoll	691	482	289	1462
Belenguer	969	575	413	1957
Simó / Giménez	1043	499	1298	1840
Pérez	930	600	326	1856
TOTAL CENTRO	3633	2156	1326	8829

2016. Rafelbunyol. Cupos en Pediatría.

Facultativo	0-14	TOTAL
Bernardo Mir	1054	1054
Elena García	543	543
Sin médico asignado	27	27
TOTAL CENTRO	1624	1624

2.2.- CITAS SEGÚN TIPO DE CITA

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

Ámbito	A Demanda	Concertada	TOTAL
Enfermería	15070	12479	27549
Matrona	934	1008	1942
Med. Familia	34153	3763	37916
Pediatría	10007	1672	11679
Enf. Sábado	953	7	960
M.F. Sábado	1089	-	1089
TOTAL	62206	18929	81135

2.3.- FRECUENTACIÓN

Facultativo	Cupo pacientes	Hiperfrecuentación	Frecuentación
Fenoll	1462	12,22%	2,86
Belenguer	1957	12,56%	4,15
Simó / Gimenez	1840	8,18%	2,17
Perez	1856	10,16%	1,31
TOTAL CENTRO	7115	10,25 %	2,14%

2.4.- CONTACTOS SEGÚN LUGAR DE ASISTENCIA

LUGAR	TOTAL
Centro	67899
Domicilio	1254

Las visitas en domicilio corresponden con visitas domiciliarias citadas en agenda.

2.5.- CITAS GLOBALES Y DEMORA

Citas registradas y espera prospectiva por meses y demora inferior a 48 horas

2016	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total
Citas	7111	7561	7237	6930	7178	6966	5749	5749	6456	7229	7053	5916	81135
Espera	93,36	95,34	91,86	91,86	92,62	93	93,61	94,17	94,46	93,77	93,96	93,61	93,47

2.6.- ACTIVIDAD DE ENFERMERÍA POR MES

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Extracciones	423	671	494	596	651	672	559	415	603	524	625	572
Inyectables	247	292	328	338	352	318	252	309	329	418	759	359
Curas	265	253	216	174	235	280	229	205	256	201	200	208
Otras	331	286	296	358	343	181	143	335	203	172	262	305

3.- RESULTADOS INDICADORES ACUERDOS DE GESTIÓN**3.1.- RESULTADO GLOBAL AG EN EL CENTRO DE SALUD**

INDICADOR	Objetivo (Per 75)	Mínimo (Per 25)	RESULTADO	PTOS
041 Importe habitante protegido (euros)	< 270,5	< 332,2	291,9	-
042 Importe hab. Estandarizado por edad (euros)	< 261,5	< 332	336,3	-
043 Importe hab.Estandarizado por morbilidad (euros)	< 292,4	< 338,3	349,8	-
70 ATB inadecuados en respiratorios (% DDD inad)	< 12,5	< 17,7	13,03	0,90
77 Revisión problemas relacionados medicamentos (% pac. no revisados)	< 56,6	< 62,5	62,3	0,10
02 Precio medio receta (euros)	< 13,4	< 14,12	14,27	0
03 Adecuar consumo medicamentos (FIX) euros	2,73	43,25	59,13	0
05 Omeprazol vs Ibuprofeno (%)	> 78,3	> 72,9	72,3	0
10 Metmorfina monoterapia (%)	> 71,7	> 65,8	63,2	0
11 Naproxeno-Ibuprofeno vs AINE (%)	> 32,3	> 29	22,2	0
20 Morfina vs Opiáceos potentes (%)	> 5,7	> 2,7	0,1	0
29 ISRS vs Total antidepresivos 2ª generación (%)	> 69,7	> 64,2	59,1	0

31 Alendronato vs Medicamentos osteoporosis (%)	> 29	> 19	26	0,7
50 DHD antibióticos (dosis 1000 hab. Dia)	< 16,9	< 21,2	19,7	-
51 DHD AINE (dosis 1000 hab. Dia)	< 30,72	< 37,27	54,8	0
52 DHD A02B (dosis 1000 hab. Dia)	< 110,6	< 126,3	123,3	-
53 DHD antidepresivos SD por morbilidad (dosis 1000 hab. Dia)	< 85,2	< 89,1	88,3	0,30
55 DHD ansio hipno SD por morbilidad (dosis 1000 hab. Dia)	< 104	< 122,7	108,1	1,20
605 Cobertura vacunal de Polio 3ª dosis	> 100	> 88,68	88,2	0
606 Cobertura vacunal de Triple Vírica 2ª dosis	> 100	> 85,93	90,76	1
607 Cobertura vacunal DTP 4ª dosis	> 100	> 90,51	90,64	0
608 Cobertura Vacunal DTP 6ª dosis a los 14 años	> 94,37	> 59,52	31,4	0
609 Indicador de cobertura vacunal del VPH 2ª dosis	> 69,5	> 39,89	84,21	3
670 Gestión de la frecuentación en AP	< 2,03	< 3,37	2,62	1,1
851 Adecuar la duración de la IT a los estándares	> 48	> 38	42,33	1,30
959 Control de Factores de Riesgo Cardiovascular	> 43,91	> 35,69	55,06	7
ATP030 Índice de ausencia	< 2,47	< 3,03	3,13	0
ATP032 Cobertura cribado univ.violencia de género	> 5,5	> 1,26	24,54	5
ATP040 Porcentaje de Derivación a Especializada	< 7,22	< 9,45	7,94	3,40
ATP043 Cálculo de RCV	> 3	> 0,6	0,15	0
ATP045 Visitas enfermería domicilio pac.crónico complejo	> 3,72	> 2,45	1,73	0
D.1 Niños con examen de salud completo en SIA	> 90,07	> 80	92,3	4
D.5 Seguimiento embarazo	> 98,57	> 83,77	96,83	3,50

A2 Indicador sintético de Quejas por demora y trato	< 14,26	< 29,3	11,34	1,50
142 Calidad en la utilización de SIP	> 90,66	> 53,14	99,99	3
872 Indicador de Facturación y cobro	> 84	> 71,48	84,45	4

3.2.- RESULTADOS INDIVIDUALES

FACULTATIVOS	PUNTOS
Fenoll Palomares, Carmen	48,26
Belenguer Nebot, Silvestre	29,12
Giménez Navarro, M ^a Antonia	44,24
Pérez Boronat, Luis	36,2
Mir Plana, Bernardo (Pediatra)	51,14
Garcia Muñoz, Elena (Pediatra)	41,42
ENFERMERÍA	PUNTOS
Pedro Chulvi, Amparo	52,81
Martín Diaz, Ángeles	43,06
Martinez Martinez, Cristina	50,43
Marco Adrian, Yolanda	53,73
Montalvo Torro, Estefania	57,76

MATRONA	PUNTOS
Pérez Montero, Isabel	83,32
AUX. ENFERMERÍA	PUNTOS
Mínguez Casanova, M ^a Antonia	

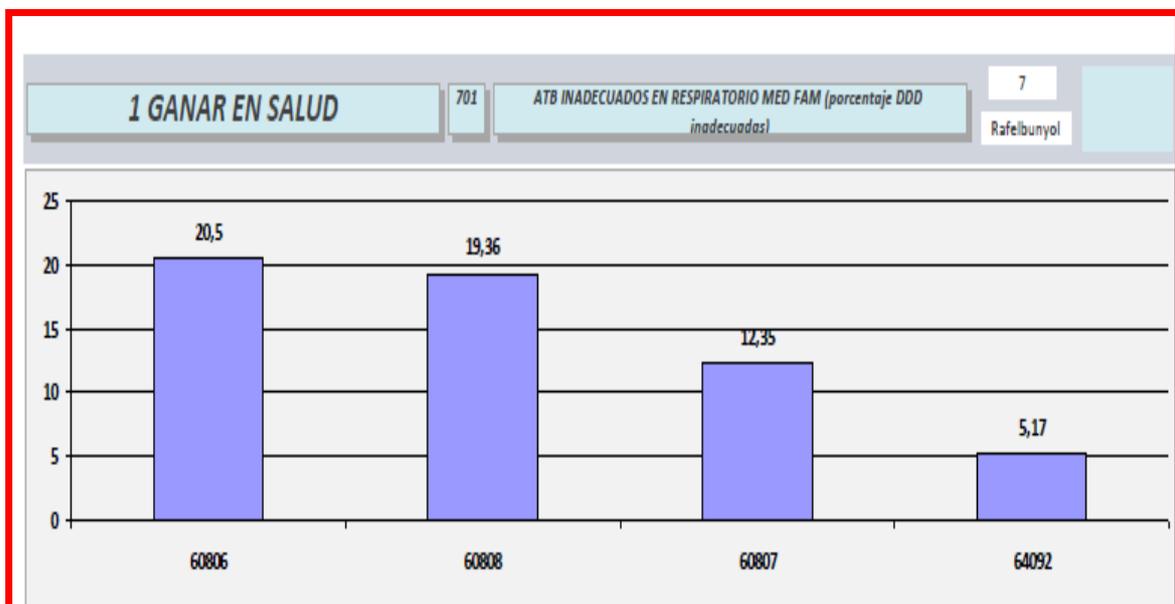
AUX. ADMINISTRATIVO	PUNTOS
Mora Vázquez, Gloria	
Husein García, Samira	
CELADORA	PUNTOS
Murciano Tomás, Olga	

3.3.- ANÁLISIS RESULTADOS INDICADORES

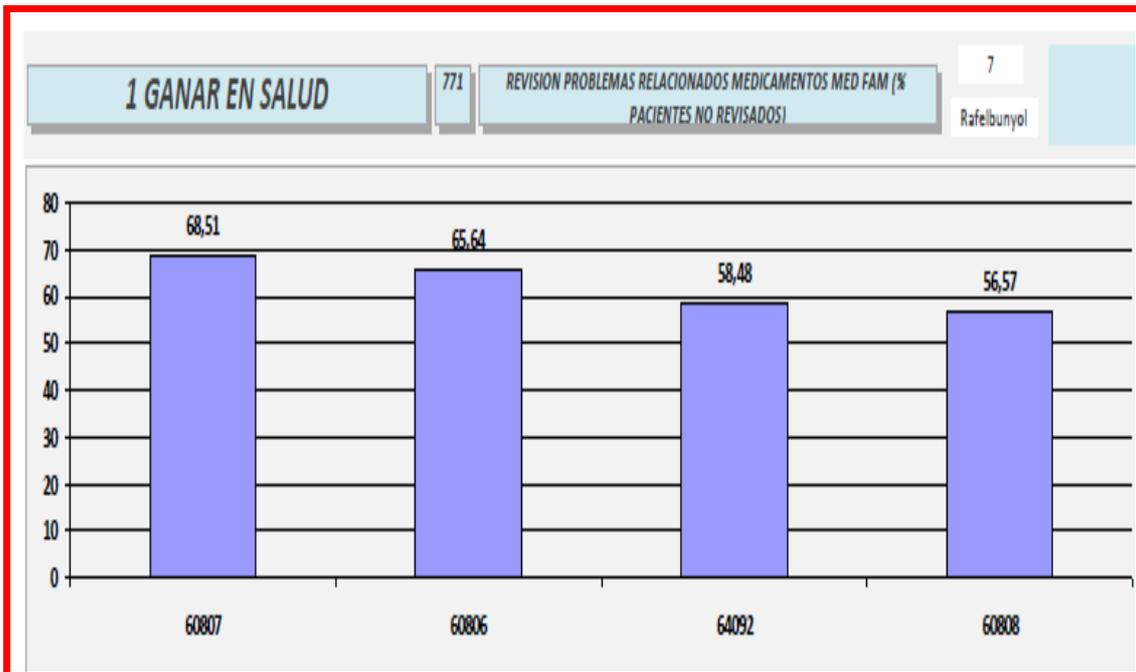
3.3.1.- MEDICINA FAMILIAR

IDENTIFICADOR	NOMBRE
60808	FENOLL PALOMARES, CARMEN
60807	BELENGUER NEBOT, SILVESTRE
64092	GIMÉNEZ NAVARRO, M ^a ANTONIA
60806	PÉREZ BORONAT, LUIS

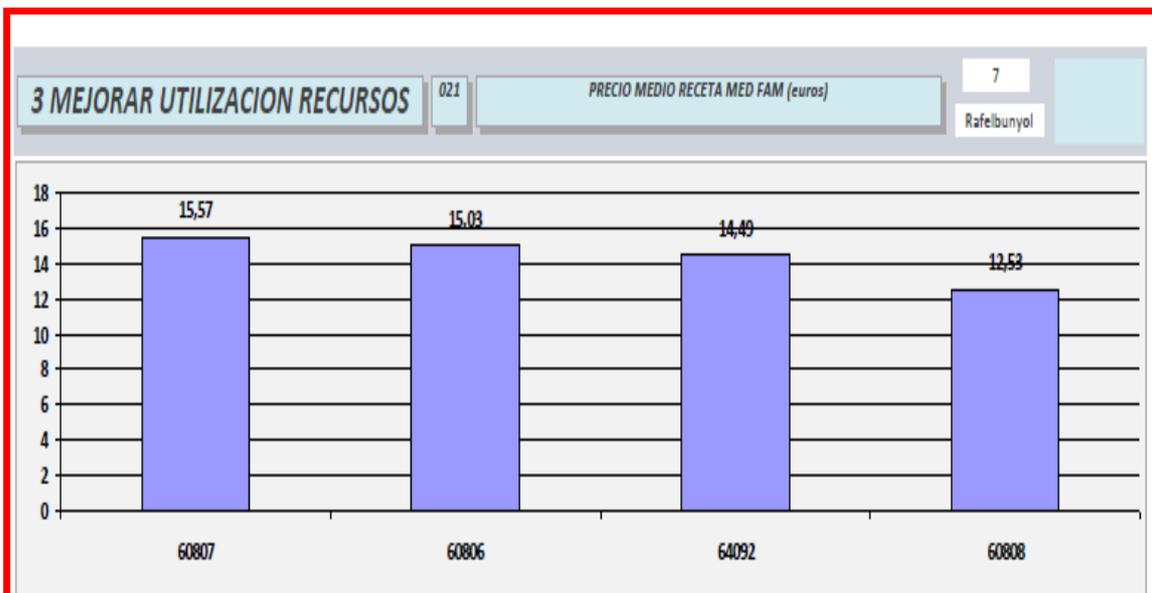
ATB inadecuados respiratorio



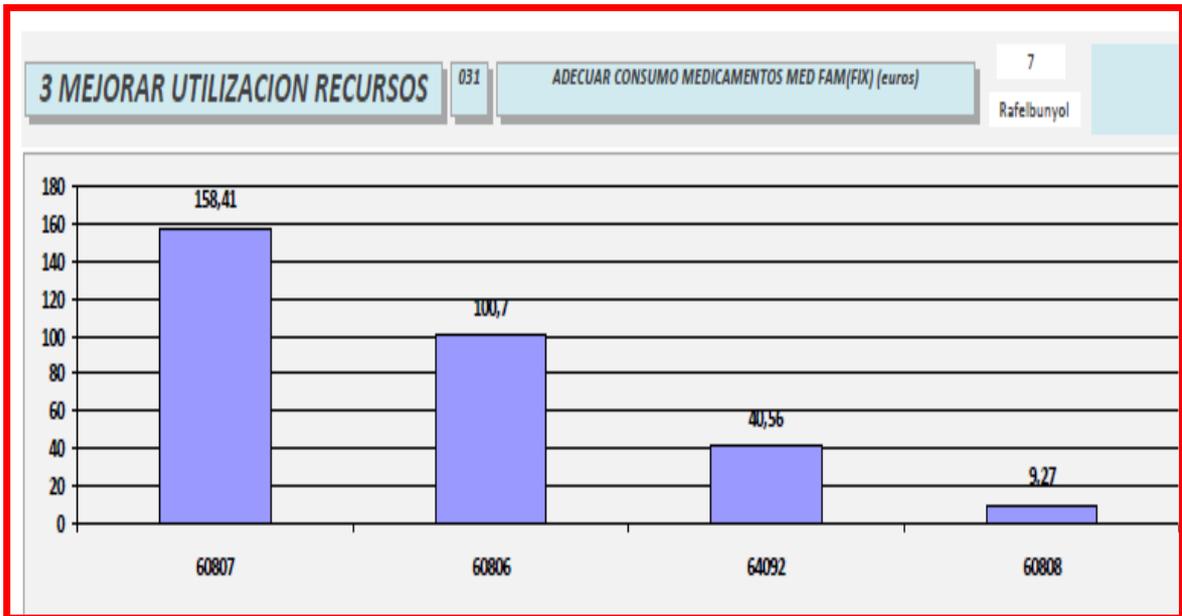
Revision PRM (% no revisados)



