

# MEMORIA CS

## RAFELBUNYOL 2017



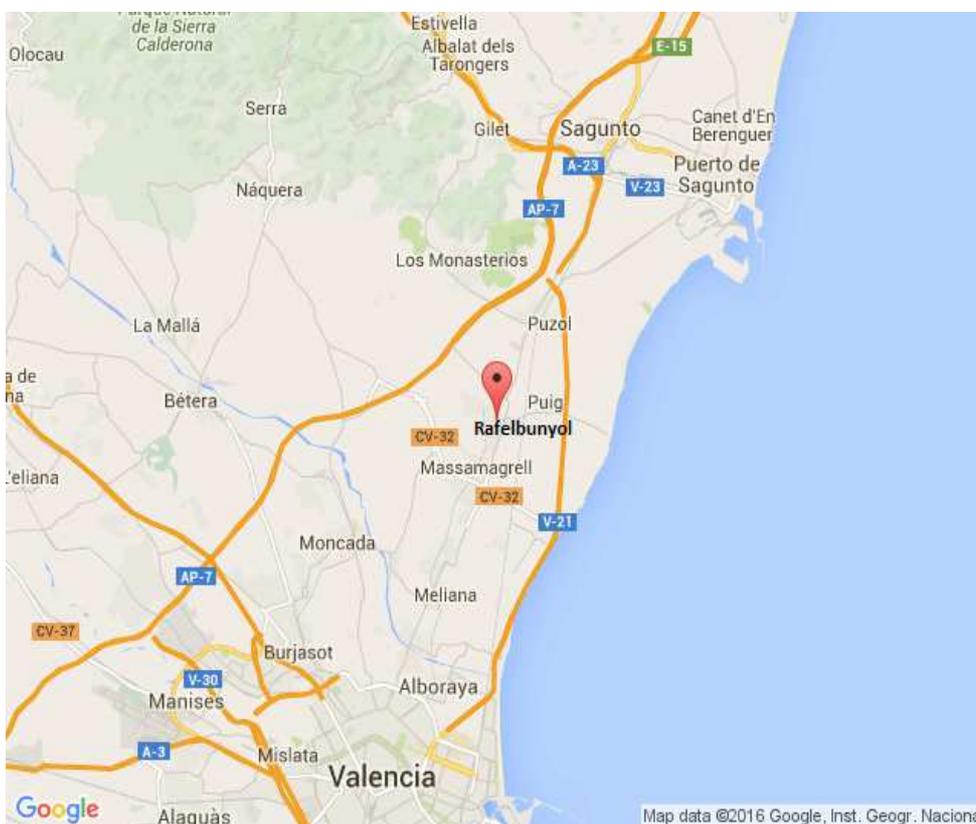
## **Índice de contenido**

- 1.- DESCRIPCIÓN DE LA ZONA BÁSICA DE SALUD DE RAFELBUNYOL
  - 1.1.-EL MARCO GEOGRÁFICO
  - 1.2.-RECURSOHUMANOS
    - 1.2.1.ORGANIGRAMA
    - 1.2.2.-PERSONAL
    - 1.2.3.- RELACIONES DE UNIDADES MEDICINA-ENFERMERIA
  - 1.3.- RECURSOS ESTRUCTURALES
2. - ACTIVIDAD ASISTENCIAL
  - 2.1.- CUPOS MÉDICOS Y CARACTERÍSTICAS
  - 2.2.- CITAS REGISTRADAS. DIAS DE ESPERA. CONSULTAS REALIZADAS. ESPERA ESTRUCTURAL
  - 2.3.- CONTACTOS SEGÚN LUGAR DE ASISTENCIA
  - 2.4.- ACTIVIDAD DE ENFERMERIA POR MES
  - 3.- RESULTADOS INDICACORES ACUERDOS DE GESTIÓN (AG)
    - 3.1.- RESULTADO GLOBAL AG EN EL CENTRO DE SALUD
    - 3.2.- GRÁFICOS DE DIVERSOS INDICADORES
  - 4.- URGENCIAS ADULTOS 2017 DEPARTAMENTO VALENCIA CLINICO MALAVARROSA. DISTRIBUIDAS POR ZONAS BÁSICAS DE SALUD DE PROCEDENCIA
  - 5.- URGENCIAS PEDIATRIA 2017 DEPARTAMENTO VALENCIA CLINICO MALAVARROSA. DISTRIBUIDAS POR ZONAS BÁSICAS DE SALUD DE PROCEDENCIA
- 6.- INFORME DE CALIDAD EMITIDO POR LABORATORIO HC
- 7.- MAPA
- 8.- ACTIVIDAD EN EL ÁREA MATERNO-INFANTIL
- 9.- INDICADOR SINTÉTICO DE CALIDAD SIP
- 10.- ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS
  - 10.1.- PERSONAL ADMISIÓN/ADMÓN
  - 10.2.- AUXILIAR DE ENFERMERÍA
- 11.- ACTIVIDAD TRABAJADORA SOCIAL
- 12.- ACTIVIDADES DOCENTES Y FORMATIVAS
  - 12.1.- FORMACIÓN
  - 12.2.- DOCENCIA
- 13.- ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN
- 14.- REUNIONES ORGANIZATIVAS
- 15.- ACTIVIDADES COMUNITARIAS Y DE SALUD PÚBLICA
- 16.- GESTIÓN DE CALIDAD
- 17.- SUSTITUCIONES DE PERSONAL POR ESTAMENTO
- 18.- RECLAMACIONES Y AGRADECIMIENTOS
  - 18.1.- ANÁLISIS
- 19.- CONCLUSIONES DE LA MEMORIA

# 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 Pobla de Farnals y Massamagrell al Sur; el municipio de la Pobla 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 km<sup>2</sup>



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 2017 era de 8808 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	2017
4.918	5.273	5.553	5.811	6.349	6.580	7.103	8067	8839	8842	8808

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

### 2017.. Población de Rafelbunyol. Grupos de edad. (Fuente SIP).

	0-14	15-45	46-64	≥ 65	Total
<b>Hombres</b>	825	1823	1091	588	4327
<b>Mujeres</b>	776	1821	1122	762	4481
<b>Total</b>	1601	3644	2213	1350	8808

### 2017. 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

<b>MEDICINA GENERAL</b>	Carmen Fenoll Palomares *Silvestre Belenguer Nebot (hasta 11/04/2017) *M <sup>a</sup> Jesus Tuset Carrascosa (desde 12/04/2017) Luis Pérez Boronat M <sup>a</sup> Antonia Giménez Navarro
<b>PEDIATRÍA</b>	Bernardo Mir Plana *Elena García Muñoz - <i>Recurso compartido media jornada</i>
<b>ENFERMERÍA</b>	*Amparo Pedro Chulvi (reincorporada 10/11/17) *Estefania Montalvo Torró(hasta 14/06/17) *Matilde Burgos (hasta 9/11/17) Angeles Martín Díaz Cristina Martínez Martínez Yolanda Marco Adrián
<b>MATRONA</b>	Isabel Pérez Montero
<b>AUXILIAR ENFERMERÍA</b>	M <sup>a</sup> Antonia Mínguez Casanova
<b>ADMISIÓN / ADMINISTRACIÓN</b>	Aux. Administrativas: Gloria Mora Vázquez Samira Husein García *Celadora: Olga Murciano Tomás (hasta 22/10/17) *Celador: M.Angel Herraiz (desde 23/10/17)
<b>TRABAJADORA SOCIAL</b>	M <sup>a</sup> 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:

<b>MEDICINA FAMILIAR</b>	<b>ENFERMERÍA</b>
Dra. Giménez	Estefania Montalvo Matilde Burgos Amparo Pedro
Dra. Carmen Fenoll	Terminac. SIP: <b>0-33</b> (Enf.Cristina Martinez)
	Terminac. SIP: <b>34-66</b> (Enf. Estefania Montalvo/ Matilde Burgos)
	Terminac. SIP: <b>67-99</b> (Enf. Angeles Martin)

<b>MEDICINA FAMILIAR</b>	<b>ENFERMERÍA</b>
Silvestre Belenguer Nebot/M <sup>a</sup> Jesus Tuset	Ángeles Martín Diaz
Luis Pérez Boronat	Cristina Martinez
<b>PEDIATRÍA</b>	<b>ENFERMERIA PEDIÁTRICA</b>
Bernardo Mir Plana	Yolanda Marco Adrián
Elena Garcia	Yolanda Marco Adrián

### 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<sup>a</sup> 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

<b>PLANTA</b>	<b>SERVICIO / DEPENDENCIA</b>
<b>PLANTA BAJA (PASILLO DERECHO- ÁREA ADULTOS)</b>	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)
	SALA ESPERA PACIENTES
<b>PLANTA BAJA (PASILLO IZQUIERDO-ÁREA MATERNO INFANTIL)</b>	ASEOS ADULTOS Y NIÑOS
	CONSULTAS PEDIATRIA 1 Y 2
	CONSULTA ENFERMERA PEDIÁTRICA
	CONSULTA MATRONA
	VESTUARIOS PLANTA BAJA
	CUARTO LIMPIEZA
	SALA ESPERA
<b>PLANTA PRIMERA</b>	<i>SALA REUNIONES</i>
	<i>DESPACHO JZB / AUX. ENFERMERÍA</i>
	<i>ASEOS PERSONAL</i>
	<i>CUARTO MAQUINARIA AIRE ACONDICIONADO</i>

## ATENCIÓN ESPECIALIZADA

<b>C.Especialidades Grao</b>
<b>C. Especialidades C/Alboraya</b>
<b>Hospital Malvarrosa</b>
<b>Hospital Clínico</b>
<b>Inspección Médica</b>

## UNIDADES DE APOYO

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

## 2 – ACTIVIDAD ASISTENCIAL

### 2.1.- CUPOS MÉDICOS Y CARACTERÍSTICAS

2017\*. Rafelbunyol. Evolución de cupos y cambios de médico realizados.

<b>Facultativo</b>	<b>Cupo Enero</b>	<b>Cambios de médico Entradas</b>	<b>Cambio de médico. Salidas</b>	<b>Cupo Diciembre</b>
<b>Fenoll</b>	1467	17	10	1464
<b>Belenguer/ Tuset</b>	1953	31	30	1878
<b>Giménez</b>	1837	15	19	1822
<b>Pérez</b>	1864	33	32	1864
<b>Mir</b>	1052	17	25	1021
<b>Elena Garcia</b>	544	24	33	561

2017. Rafelbunyol. Cupos en Medicina de Familia por grupos de edad.

<b>Facultativo</b>	<b>15-45</b>	<b>46-64</b>	<b>&gt;65</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Fenoll</b>	653	497	317	1467
<b>Belenguer/Tuset</b>	911	577	390	1878
<b>Giménez</b>	990	525	307	1822
<b>Pérez</b>	978	560	326	1864
<b>TOTAL CENTRO</b>	3532	2159	1340	7031

2017. Rafelbunyol. Cupos en Pediatría.

<b>Facultativo</b>	<b>0-11 meses</b>	<b>1 -14 años</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Bernardo Mir</b>	49	972	1021
<b>Elena García</b>	27	534	561
<b>TOTAL CENTRO</b>	76	1506	1582

## 2.2.- CITAS REGISTRADAS. DIAS DE ESPERA. CONSULTAS REALIZADAS. ESPERA ESTRUCTURAL

<b>Citas registradas</b>													
<b>2017</b>		<b>2017</b>											
<b>Centro Atención</b>		<b>Ene</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>May</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Agos</b>	<b>Sep</b>	<b>Oct</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>
CS RAFELBUNYOL	<b>78.948</b>	7309	6895	7402	5565	6902	6557	6080	5480	6285	6912	7451	6110

<b>Espera prospectiva</b>													
<b>2017</b>		<b>2017</b>											
<b>Centro Atención</b>		<b>Ene</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>May</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Agos</b>	<b>Sep</b>	<b>Oct</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>
CS RAFELBUNYOL	<b>1,41</b>	1,37	1,07	1,22	1,45	1,33	1,20	1,35	1,90	1,77	1,53	1,32	1,61

<b>Días Espera (CS RAHEELBUNYOL) 2017</b>													
<b>Total</b>	<b>Ene</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>May</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Agos</b>	<b>Sep</b>	<b>Oct</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>	
6.487	1.009	427	443	434	476	429	510	490	535	854	413	467	

<b>Consultas Realizadas (CS RAFELBUNYOL) 2017</b>													
<b>Total</b>	<b>Ene</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>May</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Agos</b>	<b>Sep</b>	<b>Oct</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>	
11.303	1.202	1.085	1.074	725	988	905	978	714	868	955	942	867	

<b>Espera Estructural (CS RAFELBUNYOL) 2017</b>													
<b>Total</b>	<b>Ene</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>May</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Agos</b>	<b>Sep</b>	<b>Oct</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>	
0,57	0,84	0,39	0,41	0,60	0,48	0,47	0,52	0,69	0,62	0,89	0,44	0,54	

### 2.3.- CONTACTOS SEGÚN LUGAR DE ASISTENCIA

<b>LUGAR</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Centro</b>	<b>62144</b>
<b>Domicilio</b>	<b>1508</b>
<b>Teléfono</b>	<b>251</b>

