

# **MEMORIA 2018**

## **ZONA BÁSICA MASSAMAGRELL**



*JZB. José Manuel Adriá*  
*Coordinadora. Enf. Esther Rodríguez*

## **INDEX**

### 1. FUNCIONES DEL EAP

### 2. AREAS FUNCIONALES

- Area de recepción
- Area de atención a la mujer
- Area de administración
- Area de rehabilitación
- Area de salud Buco-dental
- Area de trabajo social
- Area de formación e investigación
- Area de intervención comunitaria
- Administración
- Docencia e investigación
- Actividades fuera del centro
- Evaluación
- Atención directa
- Consulta en el centro
- Visita a domicilio
- Atención en la urgencia
- Trabajo en la comunidad
- Interconsulta
- Servicios incluidos en las actividades en el centro
  - Pediatría
  - Población adulta
    - Atención directa
    - Atención Comunitaria
    - Asignación UBA
    - Enfermería de gestor de casos

- Trabajo social
- Matrona
- Auxiliar de enfermería
- Auxiliar administrativosReferente adminisitrativo
- Celador

3. POBLACION DE LA ZONA BASICA DE SALUD

4. DISTRIBUCIÓN DE PROFESIONALES POR CENTRO DE SALUD Y CONSULTORIOS AUXILIARES

5. UNIDADES ASISTENCIALES DE LA ZONA BÁSICA DE SALUD

6. ACTIVIDAD ASISTENCIAL

7. DATOS ANALIZADOS REFERENTES A LA POBLACIÓN ASIGNADA

8. DATOS ANALIZADOS REFERENTES A LAS CONSULTAS REALIZADAS

9. ACUERDOS DE GESTIÓN DEPARTAMENTAL DEL 2018

10. Actividad Organizativa Enfermería (Planilla semanal)

11. OBJETIVOS 2019

12. ACTIVIDADES DOCENTES

- MATRONA
- ENFERMERIA
- MEDICO Y PEDIATRIA
- EQUIPO ASISTENCIAL
- ECA-UHD
- REUNIONES DE COORDINACION EN LOS CENTROS DE LA ZONA BASICA DE SALUD
- REUNIONES DE COORDINACION CON DIRECCION DEPARTAMENTAL
- OBJETIVOS

13. ACTIVIDADES COMUNITARIAS

14. COMISIÓN DE CALIDAD

15. ANALISIS DE QUEJAS Y AGRADECIMIENTOS

16. PROPUESTA DE MEJORA

17. MEJORAS EN INFRAESTRUCTURAS

## **1. FUNCIONALES DEL EAP**

*Realizar el diagnóstico y tratamiento de las patologías más frecuentes con medios propios o complementándose con servicios de apoyo, con especialidades o con la hospitalización.*

*Realizar los programas de seguimiento y cuidados de salud en enfermos crónicos, en enfermos con patología invalidante y programas de prevención de patología secundaria.*

*Desarrollar programas de atención personal y familiar al enfermo de evolución fatal.*

*Vigilar la salud de grupos homogéneos (embarazadas, lactantes, ancianos, grupos expuestos a riesgos ambientales, laborales y otros) y realizar actividades dirigidas a la detección precoz de ciertas patologías.*

*Educar a la comunidad en materia de salud.*

*Proveer de servicios preventivos a la comunidad: planificación familiar, vacunación, salud dental infantil y otros.*

*Realizar la recogida de datos epidemiológicos, certificados médicos y exámenes de salud obligatorios, programar las tareas propias para su zona y evaluar sus actividades, así como todas las tareas administrativas que se derivan de la asistencia a cada persona.*

*Participar en la formación de personal sanitario, en la actualización de conocimientos y en la investigación.*

*En general, cuantas funciones sean precisas para el desarrollo de los planes de salud de área.*

## **2. Áreas funcionales**

### **Área de recepción**

*Recepción e información al usuario, asignación de médico con las tarjetas SIP, altas mínimas, cita previa, remisión a otras instituciones y servicios, o bien dentro del propio centro de salud, etc. Coordinación de las comunicaciones entre el EAP y la población, incluyendo la recogida de avisos para asistencia a domicilio, su registro y comunicación al personal correspondiente. Control del material clínico y administrativo y del equipamiento y petición de suministros del mismo. Serán responsable de ella los auxiliares administrativos del centro de salud y consultorios auxiliares. Área de atención directa a adultos y edad pediátrica.*

*Atención a adultos y pediatría compuesta por médicos de familia, pediatras, enfermeros y auxiliares de enfermería, realizarán la atención directa y a la comunidad.*

### **Área de atención a la mujer**

*Donde se desarrollarán funciones de promoción de la salud, prevención, tratamiento y rehabilitación durante el embarazo, parto, puerperio y climaterio; así como las actividades de planificación familiar correspondientes al primer nivel de atención. Dichas funciones se entienden respecto de la población de la zona o zonas que le correspondan. En ella se integran fundamentalmente las matronas.*

### **Área de administración**

*Jefe de zona, coordinador de enfermería y referente administrativo, serán los encargados de la misma.*

### **Área de rehabilitación**

*Centro de rehabilitación en Rafelbuñol*

### **Área de salud buco-dental**

*Centro de Odontología preventiva en CS Alboraya*

### **Área de trabajo social**

*Compuesta por trabajadora social del CS de Massamagrell y Servicios Sociales del Ayuntamiento de Massamagrell.*

### **Área de formación e investigación**

*Participará todo el EAP y otras especialidades, realización de sesiones clínicas, estudios etc.*

### **Área de intervención comunitaria**

*Participa todo el EAP, realización de charlas, reuniones con asociaciones, colegios etc.*

### **Administración**

*Debemos registrar de forma obligatoria la cita previa, consultas en domicilio, analíticas etc.*

*Cumplimentar correctamente , lo más ampliamente posible la historia clínica.*

*Hacer registro de morbilidad, mortalidad, factores de riesgo, enfermedades (CIE-9).*

### **Docencia e investigación**

*La formación continuada se puede realizar en el centro, fuera del centro (en horario de centro o no) online etc. Todos los profesionales deben participar en dichas actividades en su horario laboral dentro del centro.*

*El encargado o encargados de la formación, establecerán un calendario de sesiones con los temas a tratar y quien impartirá dichas sesiones. Habrá que cumplimentar un acta de la misma con la firma de los participantes, día y conclusiones. Durante la formación, las urgencias quedarán garantizadas por el personal que deba atenderlas, dentro o fuera del centro si las hubiera.*

### **Actividades fuera del centro**

*En horario coincidente con la actividad del centro precisarán de petición del curso, jornada o congreso se cursará a través del jefe de zona y/o coordinador de enfermería.*

*Tendrán prioridad aquellos que estén relacionados (por ser responsables o participar en la comisión del departamento) con el tema. Si hay más solicitudes habrá que contabilizar aquellos en los que ya hayan participado y tendrán prioridad los que menos salidas de formación hayan tenido y se creará una rueda de asistencias. La actividad realizada deberá revertir en sesión formativa dentro del EAP.*

*El responsable de formación, además de establecer el calendario de sesiones, deberá velar que este se cumpla y realizar una memoria anual de las mismas, también deberá estar al tanto de los cursos, jornadas etc. que se ofrecen en el año en curso y planteárselas al EAP.*

### **Evaluación**

*Relación periódica anual previa elaboración de memoria de los programas actividades etc. que se hayan realizado en el centro. También todo aquello que desde el departamento o Consellería se nos solicite.*

### **Atención directa**

*El EAP se estructura en UBA (unidades básicas asistenciales) o equipo funcional, formado por médico/a y enfermero/a, que prestan sus servicios a la población que tienen asignada y son por tanto los referentes sanitarios de la misma.*

### **Consulta en el centro**

*Puede ser a demanda por el usuario o programada por el médico/a y/o enfermero/a*

- 1. Consulta a demanda mediante cita previa a través de Abucasis (médicos, pediatras, enfermeros, trabajadores sociales). Demora no superior a 48h.*
- 2. Consulta programada mediante cita previa a través de Abucasis.*
- 3. Apoyo diagnóstico, mediante pruebas que se realizan en el centro y que nos ayudan en el diagnóstico y el control de las patologías (extracciones, ECG, espirometrías, holter, etc.)*
- 4. Anticoagulación oral, obteniendo la muestra en el centro y validándola el hospital por el servicio de Hematología.*
- 5. Consulta telefónica que se recogerá también en Abucasis*