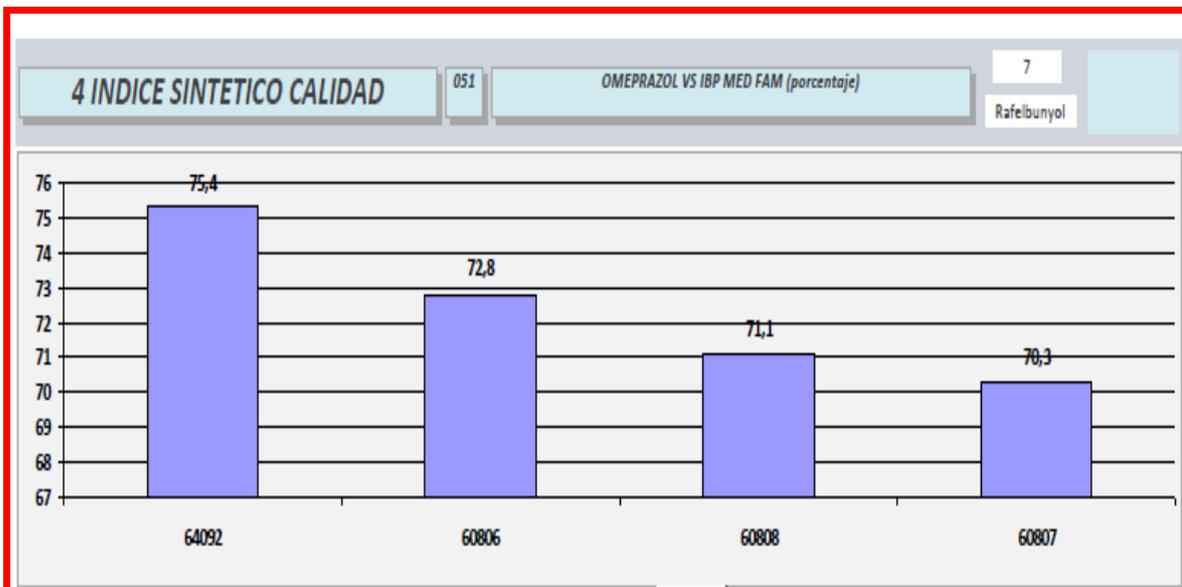
PMR



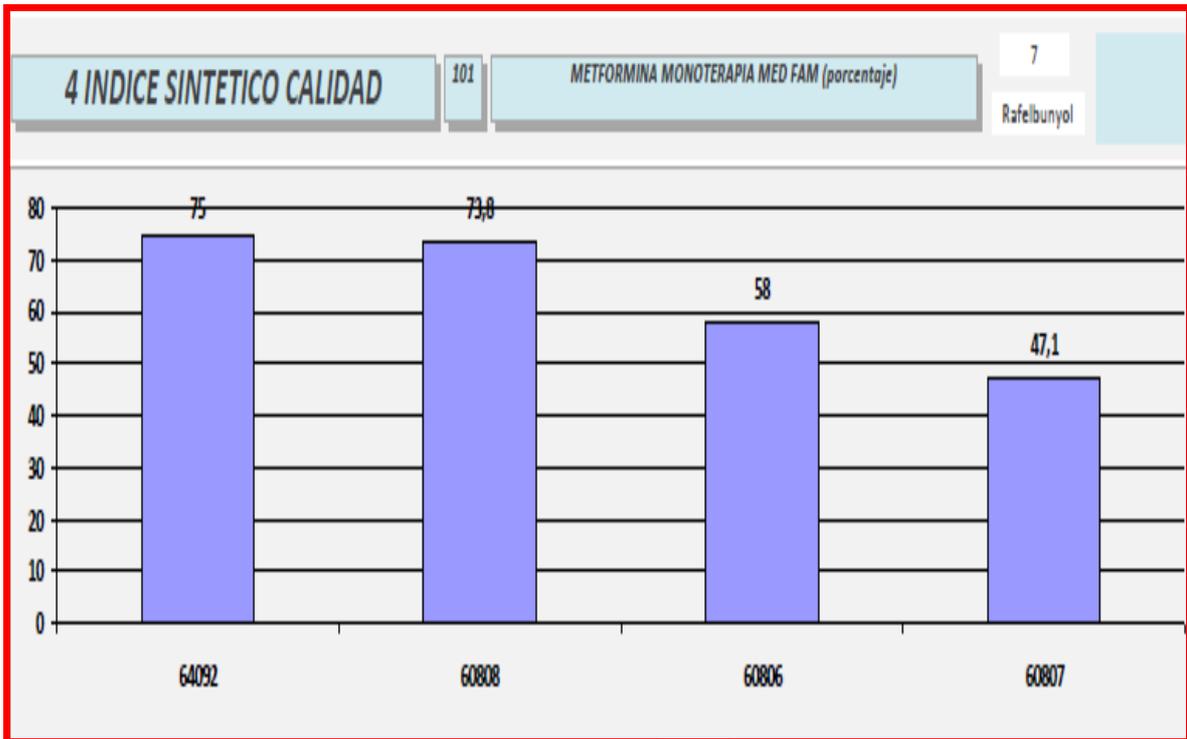
FIX



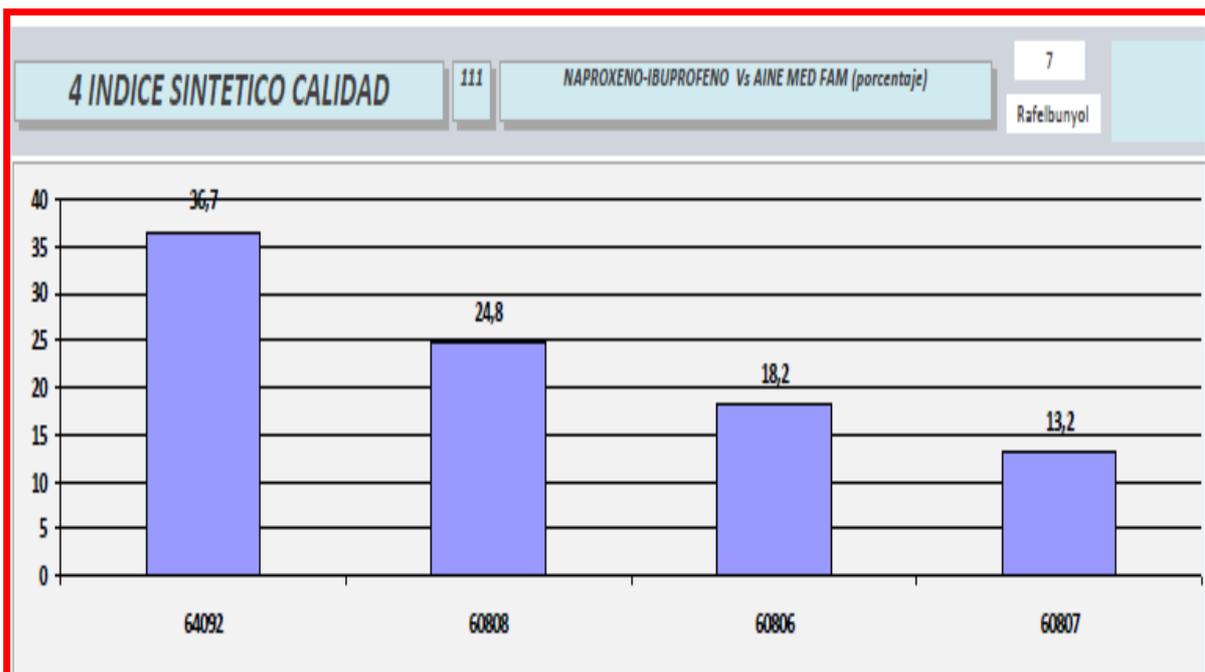
Omeprazol vs IBP



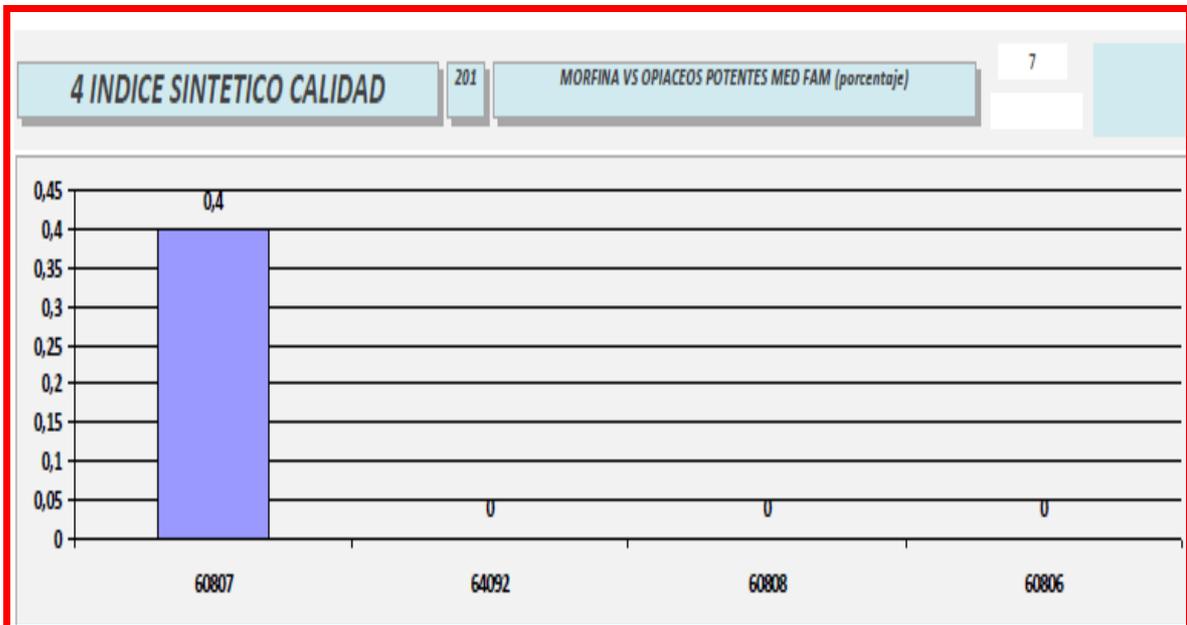
Metformina monoterapia



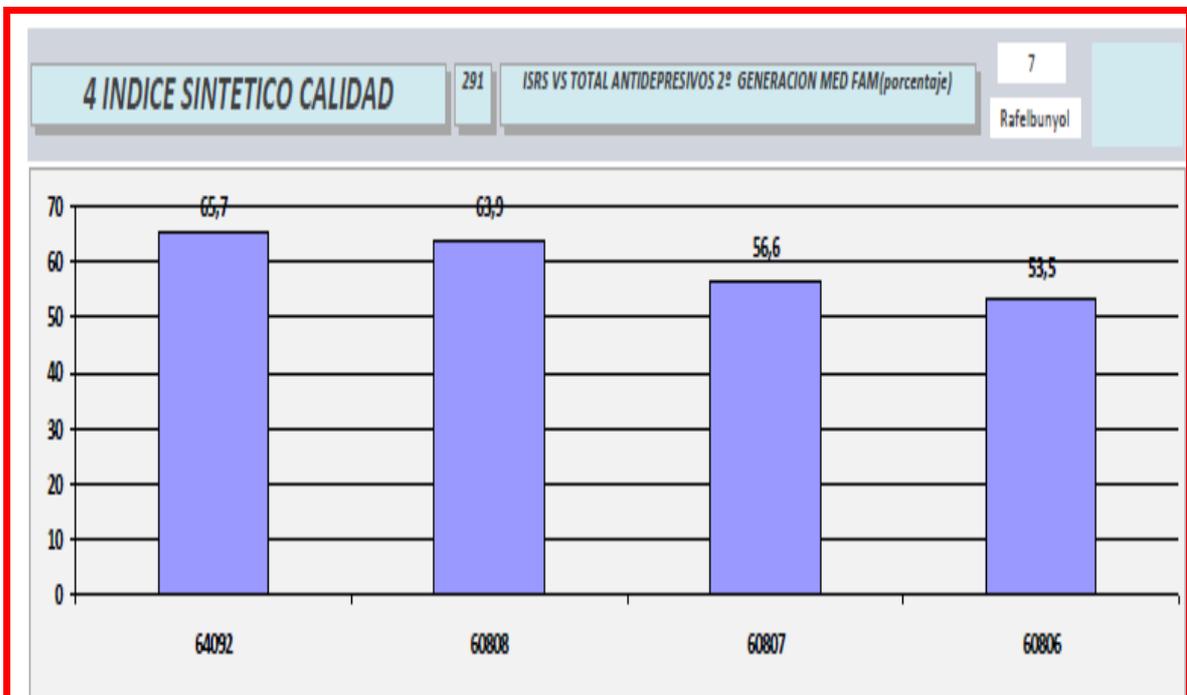
Naproxeno-Ibuprofeno vs AINE



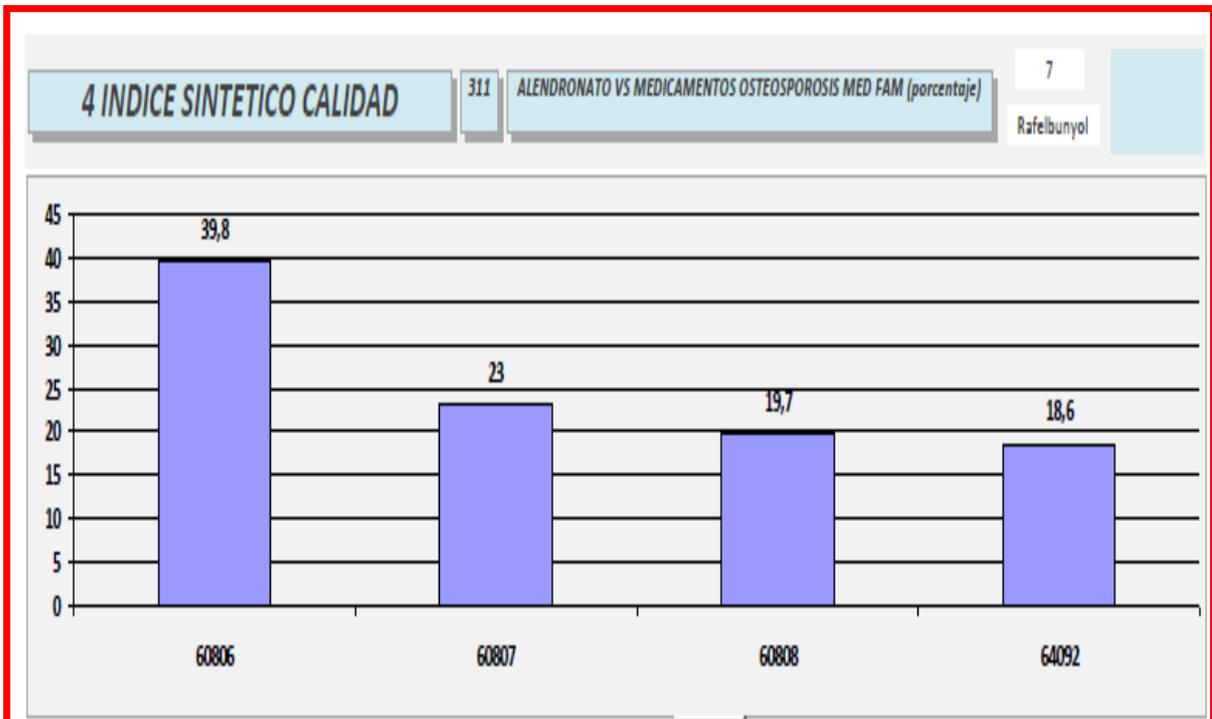
Morfina vs opiáceos potentes



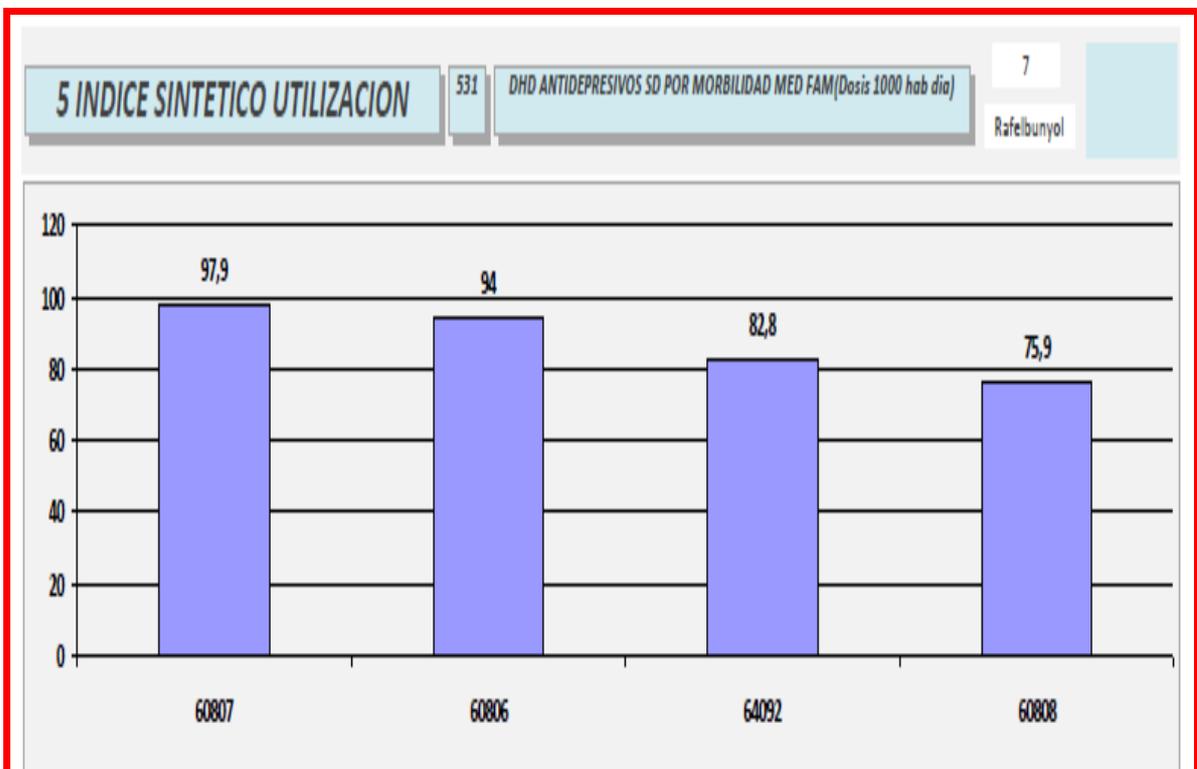
ISRS vs total antidepresivos 2ª generación