### 2.4.- ACTIVIDAD DE ENFERMERÍA POR MES

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>
<b>Extracciones</b>	423	549	586	690	464	654	667	616	534	585	581	605
<b>Inyectables</b>	353	236	324	248	327	337	225	279	215	465	759	359
<b>Curas</b>	265	253	216	262	274	303	190	292	283	340	309	313
<b>Otras</b>	331	286	262	302	298	250	416	302	363	275	311	305

### 3.- RESULTADOS INDICADORES ACUERDOS DE GESTIÓN

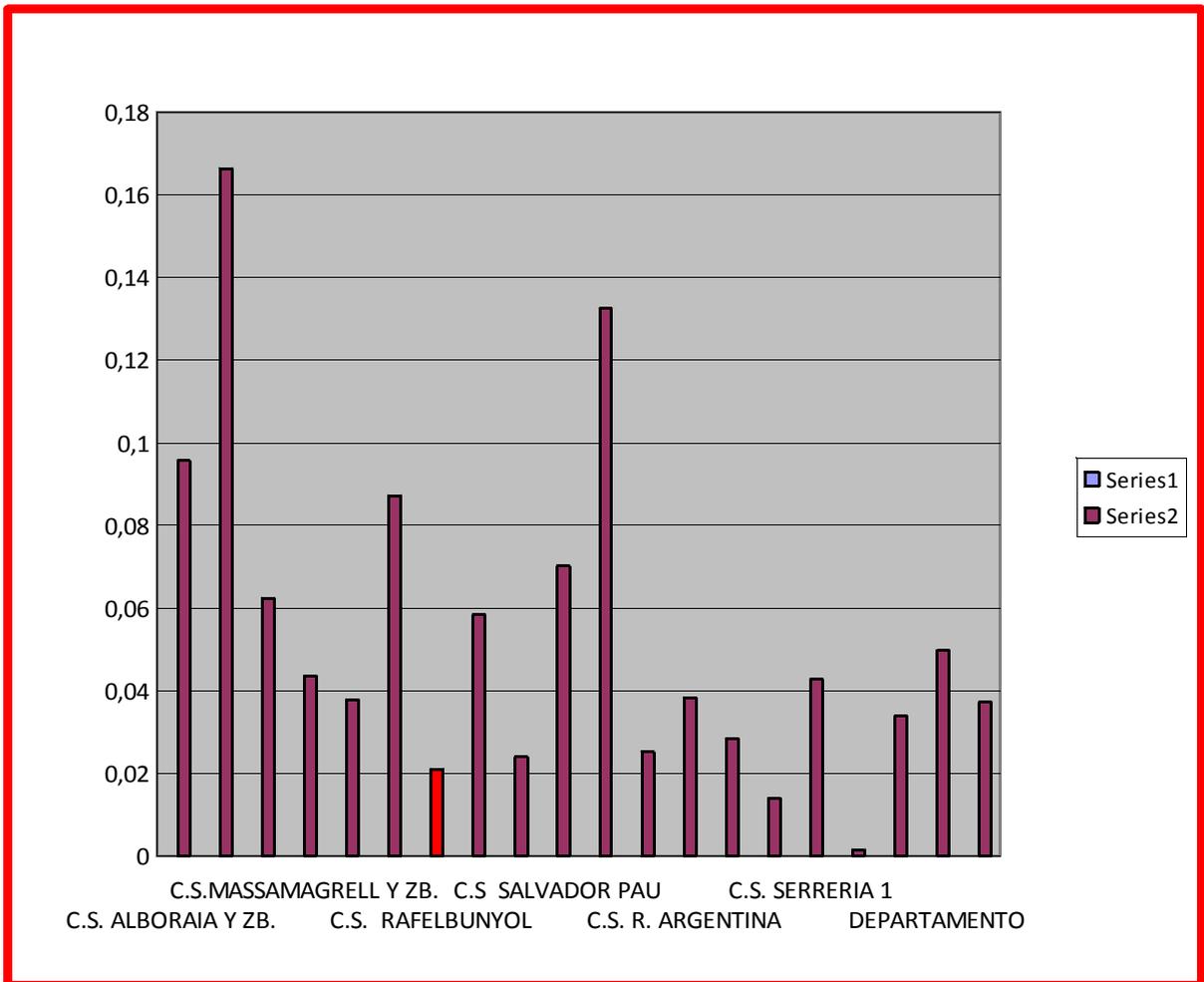
#### 3.1.- RESULTADO GLOBAL AG EN EL CENTRO DE SALUD

INDICADOR	Impacto	Valor	Objetivo (Per 75)	Mínimo (Per 25)	Peso	Resultado
<b>1. COMPLEMENTARIOS</b>						
01.Crecimiento Importe	47.603	1,75	-	-	-	-
010. Volumen importe	0	2770373	-	-	-	-
<b>2. GANAR EN SALUD</b>						
60. Control Diabetes (% pac.con buen control glicada)	0	66,1	> 63	>57,8	-	-
70. ATB inadecuados en respiratorio (%DDD inadecuados)	0	13,72	<12,5	<17,7	-	-
751. Control de CAR ISQ (%pac 4SGT)	0	49,6	>44,45	>38,8	-	-
752. Control CAR ISQ (% pac.403 SGT)	0	89	>85,7	>75	-	-
<b>3.- MEJORAR UTILIZACION RECURSOS</b>						
02 Precio medio receta (euros)	0	14,26	< 13,4	<14,12	5	0,00
03 Adecuar consumo medicamentos (FIX) euros	539.443	51,87	2,73	43,25	15	0,00
0321. Biosimilares receta DDD (%)	0	1	>5	>2,1	-	-
61. Eficiencia control diabetes tipo II (euros / paciente)	0	441,6	<402,5	<460,4	-	-
62. Gasto paciente diabetes tipo II (euros / paciente)	0	734,01	<594,4	<666	-	-
<b>4. INDICE SINTETICO DE CALIDAD</b>						
05 Omeprazol vs Ibuprofeno (%)	0	67,2	> 78,3	> 72,9	2	0,00
10 Metmorfina monoterapia (%)	0	67,5	> 71,7	> 65,8	1	0,30
11 Naproxeno-Ibuprofeno vs AINE (%)	0	3,7	> 32,3	> 29	1	0,00
20 Morfina vs Opiáceos potentes (%)	0	0,6	> 5,7	> 2,7	0,5	0,00

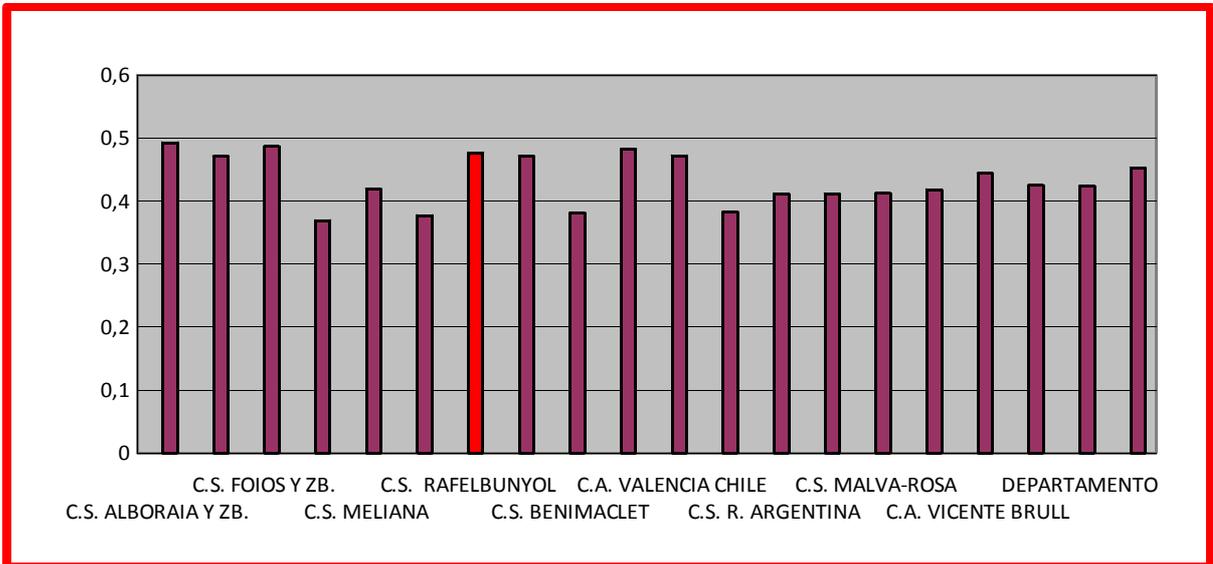
21. Antibiótico espectro reducido (%)	0	15,6	>21,2	>15,9	1	0,00
29 ISRS vs Total antidepresivos 2ª generación (%)	0	60,6	> 69,7	> 64,2	1	0,00
31 Alendronato vs Medicamentos osteoporosis (%)	0	27,8	> 29	> 19	0,5	0,40
32. Dislipemias Ator Simv vs C10AA (%) DDD	0	44	>64,9	>56,65	1	0,00
33. Dislipemias Ator Simv vs C10A(%) DDD	0	39,3	>50,1	>41,5	-	-
35. Utilización óptima medicamentos	0	63,9	>72,5	>67,5	-	-
<b>5. INDICE SINTÉTICO UTILIZACIÓN</b>						
50 DHD antibióticos (dosis 1000 hab. Día)	0	17	< 16,9	< 21,2	-	-
51 DHD AINE (dosis 1000 hab. Día)	0	53,2	< 30,72	< 37,27	-	-
52 DHD A02B (dosis 1000 hab. Día)	0	119,3	< 110,6	< 126,3	-	-
53 DHD antidepresivos SD por morbilidad (dosis 1000 hab. Día)	0	95,3	< 85,2	< 89,1	1,5	0,00
54 DHD ansio hipno SD por morbilidad (dosis 1000 hab. Día)	0	103,7	< 104	< 122,7	1,5	1,50
<b>6. INDICES DE COBERTURA VACUNAL</b>						
605 Cobertura vacunal de Polio 3ª dosis	-	-	-	-	65,29%	-
606 Cobertura vacunal de Triple Vírica 2ª dosis	-	-	-	-	95,33%	-
607 Cobertura vacunal DTP 4ª dosis	-	-	-	-	78,69%	-
609 Indicador de cobertura vacunal del VPH 2ª dosis	-	-	-	-	81,82%	-
D.1 Niños con examen de salud completo en SIA	-	-	-	-	91,76%	-
<b>% CUMPLIMIENTO UNIDAD FUNCIONAL 7,10</b>	<b>TOTAL RESULTADOS AG 2,20 PUNTUACIÓN MÁX. AG 31,00</b>					