### **Visita a domicilio**

*Consulta en domicilio, que también puede ser a demanda por el usuario, programada por los profesionales o programada para el apoyo al diagnóstico (extracciones y otras técnicas).*

### **Atención en la urgencia**

*Urgencias, será vista sin necesidad de cita previa y sin demora por el personal encargado del caso (médico-enfermera que por rotación se encargan de las urgencias).*

### **Trabajo en la comunidad**

*El trabajo con la comunidad es aquél que se realiza entre el EAP y la población, en el centro de salud o fuera de él (centros escolares, laborales, instituciones u otros puntos de encuentro de la comunidad), y cuyos objetivos fundamentales son educativos, de participación o asistenciales.*

### **Interconsulta**

*Criterios de derivación. Derivación de aquellos pacientes que no podamos atender por limitación de recursos u otros problemas al centro de especialidades (Centro de Especialidades El Grao o Centro de Especialidades de la calle Alboraya) y consultas externas de hospital Clínico-Malvarrosa o servicio de urgencias hospitalarias, a través de la documentación que existe a tales efectos (SIA).*



## **Los servicios incluidos en estas actividades en el centro**

### **PEDIATRÍA**

*Consulta pediátrica*

*Vacunación*

*Detección de metabolopatías*

*Detección de otras alteraciones físicas, psíquicas y patologías crónicas*

*Control y seguimiento del desarrollo infantil*

*Asma, obesidad, lactancia, salud buco dental, salud en la escuela*

*Adolescencia.-*

*Conducta alimentaria e imagen corporal*

*Consejos sobre hábitos que suponen riesgo para la salud, tabaco, alcohol, conductas adictivas, salud sexual. etc.*

### **POBLACIÓN ADULTA**

*Consulta adulto*

*Vacunación de gripe, tétanos y difteria, hepatitis B en población de riesgo, vacuna neumococo*

*Prevención, control y seguimiento de factores de riesgo cardiovascular - HTA*

*Dislipemias*

*Diabetes*

*Obesidad*

*EPOC*

*VIH +*

*Conductas adictivas, tabaco, alcohol, otras*

*Atención al paciente inmovilizado, terminal, anciano frágil*

*Detección y control de problemas de salud mental*

*TBC*

*Cirugía menor*

*Anticoagulación*

*Educación sexual y planificación familiar*

*Cribado y control de cáncer de mama, colon (programa KARVIS)*

*Violencia de género*

*Control embarazo, diagnóstico en 1º trimestre y seguimiento embarazo de alto riesgo*

## **ENFERMERÍA**

### **Atención directa**

*Detección de riesgos y seguimiento de los pacientes, haciendo controles de salud periódicos según los programas y protocolos existentes.*

*Apertura de historias y solicitud de pruebas complementarias, según protocolos y programas etc., atendiendo a los pacientes derivados por su médico así como derivar a aquellos para su seguimiento, utilizar el plan de cuidados y registro de actividades de enfermería.*

*Tratar a los pacientes para darles la información necesaria y a sus familias etc.*

*La atención de enfermería incluirá controles en consulta programada en el centro y atención domiciliaria.*

### **Atención comunitaria**

*Educación para la salud directa al individuo en grupo o a la comunidad y registro y evaluación de las actividades. Trabajar en los programas y protocolos, mejora de los mismos, sesiones formativas, tareas docentes y de investigación y en todo aquello que se precise por el equipo.*

### **Asignación Médico/Enfermería**

*Dra. Rosa Roger – Enf. Carmen Martínez*

*Dr. José Manuel Adriá – Enf. M<sup>a</sup> Dolores Bolea*

*Dra. Ana Tchang – Enf. Víctor García*

*Dr. Ignacio López – Enf. Víctor García*

*Dr. Enrique Guinot – Esther Rodríguez*

*Dr. Manuel Medina – Lucía Fernández*

### **Enfermería de Gestor de Casos**

*No activa en estos momentos. Realizará la captación activa de pacientes complejos, asegura su cobertura en el centro y domicilio, por su UBA. Su objetivo es garantizar la continuidad asistencial e informativa desde el hospital a su domicilio u otros destinos tras su alta hospitalaria. Tiene por objeto la coordinación e integración de los diferentes agentes adaptándolos a nuestros recursos y peculiaridades del paciente, para garantizar la continuidad de sus cuidados. El paciente se asignará cuando su complejidad no pueda ser resuelta solo por su UBA, su objetivos coordinar todos los agentes implicados en su atención*

### **Trabajo Social**

*Coordinar la relación del equipo con la comunidad manteniendo los canales de participación con la población y grupos que existan en la zona, potenciar la formación y desarrollo de grupos sociales con la finalidad de promoción de la salud, rehabilitación y re inserción social.*

*Inventario de actividades y recursos sociales. Informar a los pacientes y al equipo de los recursos disponibles, gestionando con el resto de recursos y servicios sociales de otras instituciones públicas o privadas. Seguimiento de la población que tiene mayor riesgo social y todas aquellas problemáticas que dificultan y obstaculizan la mejora del nivel de salud. Ejercer de una forma responsable las actividades de coordinación e intervención comunitaria al centro de salud y todas aquellas otras que puedan surgir en el equipo y sean de su competencia.*

### **Matrona**

*Atención directa a las pacientes, control y seguimiento de las mismas, derivación a los médicos de familia o a ginecólogos de aquellas que considere precisen de un seguimiento diferente.*

*Seguimiento de los programas y protocolos donde su actividad este incluida y se precise de su actividad. Seguimiento de la embarazada y realización de talleres de preparación al parto, también de aquellos pos-parto como lactancia y otros.*

*Tareas de investigación y docencia, formación de pre y postgrado,*

*Participación en programas de actividad comunitaria y en todas aquellas que se precise su participación, sesiones etc.*

### **Auxiliar de Enfermería**

*Colaborar con el personal sanitario en la realización de pruebas diagnósticas y tratamientos, asistir a los pacientes que lo precisen en el centro o domicilio.*

*Hacer las tareas de rehabilitación y promoción, educación de la salud de la población.*

*Limpieza, conservación y esterilización del material clínico, control de las existencias y petición y reposición de todo aquel material que se precise en las consultas, material instrumental, gestión del almacén y todo aquello que precise de su actividad el equipo.*

### **Auxiliar Administrativo**

*Atención al paciente en admisión; registro, atención y notificación de atención en domicilio, registro y cita de analíticas, tarjeta SIP etc., registro y cita de derivación a atención especializada u hospitalaria etc. Tarjetas SIP, altas mínimas para atención al usuario y realización de la facturación a terceros.*

### **Referente Administrativo**

*Tramitación de reclamaciones, facturación a terceros, registro y recogida de correspondencia, tramitación de la correspondencia propia del centro, elaboración de documentos, recepción y entrega de valija, control y tramitación de permisos y ausencias (gestor de turnos), control de talonarios de recetas. Gestión del material inventariable, fungible, albaranes etc. y custodia de los mismos y destrucción de estos cuando trascorra el tiempo oficial establecido. Secretaría: toma de notas y realización de actas de las reuniones del equipo o de los grupos que existan en este y se precisen de las mismas. Punto de contacto entre la dirección, jefe de zona y coordinador de enfermería y resto del equipo. Realización de partes de mantenimiento de los centros de salud y consultorios auxiliares mediante el programa Orion Logis. Tramitación de documentos procedentes del PAC (nóminas, permisos, trámites de personal, propuestas de sustitutos, hojas de firmas de guardias, partes de mantenimiento...)*

### **Celador**

*Control y vigilancia del acceso al centro, apertura y cierre del mismo.  
Vigilancia, control y mantenimiento del centro, mobiliario etc. y del PAC.  
Tareas administrativas de apoyo en el área de admisión de las auxiliares administrativas.  
Traslado de pacientes con problemas de dificultad para la marcha y ayuda a la asistencia de urgencia y todo aquello que le competa que se precise por el equipo.*

### 3. POBLACIÓN DE LA ZONA BÁSICA DE SALUD

Atiende una población aproximada de 25 mil personas distribuidas en los diferentes centros. (Massamagrell, C.AUX. Bº Magdalena, C. Aux. Pobla de Farnals y C.Aux. Playa Pobla de Farnals), situado en el centro de L´Horta Nord, delimita por el sureste con Museros, por el noroeste con Rafelbuñol y por el norte con El Puig, perteneciente al área 4, departamento de Sagunto.