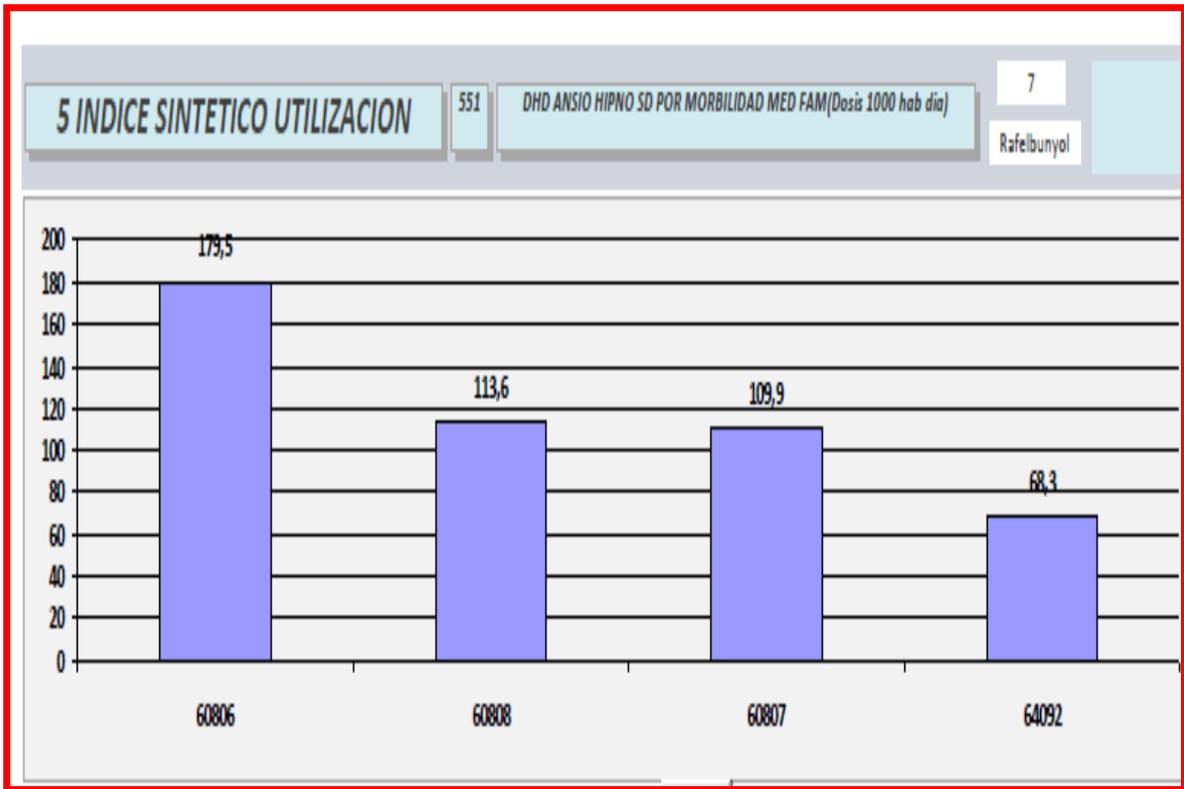
Alendronato vs medicamentos OP



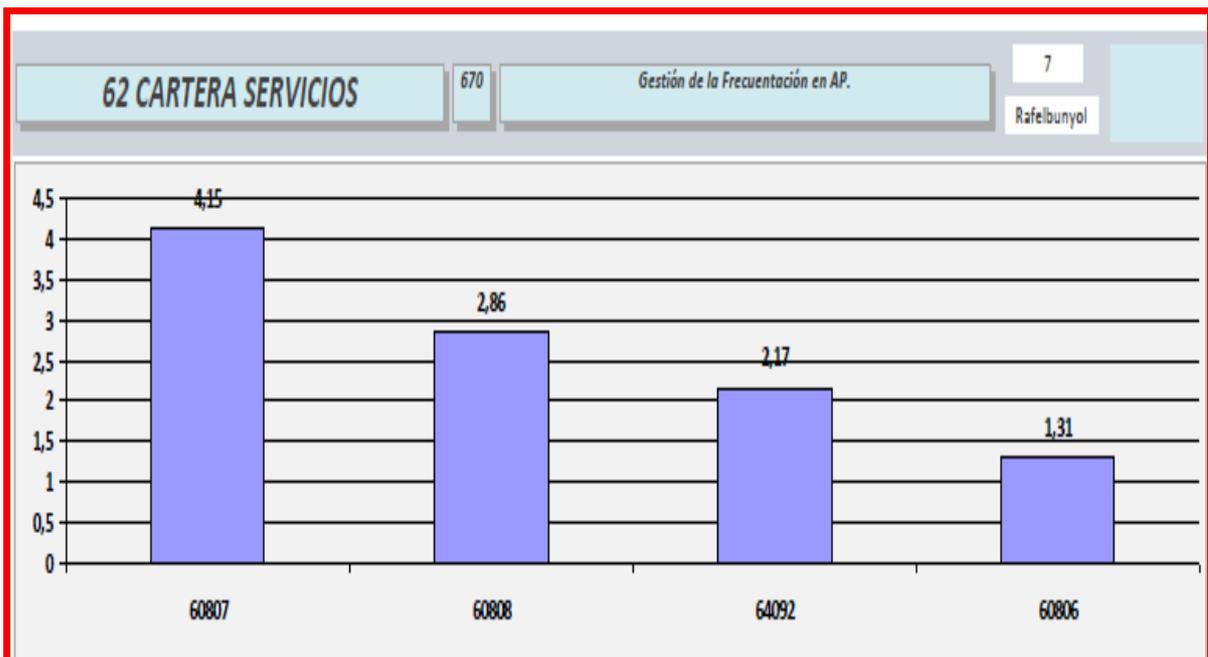
DHD antidepressivos sd por morbilidad



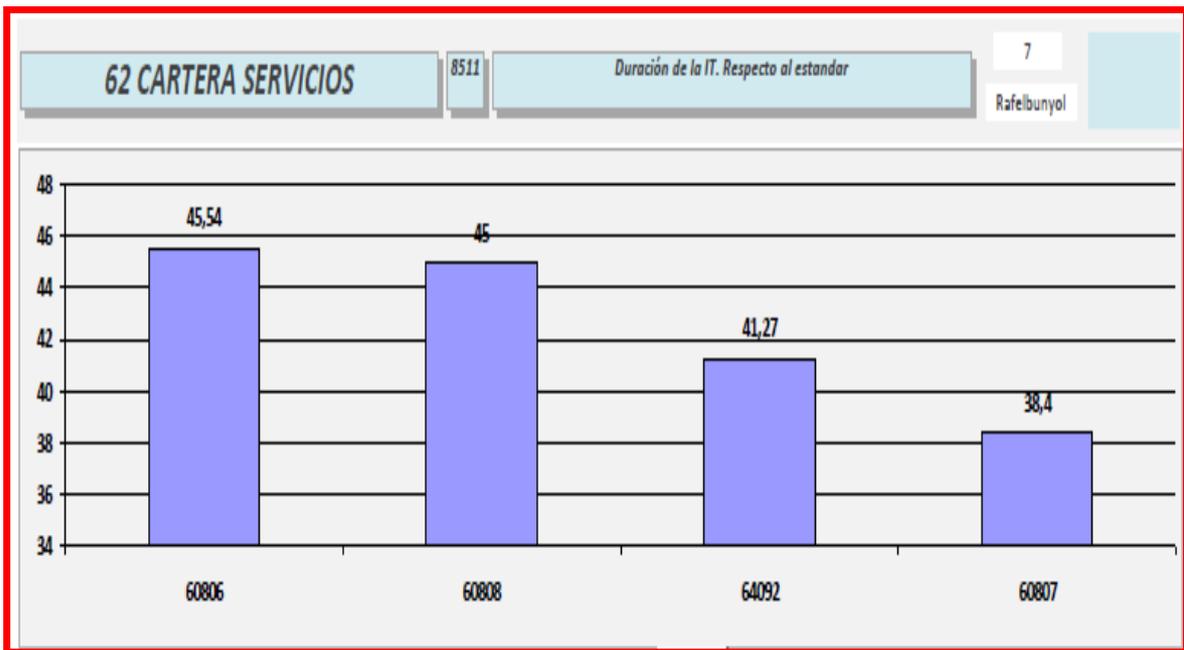
DHD ansio hipno sd por morbilidad



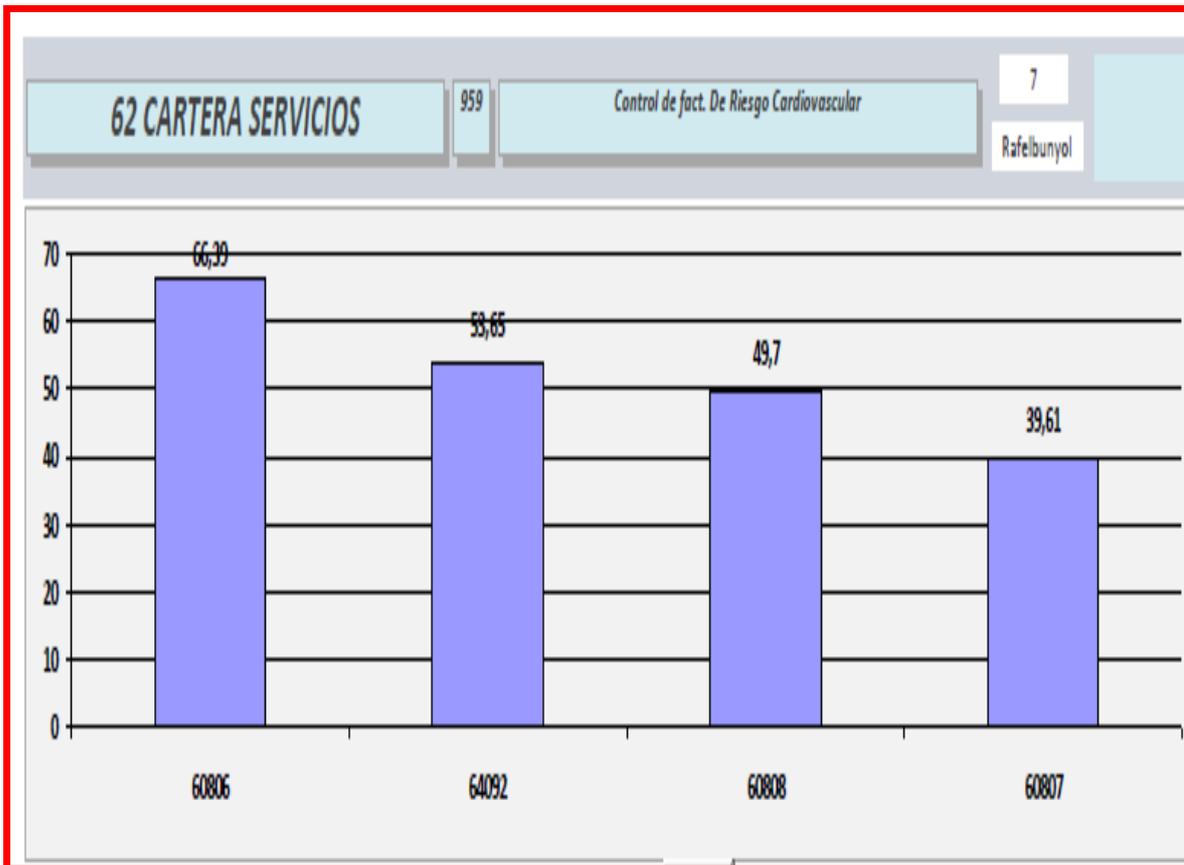
Gestión de la frecuentación en AP



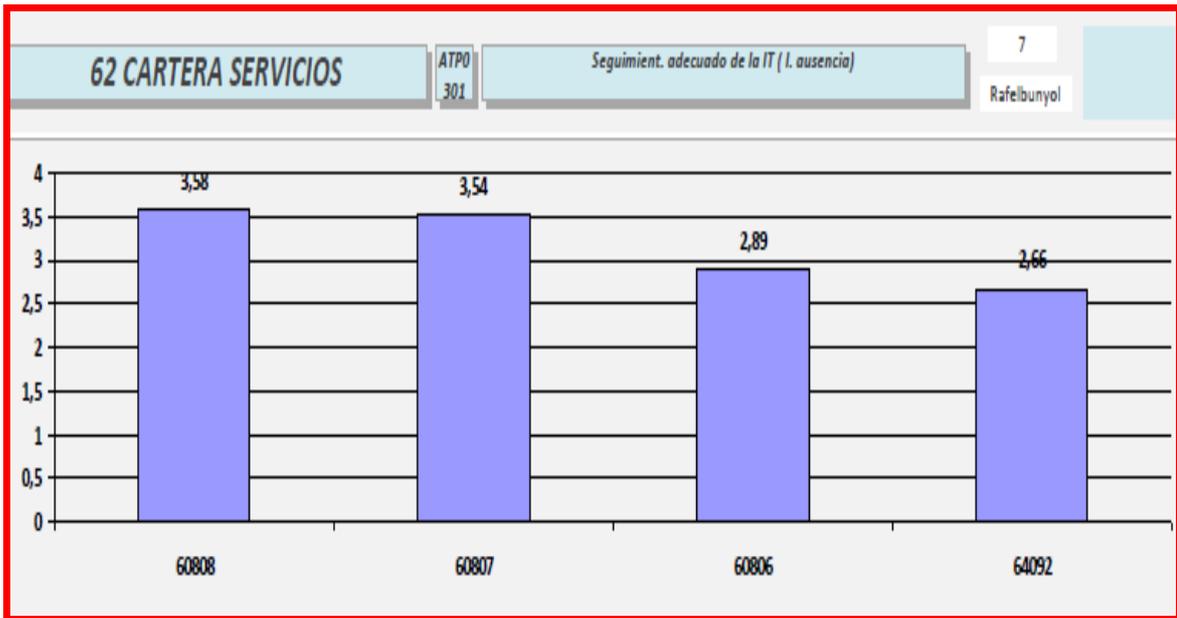
Duración de la IT respecto al estándar



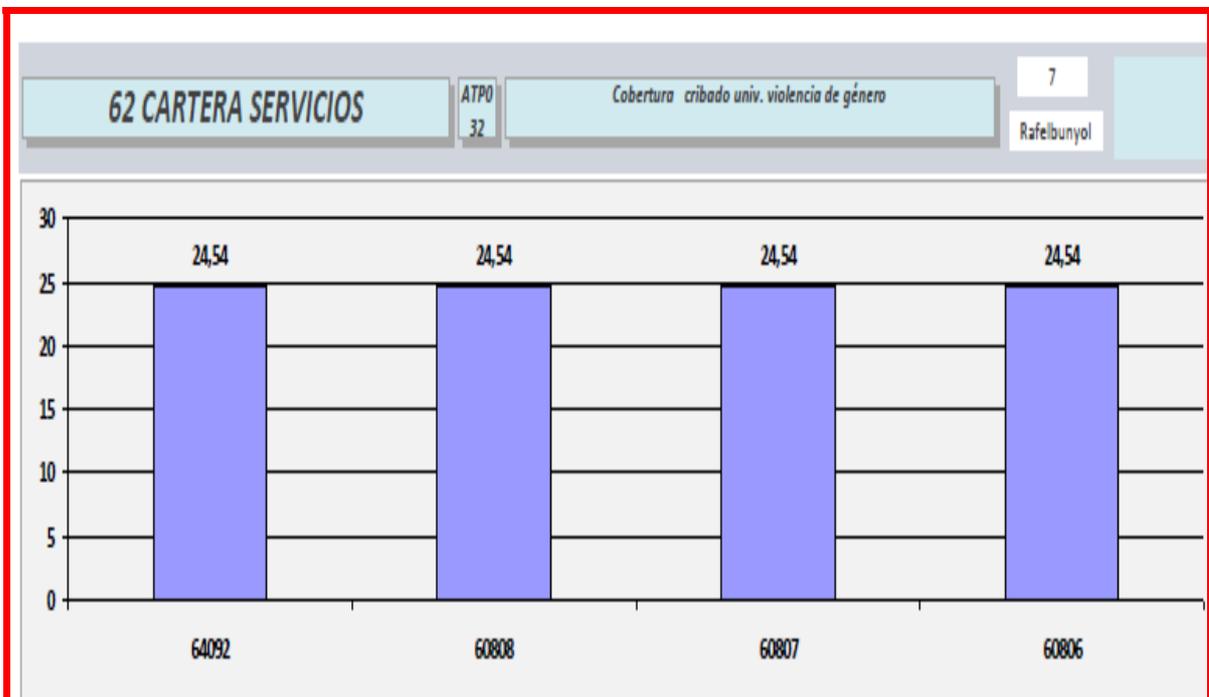
Control de FRCV



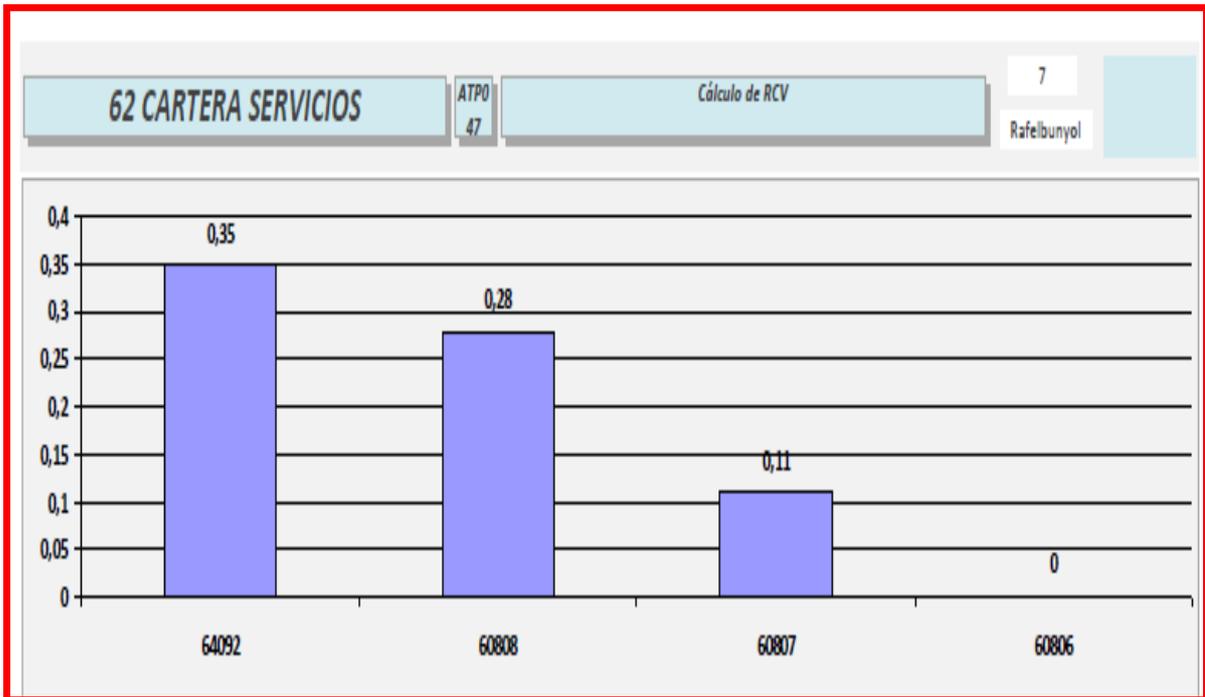
I ausencia (seguimiento IT)