### 3.2- GRÁFICOS DIVERSOS INDICADORES

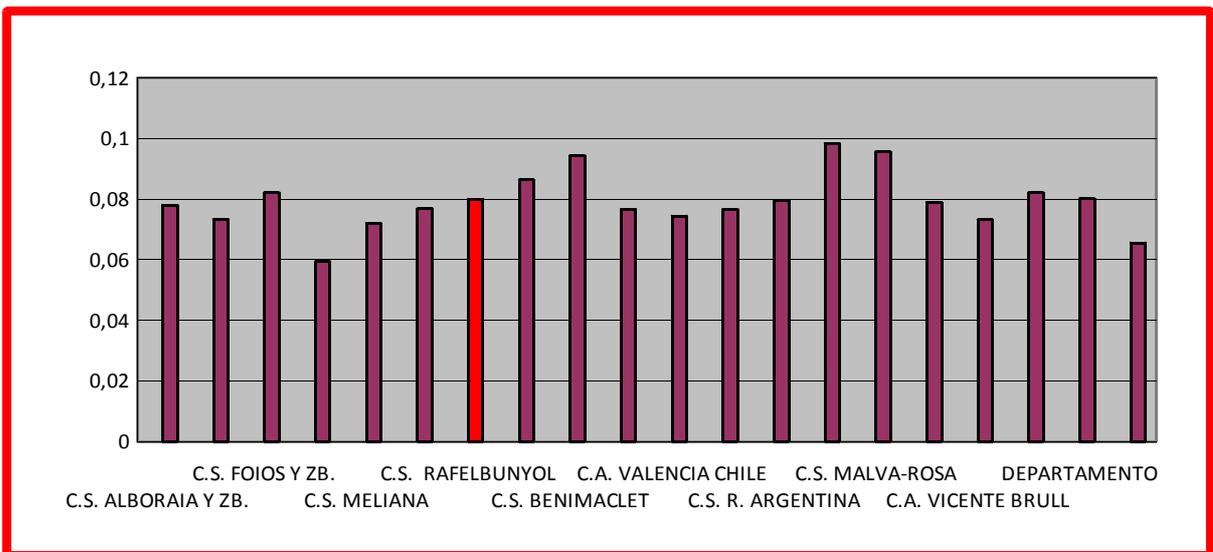
#### CRCV



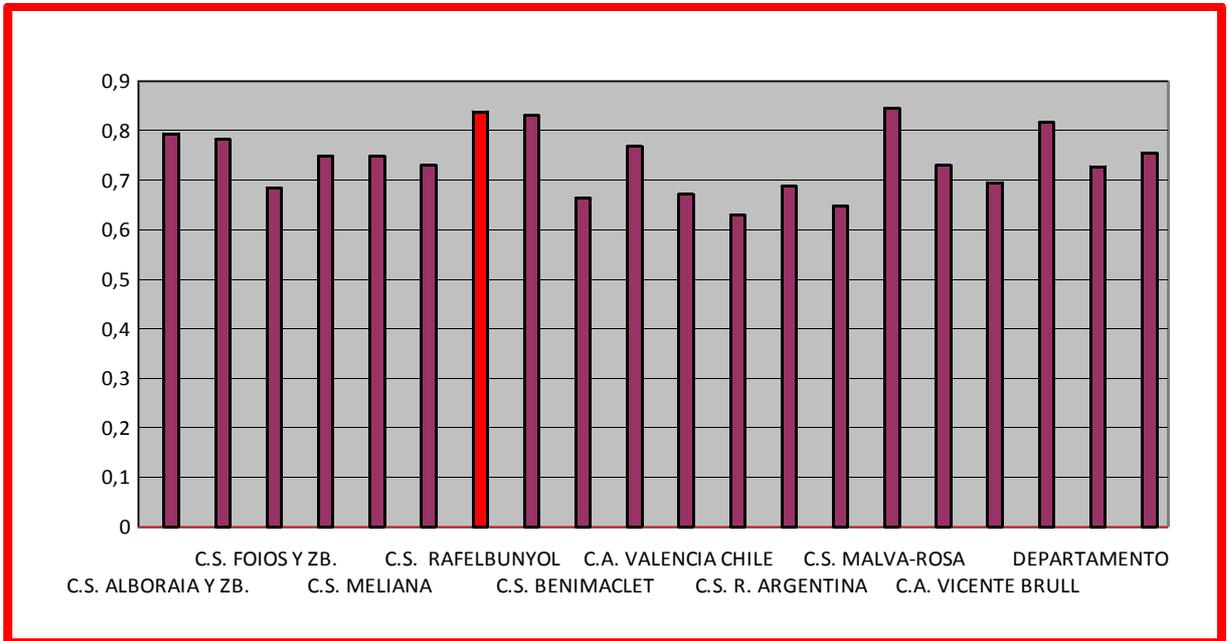
## CONTROL FACT RCV



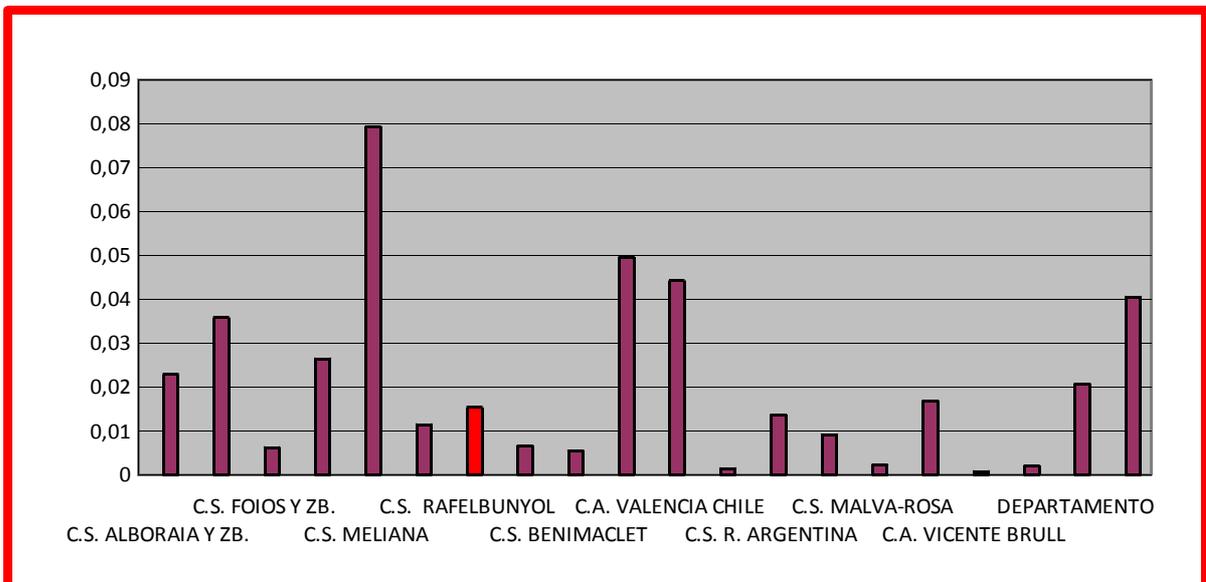
## DER a AE



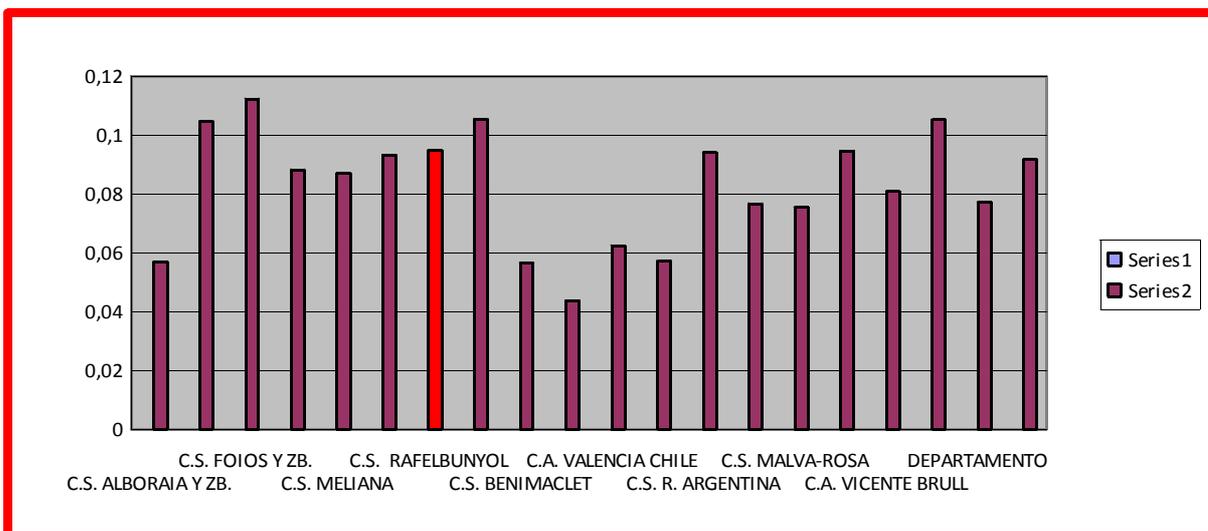
## CITA < 2 DIAS



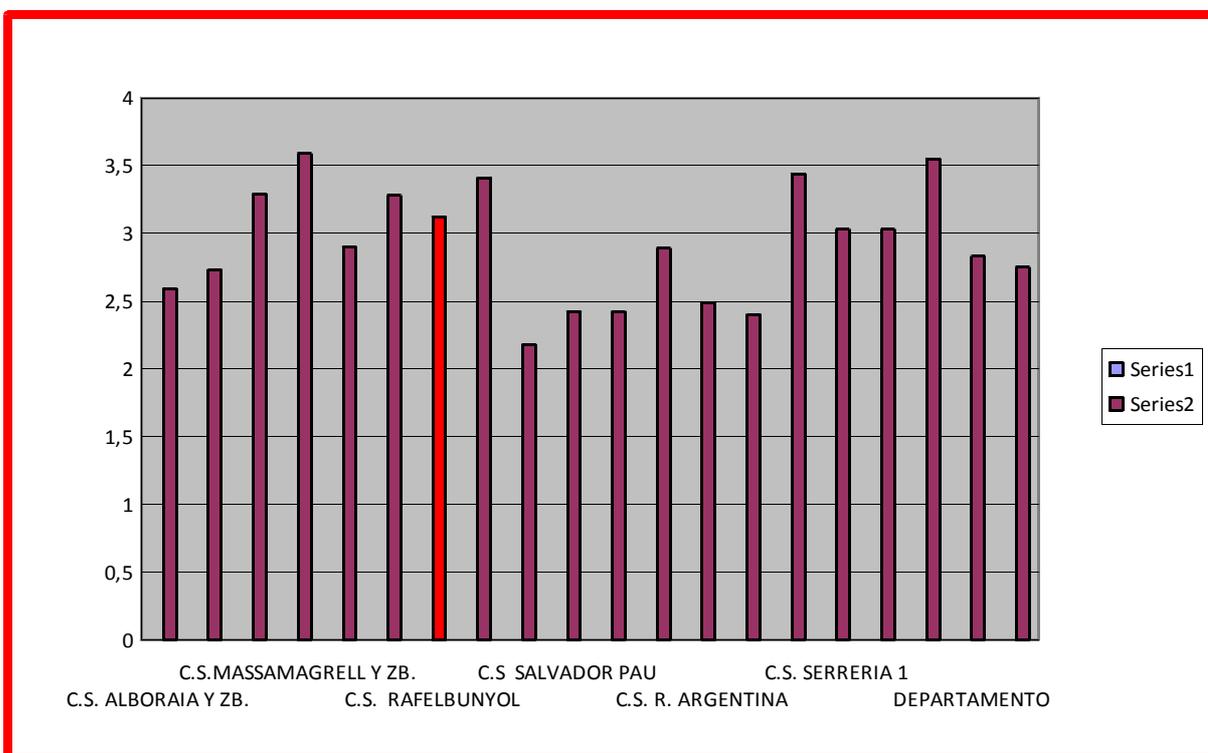
## CRIBADO VIOLENCIA GÉNERO



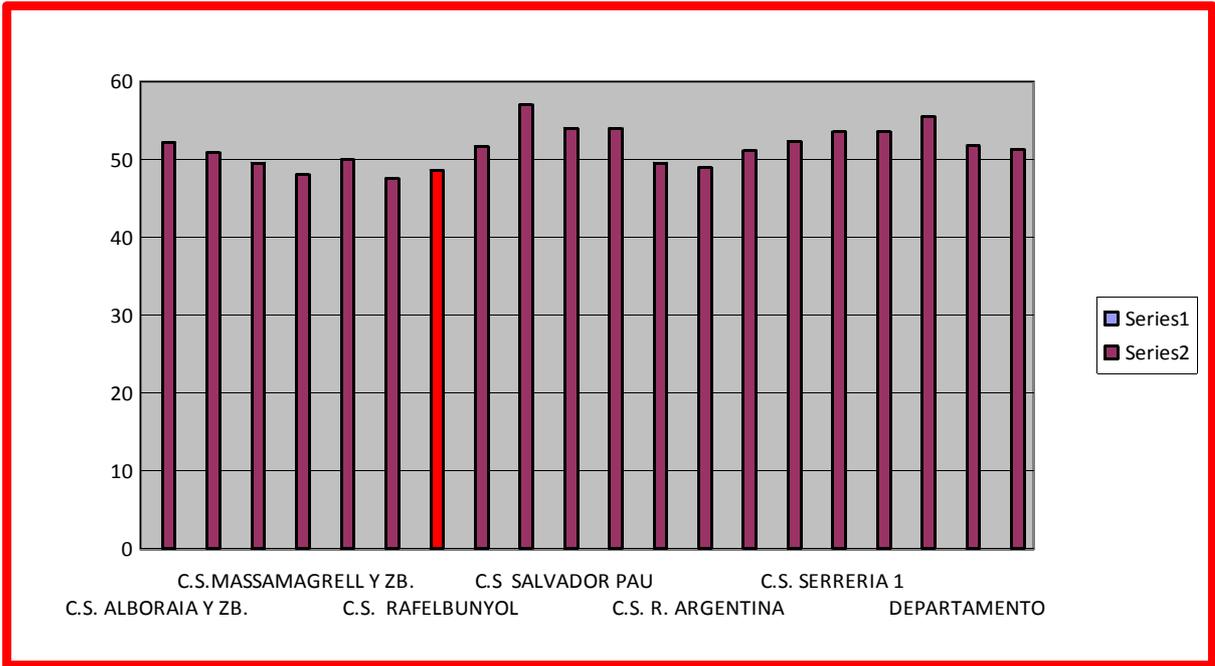
## HIPERFRECUENTACIÓN



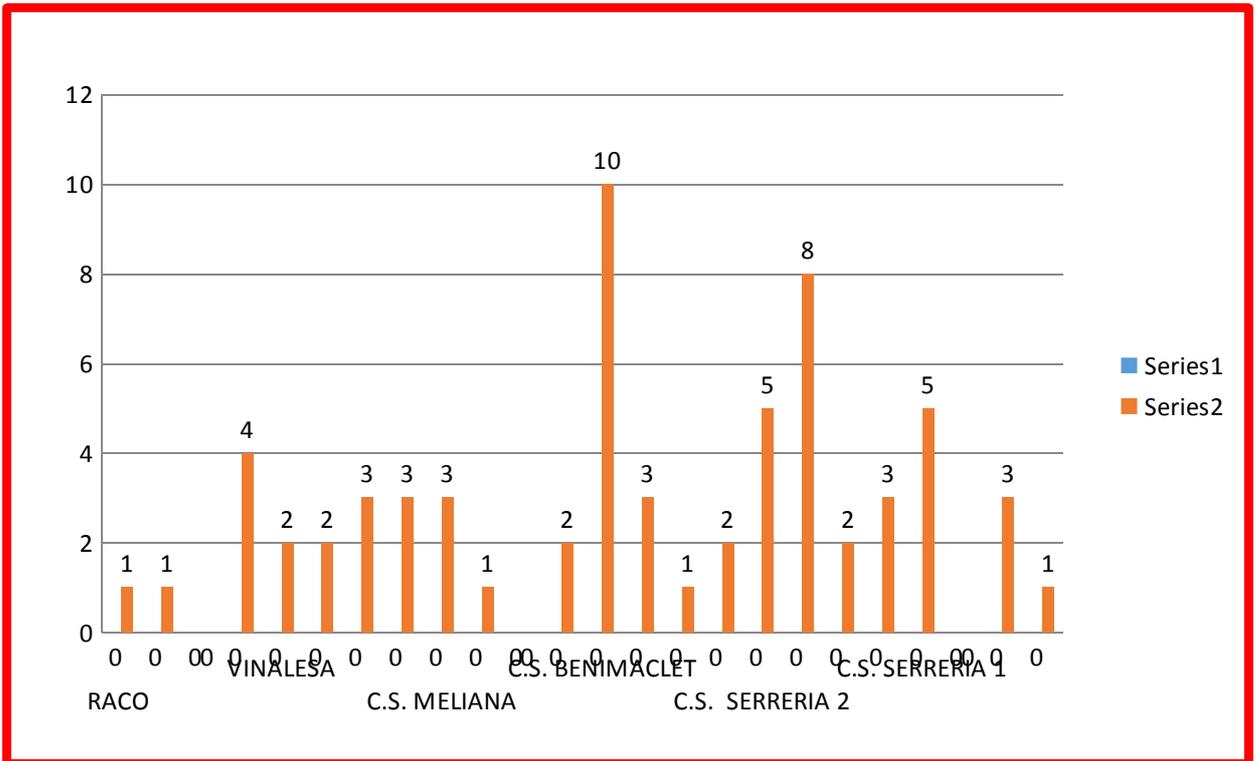