El centro de salud de Massamagrell, está ubicado en el centro de L´Horta Nord y tiene cuatro centros dependientes de él, más el PAC y dos unidades funcionales; estos son:

Centro de salud C/Miguel Servet 48 tlf 961926980

C. Aux. Bº Magdalena C/San Félix 1 tlf 961205650

C. Aux. Pobla de Farnals C/Josep Renau Berenguer 2 tf 961206700

C. Aux.playa Pobla de Farnals Pza Cortes valencianas tf 961205640

PAC Massamagrell c/Miguel Servet 25 tf 961467050

CSSyR en el propio centro Massamagrell 961926989

EL Jefe de zona básica, la coordinadora de enfermería y la referente administrativa atienden la gestión del centro.

	MED FAM	PEDIATRAS	ENF	MATRONA	FISIO	TS	AUX ENF	AUX ADM	CELADORES
<b>MASAMAGRELL</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>1</b>
<b>CA Bº MAGDALENA</b>	<b>2</b>	<b>0,5</b>	<b>1</b>				<b>1</b>	<b>1</b>	
<b>CA POBLA FARNALS</b>	<b>2,5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>			<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>CA PLAYA POBLA FARNALS</b>	<b>1,5</b>		<b>1</b>					<b>1</b>	

#### **4. DISTRIBUCIÓN DE PROFESIONALES POR CENTRO DE SALUD Y CONSULTORIOS AUXILIARES**

##### **Centro de Salud de Massamagrell**

6 médicos de familia  
2 pediatras  
6 enfermero/as  
1 trabajador social  
1 matrona  
4 aux administrativos  
1 celador  
2 aux de enfermería

##### **C. Aux. de Bº**

2 médicos de familia  
1 pediatra  
1 enfermero  
1 aux administrativo  
1 aux de enfermería

##### **C. Aux. Poble de Farnals**

2,5 médicos de familia  
1 pediatra  
2 enfermero/as  
1 matrona  
1 aux administrativo  
1 aux de enfermería (compartido con C. Aux. Playa)

### **C. Aux. Playa Poble de Farnals**

1,5 médico de familia

1 enfermera

1 aux administrativo

### **Unidades funcionales**

#### **CSSyR**

1 ginecólogo

1 psicóloga sexóloga

1 enfermera

1 aux administrativo

#### **UCA**

1 médico de familia

1 psicóloga

1 trabajador social

1 enfermera

1 aux administrativo

#### **PAC**

Atiende a una población desde Rafelbuñol hasta Patacona aproximadamente según padrón de 225 mil habitantes.

7 médicos de familia de PAC y 7 de distintos centros de salud de primaria que realizan AC

5 enfermeras de PAC y 12 de centro de salud de primaria que realizan AC

4 celadores de PAC

Tiene un referente médico de familia de PAC y otro de enfermería de PAC.

## **5. UNIDADES ASISTENCIALES DE LA ZONA BÁSICA DE SALUD**

En el CS de Massamagrell se atiende desde las 8:00h hasta las 21h de lunes a jueves y viernes de 8:00h a 15:00h.

En los consultorios auxiliares los horarios son de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 h, a partir de esta hora los pacientes serán atendidos en el PAC.

La asistencia pediátrica está cubierta en el CS de Massamagrell por dos pediatras, más otra pediatra que da cobertura en el C. Aux de Pobla de Farnals pueblo y playa, y una cuarta pediatra que es compartida entre el C. Aux. Bº de Magdalena y CS Rafelbuñol.

Las visitas a domicilio son en horario de mañana y las urgencias que se presenten en el centro se atienden por el médico responsable de cada cupo y en domicilio si fuera urgente por el médico que atiende las urgencias cada día, como está señalado en el organigrama.

Los sábados hay dos médicos y un pediatra (salvo en época epidémica que son dos pediatras, son los meses de diciembre, enero, febrero y marzo), dos enfermero/as y un aux administrativo o dos según épocas y la asistencia será de 8:00 a 15:00 h.

Las unidades de apoyo también tienen su horario establecido, siendo este de lunes a viernes de 8:00 a 15:00h el CSSyR , salvo el martes que la consulta es por la tarde ( tarde joven) hasta las 20h.

La UCA está todos los días de martes a viernes de 8:00 a 15:00 h y los lunes atiende por la tarde.

La trabajadora social está todos los lunes, martes, jueves y viernes por la mañana de 8:00 a 15:00 en el CS Massamagrell y los miércoles de 8:00 a 15:00 en C. Aux. Bº Magdalena.

La matrona tiene horario de lunes a viernes de mañana de 8:00 a 15h, salvo el martes que tiene asistencia por la tarde hasta las 20:00h

El jefe de zona básica dedica el martes por la mañana a partir de las 12:00h a atender a pacientes que desean hablar con él por algún motivo, quejas etc., o a recorrer los consultorios auxiliares y hablar con los miembros de los mismos por si necesitaran algo o dar instrucciones etc.

También participa él o en quien delegue en las reuniones de las distintas comisiones que tiene el departamento Clínico-Malvarrosa.



## 6. ACTIVIDAD ASISTENCIAL

	MED FAM	PEDIATRAS	ENF	MATRONA	FISIO	TS	AUX ENF	AUX ADM	CELADORES
MASAMAGRELL	6	2	6	1		1	2	4	1
CA Bº MAGDALENA	2	0,5	1				1	1	
CA POBLA FARNALS	2,5	1	2	1			1	1	1
CAPLAYAPOBLA FARNALS	1,5		1					1	

	POBLACIÓN MF*	POBLACIÓN PED *	POBLACION TOTAL*	CUPOS MF	CUPOS PED
CS MASAMAGRELL	10595	1953	12548	1766	977
CA Bº MAGDALENA	2496	417	2913	1248	834
CA PLAYA PF	2063		3149	1375	
CA PF	4023	1086	4023	1609	1086

CONSULTAS MEDICO FAMILIA							
	CENTRO	DOMI	TELFNO	TOTALES	MEDIA PROF/AÑO	MEDIA PROF/DIA	FRECUENTACIÓN
CS MASAMAGRELL	44940	720	190	45850	7642	36	4,3
CA Bº MAGDALENA	11749	240	30	12019	6010	29	4,8
CA PLAYA PF	8022	74	24	8120	5413	26	3,9
CA PF	17219	282	7	17508	7003	33	4,4

CONSULTAS PEDIATRIA							
	CENTRO	DOMI	TELFNO	TOTALES	MEDIA PROF/AÑO	MEDIA PROF/DIA	FRECUENTACIÓN
CS MASAMAGRELL	10902	1	60	10963	5481,5	26	5,6
CA Bº MAGDALENA	2809		20	2829	5658	27	6,8
CA PLAYA PF	184						
CA PF	6402		16	6602	6858	33	6,4

CONSULTAS ENFERMERIA						
	CENTRO	DOMI	TELFNO	TOTALES	MEDIA PROF/AÑO	MEDIA PROF/DIA
CS MASAMAGRELL	28723	2825	333			
CA Bº MAGDALENA	7114	861	1	39857	7164	34
CA PLAYA PF	4096	162	7	4265	4265	20
CA PF	11652	824	397	12873	6437	31

	MATRONA		TSO	
	TOTAL	MEDIA/DIA	TOTAL	MEDIA/DIA
CS MASAMAGRELL	3231	15	789	4
CA PUEBLA F	2101	10		

	MEDICINA FAMILIA		PEDIATRIA	
	DER	TDP	DER	TDP
CS MASAMAGRELL	4376	41	580	30
CA Bº MAGDALENA	795	32	172	41
CA PLAYA PF	743	36		
CA PF	1552	39	416	38