Cobertura de cribado universal violencia de género



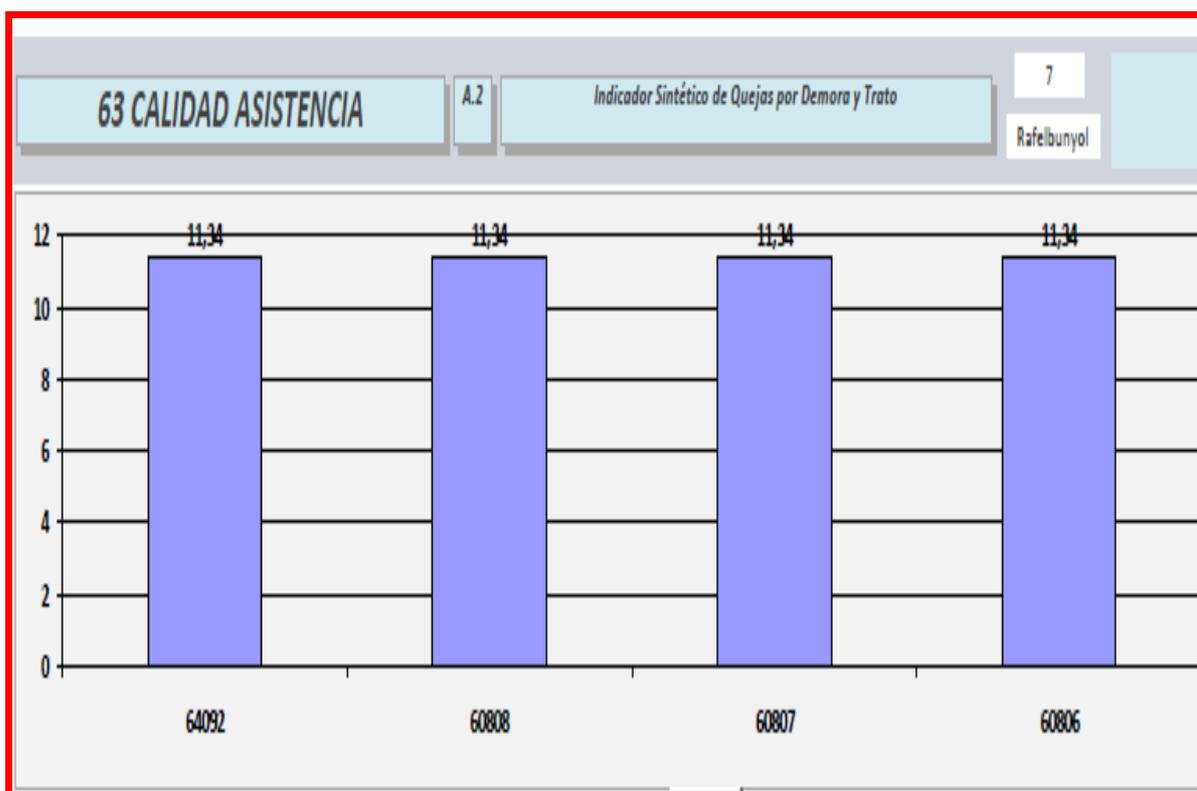
Cálculo RCV



I derivación a especializada

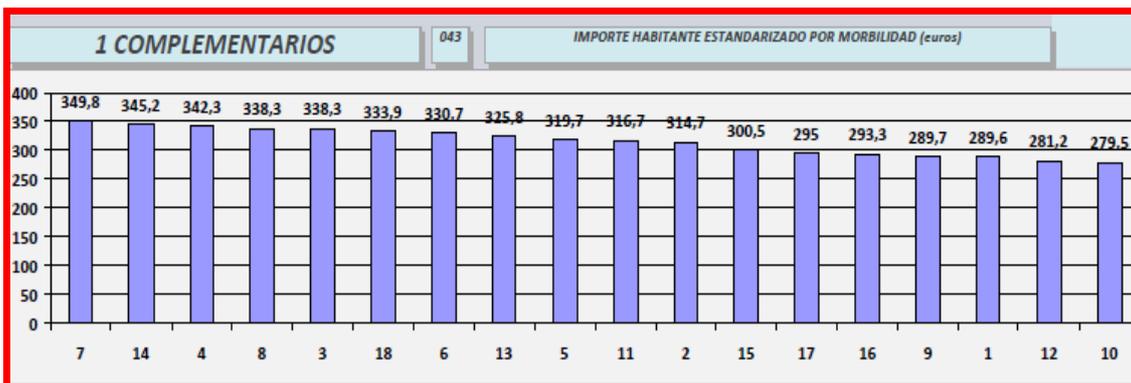
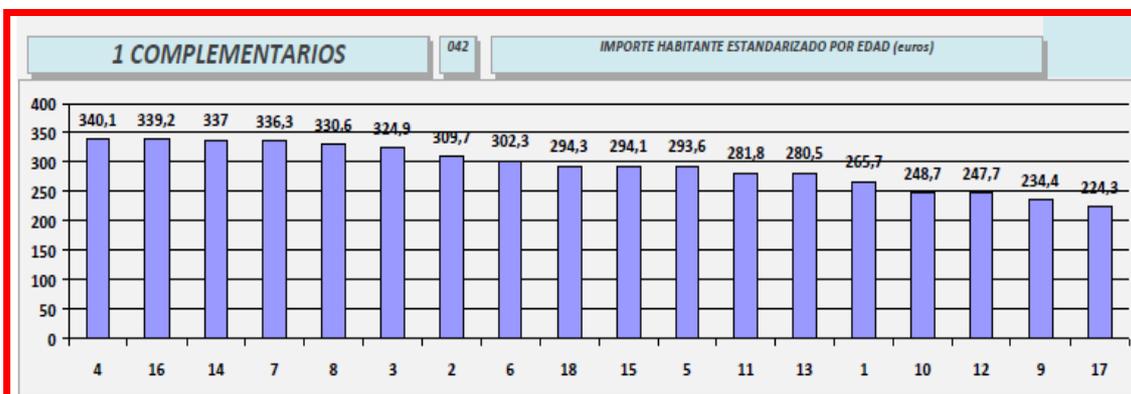
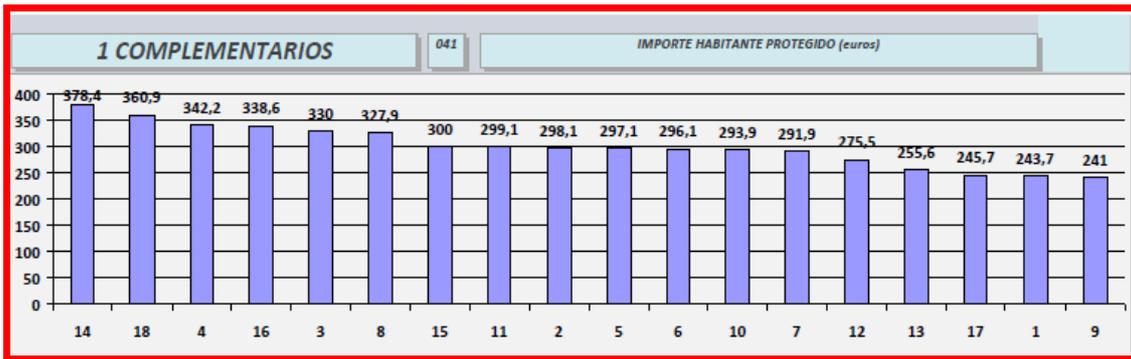


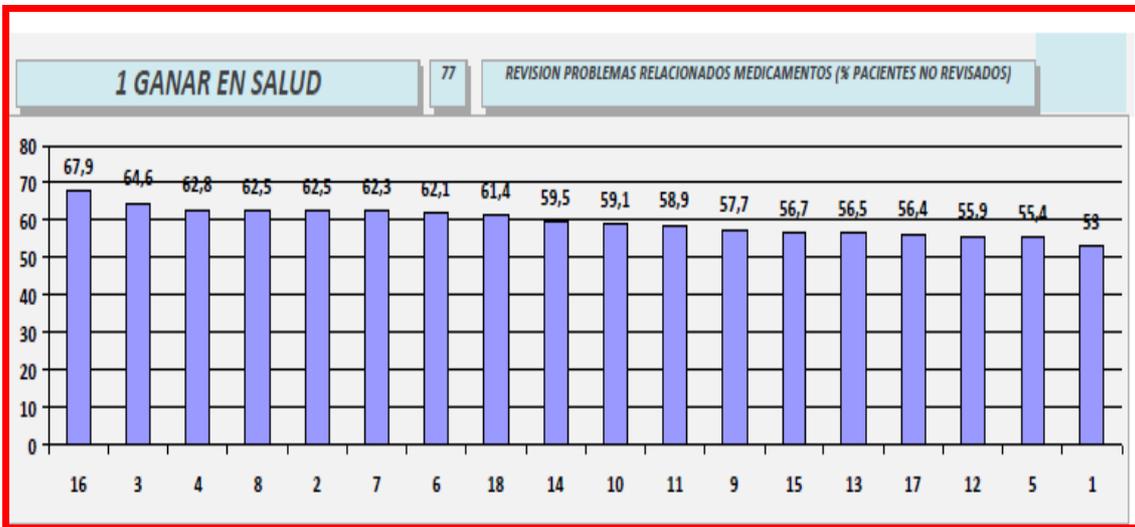
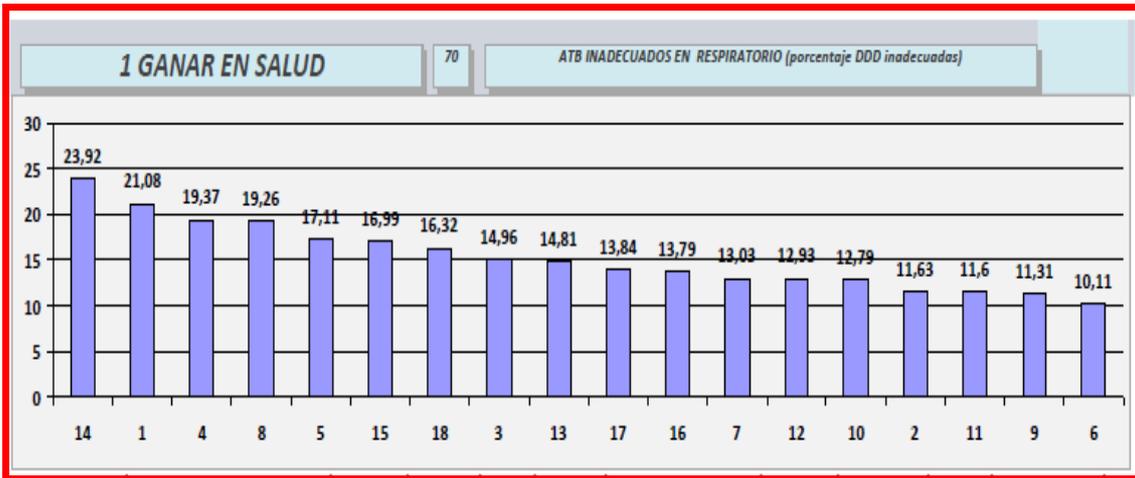
I sintético de quejas por demora y trato

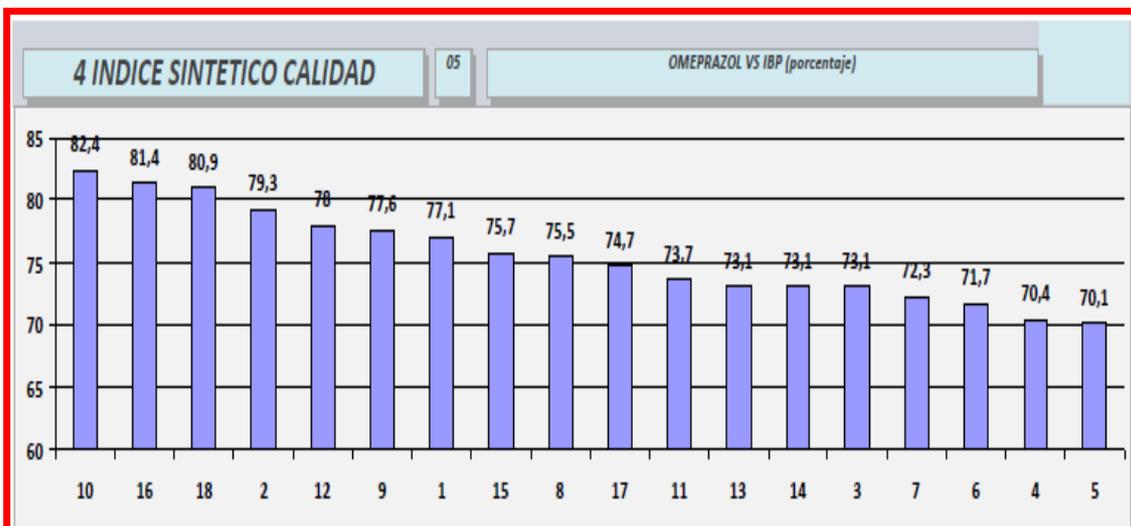
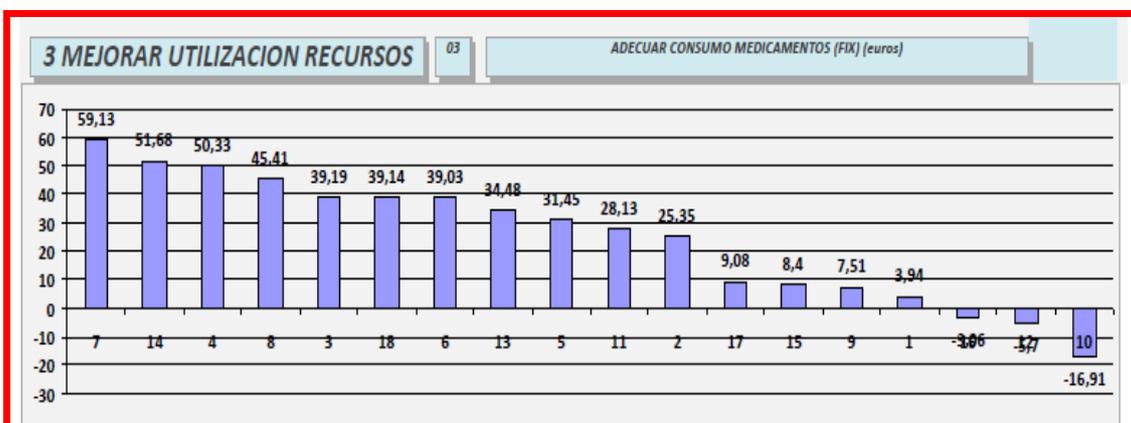
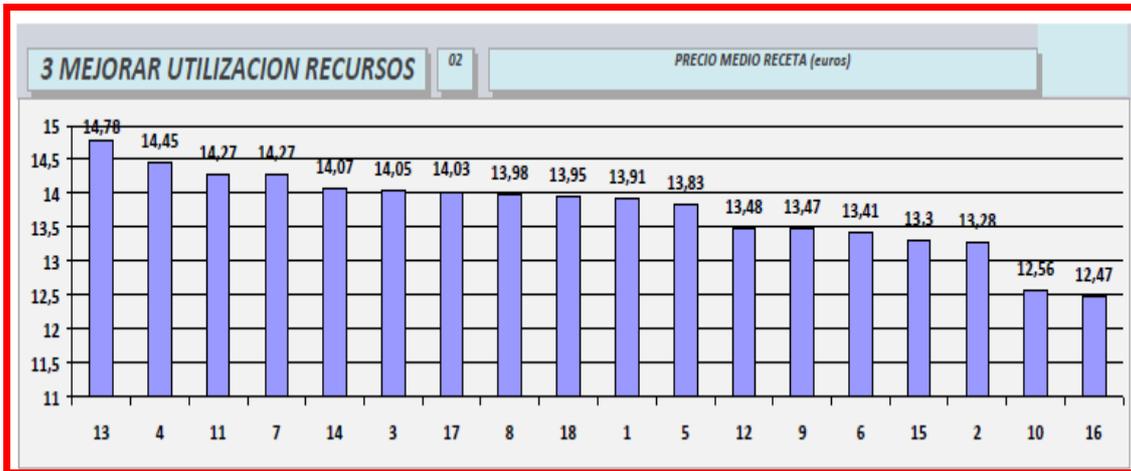


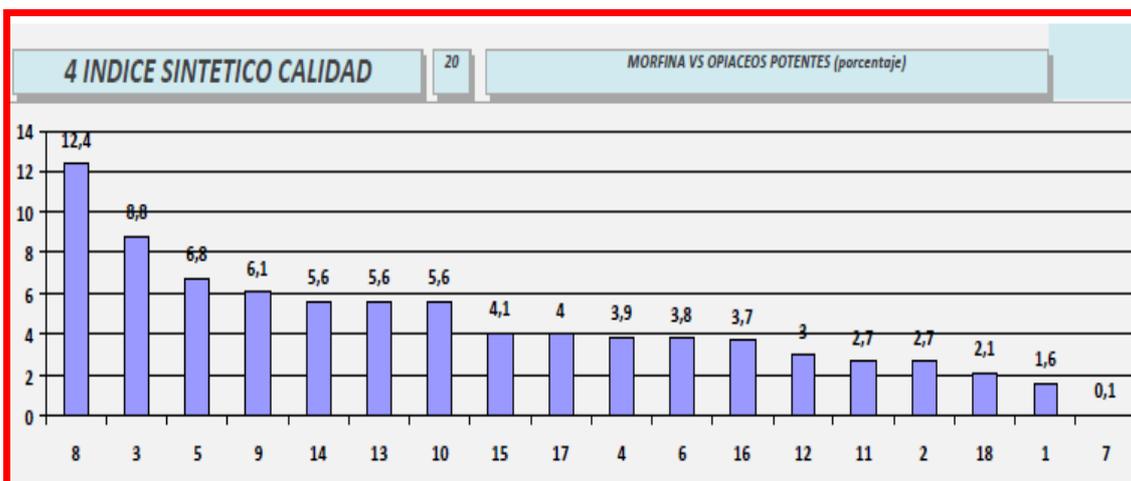
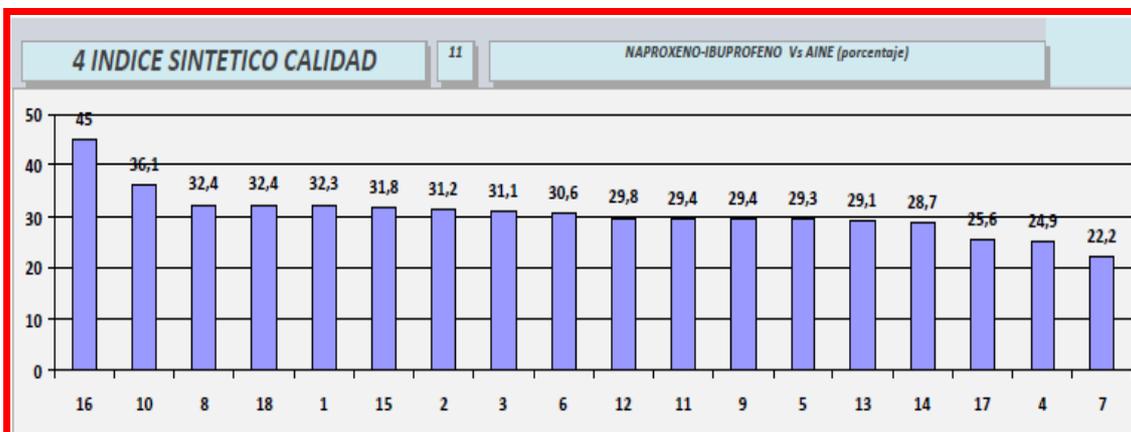
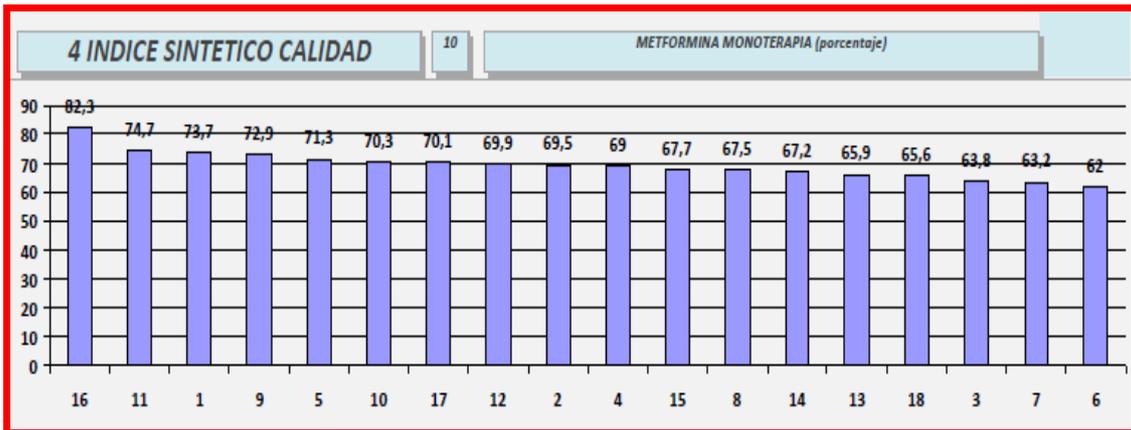
3.3.3.- POSICIÓN DEL CENTRO DE SALUD EN EL DEPARTAMENTO