## IAUSENCIA



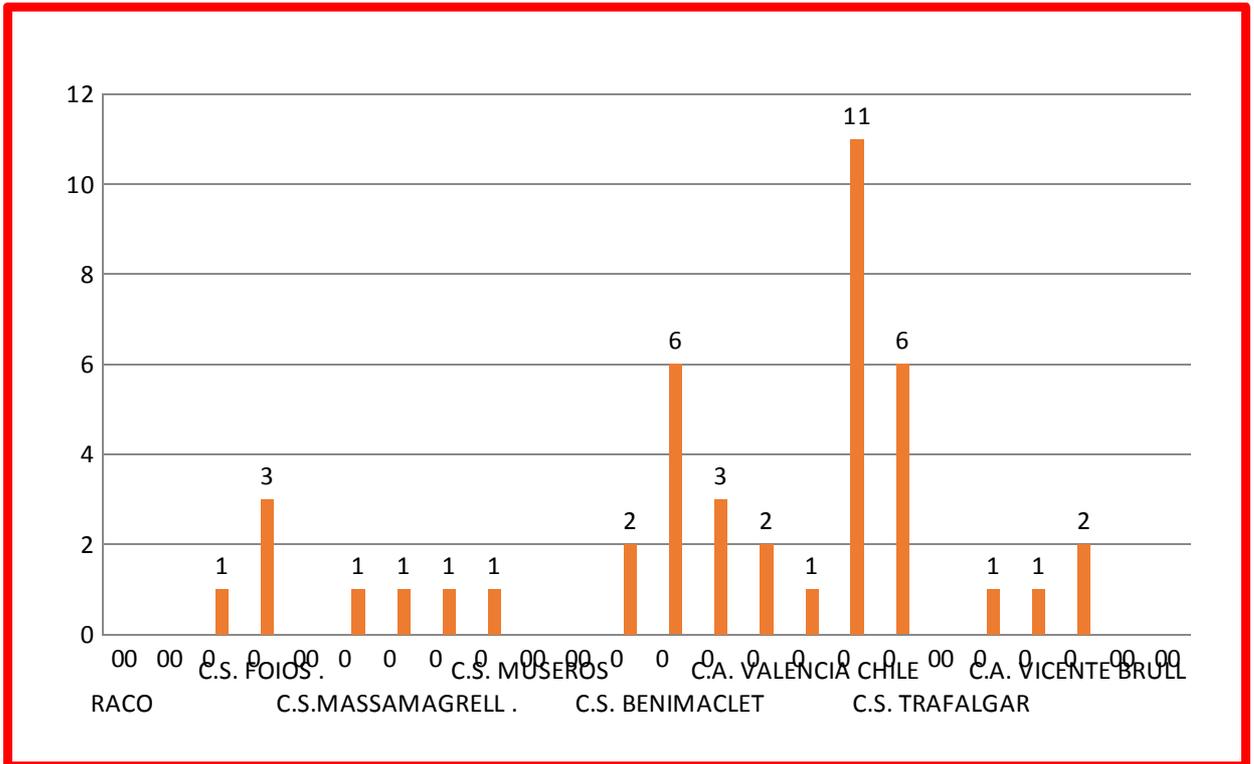
## DURACION IT



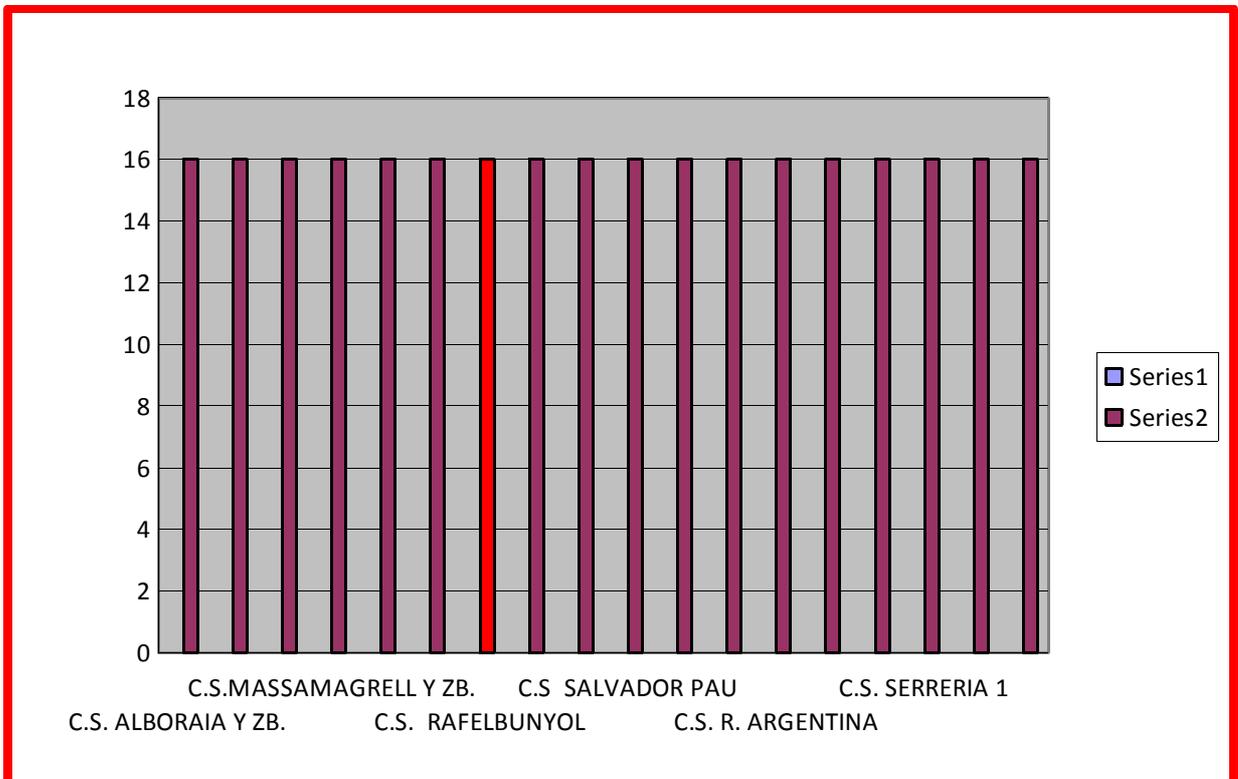
## I SINTÉTICO QUEJAS POR TRATO



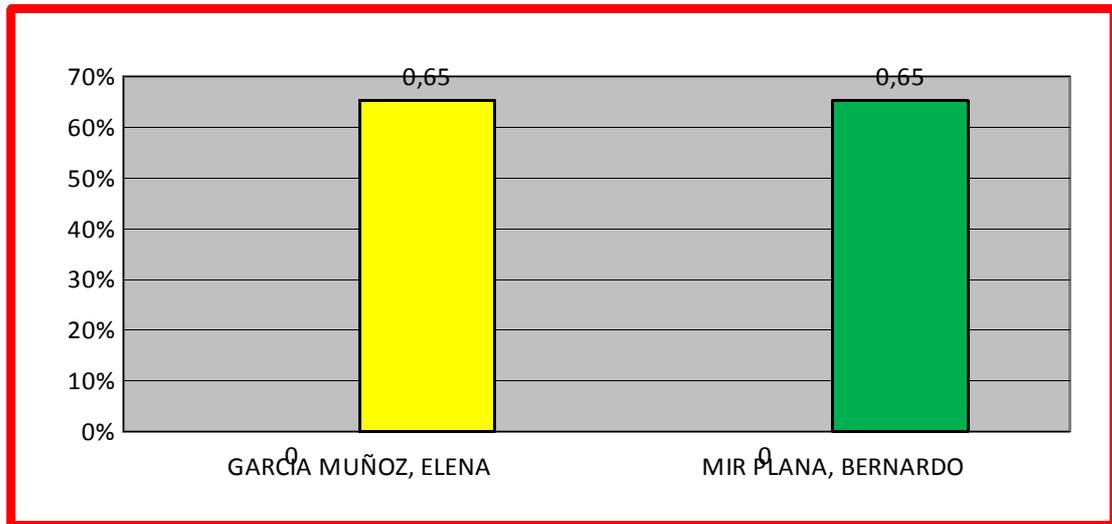
## I SINTÉTICO QUEJAS POR DEMORA



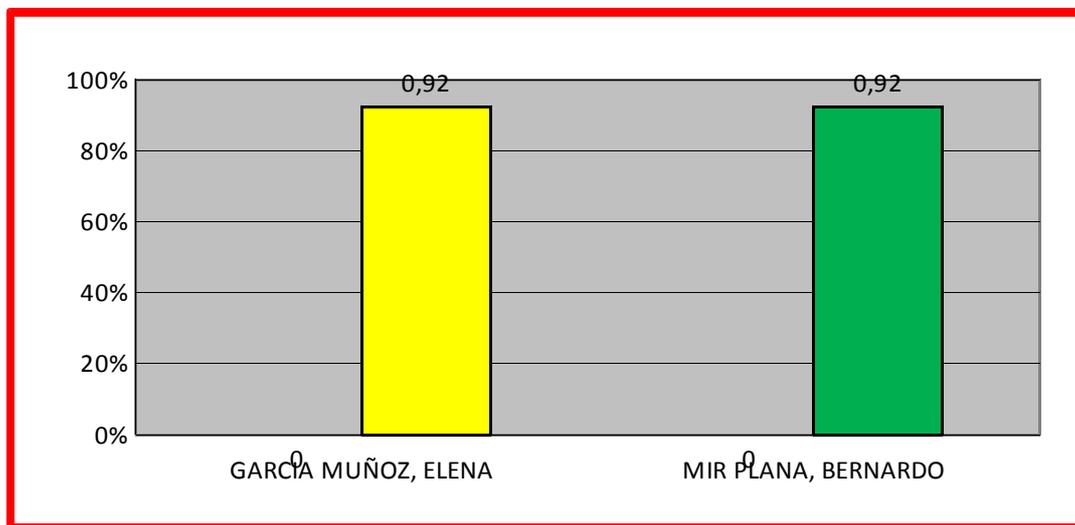
## SOH DIAS TRANCURRIDOS



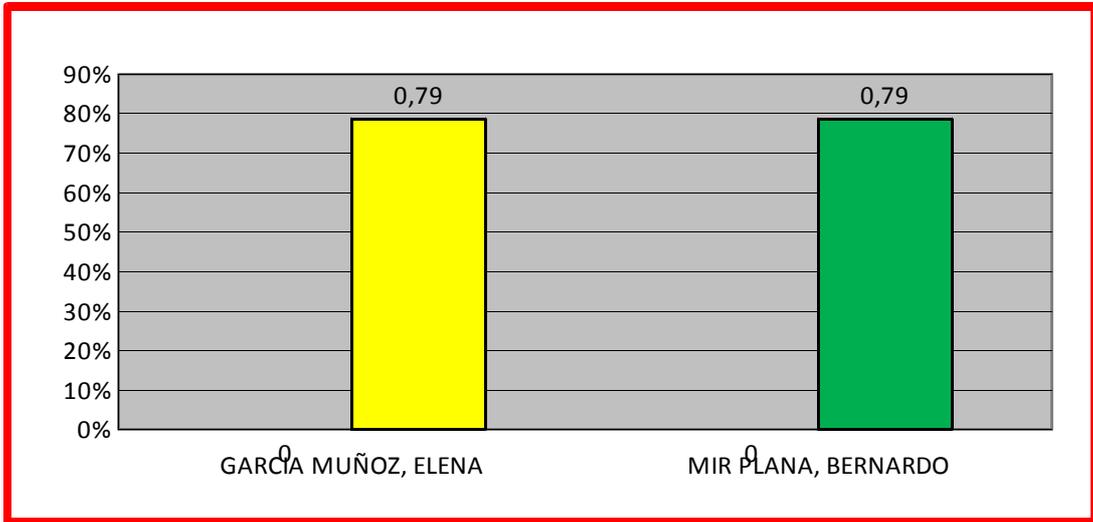
### POLIO 3ª DOSIS –PEDIATRAS



### TV 2ª DOSIS – PEDIATRAS

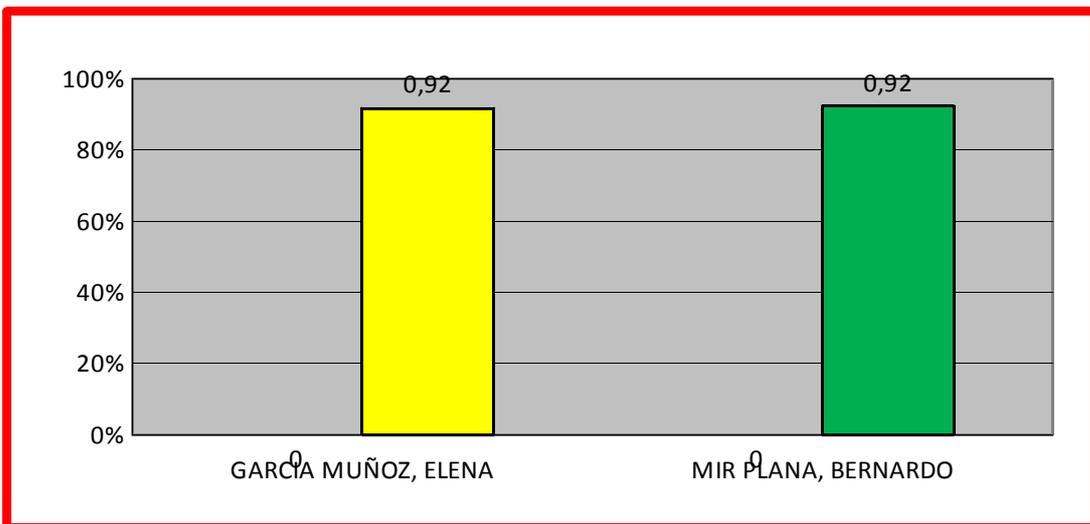