## 7. DATOS ANALIZADOS REFERENTES A LA POBLACIÓN ASIGNADA

Población asignada al ámbito												
2018												
<u>Servicio SIA</u>	<u>2018/01</u>	<u>2018/02</u>	<u>2018/03</u>	<u>2018/04</u>	<u>2018/05</u>	<u>2018/06</u>	<u>2018/07</u>	<u>2018/08</u>	<u>2018/09</u>	<u>2018/10</u>	<u>2018/11</u>	<u>2018/12</u>
SeP.Asi.00150-MFC MEDICINA FAMILIAR	10.557	10.564	10.558	10.562	10.565	10.575	10.575	10.579	10.572	10.588	10.588	10.595
SeP.Asi.00150-PAP PEDIATRIA A. PRIMARIA	2.014	2.014	2.001	1.993	1.987	1.975	1.963	1.968	1.954	1.964	1.964	1.953
SeP.Asi.00151-MFC MEDICINA FAMILIAR	2.304	2.305	2.311	2.311	2.330	2.333	2.340	2.350	2.351	2.359	2.359	2.429
SeP. Asi.00151-PAP PEDIATRIA A. PRIMARIA	434	433	431	432	431	428	427	430	417	416	416	417
SeP. Asi.00152-MFC MEDICINA FAMILIAR	2.007	2.005	2.021	2.032	2.043	2.099	2.178	2.181	2.121	2.094	2.094	2.063
SeP. Asi.00152-PAP PEDIATRIA A. PRIMARIA	254	253	248	240	235	242	259	268	269	265	265	270
SeP. Asi.00153-MFC MEDICINA FAMILIAR	3.967	3.958	3.955	3.959	3.972	3.973	4.008	4.013	4.025	4.024	4.024	4.023
SeP. Asi.00153-PAP PEDIATRIA A.	825	827	826	827	815	813	820	824	818	823	823	816

## 8. DATOS ANALIZADOS REFERENTES A LAS CONSULTAS REALIZADAS

<u>Servicio SIA Atención</u>	2018	2018											
		<u>2018/01</u>	<u>2018/02</u>	<u>2018/03</u>	<u>2018/04</u>	<u>2018/05</u>	<u>2018/06</u>	<u>2018/07</u>	<u>2018/08</u>	<u>2018/09</u>	<u>2018/10</u>	<u>2018/11</u>	<u>2018/12</u>
SeP.ACo.00150-ENF ENFERMERIA A. PRIMARIA	<b>28.723</b>	2.685	2.564	2.640	2.496	2.648	2.833	2.303	1.932	1.888	3.050	2.260	1.424
	<b>2.825</b>	228	253	222	246	215	244	254	220	211	263	264	205
	<b>333</b>	39	38	37	36	46	18	31	11	17	14	32	14
SeP.ACo.00150-MAT MATRONA A. PRIMARIA	<b>2.856</b>	268	354	250	208	268	313	238	133	175	344	111	194
	<b>383</b>	53	38	49	48	36	30	19	14	32	27	12	25
SeP.ACo.00150-MFC MEDICINA	<b>44.940</b>	4.349	4.086	3.810	3.574	3.992	3.746	3.918	3.409	3.055	4.013	3.999	2.989

FAMILIAR	<b>720</b>	77	71	72	47	56	55	64	52	48	71	64	43
	<b>190</b>	13	20	21	6	11	6	12	22	12	30	23	14
SeP.ACo.00150-PAP PEDIATRIA A. PRIMARIA	<b>10.752</b>	1.211	1.091	957	803	1.013	850	725	547	708	1.023	1.005	819
	<b>1</b>											1	
	<b>60</b>	1	4	5	5	5	1	8	6	2	10	6	7
SeP.ACo.00150-TSO TRABAJADOR SOCIAL	<b>657</b>	85	60	45	50	77	62	56	13	41	75	55	38
	<b>10</b>		3	1		1		3				2	
	<b>11</b>	2	2	2	2								3
SeP.ACo.00151-ENF ENFERMERIA A. PRIMARIA	<b>7.114</b>	695	609	551	522	657	663	663	584	520	815	512	323
	<b>861</b>	60	69	89	63	67	74	53	83	61	122	90	30
	<b>1</b>					1							
SeP.ACo.00151-MFC MEDICINA FAMILIAR	<b>11.749</b>	1.170	1.003	1.031	862	1.068	946	791	926	941	1.139	1.087	785
	<b>240</b>	22	20	21	37	30	19	14	10	14	19	19	15
	<b>30</b>	5	1	1	1	3	3		1	3	5	3	4
SeP.ACo.00151-PAP PEDIATRIA A. PRIMARIA	<b>2.809</b>	293	292	287	217	293	240	194	184	192	225	228	164
	<b>20</b>		4	3	3	1	3		3	2		1	
SeP.ACo.00151-TSO TRABAJADOR SOCIAL	<b>173</b>		8	15	23	21	22	11	2	14	19	28	10
	<b>4</b>		1			1			1		1		
SeP.ACo.00152-ENF ENFERMERIA A. PRIMARIA	<b>4.096</b>	373	357	309	323	390	390	363	389	300	439	423	40
	<b>162</b>	4	17	19	11	11	24	12	11	16	17	20	
	<b>7</b>		1	3				1		1	1		
SeP.ACo.00152-MFC MEDICINA FAMILIAR	<b>8.022</b>	726	652	623	635	675	692	727	662	618	803	755	454
	<b>74</b>	12	11	5	2	3	8	9	2	6	5	6	5
	<b>24</b>	3	4	2	4	2	3			1	4		1
SeP.ACo.00152-PAP PEDIATRIA A. PRIMARIA	<b>184</b>							72	82	30			
SeP.ACo.00153-ENF ENFERMERIA A. PRIMARIA	<b>11.642</b>	1.033	1.058	1.061	1.087	1.142	1.180	978	826	819	1.143	893	422
	<b>824</b>	60	83	84	93	61	71	55	69	49	76	97	26
	<b>397</b>	34	38	39	41	48	48	30	17	35	26	26	15
SeP.ACo.00153-MAT MATRONA A. PRIMARIA	<b>1.697</b>	169	138	164	147	167	145	94	192	92	142	145	102
	<b>404</b>	41	32	23	22	40	36	20	69	39	44	25	13
SeP.ACo.00153-MFC MEDICINA	<b>17.219</b>	1.440	1.636	1.395	1.424	1.615	1.458	1.356	1.384	1.305	1.654	1.705	847

FAMILIAR	<b>282</b>	36	20	29	21	21	17	31	25	24	23	26	9
	<b>7</b>				1	1			1		2	1	1
SeP.ACo.00153-PAP PEDIATRIA A. PRIMARIA	<b>6.402</b>	645	622	545	554	611	542	482	265	513	575	611	437
	<b>16</b>	1			1		1		1	1	1	6	4

### Extracciones enfermería

Servicio SIA Atención	2018	2018											
		2018/01	2018/02	2018/03	2018/04	2018/05	2018/06	2018/07	2018/08	2018/09	2018/10	2018/11	2018/12
SeP.ACo.00150-ENF ENFERMERIA A. PRIMARIA	<b>8.060</b>	766	822	825	800	823	940	808	544	590	855	194	93
SeP.ACo.00151-ENF ENFERMERIA A. PRIMARIA	<b>1.619</b>	135	128	141	171	202	198	177	108	129	161	42	27
SeP.ACo.00152-ENF ENFERMERIA A. PRIMARIA	<b>1.272</b>	127	120	102	111	154	127	113	105	98	139	57	19
SeP.ACo.00153-ENF ENFERMERIA A. PRIMARIA	<b>2.961</b>	238	327	293	306	260	376	296	216	262	282	54	51