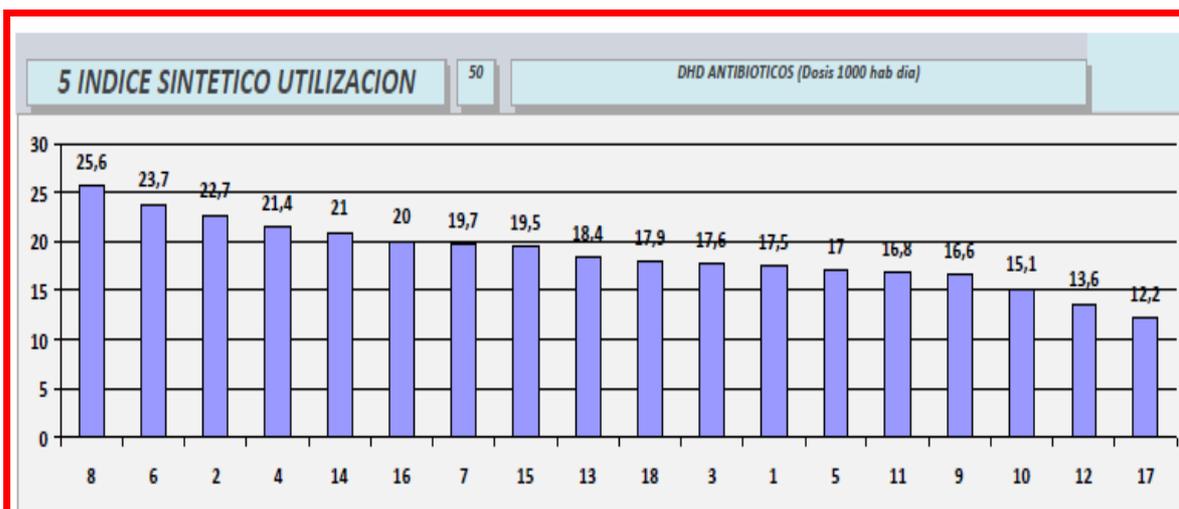
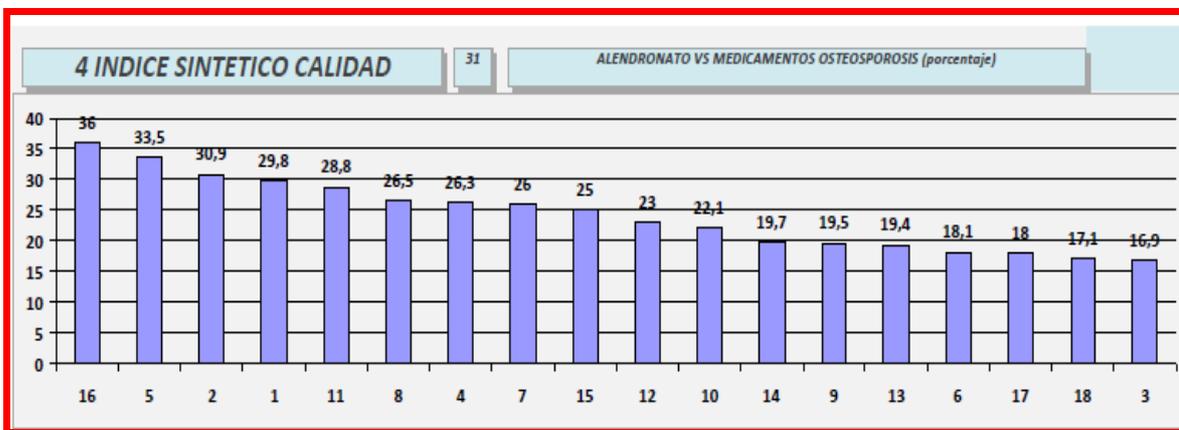
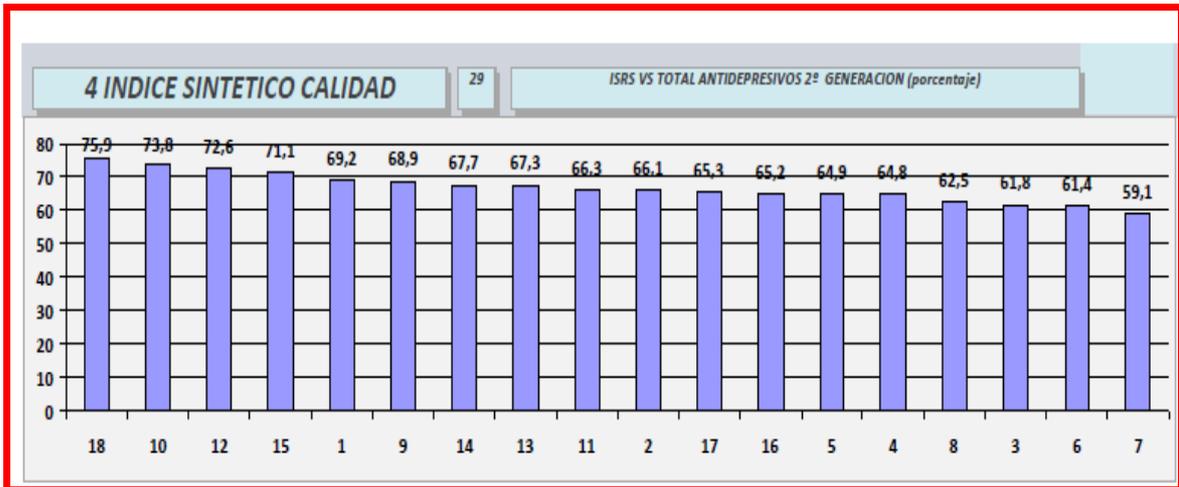
CENTRO	COD.ZONA.
C.S. ALBORAIA Y ZB	1
C.S. ALMASSERA Y ZB	2
C.S. FOIOS Y ZB	3
C.S. MASSMAGRELL Y ZB	4
C.S. MELIANA	5
C.S. MUSEROS Y ALBUIXECH	6
C.S. RAFELBUNYOL	7
C.S. TAV. BLANQUES	8
C.S. BENIMACLET	9
C.S. SALVADOR PAU	10
C.S. CHILE	11
C.S. SERRERIA 2	12
C.AUX. L'ALGUER	13
C.S. R. ARGENTINA	14
C.S. TRAFALGAR	15
C.S. MALVA-ROSA	16
C.S. SERRERIA I	17
C.S. VICENTE BRULL	18
C.S. NAZARET	19

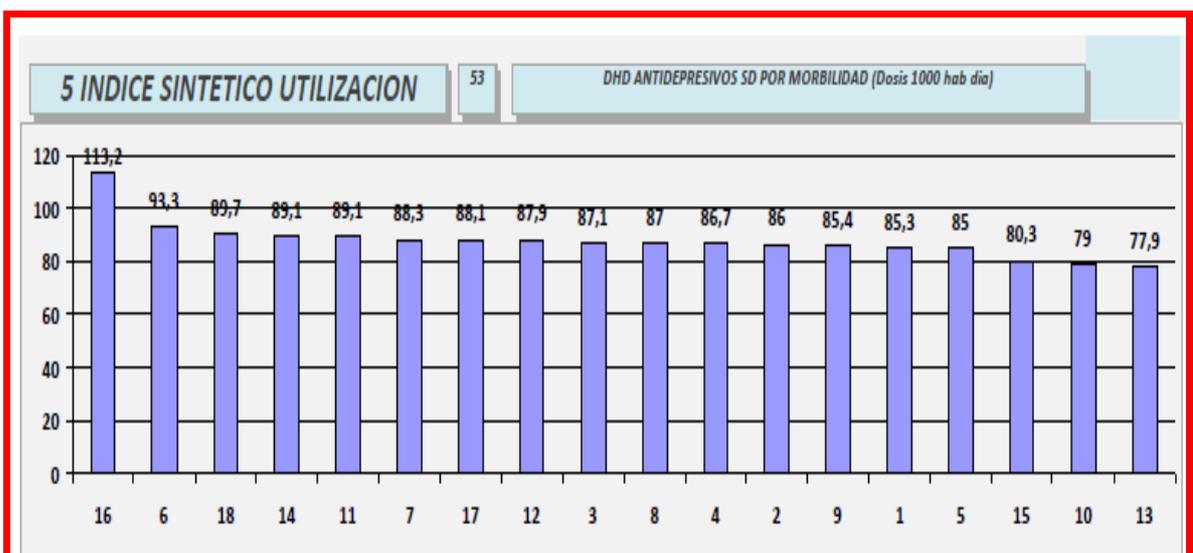
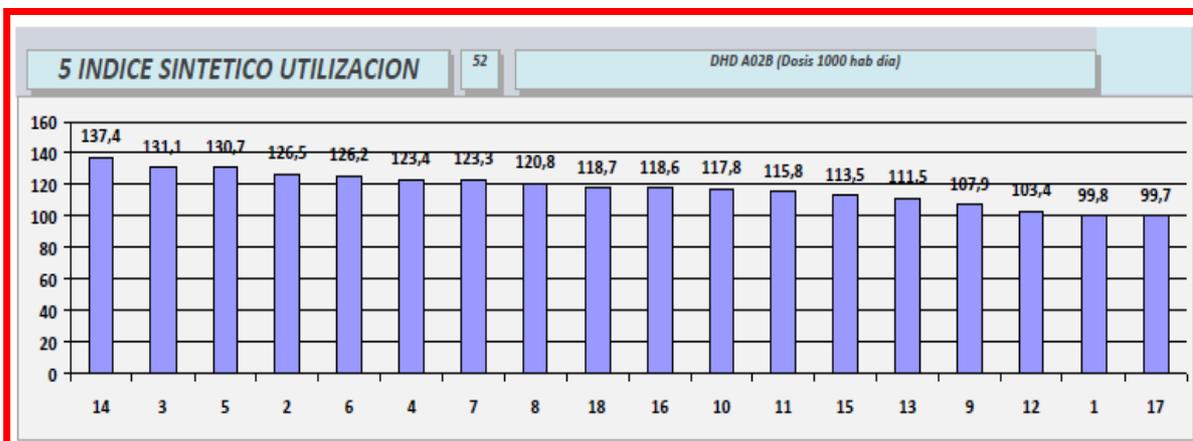
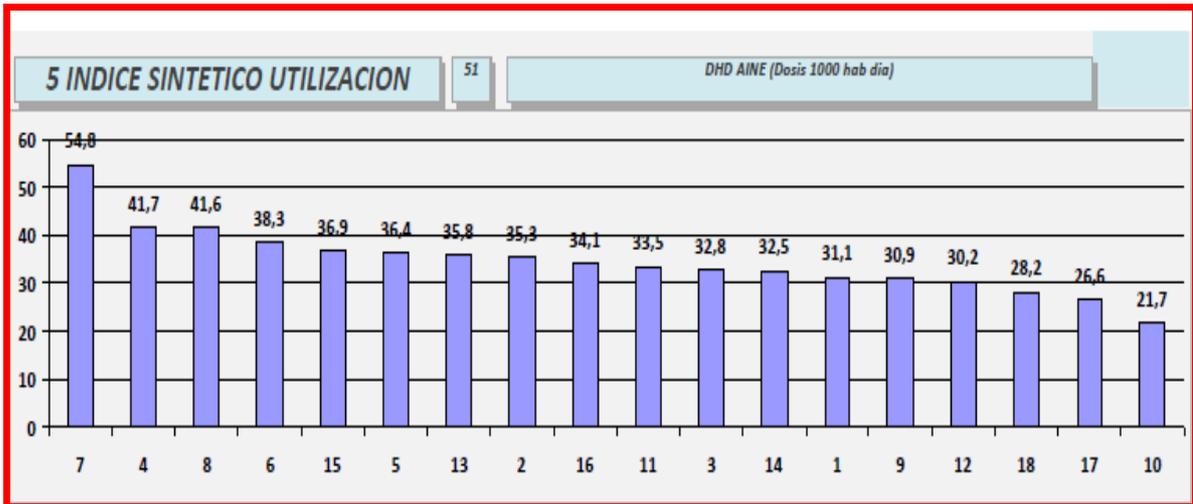


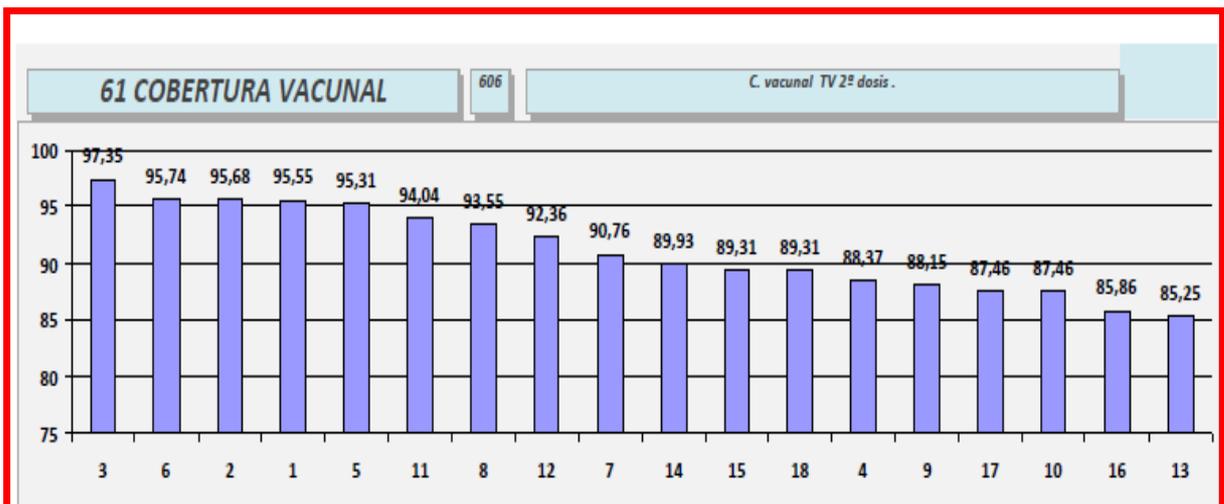
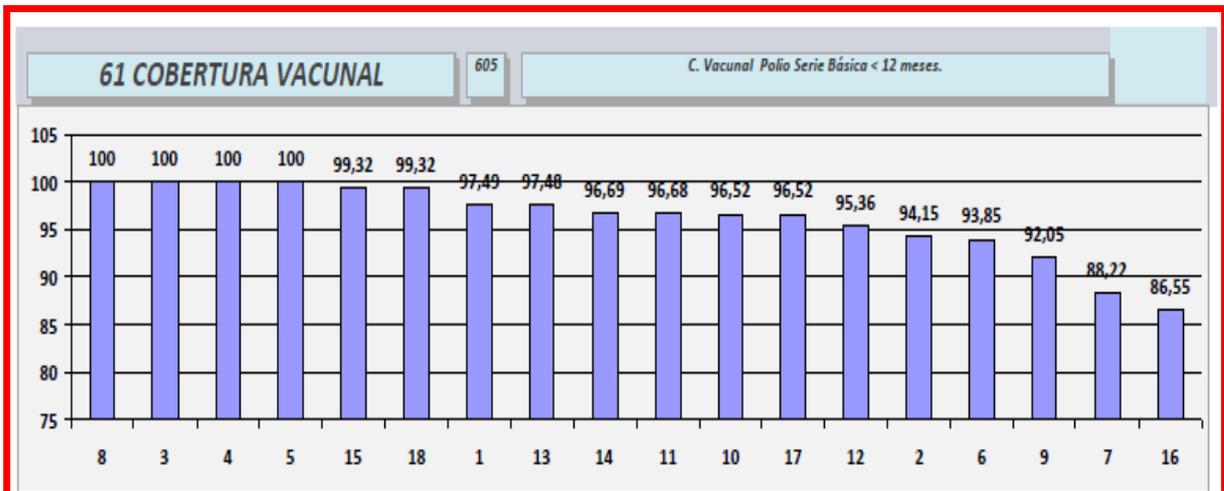
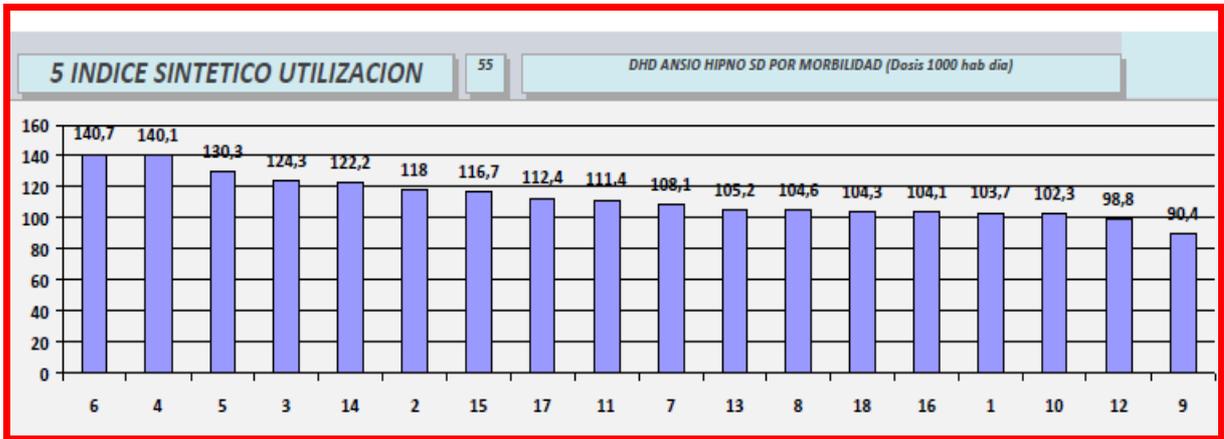