### DTP 4ª DOSIS 18 MESES- PEDIATRAS

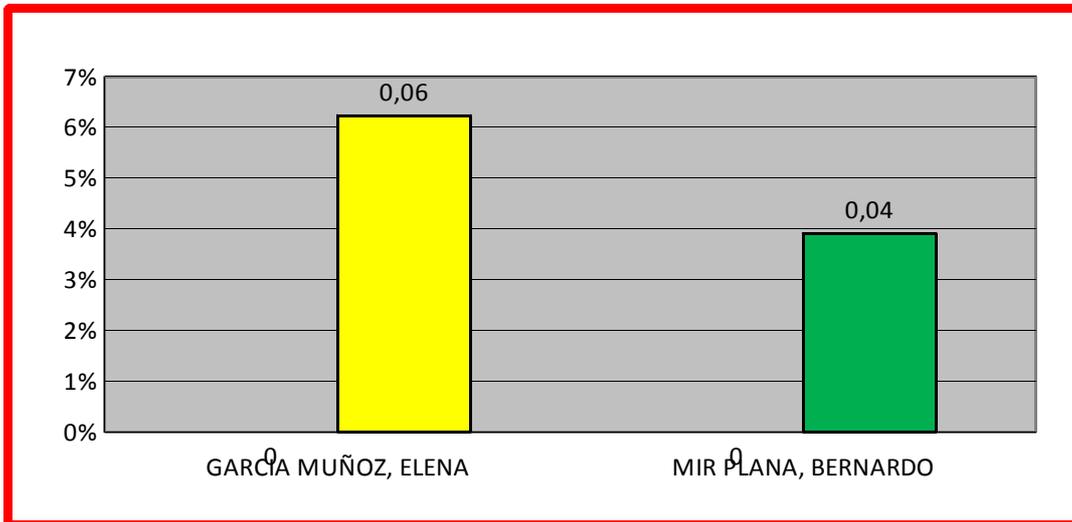


### VPH 2ª DOSIS – PEDIATRAS

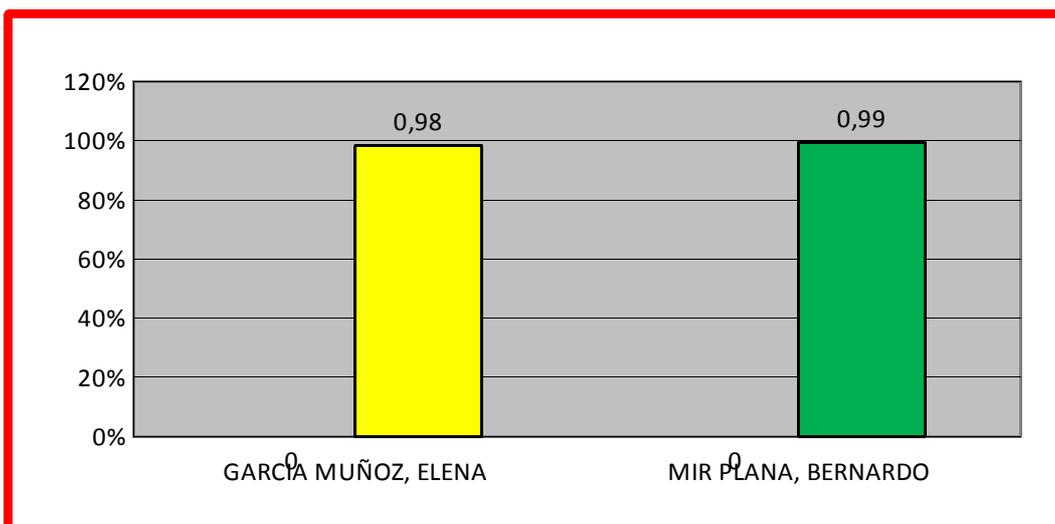
### NIÑOS EXAMEN SALUD COMPLETO – PEDIATRAS



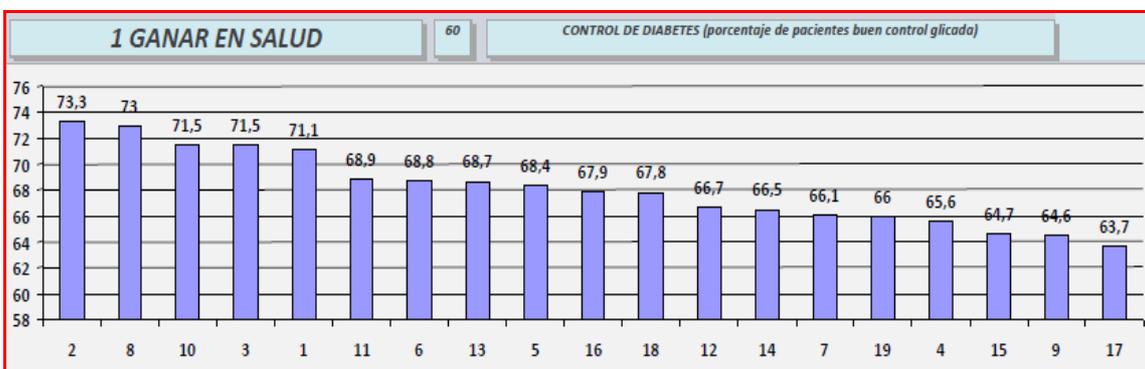
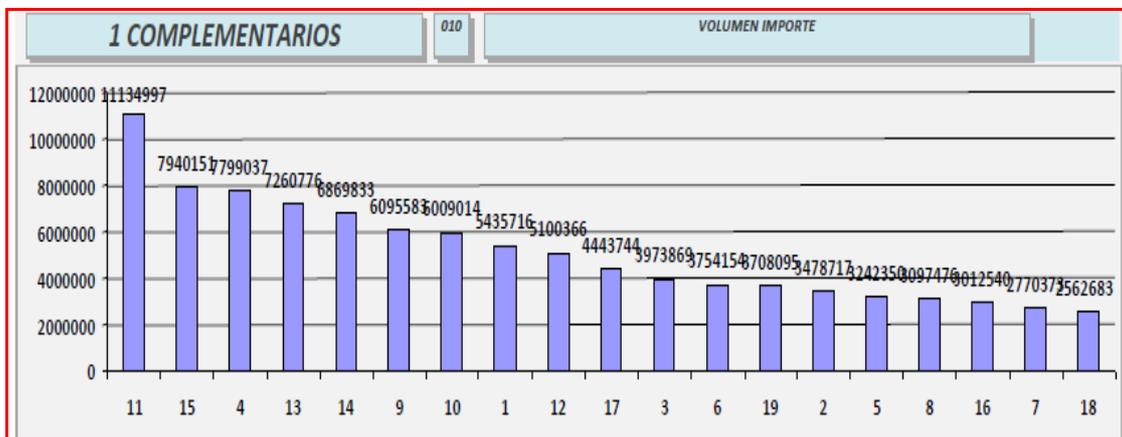
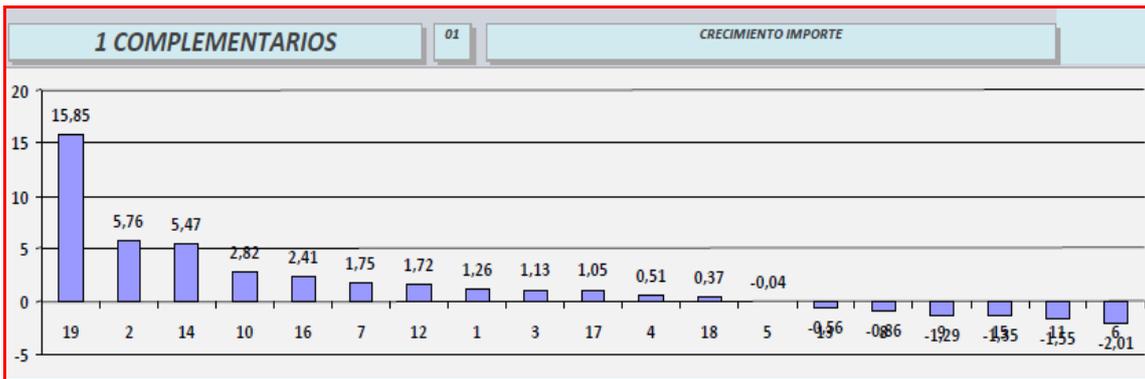
## DERIVACION – PEDIATRAS

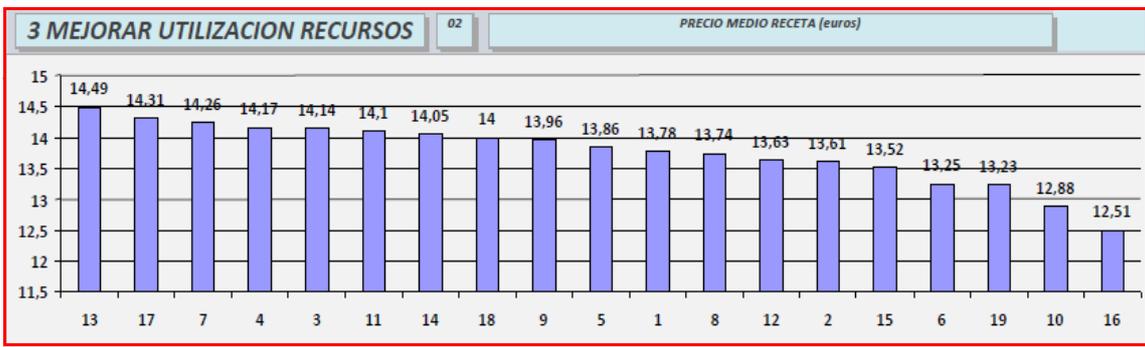
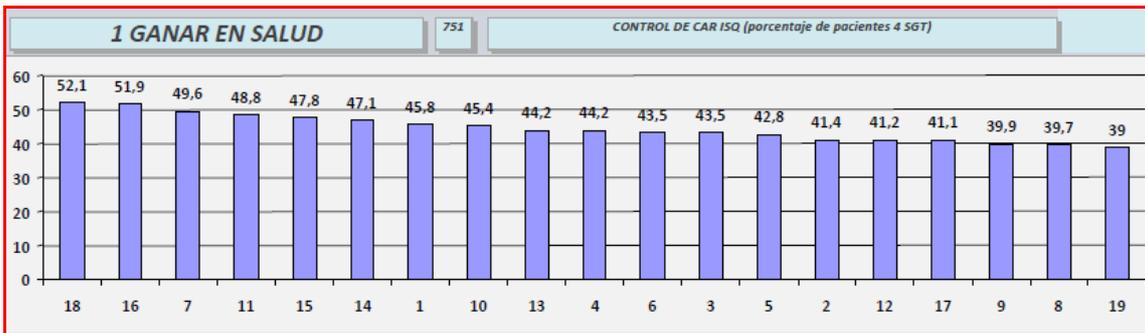
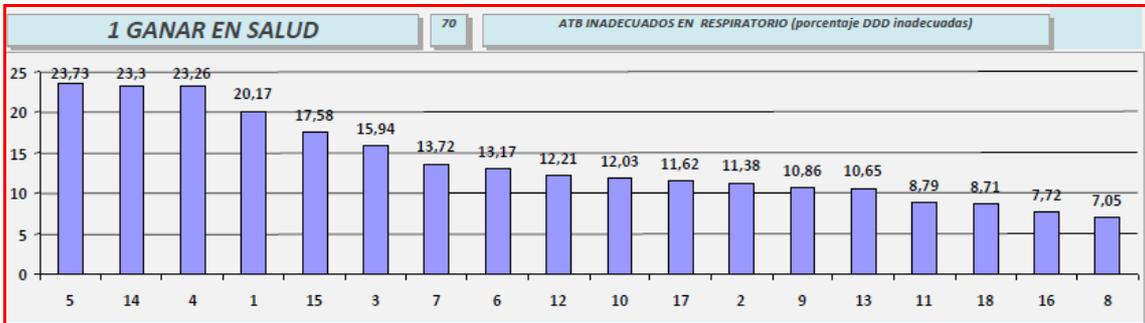