### Interconsultas

Servicio SIA	2018	2018											
		2018/01	2018/02	2018/03	2018/04	2018/05	2018/06	2018/07	2018/08	2018/09	2018/10	2018/11	2018/12
SeP.ACo.00150-MAT MATRONA A. PRIMARIA	<b>14</b>	2	3		3	2			1		1	1	1
SeP.ACo.00150-PAP PEDIATRIA A. PRIMARIA	<b>580</b>	60	60	49	74	47	40	38	34	35	57	39	47
SeP.ACo.00151-MFC MEDICINA FAMILIAR	<b>795</b>	83	58	90	48	78	68	47	62	58	85	78	40
SeP.ACo.00151-PAP PEDIATRIA A. PRIMARIA	<b>172</b>	13	16	28	17	18	12	23	17	9	12	7	
SeP.ACo.00152-MFC MEDICINA FAMILIAR	<b>743</b>	59	70	60	72	74	36	68	70	51	67	73	43
SeP.ACo.00152-PAP PEDIATRIA A. PRIMARIA	<b>10</b>							4	4	2			
SeP.ACo.00153-MFC MEDICINA FAMILIAR	<b>1.552</b>	117	142	150	162	139	159	94	124	109	132	139	85
SeP.ACo.00153-PAP PEDIATRIA A. PRIMARIA	<b>416</b>	24	46	39	41	40	35	44	23	25	30	31	38

## 9. ACUERDOS DE GESTIÓN DEPARTAMENTAL DEL 2018

### ACUERDO DE GESTION 2018 Massamagrell

#### COMPLEMENTARIOS

- 01 CRECIMIENTO IMPORTE 390.222 **5**
- 010 VOLUMEN IMPORTE (miles euros) 0 **8189**
- 041 IMPORTE HABITANTE PROTEGIDO (euros) 0 **358,7** < 270,5 < 332,2
- 042 IMPORTE SD EDAD (euros) 0 **342,3** < 261,5 < 332
- 043 IMPORTE HABITANTE ESTANDARIZADO POR MORBILIDAD (euros) 0 **351** < 292,4 < 338,3
- 044 RECETAS HABITANTE PROTEGIDO (NUM RECETAS) 0 **26,2** < 15,9 < 18,5

#### GANAR EN SALUD

- 60 CONTROL DE DIABETES (porcentaje de pacientes buen control glicada) 0 **61,3** > 63 > 57,8
- 751 CONTROL DE CAR ISQ (porcentaje de pacientes 4 SGT) 0 **49,2** > 44,45 > 38,8
- 752 CONTROL DE CAR ISQ (porcentaje de pacientes 4 O 3 SGT) 0 **84** > 85,7 > 75

#### MEJORAR UTILIZACION RECURSOS

- 02 PRECIO MEDIO RECETA (euros) 0 **14,12** < 13,4 < 14,12 1 0,00
- 03 ADECUAR CONSUMO MEDICAMENTOS (FIX) (euros) 1.323.403 **59,75** 2,73 43,25 12 0,00
- 0321 BIOSIMILARES RECETA DDD (porcentaje) 0 **7,8** > 5 > 2,1
- 61 EFICIENCIA CONTROL DIABETES TIPO II (euros por paciente controlado) 0 **458,1** < 402,5 < 460,4 0,00
- 62 GASTO PACIENTES DIABETES TIPO II NO CONTROLADOS (euros/paciente) 0 **656,52** < 594,4 < 666 0,00
- 63 MEDICAMENTOS CON ALTERNATIVAS MAS ADECUADAS (% DDD) 0 **27,5** < 23 < 28,3 1 0,20

#### INDICE SINTETICO CALIDAD

- 05 OMEPRAZOL VS IBP (porcentaje) 0 **72,5** > 78,3 > 72,9 3 0,00
- 10 METFORMINA MONOTERAPIA (porcentaje) 0 **68,6** > 71,7 > 65,8 2 0,90
- 102 METFOR GLIMEP GLICA Vs AO (porcentaje) 0 **31** > 40,2 > 31,9 0,00
- 11 NAPROXENO-IBUPROFENO Vs AINE (porcentaje) 0 **26,3** > 32,3 > 29 2 0,00
- 20 MORFINA VS OPIACEOS POTENTES (porcentaje) 0 **6,5** > 5,7 > 2,7 1 1,00
- 21 ANTIBIOTICOS ESPECTRO REDUCIDO (porcentaje) 0 **18,2** > 21,2 > 15,9
- 29 ISRS VS TOTAL ANTIDEPRESIVOS 2º GENERACION (porcentaje) 0 **61,6** > 69,7 > 64,2 1 0,00

31 ALENDRONATO VS MEDICAMENTOS OSTEOSPOROSIS (porcentaje) 0 **24,1** > 29 > 19 2 1,00  
32 DISLIPEMIAS ATOR SIMV Vs C10AA (porcentaje) DDD 0 **44,8** > 64,9 > 56,65 2 0,00  
33 DISLIPEMIAS ATOR SIMV Vs C10A (porcentaje) DDD 0 **39,5** > 50,1 > 41,5 0,00  
36 UTILIZACION IECA Vs IECAARAI (porcentaje) DDD 0 **25,3** > 30,3 > 25,4 2 0,00

## INDICE SINTETICO UTILIZACION

50 DHD ANTIBIOTICOS (Dosis 1000 hab día) 0 **20,6** < 16,9 < 21,2  
51 DHD AINE (Dosis 1000 hab día) 0 **40,7** < 30,72 < 37,27 0,5 0,00  
52 DHD A02B ANTIULCEROSOS (Dosis 1000 hab día) 0 **113,5** < 110,6 < 126,3 0,5 0,40  
53 DHD ANTIDEPRESIVOS SD POR MORBILIDAD (Dosis 1000 hab día) 0 **92,2** < 85,2 < 89,1 0,5 0,00  
55 DHD ANSIO HIPNO SD POR MORBILIDAD (Dosis 1000 hab día) 0 **146,7** < 104 < 122,7 0,5 0,00

## COBERTURA VACUNAL

605 C. Vacuna Polio Serie Básica < 12 meses. 0 **93,1** > 90 > 70 2,5 2,50  
606 C. vacuna TV 2ª dosis . 0 **94,17** > 90 > 80 2,5 2,50  
608 C. vacuna DT 6ª dosis 14a. 0 **65,35** > 70 > 30 2,5 2,20  
609 Indicador de cobertura vacuna de VPH 2ª D. 0 **75,36** > 60 > 30 2,5 2,50

## CARTERA SERVICIOS

851 Duración de la IT. Respecto al estándar 0 **51,39** > 50,5 > 45,7 3 3,00  
ATP030 Índice de Ausencia 0 **3,45** < 2,51 < 4 3 1,10  
ATP032 Cobertura cribado univ. violencia de género 0 **3,62** > 2,32 > 0,25 2 2,00  
ATP043 Cálculo de RCV 0 **4,35** > 3,53 > 1,5 7 7,00  
ATP045 Visitas enferm. domicilio pacientes crónicos complejos 0 **3,24** > 3,2 > 1,5 2 2,00  
ATP048 Cita primera consulta AP no superior 48 h 0 **77,09** > 80 > 60 2 1,70  
ATP066 Control HTA 0 **25,41** > 35,64 > 25 6 0,20  
ATP068 Control DM 0 **43,93** > 50,17 > 40 6 2,30  
D1 Niños con examen completo 0 **91,89** > 75 > 70 2 2,00  
D5 Seguimiento Embarazo 0 **96,67** > 90 > 85 2 2,00  
NECPAL NECPAL cumplimentado población nivel 3 0 **0,49** > 4 > 2 3 0,00

## CALIDAD ASISTENCIA

A.2 Indicador Sintético de Quejas por Demora y Trato 0 **0,02** < 0,04 < 0,1 2 2,00