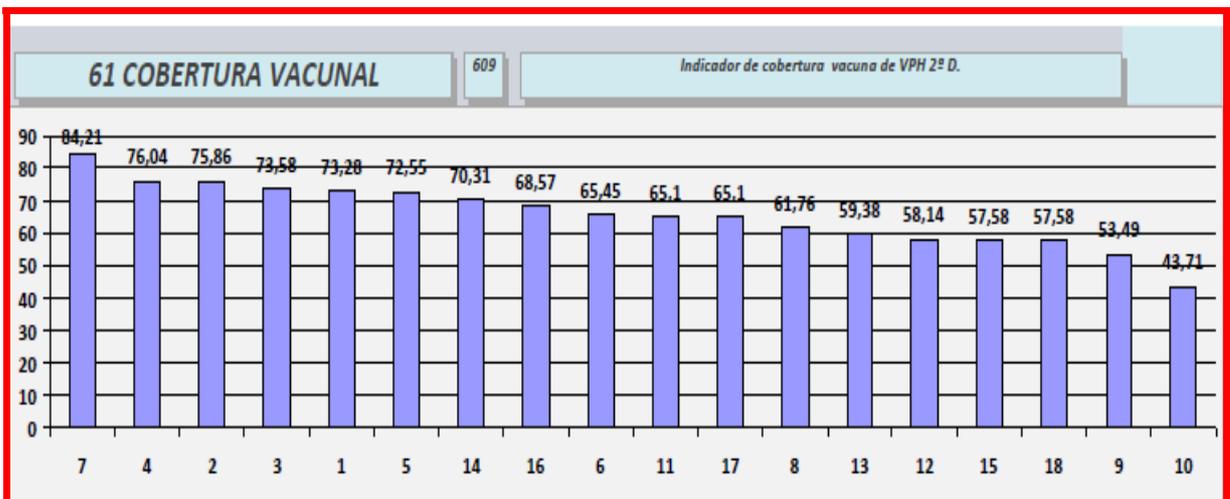
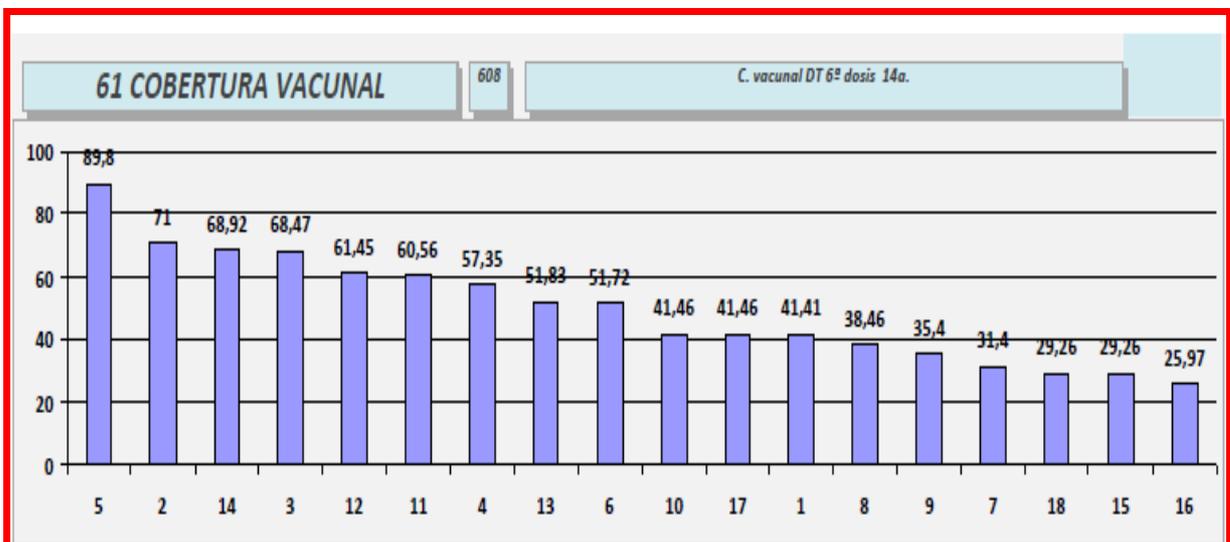
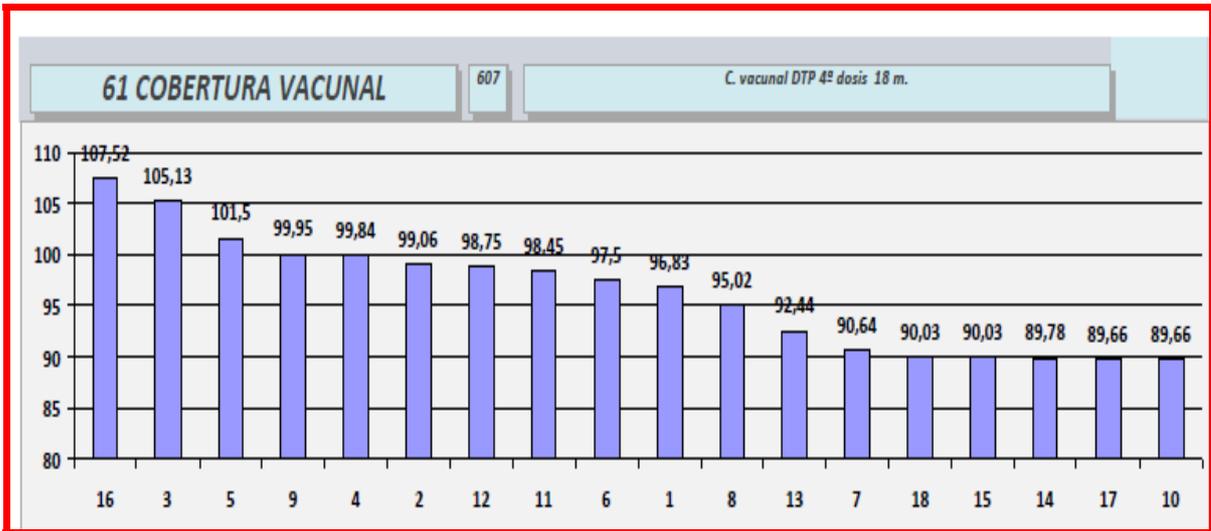


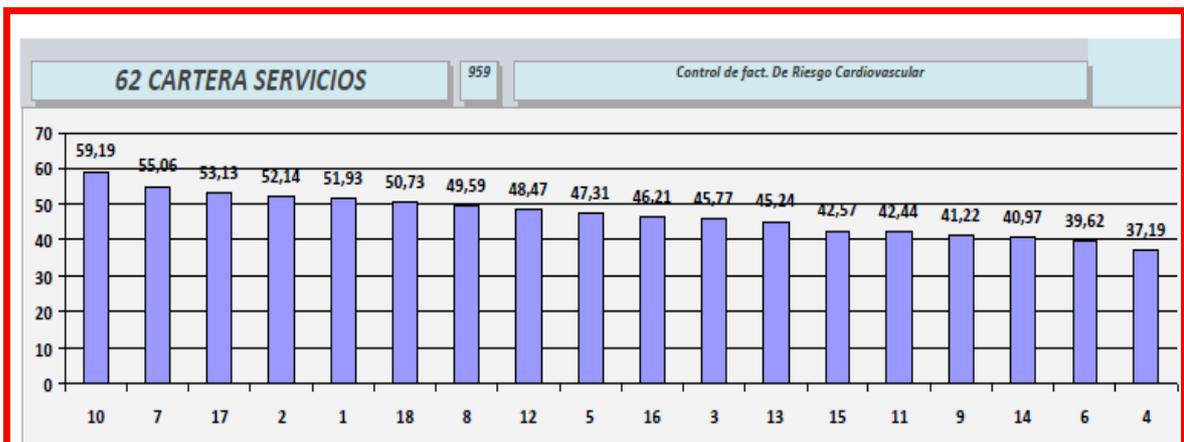
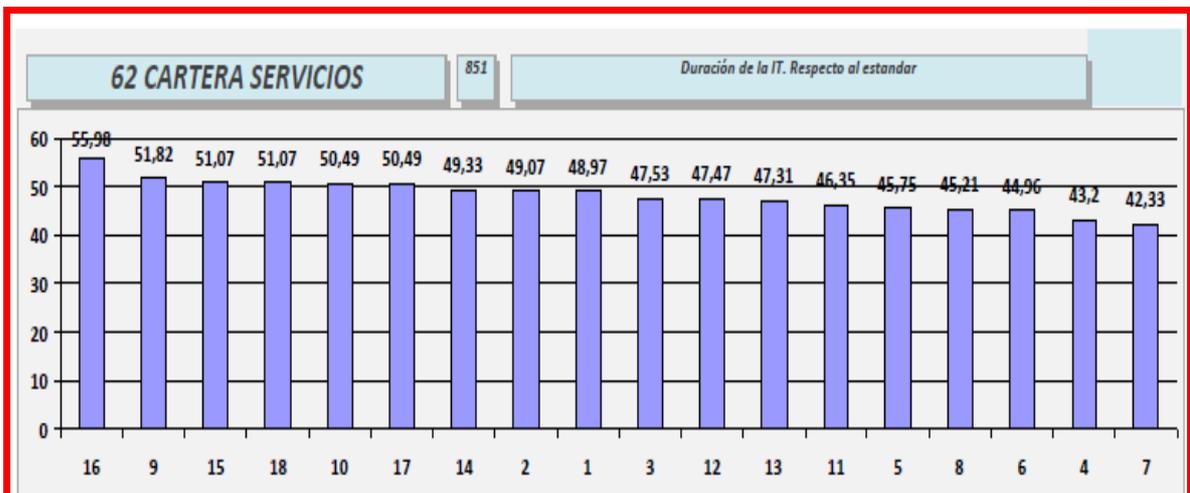
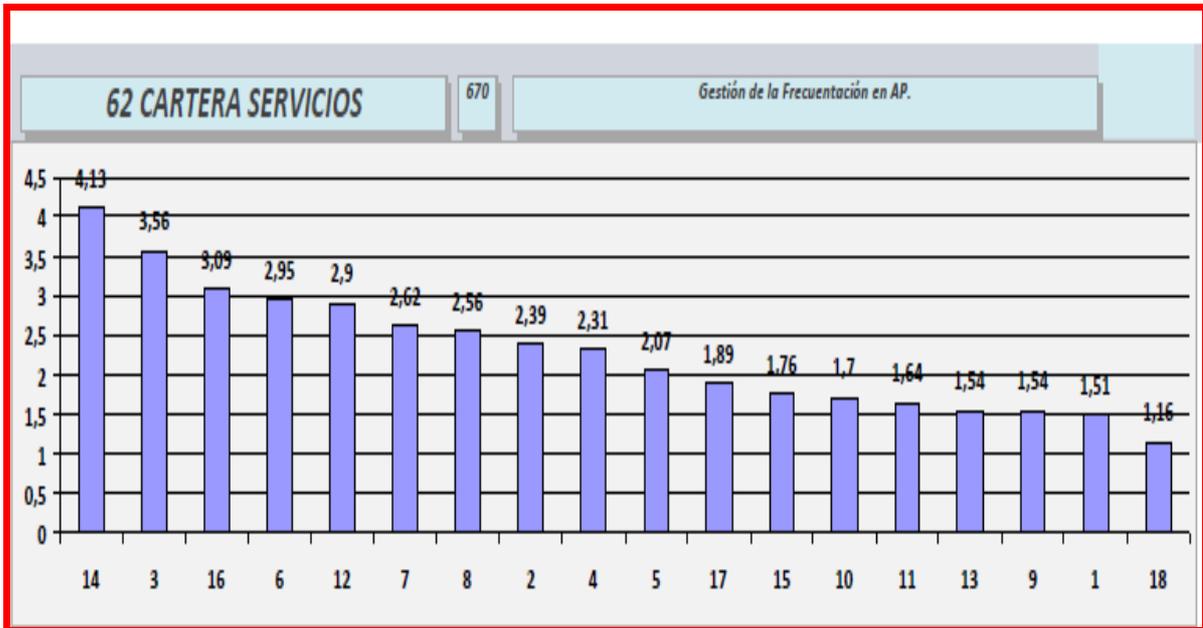


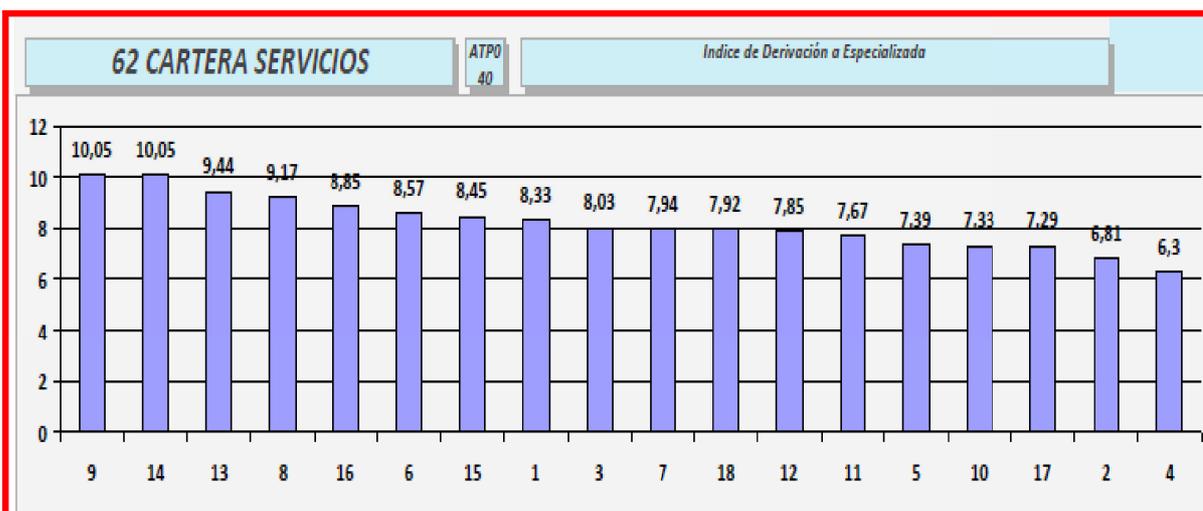
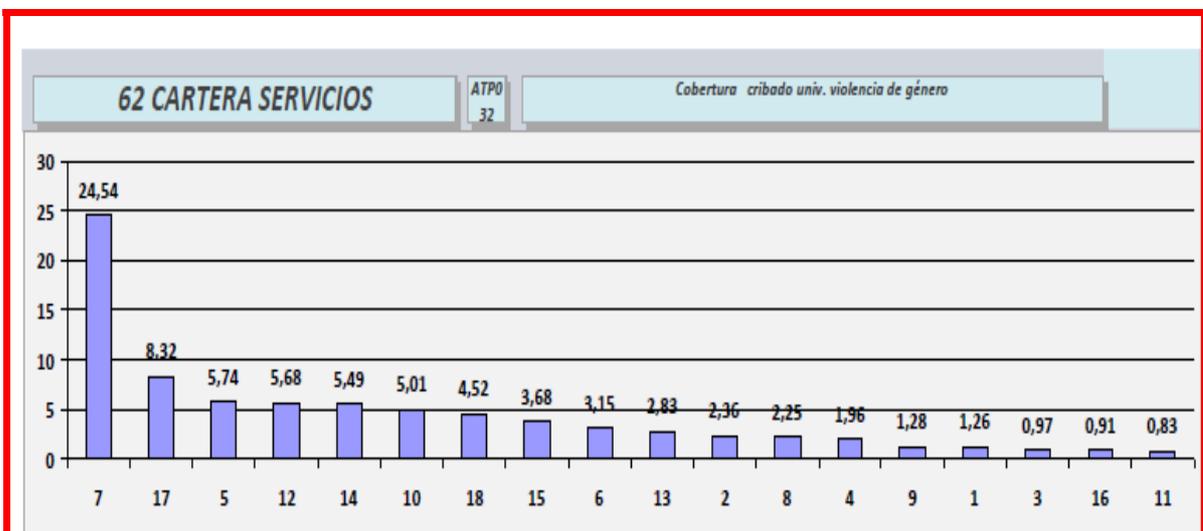
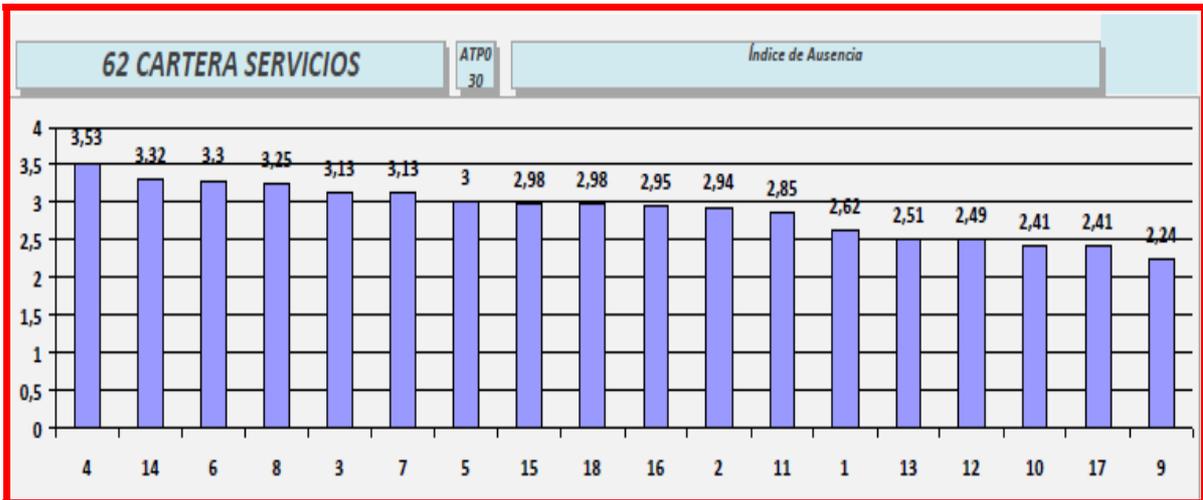