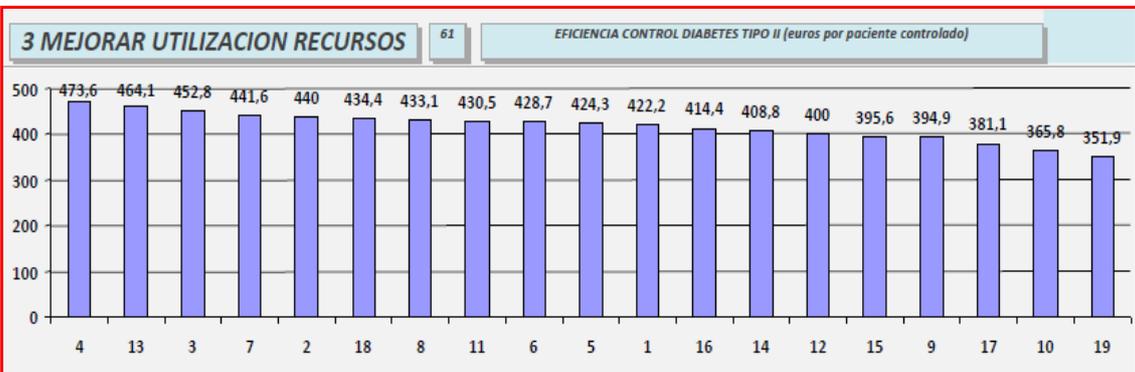
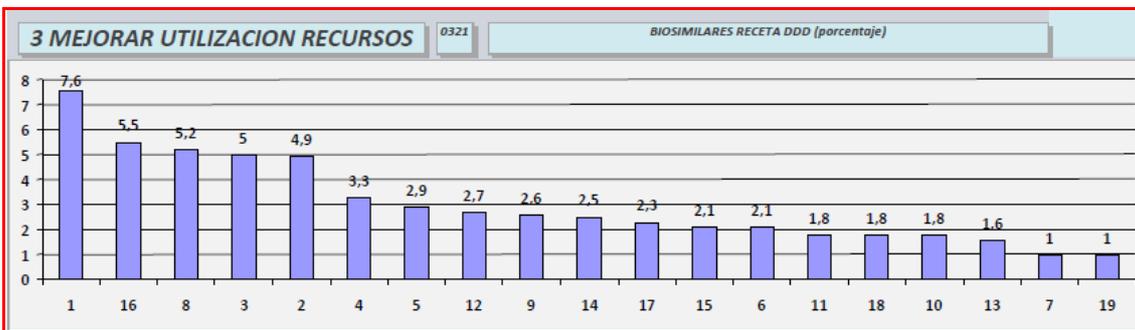
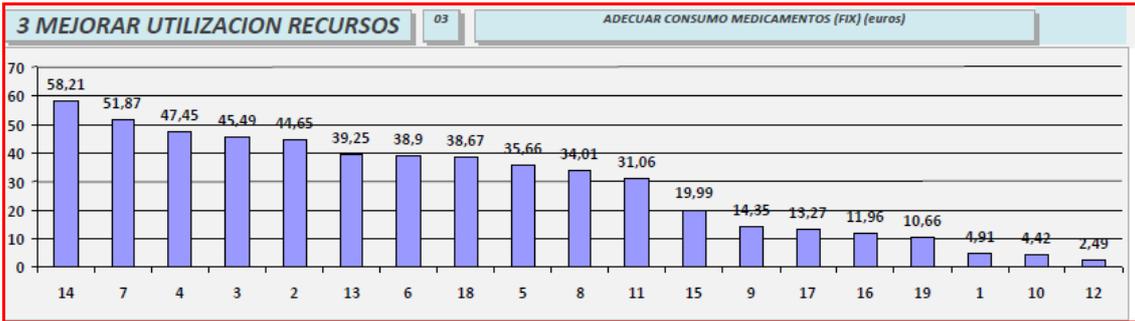
## CITAS CON DEMORA < 2 DIAS – PEDIATRAS

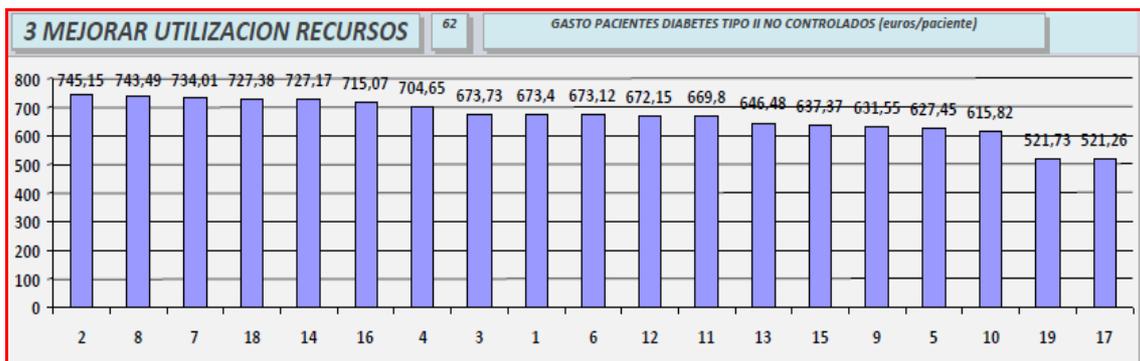
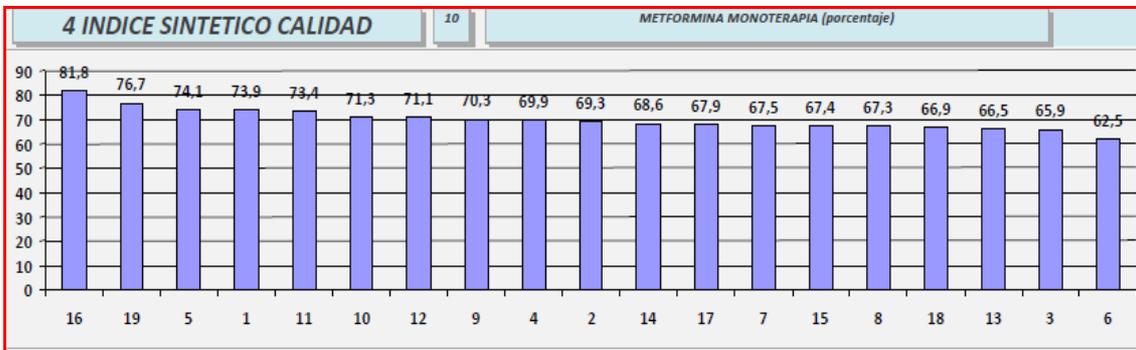
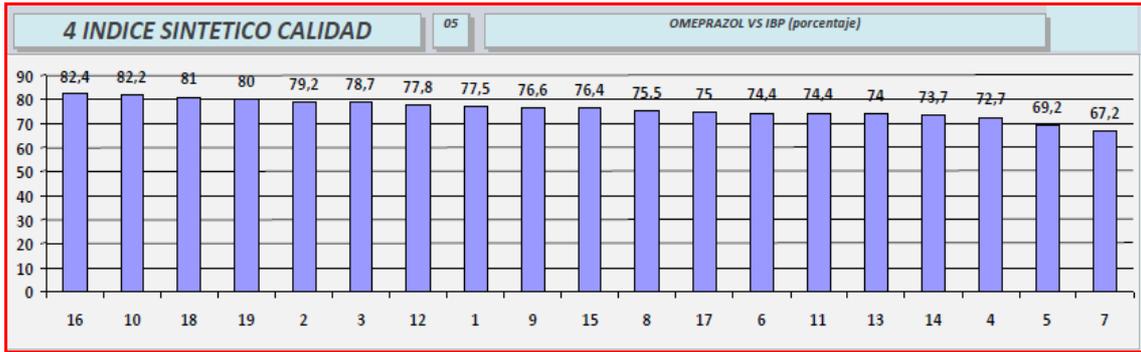


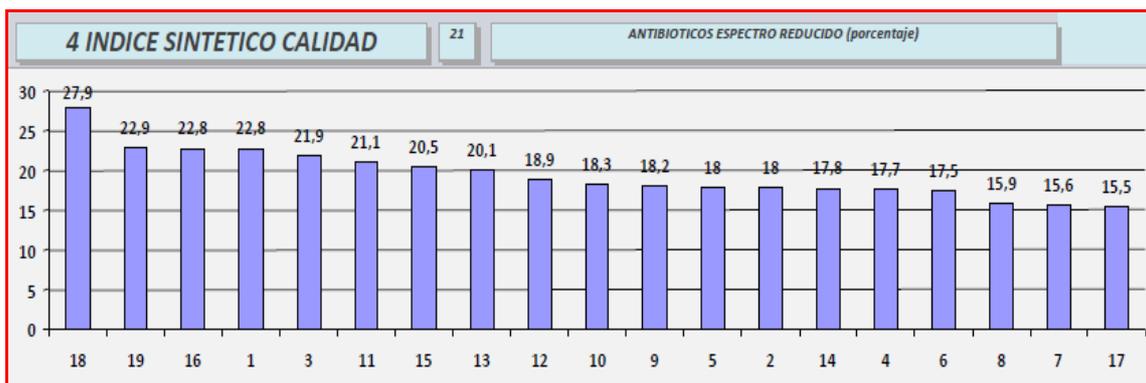
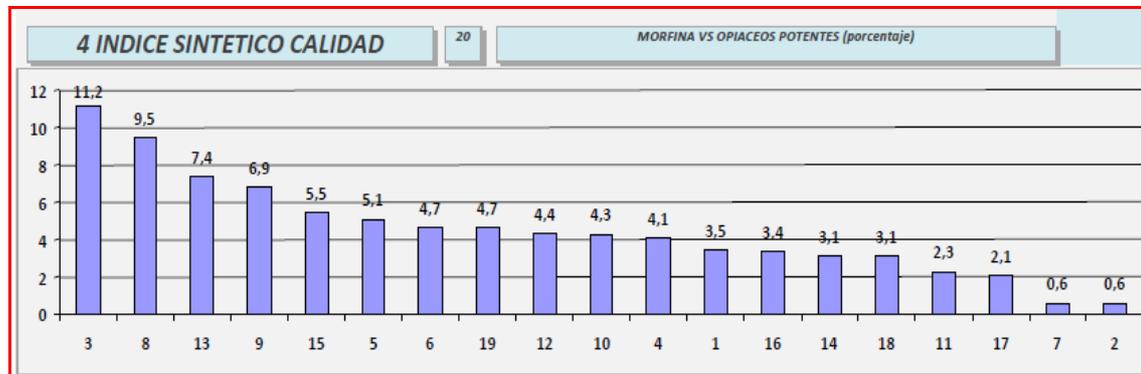
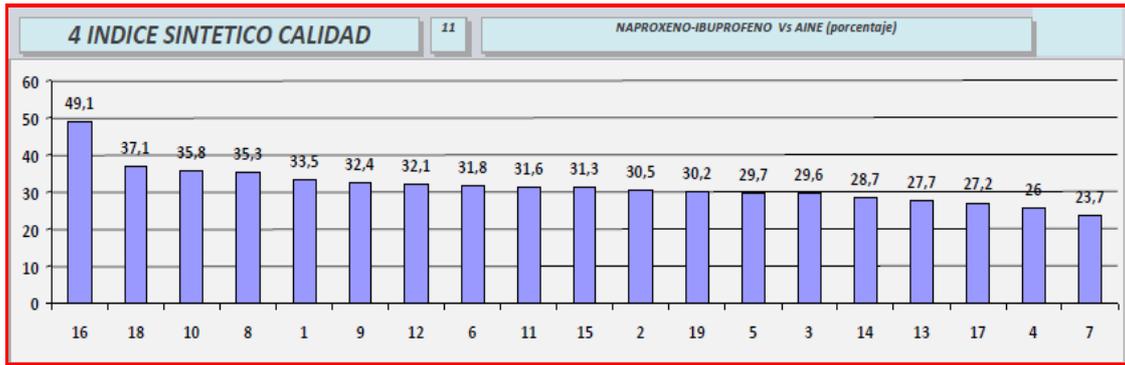
\* EL CS DE RAFELBUNYOL CORRESPONDE LA ZONA 7 EN LOS GRÁFICOS