A.5 Ruta asistencial departamento 0 **1** > 1 > 0 5 5,00

A.6 Talleres auto cuidado paciente activo 0 **4** > 4 > 0 5 5,00

## **64 CALIDAD UTILIZACION SIP**

142 Calidad en la utilización de SIP. 0 **66,67** > 66,7 > 33,3 2 2,00

## **65 CALIDAD LABORATORIO**

150 Calidad laboratorio 0 **6,7** < 5 < 8 2 0,90

## **66 FACTURACION Y COBRO**

872 Indicador de Fact. Y cobro 0 **100** > 84 > 80 2 2,00

873 Captación OSA 0 **100** > 90 > 85 3 3,00

**TOTAL RESULTADO ACUERDO GESTIÓN 56,40**

**PUNTUACIÓN MAXIMA ACUERDO GESTIÓN 100,00**

**% CUMPLIMIENTO UNIDAD FUNCIONAL 56,40**



### 10. Actividad Organizativa Enfermería (Planilla semanal)

	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
VICTOR	8-9: EXT 9-11: CONS 11,30-14: ATDOM	8-9: EXT 9-11: S. CURAS 11,30-14: S. CURAS	TARDES	8-9: EXT 9-11: CONS 11,30-14: ATDOM	
CARMEN	TARDES	8-9: EXT BARRIO 11,30-14: ATDOM	8-9: EXT 9-11: S. CURAS 11,30-14: S. CURAS	8-9: EXT 9-11: CONS 11,30-14: ATDOM	
LUCIA	8-9: EXT 9-11: S. CURAS 11,30-14: S. CURAS	8-9: EXT 9-11: CONS 11,30-14: ATDOM	8-9: EXT 9-11: CONS 11,30-14: ATDOM	TARDES	
M. DOLORES	8-9: EXT 9-11: CONS 11,30-14: ATDOM	TARDES	8-9: EXT 9-11: CONS 11,30-14: ATDOM	8-9: EXT 9-11: S. CURAS 11,30-14: S. CURAS	
ESTHER	8-9: EXT GESTION INTERNA	8-9: EXT 9-11: CONS 11,30-14: ATDOM	8-9: EXT	8-9: EXT	
ETEL	8-9: EXT PEDIATRIA	8-9: EXT PEDIATRIA	8-9: EXT PEDIATRIA	8-9: EXT PEDIATRIA	8-9: EXT PEDIATRIA

## 11. OBJETIVOS 2019

	DOCUMENTOS 2017					DOCUMENTOS 1ER SEMESTRE 2018					
	RRI-ANEXOS			COMISIÓN CALIDAD			COMISION DOCENCIA			MEMORIA	
	PERMISOS	COMUNICAC	AGENDAS	COMISIONES	ACTAS CALID	RRI CALIDAD	REV PROC	PLANIF PROC	RRI C.DOCEN	PLAN ANUAL FORMACIÓN	MEMORIA-17
ALBORAIA											
ALMASSERA											
BENIMACLET											
CHILE											
FOIOS											
MASAMAGRELL											
MELIANA									Enviada agenda formacion		
MALVARROSA											
MUSEROS											
NAZARET											
RAFELBUNYOL											
REPUBLICA ARGENTINA											
SALVADOR PAU											
SERRERIA 1											
SERRERIA2											
TAVERNES BLANQUES				(2)	(1)		(1)				
TRAFALGAR											
(1) TODOS LOS PROCESOS CITA REVISADOS Y ADJUDICADO ESPONSABLE											
(2) POR TAMAÑO DEL CENTRO SE DECIDE EN RRI SOLO COMISION DE DIRECCIÓN											

## **Calidad.**

### **2.1. Mantener la cultura de gestión por procesos**

2.1.1. Implementar y evaluar procesos elaborados. (CONTINUO)

### **2. Mantener la mejora continua de calidad**

2.2.1. Valoración por parte de las comisiones de calidad de la encuesta de satisfacción de los usuarios recibida

2.2.2. Elaboración de recomendaciones de mejora según resultados encuestas

### **3. Iniciar detección necesidades mejora calidad**

## **Formación:**

### **3.1. Orientar la formación hacia el desarrollo profesional continuo**

3.1.1 Introdur herramientas de detección de necesidades

3.2.2 Elaborar estrategias formativas en base a recursos disponibles y necesidades detectadas

## **Memoria 2018**

4.2.- Introdur en la memoria elementos de evaluación y propuestas de mejora de las diferentes actividades.

4.1.- Remitir de la memoria antes de 15 DE JUNIO

## **TAREAS**

### **Seguir manteniendo reuniones periódicas.**

–Con JZB y CE para presentar progresos y objetivos ( 4º TRIM-18 y 4º TRIM-19)

–Con responsables Calidad y Formación para presentar objetivos específicos y valorar necesidades (4º TRIM-18/ 1er TRIM -19)

–**Realizar Jornada de Presentación de experiencias en Centros de Salud**

–**Elaboración y remisión datos memorias**

–**Seguimiento y remisión trimestral objetivos**

## **12. ACTIVIDADES DOCENTES**

### **MATRONA**

**TALLER LACTANCIA MATERNA.** Se realiza durante todo el año, los lunes de 11:30 a 13:00 h en la Sala Polivalente del C.S. Massamagrell.

**EDUCACIÓN MATERNAL.** Se realiza durante todo el año, los martes de 18:30 a 20:00 h en la Sala Polivalente del C.S. Massamagrell.

**PROGRAMA C.A.R.M.E.N.** Se realiza entre los meses de Junio a Octubre, lunes y jueves de 9:15 a 10:30 h en la Sala Polivalente del C.S. Massamagrell.

**TALLER MASAJE INFANTIL Y CRIANZA.** Se realiza entre los meses de Junio a Octubre, viernes de 11:30 a 13:00 h en la Sala Polivalente del C.S. Massamagrell.

**PIES.** Charlas programadas para alumnos de 2º y 3º ESO, del Colegio Sagrada Familia de Massamagrell.

**TALLER DE PORTEO.** Se realiza cada 2-3 meses, los viernes a las 11:30 h en la Sala Polivalente el C.S. Massamagrell

**TALLER DE SUELO PÉLVICO.** Se realiza cada 2-3 meses en la Sala Polivalente el C.S. Massamagrell.

**VISITA AL PARITORIO Y SALA DE MATERNIDAD HOSPITAL CLÍNICO UNIVERSITARIO.** Se realiza cada 2-3 meses, de manera programada, con gestantes que llevan su control de embarazo en el C.S. Massamagrell.

22/03/2018 **REUNIÓN MATRONA y COORDINACIÓN DE ENFERMERÍA C.S.MASSAMAGRELL CON DR. CANO SOBRE PROGRAMA C.A.R.M.E.N.**

21/05/2018 **REUNIÓN MATRONAS CON DIRECCIÓN EAP y JEFE SECCIÓN OBSTETRICIA**

11/07/2018 **CHARLA MATRONA C.S.MASAMAGRELL.** Exposición de su organización de trabajo en Atención Primaria. Dirigido a todo el Equipo de Atención Primaria de la Zona Básica de Massamagrell.

### **ENFERMERÍA**

15/02/2018 **REUNIÓN CONVOCADA POR LA DIRECCIÓN DE ENFERMERÍA DEL DEPARTAMENTO.** Presentación nueva figura de Coordinación de Enfermería Zona Básica de Massamagrell. Con presencia de M<sup>a</sup> José Beltrán, Directora de Enfermería de AP del Departamento.

1//03/2018 **REUNIÓN EQUIPO DE ENFERMERÍA.** Nueva organización trabajo enfermero. Protocolo Derivación Unidad de Ulceras. Material mochila urgencias - Vacaciones.

6/03/2018 **REUNIÓN CON PERSONAL DE ENFERMERÍA C.A. POBLA DE FARNALS.** Organización trabajo de enfermería.

16/04/2018 **REUNIÓN CON PERSONAL DE ENFERMERÍA C.A. POBLA DE FARNALS PLAYA.** Organización trabajo de enfermería.

28/06/2018 **REUNIÓN EQUIPO DE ENFERMERÍA.** Valoración trabajo de enfermería. Organización vacaciones estivales.

15/11/2018 **CHARLA ENFERMERÍA.** Descripción, composición y funcionamiento del apósito KYTOCEL.

17/12/2018 **REUNIÓN EQUIPO DE ENFERMERÍA.** Organizativa Navidad y Programa GESPET. Guardias sábado.