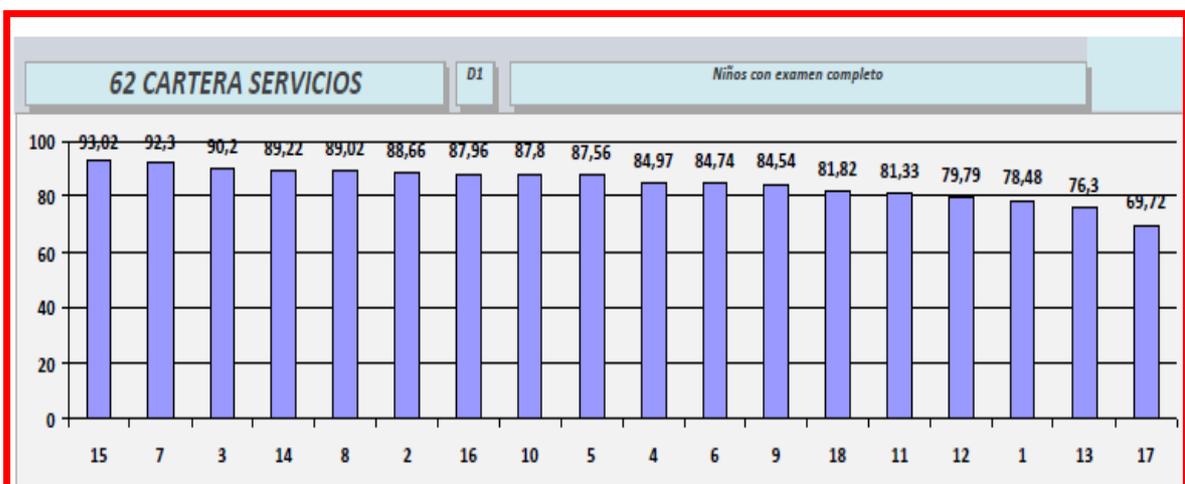
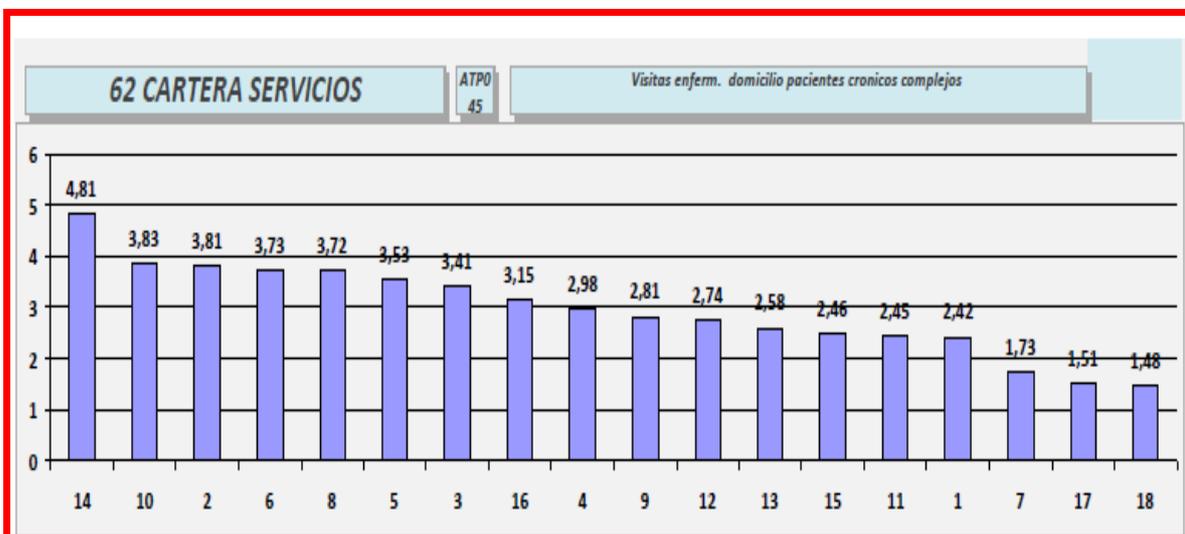
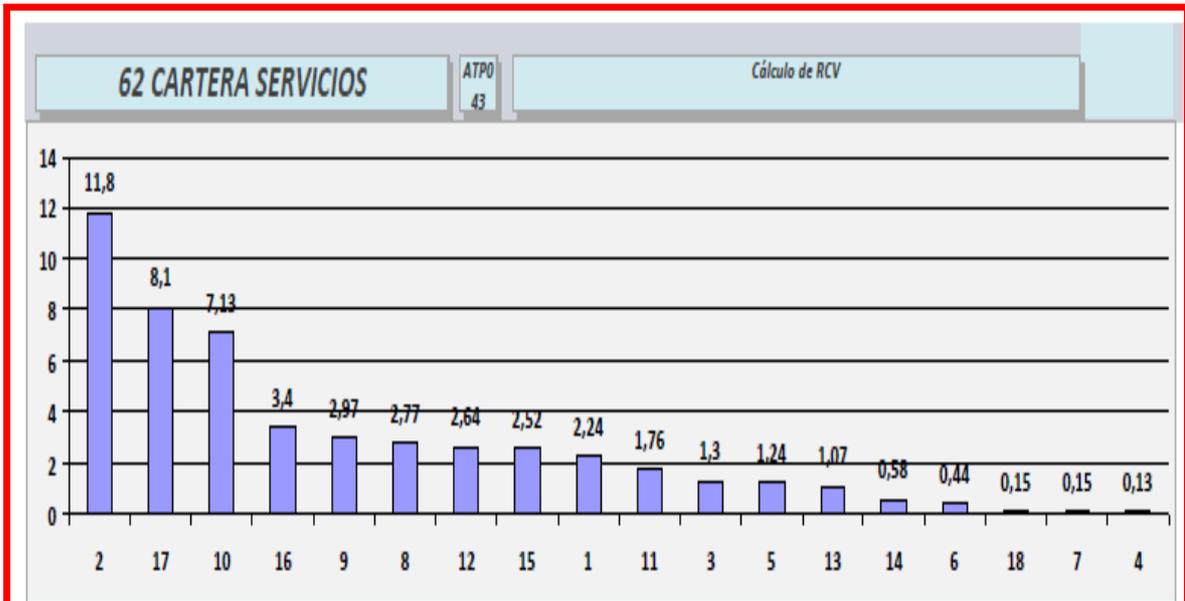


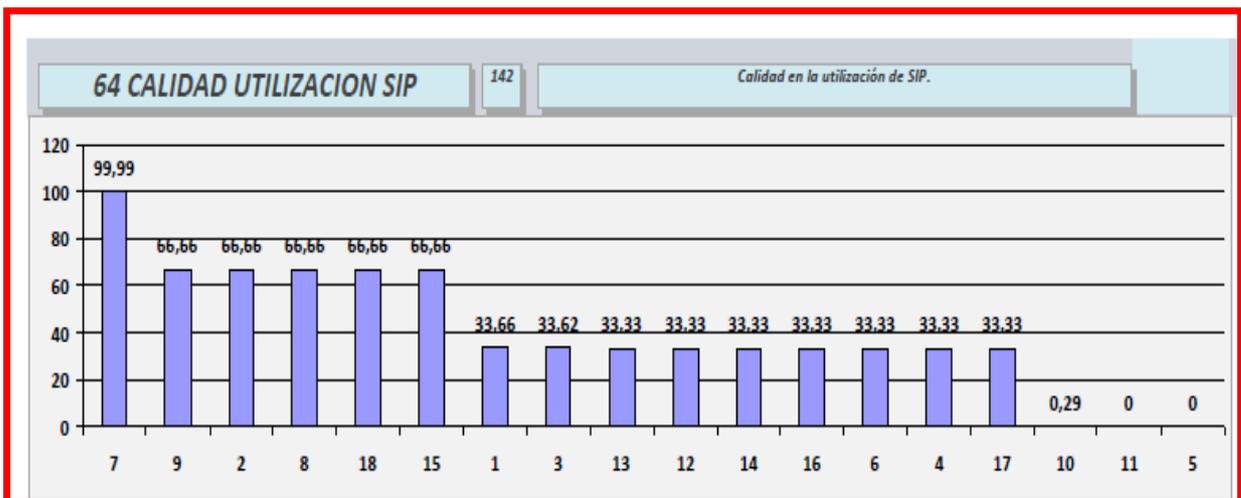
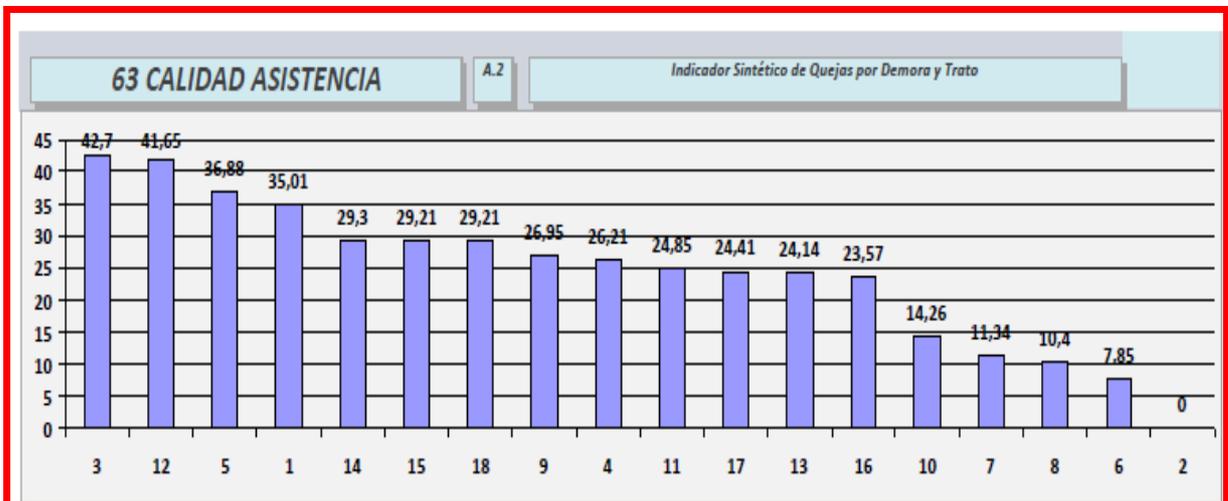
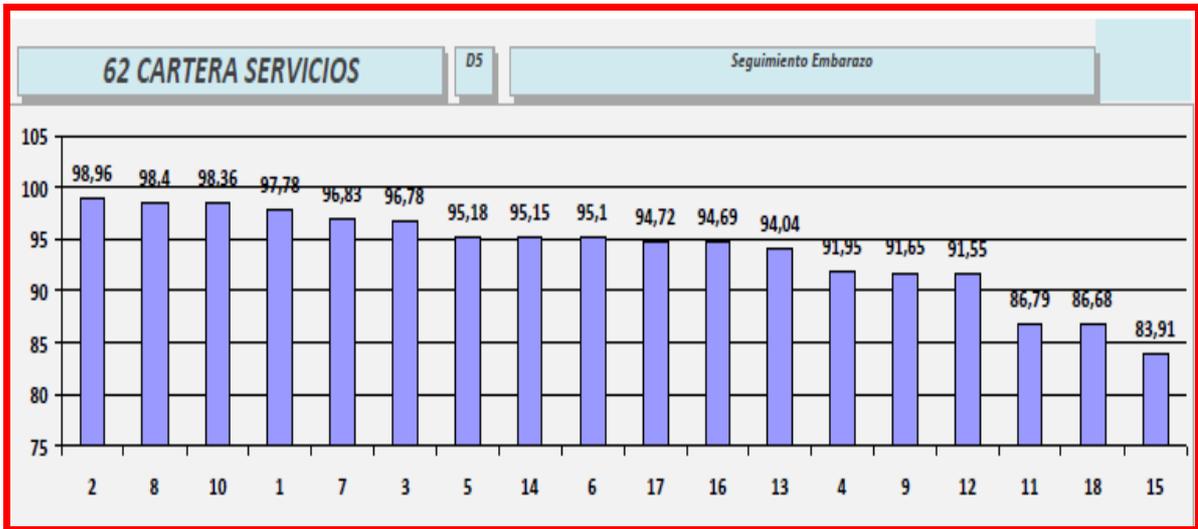


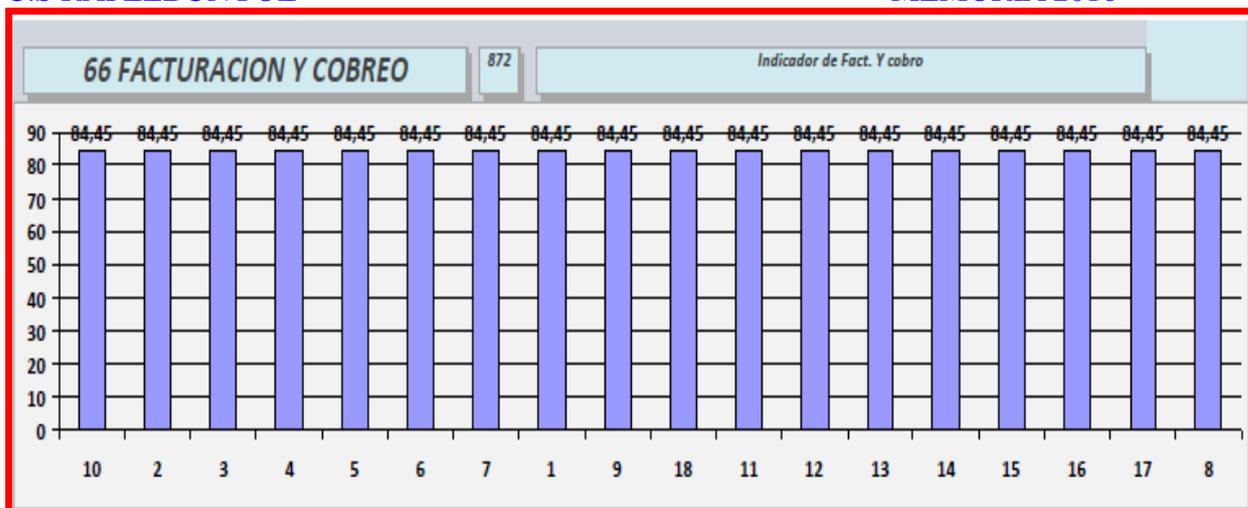












3.4.- INFORME DE CALIDAD EMITIDO POR LABORATORIO HC

	1 er. Trimestre	2º Trimestre	3er. Trimestre	4º Trimestre	Total Anual
Peticiones remitidas	1328	1516	1379	1345	5568
Incidencias	46	60	74	65	245
Peticiones sin incidencias	96,8	96,3	95	95,4	95,87
Muestras reclamadas	3	6	3	9	21
Muestras recuperadas	3	6	2	4	15
Recuperación muestras	100	100	66,7	44,4	77,77

Durante el año 2016 nuestro centro de salud siempre ha estado por debajo del objetivo de mejora para el Departamento y salvo en incidencias informáticas estamos en la media alta de consecución de los objetivos de calidad del laboratorio.

3.5.- MAPA

En nuestro centro no se puede realizar el MAPA porque no disponemos del aparato para realizarlo, está solicitado y estamos a la espera de recibirlo.

3.6.- ACTIVIDAD EN EL ÁREA MATERNO-INFANTIL

Durante el año 2016 se prosiguió con las actividades comunitarias habituales en esta área materno-infantil:

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

Durante el 2016 la Matrona realizó entre otras actividades:

- El control y seguimiento de 120 nuevas gestaciones a término y **13 embarazos que no llegaron a término**
- **630 visitas puerperales**
- 56 citologías
- Colocación de 10 pesarios, cambiados cada 3 meses
- Visitas preconcepcionales

3.7.- INDICADOR SINTÉTICO DE CALIDAD SIP

Uno de los indicadores incluidos en los Acuerdos de Gestión 2016 es el de la Calidad en la Gestión del Sistema de Información Poblacional (SIP). De esta labor se ocupan básicamente las auxiliares administrativas, pero con la colaboración de la celadora que pese a no tratarse de una tarea correspondiente a su categoría profesional, ha decidido contribuir a la revisión de direcciones y emisión de duplicados de tarjetas SIP.

Las variables tenidas en cuenta para este indicador son:

- Los **DUPLICADOS DE TARJETAS SIP**; se establece como meta menos de un 2% sobre el total de altas en SIP.
- El porcentaje de usuarios **NO ACREDITADOS** ; el objetivo se fija en no llegar al 3% sobre el total de altas.
- **REVISIÓN DE DIRECCIONES**; la meta consiste en superar el 19 por mil sobre el total de población.

Hay que destacar que en este apartado de calidad, nuestro centro de salud ha obtenido la máxima puntuación posible 99,99. Consiguiendo el primer puesto en nuestro Departamento. Este logro nos motiva para seguir mejorando y seguir ofreciendo un servicio de calidad.

2016. RAFELBUNYOL. Indicador de calidad SIP

Variable	CAP Rafelbunyol	Media Departamento 5	Meta
Duplicados	0%	3,08%	<2%
No acreditados	0%	9,10%	<3%
Direcciones	16,08	17,77	>19

3.8.- ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

Dentro de este apartado hemos de incluir las tareas desarrolladas por auxiliares de enfermería, auxiliares administrativos y celadora.

3.8.1.- PERSONAL ADMISIÓN – ADMINISTRACIÓN

Dentro de este grupo incluimos a la celadora y a las auxiliares administrativas. Funciona bajo el principio de ventanilla única para dar un servicio más eficiente y accesible al usuario. Dada la reducida plantilla del Centro de Salud de Rafelbunyol (una celadora y dos auxiliares administrativas), hace necesaria la colaboración de la celadora en tareas propias de las auxiliares administrativas.

Las tareas desarrolladas por este grupo son muy variadas y no siempre cuantificables. Entre otras:

- Flexibilidad horaria para el mantenimiento de Tarjetas SIP con el objeto de facilitar al usuario dicha gestión , siempre que la disponibilidad de personal lo permite. Durante 2016 se realizaron más de 100 altas en SIP y otras tantas recuperaciones. Además de las numerosas tarjetas impresas por defectuosas o deterioradas y, 172 duplicados de tarjeta SIP que se realizaron por extravío, facturándose por este concepto 531,48 euros.
- Citación previa y a demanda a los distintos recursos del centro.
- Gestión, reparto, anulación y reprogramación de consultas en ausencias programadas y no programadas.