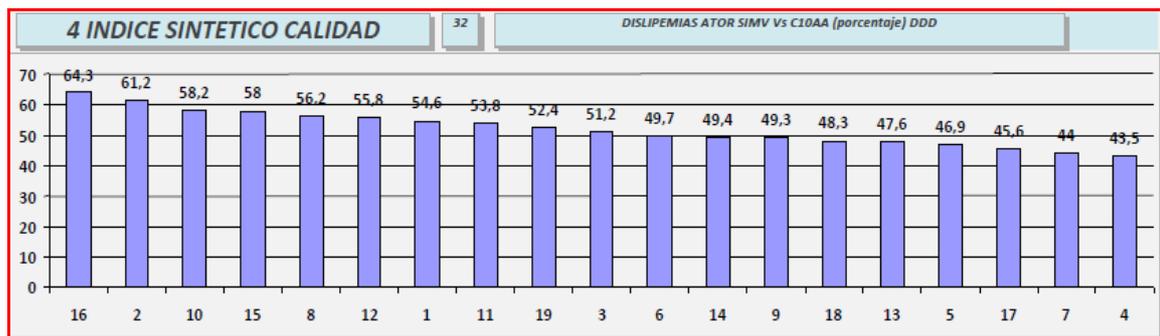
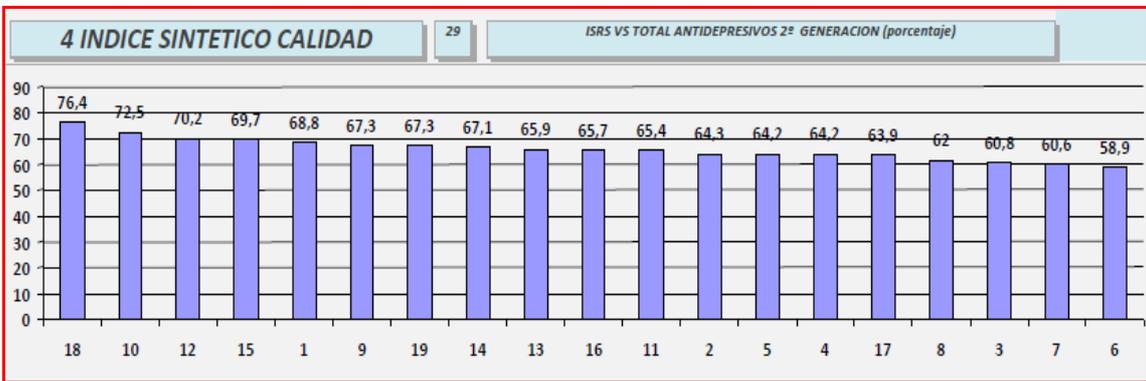
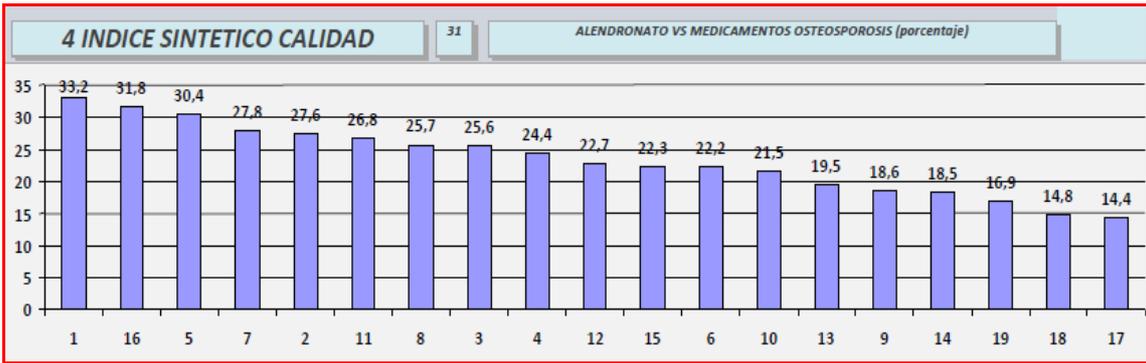


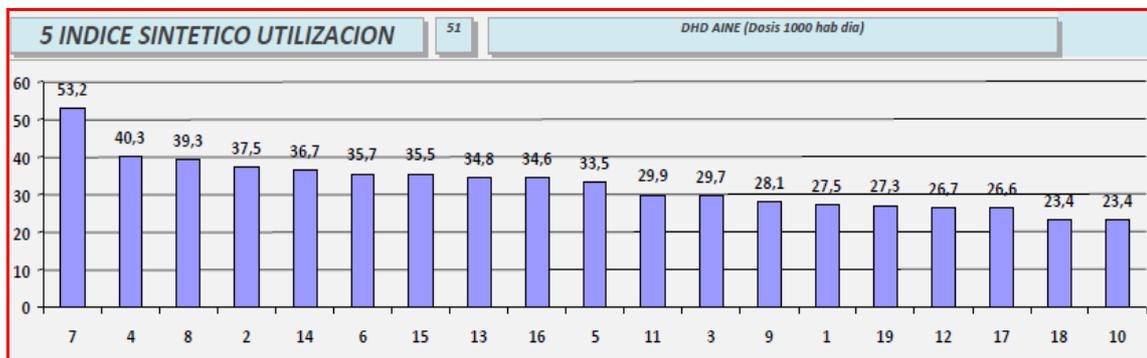
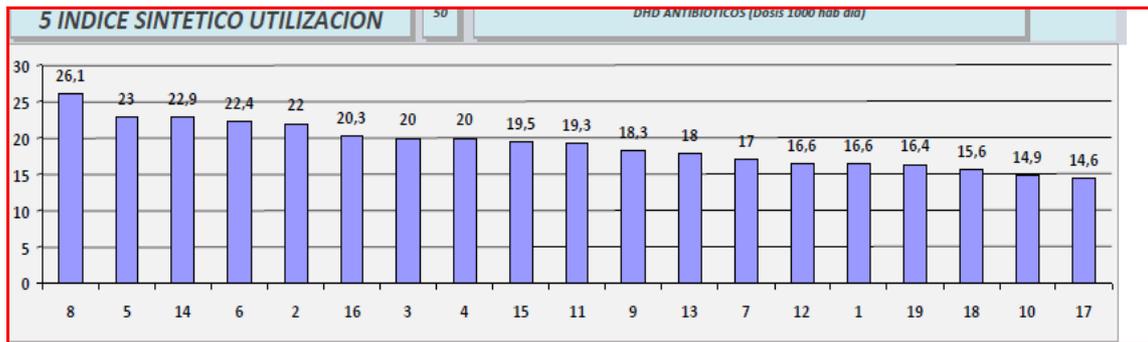
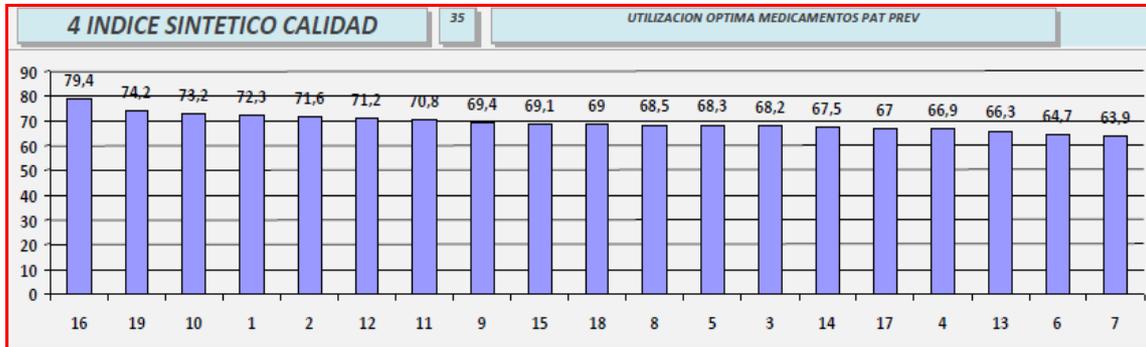
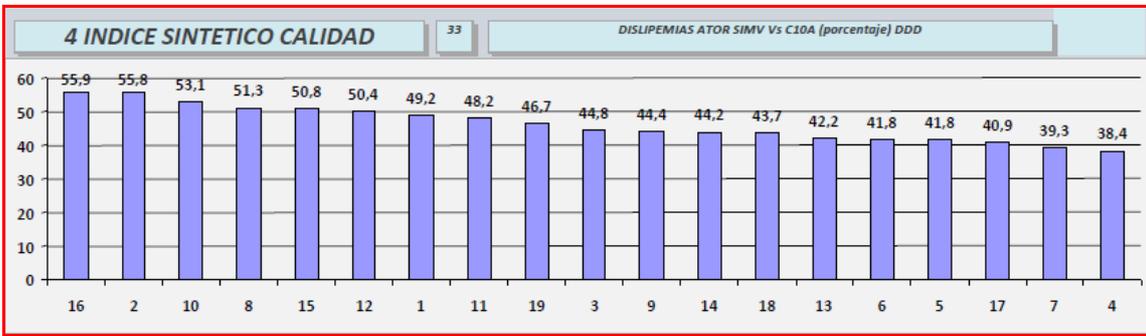


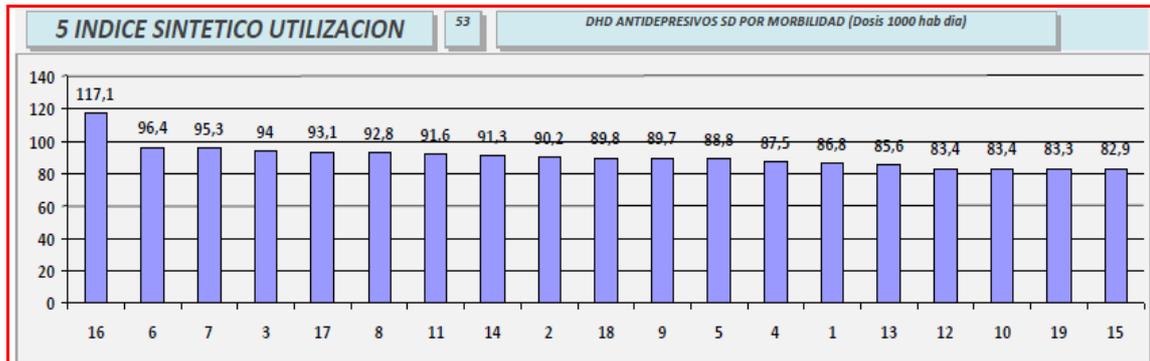
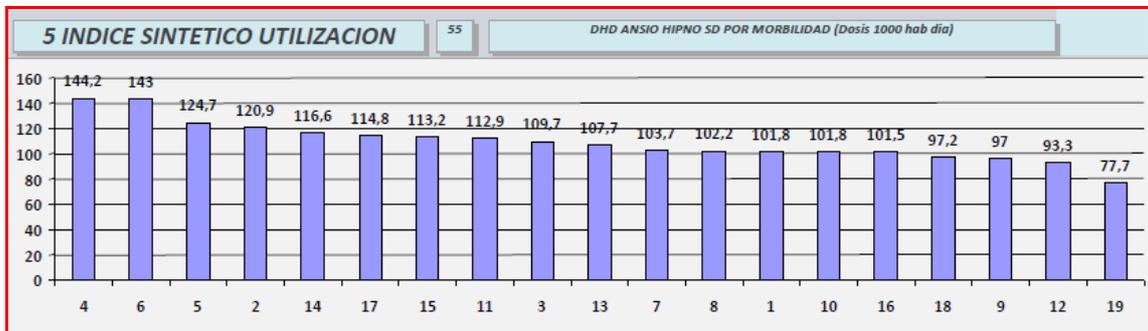
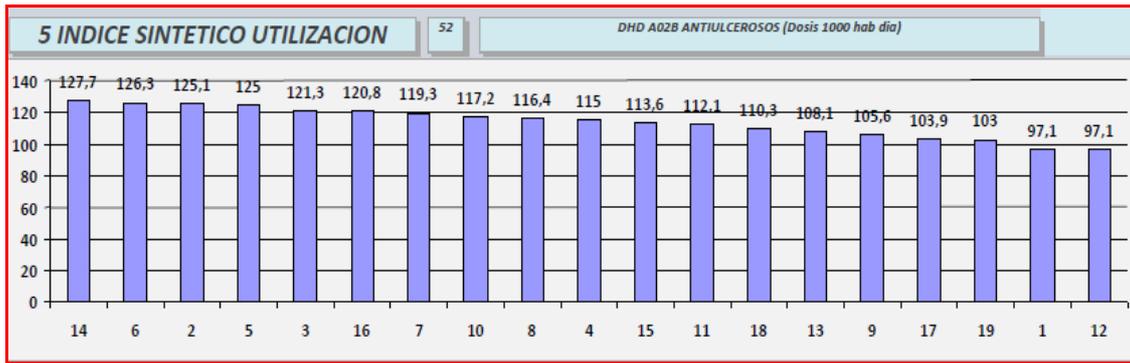












**4.- URGENCIAS ADULTOS 2017 DEPARTAMENTO VALENCIA  
CLINICO MALVARROSA  
DISTRIBUIDAS POR ZONAS BÁSICAS DE SALUD DE  
PROCEDENCIA**

<b>ZONA BÁSICA</b>	<b>TPU</b>
TRAFALGAR	27,41
REPUBLICA ARGENTINA	37,58
ALBORAIA	38,51
SALVADOR PAU	38,94
BENIMACLET	38,97
ALMASSERA	39,60
RAFELBUNYOL	40,40
VALENCIA-CLINIC	41,40
NAZARET	41,81
FOIOS	41,90
MUSEROS	42,65
MASSAMAGRELL	42,98
MELIANA	43,50
TAVERNES BLANQUES	44,75
SERRERIA 2	47,91
SERRERIA 1	48,52
MALVA-ROSA	48,76

**TPU= (NUM DE URGENCIAS/POBLACION)\*100**

**5.- URGENCIAS PEDIATRIA 2017 DEPARTAMENTO VALENCIA  
CLINICO MALVARROSA  
DISTRIBUIDAS POR ZONAS BÁSICAS DE SALUD DE  
PROCEDENCIA**

<b>ZONA BÁSICA</b>	<b>TPU</b>
TRAFALGAR	20,45
FOIOS	28,81
SALVADOR PAU	34,60
ALMASSERA	34,93
RAFELBUNYOL	37,40
REPUBLICA ARGENTINA	38,26
MUSEROS	38,46
NAZARET	38,87
VALENCIA-CLINIC	39,40
MASSAMAGRELL	42,10
SERRERIA 2	42,70
BENIMACLET	43,93
ALBORAIA	45,44
TAVERNES BLANQUES	47,31
SERRERIA 1	48,53
MALVA-ROSA	50,85
MELIANA	51,93

**TPU= (NUM DE URGENCIAS/POBLACION)\*100**

## 6.- INFORME DE CALIDAD EMITIDO POR LABORATORIO HC

	1 er. Trimestre	2º Trimestre	3er. Trimestre	4º Trimestre	Total Anual
<b>Peticiones remitidas</b>	1416	1415	1348	1299	5478
<b>Incidencias</b>	48	67	73	60	248
<b>Peticiones sin incidencias</b>	96,8	96	95,2	95,8	95,95
<b>Muestras reclamadas</b>	2	4	4	13	23
<b>Muestras recuperadas</b>	2	3	3	10	18
<b>Recuperación muestras</b>	100	75	80	76,9	82,99

Durante el año 2017 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.