## MÉDICOS y PEDIATRIA

02/02/2018: Reunión médicos de Familia y Pediatría, Refuerzo gripe  
16/02/2018: Taller de Insuficiencia Cardíaca  
24/04/2018: Problemas de Derivación a Salud Mental  
15/05/2018: Tratamiento en Salud Mental. Dr. Gabriel Selva  
05/06/2018: Revisión Tratamientos de Salud Mental  
06/07/2018: Ponencia Uso prudente Opioides. Dra. Inmaculada Saiz  
16/10/2018: Nuevos tratamientos Antidepresivos en Salud Mental  
11/12/2018: TDHA Tratamiento antianfetaminicos y derivados

## EQUIPO ASISTENCIAL

02/02/2018: Reunión médicos de Familia y Pediatría, Refuerzo gripe  
18/04/2018 **SESIÓN SOBRE ASMA: Seguimiento de pacientes. Técnicas de inhalación sobre uso SABA. Dr. Jaime Signes, Servicio de Neumología Hospital Clínico Universitario.**  
10/05/2018 **REUNIÓN EQUIPO AP. Acuerdos de Gestión 201**  
18/05/2018 **SESIÓN SOBRE PIE DIABÉTICO.**  
04/06/2018 **REUNIÓN EQUIPO AP. Presentación nuevas incorporaciones al equipo médico: Dr. José Manuel Adrià y Dr. Manuel Medina.**  
**15/06/2018 REUNIÓN EQUIPO AP.** Presentación UCA: TRATAMIENTOS Y DERIVACIÓN A UCA  
**21/06/2018 REUNIÓN MÉDICOS y ENFERMERÍA AP.** Ruta asistencial Insuficiencia Cardíaca a cargo de Ana Sanmartín.  
29/06/2018 **REUNIÓN MÉDICOS y ENFERMERÍA.** Análisis resultados indicadores del Primer Trimestre 2018, con presencia de Directora de Enfermería, Subdirector médico y Farmacéutico del Departamento.  
3/07/2018 **REUNIÓN EQUIPO AP.** propuestas de candidatura para nuevo Jefe de Zona Básica de Salud.  
13/07/2018 **REUNIÓN EQUIPO AP.** Presentación nuevo Jefe de Zona Básica, con presencia de Ana Sanmartín, Directora Médica de AP del Departamento.  
18/07/2018 REUNIÓN EAP. Trabajador social en AP.  
18/09/2018 **REUNIÓN EQUIPO AP. Programa GESPET, puesta en marcha. Dr. Enrique Rodríguez Jefe Laboratorio.**  
5/10/2018 **REUNIÓN EAP.**  
28/11/2018 **REUNIÓN EAP. Sesión formativa USSyR MASSAMAGRELL A cargo del Dr. Joaquín García Cervera.**  
12/12/2018 **REUNIÓN EAP. Sesión formativa USSyR MASSAMAGRELL A cargo del Dr. Joaquín García Cervera.**

## **ECA – UHD**

23/03/2018 Puesta en Común de Pacientes ECA de la Zona básica de Salud

6/04/2018 Charla ECA. Dudas

20/04/2018 Charla ECA. Dudas

13/06/2018 Formación ECA con Personal UHD

5/12/2018 UHD Jornada de Formación

## **REUNIONES DE COORDINACION EN LOS CENTROS DE LA ZONA BASICA DE SALUD**

20/06/2018 Reunión en C. Aux. Pobla de Farnals. Dirección de Enfermería, personal de enfermería y coordinación

26/09/2018: Reunión en C. S. Massamagrell. Personal medico, enfermería y administrativo.

19/10/2018: Reunión en C. Aux Barrio de la Magdalena. Personal medico, enfermería y administrativo

30/11/2018: Reunión en C. Aux. Barrio de Magdalena y C. S. Massamagrell. Personal medico, enfermería y administrativo.

09/11/2018: Reunión en C. Aux. Pobla farnals y playa. Personal medico, enfermería y administrativo.

## **REUNIONES DE COORDINACION CON DIRECCION DEPARTAMENTAL**

26/01/2018. Reunión Directora de Enfermería C. S. Massamagrell

12/04/2018. Reunión Directora de Enfermería y Médica C. S. Massamagrell

## **OBJETIVOS**

**Actividades Programadas Docentes: Sesiones clínicas médicas (año 2019)**

**\* Desde el 12 de abril del 2019 al 20 de diciembre de 2019: dos sesiones Mensuales**

### **13. ACTIVIDADES COMUNITARIAS**

Día de la Infancia. primeros auxilios para madres y padres: guía práctica. Pediatra Centre de Salut de Massamagrell.  
Programa KARVIS (Programa de cribado cáncer de colon)  
Programa SIVIO (Programa de cribado Universal de la violencia de género)  
Programa PIES (Programa de Intervención de educación sexual)  
Programa Carmen  
Taller lactancia / Taller Masaje infantil y crianza  
Coparticipación en Taller de Porteo y Taller de Suelo pélvico  
Realización de tríptico informativo de cada uno de los centros de salud de la zona básica

### **14. COMISIÓN CALIDAD**

#### **Reuniones de la Comisión de Calidad:**

Reunión de calidad: 15 de junio de 2018. Jefe de zona. Equipo administración y celadores. Organización interna de los recursos.  
Sesión informativa: "Actualización de la normativa sobre Permisos". 12 de diciembre de 2017  
Actualización de los carteles de información para el usuario del centro de salud.  
Actualización de agendas: agenda telefónica, agenda ECA  
Realización de Trípticos de los distintos centros de salud de la Zona Básica  
Actualización del Reglamento de régimen interno

### **15. ANÁLISIS DE QUEJAS Y AGRADECIMIENTOS**

#### **Resumen del grado de satisfacción global de los centros de atención primaria**

Este apartado expresa el grado de satisfacción global de las personas usuarias de los centros de atención primaria del departamento de salud Valencia Clínico-Malvarrosa para el año 2018, considerando la media de la puntuación total de las tres dimensiones principales: *instalaciones*,

*personal administrativo y profesionales sanitarios.* El resultado de las dimensiones siguientes se expresa según una escala Likert: muy mala= 1, mala= 2, regular= 3, buena= 4 y muy buena= 5.

### **Tabla 10. Grado de “satisfacción global” de Massamgrell y del departamento de salud Valencia Clínico-Malvarrosa, año 2018**

#### **Dimensiones Puntuación Likert**

#### **MASSAMGRELL**

*Puntuación*

*Likert*

*DSVCM*

*Dimensión instalaciones* **3,82** 3,91

*Dimensión personal administrativo* **3,87** 4,25

*Dimensión profesionales sanitarios* **4,10** 4,08

**Grados Satisfacción Global Centros AP 3,93** 4,08

Globalmente la dimensión “satisfacción global” recibe la tercera puntuación más baja del departamento.

**¿Recomendaría el centro de salud? 90,31% sí**

El 90% de las personas usuarias del centro de atención primaria de Massamagrell recomendaría su centro a otra persona.

**¿Se cambiaría de centro de salud? 6,12% sí**

Un 6% de las personas usuarias del centro de atención primaria de Massamagrell se cambiaría de centro.

### **Análisis de las sugerencias de mejora planteadas por las personas usuarias de los centros de atención primaria**

#### **► Departamento de Salud Valencia Clínico-Malvarrosa**

La ES disponía de una **pregunta abierta** (“en relación con los servicios que recibe en este centro de salud, ¿cuál es el aspecto principal que usted mejoraría...”) que **ha contestado un**

**37,05%** de la población encuestada (un total de 1.440 participantes) del DSVCM.9

Para poder analizar el resultado de la misma y facilitar su interpretación, se han agrupado *todas las respuestas en tres bloques:*

✓ *Estructura:* respuestas de las personas usuarias que hacen referencia a la estructura del centro (sala de espera, aire acondicionado, puerta de entrada, limpieza del local, aseos, mobiliario, etc.).

✓ *Proceso:* respuestas de las personas usuarias que hacen referencia al proceso de



atención (tiempos de espera en consulta, demoras interconsultas, falta intimidad en la consulta, trato de los profesionales, etc.).

✓ *Adecuación*: respuestas de las personas usuarias que hacen referencia a la adecuación (cercanía del centro al domicilio, accesibilidad al centro, etc.)

Del análisis de las respuestas de las personas usuarias del DSVCM a la pregunta abierta: el **50,57%** de las respuestas se traducen en **sugerencias de mejora** relacionadas con la **estructura**; el **47,46%** están relacionadas con el **proceso de la atención** y un **1,97%**, con la **adecuación** (figura 2).