- Recepción y registro de resultados pruebas externas (citologías, retinografías, etc).
- Reclamación de citas a atención especializada, resultados e informes.
- Actividades de archivo y registro.
- Asistencia y redacción de las Actas de reuniones de grupo y equipo.
- Atención e información a los usuarios.
- Apertura y cierre del centro de salud en el horario establecido.
- Citación de peticiones de laboratorio tanto en SIA como en IGESTLAB (e incluso de otros Departamentos de salud). Durante el año 2015 se gestionaron 7322 peticiones de laboratorio.
- Cita de Interconsultas y otras pruebas diagnósticas remitidas a atención especializada, tanto ordinarias (que se citan directamente en mostrador) como preferentes que no pueden citarse directamente en Abucasis, debiendo remitirse por fax o valija.
- Impresión de Informes de tratamientos y recetas.
- Envío por FAX de todos los documentos que se solicitan por los profesionales del centro.
- Citación RX por ORION RIS
- Control y gestión recetas material ortoprotésico
- Gestión de cambios de médico y pediatra
- Traslado de pacientes desde el exterior del centro hasta el interior o dentro del mismo, cuando éstos presenten problemas de movilidad o a requerimiento del personal sanitario.
- Gestión de permiso, licencias, vacaciones del personal del centro a través del programa de Gestión de Turnos y la remisión de los documentos oportunos al Servicio de Personal del Departamento Hospital Clínico-Malvarrosa.
- Gestión de los partes de facturación generados.
- Recepción y control de pedidos de almacén y control de existencias del material de oficina.
- Asistencia para la reposición del material de oficina en las consultas (folios, toner, drum...).

3.9.- AUXILIAR ENFERMERÍA

En los últimos años se han producido ligeros cambios en las tareas desempeñadas por los auxiliares de enfermería, ya que se han ido añadiendo nuevas labores a las tradicionalmente realizadas por este colectivo (especialmente cuando se trata de un recurso único como en nuestro centro de salud).

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

- Extracciones: ultimar preparativos de analíticas, incluyendo las urgentes, y conciliación de las mismas. Organizar y gestionar el flujo de pacientes, preparar las muestras de orina, heces y cribado cáncer colorectal, preparar la nevera para el transporte de las muestras.
- Reposición material sanitario y material fungible en la Sala de Curas y en el resto de consultas médicas y de enfermería.
- Dispensación de material sanitario y medicación (agujas de insulina, lancetas, metoject, pañales, sondas, material preparación colonoscopias y programa cáncer colorectal, etc).
- Colocación en los almacenes del material recibido y verificación de que se ajusta al pedido.
- Técnicas: ayuda en curas e inyectables, gestión del flujo de pacientes, ayuda en extracción de tapones de cerumen, recogida y esterilización de material usado, limpieza de la Sala de Curas.
- Colabora en la gestión de los pedidos de farmacia almacén general.
- Colabora en la tramitación y seguimiento de los partes de avería.
- Gestión del almacén de farmacia: colocación en los almacenes del material recibido y verificación de que se ajusta al pedido, control de existencias y control de caducidades del material y la medicación.

4.- ACTIVIDADES DOCENTES Y FORMATIVAS

4.1.- FORMACIÓN

En este apartado recogemos las actividades formativas realizadas en nuestro propio centro de salud, quedando fuera las numerosas jornadas, cursos y congresos relacionados con su actividad profesional realizados en el EVES modalidad presencial y/o formación on line, a los que han asistido los facultativos , personal de enfermería con el propósito de actualizar sus conocimientos y mejorar su práctica clínica diaria.

Las actividades formativas han ido dirigidas básicamente al personal facultativo de enfermería, pero también a todo el personal del centro

interesado en las mismas y, han adoptado la forma de sesiones y talleres, como a continuación se indica.

2016.- CS RAFELBUNYOL. Cursos, Sesiones, Congresos, Jornadas y talleres formativos.(todas las categorías)

- ▶ Enfermedad Cardiovascular para AP y Médicos de otras especialidades
- ▶ Programa ACTIVATE-ACONSEJA salud 4ª Edición
- ▶ 3ª Jornada de Dolor Malvarrosa
- ▶ LIVEMED PROGRAMA APP 2016
- ▶ 38º Congreso Nacional Semergen
- ▶ 3ª Sesión Noviembre Formación Departamental
- ▶ Sesión de trabajo Cobertura Sanitaria realizada en el INCLIVA
- ▶ Simulacro de Emergencias 16 y 23 Septiembre impartido por SPRL
- ▶ Reunión sobre “OPTIMIZACIÓN DEL USO RACIONAL MEDICAMENTO”
- ▶ Formación grupo trabajo en Oftalmología.
- ▶ Servicio Nefrología Hospital Clínico
- ▶ Enfermedad Alzheimer y otras demencias
- ▶ Sesión de Formación del Programa ALUMBRA en el CS NAZARET
- ▶ Sesión para pediatras sobre “Protocolo de Actuación ante una Anafilaxia en la Escuela” celebrado en el Hospital de la Malvarrosa
- ▶ II JORNADA DE ATENCION AL PACIENTE CRÓNICO realizada el 22 noviembre en la Facultad de Medicina
- ▶ Reunión informativa sobre VIH impartido por Salud Pública
- ▶ Sesión Campaña GRIPE impartido por Salud Pública
- ▶ Protocolo derivación SAHS
- ▶ Valoración Acuerdos Gestión 2015
- ▶ Sesiones formación en Radiología realizadas en el Servicio RX HCV

El tiempo de formación en el centro consta de **sesiones clínicas** sobre temas de interés común impartidas tanto por el propio personal del centro como por personal de otros centros o especialidades. También se realizan **sesiones organizativas** para mejorar la calidad asistencial por el EAP. Estas sesiones se realizan generalmente una vez al mes.

4.2.- DOCENCIA

El Centro de Salud de Rafelbunyol es docente en la formación pregrado de estudiantes de Enfermería de la Escuela de Enfermería del HCUV, siendo

los profesores asociados Cristina Martínez Martínez y Amparo Pedro Chulvi, aunque cuenta también con la colaboración del resto de enfermeros y auxiliar de enfermería del centro de salud:

- Ángeles Martín Díaz
- Yolanda Marco Adrian
- Estefania Montalvo Torró
- M^a Antonia Mínguez Casanova (aux. enfermería)

En 2016 recibieron formación dos estudiantes de la Escuela Universitaria de Enfermería del HCUV durante el primer semestre y otras dos estudiantes en el 2º semestre. Durante la misma se les formó entre otras materias:

- Abucasis
- Suturas
- Curas y UPP
- Técnicas básicas de enfermería
- Embarazo
- Niño sano
- Sociosanitaria
- Atención al paciente en domicilio

Durante este periodo de formación se realizaron prácticas en los siguientes campos:

- Un estudio sobre enfermería comunitaria local.
- Una *sesión formativa a los profesionales de enfermería del centro sobre Antisépticos, clases y usos. Y otra sobre vendajes funcionales.*
- Participaron en el **TALLER VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED** dirigido a alumnos de 1º BACHILLERATO del Instituto de Rafelbunyol
- Participaron en el **PROGRAMA PIES** de educación sexual dirigido a alumnos de 3º de la ESO del Instituto de Rafelbunyol
- **CHARLA SOBRE PREVENCIÓN DEL MELANOMA** para alumnos de 4º de la ESO del IES Rafelbunyol

4.3.- ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN

Por falta de personal en nuestro centro de salud no se han podido realizar actividades de investigación.

4.4.- ACTIVIDADES COMUNITARIAS Y DE SALUD PÚBLICA

A lo largo del año 2016 se llevaron en el Centro de Salud de Rafelbunyol las siguientes actividades comunitarias y de promoción / prevención de la salud:

- **ENERO 2016. TALLER PRIMEROS AUXILIOS Y RCP BÁSICA.**

Se impartieron por la Coordinadora de enfermería Amparo Pedro Chulvi y la enfermera Yolanda Marco Adrián en el IES de Rafelbunyol y dirigido a alumnos de 2º Bachillerato del IES Rafelbunyol.

- **MARZO 2016. TALLER SOBRE ALIMENTACIÓN Y TCA.**

Impartido por la enfermera de pediatría Amparo Pedro a los cuatro grupos de 6º de primaria del Colegio Público Verge del Rosari de Rafelbunyol. La duración del mismo fue de 1 hora por grupo.

- **ABRIL 2016. CHARLA PREVENCIÓN DEL MELANOMA.**

Impartido por los alumnos en prácticas de Enfermería con la supervisión de su tutora la enfermera de pediatría Amparo Pedro, dirigido a alumnos de 4º de la ESO del IES de Rafelbunyol.

- **DICIEMBRE 2016. TALLER SOBRE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED.**

Impartido por alumnas en prácticas de Enfermería a alumnos de 1º de BACHILLERATO el IES Rafelbunyol, bajo la supervisión de la enfermera de pediatría Yolanda Marco Adrián.

- **PROGRAMA PIES** de educación sexual dirigido a alumnos de 3º de la ESO del Instituto de Rafelbunyol, impartido por la Enferma de

Pediatría Yolanda Marco y los estudiantes de enfermería. Se impartieron 3 charlas a 4 grupos de 55 minutos de duración cada una.

OTRAS ACTIVIDADES DOCENTES DE ENFERMERIA:

NOMBRE PONENTE	FECHA	TITULO DE SESIÓN
Amparo Pedro Chulvi	<ul style="list-style-type: none"> - 26/01/16 - 21/03/16 - 08/04/16 	<ul style="list-style-type: none"> -Taller Primeros Auxilios y RCP Básica - Alimentación Saludable y Transtornos de la CA - Taller técnicas de enfermería
Angeles Martín Díaz	<ul style="list-style-type: none"> - 19/02/16 - 06/05/16 - 24/06/16 	<ul style="list-style-type: none"> - Taller de heridas - Atención integral y social sanitaria - Taller Formación de cuidadores
Cristina Martínez Martínez	<ul style="list-style-type: none"> - 07/04/16 - 20/06/16 - 24/09/16 - 30/11/16 - 27/12/16 	<ul style="list-style-type: none"> - Taller de estomas en domicilio - Taller de diabetes en AP - Vacuna gripe - Medicación biopeligrosa - Taller de suturas quirúrgicas en AP
Yolanda Marco Adrián	<ul style="list-style-type: none"> - 02/05/16 - 17/05/16 	<ul style="list-style-type: none"> - Taller de espirometrías - Taller Abucasis
Estefania Montalvo Torró	<ul style="list-style-type: none"> - 24/06/16 - 20/12/16 	<ul style="list-style-type: none"> - Taller formación de cuidadores - Taller lavado manos

- **TODOS LOS MIÉRCOLES LA MATRONA (ISABEL PÉREZ MONTERO) realiza:**

- . *Preparación al parto* : 10-11 H
- . *Taller de lactancia*: 11-12 H
- . *Taller de Masaje al Recién Nacido*: 12-13 H

Estos talleres de la Matrona se realizan en el local social habilitado por el Ayuntamiento de Rafelbunyol porque el centro de salud no dispone de espacio para ello hasta el mes de noviembre. Por problemas de goteras en el local tras lluvias, se tuvieron que dejar de realizar allí . Desde entonces la Matrona realiza estas actividades en su consulta al no disponer de otro espacio habilitado al efecto.

12.- GESTIÓN DE CALIDAD

El año 2016 ha sido un año de muchos cambios en esta materia, pero estos se verán reflejados en el 2017. Como elementos de gestión se han elaborado un Reglamento de Régimen Interno, un Manual de Acogida y un díptico informativo a disposición de los usuarios en el centro de salud y publicado en la web del Ayuntamiento de Rafelbunyol.

De la gestión del Control de Calidad y por motivos de operatividad en el CAP de Rafelbunyol se ha ocupado la referente de calidad Isabel Pérez Montero que es la encargada de analizar problemas y recabar información para solucionarlos, y de proponer a la Comisión de Dirección el diseño y puesta en práctica de todas aquellas actividades que puedan mejorar la calidad del trabajo en el EAP. Para lograrlo, buscará el apoyo multidisciplinar de otros profesionales del EAP.

El instrumento utilizado para adoptar soluciones y mejoras ha sido mediante reuniones individuales, por estamentos o de EAP, según procediese.

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

Las reuniones realizadas en el ejercicio 2016 tuvieron lugar en las siguientes fechas:

REUNIONES EAP	15/01	02/02	02/03	06/04	20/04	04/05	02/06	29/06	14/10
--------------------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

REUNIONES FACULTATIVOS	12/01	08/03	11/04	02/05	18/05	14/06	03/10	10/11	19/12
REUNIONES ENFERMERIA	20/01	15/02	14/03	04/05	16/06	18/10	04/11	29/11	13/12

5.1.- PERSONAL

5.1.1.- SUSTITUCIONES POR ESTAMENTO

ESTAMENTO	SUST. VACACIONES Total días de vacaciones/total días sustituidos	%	SUST. IT total días it / total días sustituidos	%
Médico Familia	120/60	50	-	-
Pediatra	60/30	50	-	-
Enfermera	120/31	25	190/190	100
Matrona	30/0	0	-	-
Aux. Enf.	31/31	100	-	-
Aux. Admtvo.	60/0	0	-	-
Celadora	30/30	100	190/190	100
TOTAL	451/182	65	190/190	100

5.2.- RECLAMACIONES Y AGRADECIMIENTOS

5.2.1.- ANÁLISIS

Durante el 2016 se presentaron 6 hojas de Quejas y 5 hojas de Agradecimiento.

Si observamos la evolución interanual, teniendo en cuenta los últimos 5 años, observamos que el número de quejas ha ido disminuyendo al mismo tiempo que el de agradecimientos ha aumentado.

La evolución de Hojas de Quejas presentadas en los últimos 5 años es la siguiente:

AÑO	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Nº QUEJAS	8	2	9	11	10	6
Nº	-	3	5	1	2	5

AGRADECIMIEN TOS						
-----------------------------	--	--	--	--	--	--

Motivo	Enfermería	Medicina Familiar	Admisión	Pediatría	Total
Disconformidad con normas organización		1	1		2
Trato			1		1
Disconformidad con resultado asistencial		2		1	3
	0	3	1	1	6

No obstante de un análisis detallado de las quejas podemos extraer unas conclusiones en aras de una mejora continua.

Por ejemplo, para aclarar malentendidos y dudas que se le puedan presentar al usuario y que en ocasiones son el motivo de la queja se le ofrecerá la posibilidad de hablar con el referente administrativo, Coordinador de Enfermería, o JZB según el caso.

También se le ofrecerá la posibilidad de cursar una Sugerencia en lugar de una Queja, según el motivo.

6.- CONCLUSIONES MEMORIA

Tal y como se ha expuesto a lo largo del presente documento han sido numerosos los cambios este año en cuanto a lo organización del centro. Y aunque existen problemas de falta de espacio (sobretudo falta de gimnasio para la matrona y/o Sala Multiusos para actividad comunitaria y falta de consultas de enfermería) y de personal en todos los estamentos debido al continuo aumento de población experimentado en el municipio en los últimos años. Todo el personal se ha esforzado al máximo en suplir estas deficiencias y ofrecer una asistencia socio-sanitaria de máxima calidad.

Respecto a los problemas que existen, el equipo directivo del CS de Rafelbunyol con la colaboración y acuerdo de todo el EAP ha propuesto diversas medidas para mejorar la calidad e intentar solucionarlos. Entre otras, destacamos las siguientes:

1º.- Creación de nuevos órganos de Gestión de Calidad como la **Comisión de Dirección** donde se integrarán además del equipo de dirección ya existente, nuevas figuras como la **Referente de Calidad** (Isabel Pérez) y las **Referentes de Docencia e Investigación** (Amparo Pedro y Cristina Martínez)

2º.- Creación de **nuevos grupos de trabajo** a añadir a los ya existente. Estos son:

- Grupo de trabajo Cardiovascular: integrado por Dr. Luis Pérez y la enfermera Cristina Martínez
- Grupo de trabajo Endocrino / Diabetes: integrado por la Dra.Carmen Fenoll y la enfermera Angeles Martín
- Grupo de trabajo ECA: integrado por la Dra. M^a Antonia Giménez y la enfermera Yolanda Marco

3º.- Hemos propuesto **aumentar el número de reuniones de equipo y UME**. Que pasarán a ser quincenales en el caso de la Reuniones de EAP y semanales en las Reuniones de UME, o cuando se precisen.

4º.- Próxima creación del **Consejo de Salud de Zona**, en colaboración con el Ayuntamiento de Rafelbunyol y las principales asociaciones y organizaciones más representativas del municipio.

5º.- **Petición de nuevo material** para el centro de salud. Estamos a la espera principalmente a la espera de recibir el **MAPA y ESPIRÓMETRO** nuevo para poder realizar la actividad asistencial requerida.

6º.- Del análisis de los acuerdos de Gestión hemos acordado adoptar medidas de mejora para superar los resultados.

ÍNDICE DE CONTENIDO

1.- DESCRIPCIÓN DE LA ZONA BÁSICA DE SALUD DE RAFELBUNYOL

1.1.- EL MARCO GEOGRÁFICO

1.2.- RECURSOS HUMANOS

1.3.- RECURSOS ESTRUCTURALES

2.- ACTIVIDAD ASISTENCIAL

2.1.- CUPOS MÉDICOS Y CARACTERÍSTICAS

2.2.- CITAS SEGÚN TIPO DE CITA

2.3.- FRECUENTACIÓN

2.4.- CONTACTOS SEGÚN LUGAR DE ASISTENCIA

2.5.- CITAS GLOBALES Y DEMORA

2.6.- ACTIVIDAD DE ENFERMERIA

3.- RESULTADOS INDICADORES ACUERDOS DE GESTIÓN

3.1.- RESULTADO GLOBAL AG EN EL CENTRO DE SALUD

3.2.- RESULTADOS INDIVIDUALES

3.3.- ANÁLISIS RESULTADOS INDICADORES

3.4.- INFORME CALIDAD EMITIDO POR LABORATORIO HC

3.5.- MAPA

3.6.-ACTIVIDAD EN EL ÁREA MATERNO-INFANTIL

3.7.-INDICADOR SINTÉTICO DE CALIDAD SIP

3.8.- ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

3.9.- AUXILIAR ENFERMERÍA

4.- ACTIVIDADES DOCENTES Y FORMATIVAS

4.1.- FORMACIÓN

4.2.- DOCENCIA

4.3.- ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN

4.4.- ACTIVIDADES COMUNITARIAS Y DE SALUD PÚBLICA

5.- GESTIÓN DE CALIDAD

5.1.- PERSONAL

5.2.- RECLAMACIONES Y AGRADECIMIENTOS

6.- CONCLUSIONES MEMORIA