## 7.- 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.

## 8.- ACTIVIDAD EN EL ÁREA MATERNO-INFANTIL

Durante el año 2017 se prosiguió con las actividades comunitarias habituales en esta área materno-infantil:

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

Durante el 2017 la Matrona realizó entre otras actividades:

- El control y seguimiento de 81 nuevas gestaciones a término
- 243 visitas puerperales
- 84 citologías
- Colocación de 10 pesarios, cambiados cada 3 meses

## 9.- INDICADOR SINTÉTICO DE CALIDAD SIP

Uno de los indicadores incluidos en los Acuerdos de Gestión 2017 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**.
- El porcentaje de usuarios **NO ACREDITADOS**
- **REVISIÓN DE DIRECCIONES..**

El indicador sintético de calidad SIP (para las tres variables citadas en su conjunto) para el 2017 era conseguir el **OBJETIVO DEL 70%** (*sentido maximizar*) y **nuestro centro ha conseguido el 100%** (*sumando el porcentaje max. 33% en cada uno de los tres apartados*), estando por encima de la media del Departamento que ha sido del 66,67%. Estos buenos resultados nos animan a continuar en la línea de trabajo.

### 2017. RAFELBUNYOL. Indicador de calidad SIP

Durante el 2017 se realizaron un total de 89 altas en SIP. Con los siguientes resultados en el indicador sintético de calidad del SIP

VARIABLE	CAP Rafelbunyol	Media Departamento 5	Indicador Sintético Cs Rafelbunyol (70% sentido max.)	Indicador Sintético Departamento 5
Duplicados	33,33%	0,00%	100%	66,67%
No acreditados	33,33%	33,33%		
Direcciones	33,33%	33,33%		

## **10.- ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS**

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

### **10.1.- 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 2017 se realizaron más de 100 altas en SIP y otras tantas recuperaciones. Además de las numerosas tarjetas impresas por defectuosas o deterioradas y, 153 duplicados de tarjeta SIP que se realizaron por extravío, facturándose por este concepto 472,77 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 2017 se gestionaron 5478 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...).

## **10.2.- 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.

## **11.- ACTIVIDAD TRABAJADORA SOCIAL**

Según los datos facilitados por ALUMBRA la trabajadora social de Massamagrell atendió a 89 usuarios de la zona básica de Rafelbunyol.

Hay que tener en cuenta que muchos usuarios de Rafelbunyol acuden a la Trabajadora social municipal a gestionar sus solicitudes.

## **12.- ACTIVIDADES DOCENTES Y FORMATIVAS**

### **12.1.- 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 y de enfermería, pero también a todo el personal del centro interesado en las mismas y, han adaptado la forma de sesiones y talleres, como a continuación se indica.

#### **2017.- CS RAFELBUNYOL. Cursos, Sesiones, Congresos, Jornadas y talleres formativos.(todas las categorías)**

- ▶ Enfermedad Cardiovascular para AP y Médicos de otras especialidades
- ▶ Jornadas de Salud Mental en Hospital Malvarrosa
- ▶ Semana de la Dona. Suelo pélvico y reflexoterapia
- ▶ LIVEMED PROGRAMA APP 2017
- ▶ *39º Congreso Nacional SEMERGEN*
- ▶ Sesiones Formación Departamental (marzo, mayo, junio y diciembre)
- ▶ Jornadas para Matrona en el Hospital de Llíria
- ▶ *Reunión sobre “OPTIMIZACIÓN DEL USO RACIONAL MEDICAMENTO*
- ▶ Jornada vacunas en el Hospital Malvarrosa
- ▶ Jornadas taller de gestión de procesos en Hospital Malvarrosa
- ▶ Jornadas de acuerdos de gestión en Pediatría en el Hospital Malvarrosa
- ▶ Reunión informativa sobre VIH y ETS impartido por Salud Pública
- ▶ *Protocolo derivación SAHS*
- ▶ Valoración Acuerdos Gestión 2016
- ▶ Sesiones RCP teórica y práctica
- ▶ Jornada vacunas en el Colegio de Enfermería
- ▶ Sesión monitorización glucosa realizada en el CS de Rafelbunyol
- ▶ Sesión prescripción médica realizada en el CS de Rafelbunyol
- ▶ Jornada de lactancia materna
- ▶ Sesiones RUTA ECA
- ▶ Sesiones Insuficiencia Cardíaca
- ▶ Sesión REFAR realizada en el CS de Rafelbunyol
- ▶ Sesión Accesos Venosos Centrales
- ▶ Sesión Úlceras por presión
- ▶ Taller herramientas formativas

- ▶ Taller analgesia por inhalación impartido a matronas
- ▶ Jornada de vacunas realizada en el Hospital Malvarrosa
- ▶ Primera Jornada sobre Prevención Violencia de Género realizada en el INCLIVA

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.

## 12.2.- DOCENCIA

En el año 2017 como novedad en nuestro centro de salud hemos sido docentes en formación pregrado de tres estudiantes de 5º curso de Medicina. Durante el último trimestre del año recibieron formación teórico-práctica en medicina familiar y comunitaria bajo la tutoría de la Jefa de Zona básica, Dra Carmen Fenoll.

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 , 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 (sustituta A. Pedro)
- Matilde Burgos (sustituta A. Pedro)
- Amparo Pedro Chulvi
- M<sup>a</sup> Antonia Mínguez Casanova (aux. Enfermería)

En 2017 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

Además durante el mes de julio estuvo una alumna extra de prácticas autorizada por la Escuela de Enfermería de la Universidad de Valencia.

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 violencia de género. Y otro taller cuyo título era “Aprendiendo en Igualdad”

### OTRAS ACTIVIDADES DOCENTES DE ENFERMERIA

NOMBRE PONENTE	FECHA	TITULO DE SESIÓN
Amparo Pedro Chulvi	15/05/17 20/05/17 07/06/17 05/10/17 28/11/17 29/11/17 05/12/17	-Taller Primeros Auxilios y RCP Básica - Sesión vacunas - Sesión vacunas - Sesión lactancia materna - Sesión vacunas -Taller de técnicas de enfermería - Sesión violencia de género
Angeles Martín Díaz	12/04/17 11/10/17 23/11/17 18/12/17	-Taller de heridas -Taller de heridas -Sesión úlceras por presión -Sesión curas
Cristina Martínez	17/10/17 08/11/17 15/11/17 24/11/17	- Sesión sobre residuos biopeligrosos -Accesos venosos centrales - Accesos venosos centrales -Taller de herramientas formativas

Yolanda Marco Adrián	25/04/17 04/05/17 07/06/17 23/05/17 10/10/17 24/10/17 22/11/17 28/11/17	-Taller de espirometrias -Taller Abucasis -Sesión vacunas -Sesión vacunas -Sesión ECA -Sesión ECA -Sesión vacunas -Sesión ECA
Estefania Montalvo Torró	07/06/17	-Sesión vacunas

### 13.- ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN

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

### 14.- REUNIONES ORGANIZATIVAS

Asimismo durante el 2017 se han realizado diversas reuniones de carácter organizativo en el centro de salud (reuniones de las coordinadoras con las directoras de Atención Primaria) y otras fuera del centro de salud, como p.ejemplo (con sexóloga, trabajadora social y con otros profesionales del Departamento).

### 15.- ACTIVIDADES COMUNITARIAS Y DE SALUD PÚBLICA

A lo largo del año 2017 se llevaron en el Centro de Salud de Rafelbunyol las siguientes actividades comunitarias y de promoción / prevención de la salud:

- **MAYO 2017. 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 1º Bachillerato del IES Rafelbunyol.

- **SEPTIEMBRE 2017** se colaboró con la **CAMPAÑA DE HÁBITOS SALUDABLES** organizada por el CHGUV y dirigida a diversas franjas de población.
  
- **MAYO 2017.**Taller sobre **VIOLENCIA DE GÉNERO**. Impartido por la enfermera de pediatría junto con los estudiantes de enfermería dirigido a los alumnos de 1º ESO IES Rafelbunyol.
  
- **NOVIEMBRE 2017. TALLER SOBRE IGUALDAD.** Impartido por alumnos de enfermería junto a las enfermeras Amparo Pedro Chulvi y Yolanda Marco Adrián a los alumnos de 1º ESO.
  
- Participación de la doctora Carmen Fenoll en la **COMISIÓN DEL MENOR** y en la **COMISIÓN CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO** del Ayuntamiento de Rafelbunyol
  
- **PROGRAMA PIES.** Se impartieron un total de 9 tallereres de 90 minutos de duración cada uno dirigidos a alumnos de 3º A de la ESO (3 TALLERES), otros 3 talleres a alumnos de 3º B y otros 3 talleres a alumnos de FP Básica del IES de Rafelbunyol
  
- **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.

## 16.- GESTIÓN DE CALIDAD

El año 2017 ha sido un año de muchos cambios en esta materia, pero estos se verán reflejados en el 2018.

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 se ha puesto 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 2017 tuvieron lugar en las siguientes fecha:

<b>REUNIONES EAP</b>	12/01/17	09/02/17	08/03/17	04/04/17	11/05/17	08/06/17	05/10/17	08/11/17	11/12/17
<b>REUNIONES FACULTATIVOS</b>	09/01/17	05/02/17	06/03/17	03/04/17	03/05/17	07/06/17	03/10/17	07/11/17	04/12/17
<b>REUNIONES ENFERMERIA</b>	17/01/17	14/02/17	14/03/17	18/04/17	16/05/17	20/06/17	17/10/17	22/11/17	18/12/17

Una de las principales novedades referentes a la mejora de calidad es que desde el mes de octubre de 2017 todos los jueves de 8 a 8:30 h se realizan sesiones clinicas sobre ECA con todos los profesionales sanitarios.

También se ha generalizado la comunicación de las novedades clinicas y organizativas via correo electrónico entre todos los profesionales del equipo de atención primaria.

## 17.- SUSTITUCIONES DE PERSONAL POR ESTAMENTO

<b>ESTAMENTO</b>	<b>SUST. VACACIONES Total días de vacaciones/total días sustituidos</b>	<b>%</b>	<b>SUST. IT total días it / total días sustituidos</b>	<b>%</b>
<b>Médico Familia</b>	120/60	50	-	-
<b>Pediatra</b>	60/60	100	-	-
<b>Enfermera</b>	120/31	25	270/270	100
<b>Matrona</b>	30/0	0	-	-
<b>Aux. Enf.</b>	31/31	100	-	-
<b>Aux. Admtvo.</b>	60/30	50	-	-
<b>Celadora</b>	30/0	0	138/138	100
<b>TOTAL</b>	451/212	46,43	408/408	100

## 18.- RECLAMACIONES Y AGRADECIMIENTOS

### 18.1.- 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:

<b>AÑO</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>Nº QUEJAS</b>	8	2	9	11	10	6	0
<b>Nº AGRADECIMIENTOS</b>	-	3	5	1	2	5	-

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.

## **19.- CONCLUSIONES DE LA 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 (Cristina Martínez)

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

- Grupo de trabajo Ruta de Insuficiencia Cardíaca: integrado por la dra. M<sup>a</sup> Jesus Tuset y la enfermera Cristina Martinez.
- Grupo de trabajo Endocrino / Diabetes: integrado por la Dra.Carmen Fenoll y la enfermera Cristina Martinez.
- Grupo de trabajo ECA: integrado por la Dra. M<sup>a</sup> Antonia Giménez y la enfermera Yolanda Marco
- Grupo de trabajo Curas: referente enfermera Angeles Martin

3°.- 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.

4°.- 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.

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

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