### Sugerencias de mejora de las personas usuarias de los centros de atención primaria del departamento de salud Valencia Clínico-Malvarrosa según temática relacionada, en 2018

Al realizar el desglose por cada centro del departamento, se obtiene la siguiente tabla de frecuencias relativas expresada en porcentaje:

47% Estructura  
51% Proceso  
2% Adecuación

### Frecuencias relativas de las sugerencias de mejora de las personas usuarias de los centros de atención primaria del departamento de salud Valencia Clínico-Malvarrosa, 2018

#### RESULTADO PREGUNTAS ABIERTAS SUGERENCIAS DE MEJORA (%)

##### Centro de atención primaria Estructura Proceso Adecuación

Alboraia	28,05	<b>70,73</b>	1,22
Alfahuir	45,68	50,62	<b>3,70</b>
Almàssera	54,29	45,71	0,00
Benimaclet	31,11	<b>68,89</b>	0,00
Chile	<b>71,79</b>	28,21	0,00
Foios	13,68	<b>85,47</b>	<b>0,85</b>
Malva-rosa	48,68	51,32	0,00
Massamagrell	55,00	45,00	0,00
Meliana	50,00	50,00	0,00
Museros	46,67	52,50	<b>0,83</b>
Nazaret	<b>61,90</b>	38,10	0,00
Rafelbunyol	<b>68,29</b>	31,71	0,00
República Argentina	41,74	58,26	0,00
Salvador Pau	35,14	<b>64,86</b>	0,00
Serreria I	51,43	48,57	0,00
Serrería II	53,39	37,29	<b>9,32</b>

Tavernes Blanques **64,81** 35,19 0,00

Trafalgar 38,46 **61,54** 0,00

Vicente Brull 41,54 36,92 **21,54**

**Departamento 47,46 50,57 1,97**

Las personas usuarias del centro de los centros de atención primaria del departamento Valencia Clínico-Malvarrosa identifican como principales motivos de mejora los relacionados con el **proceso de atención (50,57%)**, concretamente: el tiempo de espera para la atención en el propio centro, el insuficiente tiempo de consulta y las demoras en las interconsultas y listas de espera.

El siguiente motivo de insatisfacción que reflejan las personas usuarias está el relacionado con la **estructura del centro (47,46%)**, concretamente: con la sala de espera, el aire acondicionado, la puerta de entrada al centro y la limpieza del local.

Finalmente, aunque en un porcentaje mínimo, existen quejas relacionadas con la **adecuación (1,97%)**; es importante señalar que el principal motivo señalado es *“la amplia distancia del domicilio al centro de salud”* y se evidencia especialmente, en los centros de Vicente Brull, Serrería II, Alfahuir y en menor medida en Foios y Museros.

### ► Centro Atención Primaria MASSAMAGRELL

La mayor parte de las **sugerencias y mejoras expresadas** por las **78 personas encuestadas** en el centro de **Massamagrell que han contestado a este apartado** (un 39% sobre el total de participantes), hacen referencia a aspectos relacionados con la **estructura (55%)** con un porcentaje superior a la media del DSVCVM en este apartado (47,46%). El resto de las sugerencias tienen que ver con el **“proceso” (45%)**, no existiendo ninguna que haga referencia a la **“adecuación”**.

### Frecuencias absolutas de las sugerencias de mejora de las personas usuarias del centro de atención primaria de Massamagrell, 2018

#### AP Sugerencias de las personas usuarias FA 2018 Massamagrell

Mejorar la sala de espera e instalaciones (**faltan sillas y están muy deterioradas**, mejorar la sala de extracciones) 17

2018 Massamagrell Dota de más personal al centro 17

2018 Massamagrell Mejorar los tiempos de espera para entrar en las consulta (largos) 11

2018 Massamagrell Mejorar la amabilidad y la lentitud en recepción 8

2018 Massamagrell Mejorar las demoras en las citaciones (lista espera) 6

2018 Massamagrell Mejorar la puerta de acceso al centro (mejorar acceso para carros y sillas de ruedas) 5

2018 Massamagrell Mejorar el trato y la empatía y atención e información sanitaria con los enfermos 5

2018 Massamagrell No cogen el teléfono 4

2018 Massamagrell Arreglar el reloj de la sala espera 3

2018 Massamagrell Dotar de servicio de radiología 2

2018 Massamagrell Mal funcionamiento del aire acondicionado y la calefacción 1

2018 Massamagrell Queja sobre el estado de los aseos 1

2018 Massamagrell Colapsos puntuales de Urgencias 1

2018 Massamagrell Ampliar horario: centro siempre abierto 1

Además, **cinco participantes** han expresado en el apartado de sugerencias y mejoras que la **atención recibida les parece correcta y no cambiarían nada.**

## 16. PROPUESTA DE MEJORA

Mejora de la organización interna del equipo administrativo: Se propone y se insta a la dirección de atención primaria y económica, la incorporación de la administrativa destinada en Vinalesa que pertenece al CS Masamagrell y que será efectiva en el concurso de traslados de 2019

Mejora de la asistencia por parte del equipo asistencial: Incorporación de nueva plaza de creación de Medicina de Familia / Enfermería

Optimizar la atención a la demanda vía telefónica: Mejorar las citaciones telefónicas. Existen Quejas sobre la falta de administrativos en recepción (se propone recuperar el administrativo que en su día se destinó a Vinalesa y que pertenece a Massamagrell.

- \* Dota de más personal al Centro: Se ha conseguido dotar de un facultativo y enfermero más para el C.S. Massamagrell /Barrio de la Magdalena
- \* Mejorar los tiempos de espera para entrar en las consultas, actualmente en 7.5 minutos por paciente
- \* Mejorar la amabilidad y la lentitud en recepción: Se realizan reuniones de propuestas de mejora con los estamentos administrativos
- \* Mejorar las demoras en las citaciones (lista espera): Se han realizado cambios por procesos asistenciales para la mejora de las mismas
- \* Mejorar la puerta de acceso al centro (mejorar acceso para carros y sillas de ruedas)
- \* Massamagrell Mejorar el trato y la empatía y atención e información sanitaria con los enfermos
- \* Mejorar las citaciones telefónicas. Existen Quejas sobre la falta de administrativos en recepción (se propone recuperar el administrativo que en su día se destinó a Vinalesa y que pertenece a Massamagrell.
- \* Arreglar el reloj de la sala espera: Solicitados todos los relojes de las salas de espera del centro
- \* Dotar de servicio de radiología : Imposibilidad por No ser CSI el Centro de Massamagrell
- \* Mal funcionamiento del aire acondicionado y la calefacción: Actualmente en funcionamiento y sin problemas
- \* Queja sobre el estado de los aseos: Se recomienda arreglar algunos desperfectos de los mismos así como la limpieza constante de los mismos
- \* Colapsos puntuales de Urgencias: Inesperados y asumibles en cualquier día del año por el equipo de atención primaria. Se Solicitan refuerzos de invierno en periodicidades puntuales para la mejora del colapso puntual en consulta dado el alto grado de patología en momentos puntuales del año
- \* Ampliar horario: centro siempre abierto. El Centro tiene el mismo horario que los restantes centros del departamento; estando abierto 24 horas dado que tiene un punto de atención continuada asociado al mismo.

## **17. MEJORAS EN INFRAESTRUCTURAS**

1. Mejora en infraestructura de la Escalera (anti deslizamiento de todo el edificio)
2. Mejora en la disposición de la puerta de entrada al Centro Principal
3. Mejora de la Bomba Calor y Aire Acondicionado del Centro
4. Adquisición nuevos asientos para Sala de espera medico- enfermería del 2º piso y de la sala de cura
5. Puesta en marcha del Despacho de Coordinación médica y de enfermería en 2º piso (mantenimiento informático)
6. Limpieza de Sala Almacén situada en 2º piso, para adaptarla como nueva consulta médica
7. Limpieza y reciclaje de historias clínica antiguas médicas / planificación familiar
8. Limpieza de patio interior del edificio (Zona de residuos)
9. Solicitud de Cambio de los relojes de pared del Centro
10. Inicio de Consulta Presencial de Trabajadora Social, un día semanal en Consultorio Auxiliar del Barrio de la Magdalena