

MEMORIA 2018

ZONA BÀSICA DE SALUT DE TAVERNES BLANQUES



Contenidos

1.- DESCRIPCIÓN DE LA ZONA BÁSICA DE SALUD DE TAVERNES BLANQUES	3
2.- ACTIVIDAD ASISTENCIAL.....	9
3.- ACTIVIDADES DOCENTES Y FORMATIVAS	13
4. ACTIVIDAD CIENTIFICA	16
5.- ACTIVIDADES COMUNITARIAS	17
6.- GESTIÓN DE CALIDAD	19
7.- MEJORAS EN INFRAESTRUCTURAS.	21
8.- MODIFICACIONES ORGANIZACIÓN.	21

1.- DESCRIPCIÓN DE LA ZONA BÁSICA DE SALUD DE TAVERNES BLANQUES

1.1.- EL MARCO GEOGRÁFICO.

El municipio de Tavernes Blanques se encuentra situado junto a la capital de la provincia (colindante con la zona Norte del término de Valencia) y encuadrado en la comarca histórica de l'Horta, subcomarca de l'Horta Nord.

Sus límites están constituidos por el barranco del Carraixet al Norte, que lo separa del municipio de Almássera; la Acequia de la Font al Sur, que lo separa del municipio de Valencia; el municipio de Alboraya al Este y los municipios de Carpesa (pedanía de Valencia) y Bonrepòs i Mirambell al Oeste. Sus coordenadas geográficas son 39° 30' 30" de latitud Norte y 3° 19' 20" de longitud Oeste.

Su extensión es de 0,79 km² con una anchura de 760 m y una longitud de 1.050 m. Máximas.



Las comunicaciones con la capital y con el resto de la comarca son a través de la antigua carretera de Barcelona y de los caminos vecinales de Carpesa y Alboraya. El único transporte público con el que cuenta es la Línea 16 de la EMT, que comunica la localidad con la capital.

La población de Tavernes Blanques en diciembre de 2018 era de 9574 habitantes (SIP), existiendo una ligera variación con respecto a la población existente en la localidad a 31 de diciembre de 2017, que era de 9499 habitantes. A continuación se presenta el cuadro de población según grupos de edades y la pirámide de población:

2018. Población de Tavernes Blanques. Grupos de edad. (Fuente SIP).

EDAD	0 - 0	1 - 14	15 - 45	46 - 64	E >= 65	Total
HOMBRES	38	674	1893	1297	753	4655
%	0,8	14,5	40,7	27,9	16,2	
MUJERES	31	655	1882	1365	986	4919
%	0,6	13,3	38,3	27,7	20	
TOTALES	69	1329	3775	2662	1739	9574
%	0,7	13,9	39,4	27,8	18,2	

1.2.- RECURSOS HUMANOS

1.2.1.- ORGANIGRAMA

EQUIPO DE ATENCIÓN PRIMARIA

Jefa de Zona Básica de Salud: M^a José Puchades Company

Coordinador de enfermería: Enrique F. Broseta Barrachina

Referente Administrativo: José Luis Alcaide Verdés

1.2.2.- PERSONAL

MEDICINA GENERAL	Lourdes Olmos Tomás Alfonso Bandrés Salvador Encarnación Checa Sanz Isabel Cristófol López / M ^a José Garzón Nieto M ^a Luisa Hernández Biosca M ^a José Puchades Company
PEDIATRÍA	Eva M ^a Huerta González Manuel Monferrer Pablo / M ^a Carmen Palop Larrea
ENFERMERÍA	Enrique Broseta Barrachina Adelaida García Valero Emilia Ramón Carretero Juana Sales Domené Matilde Saurí Aloy / Marina Gimeno Gimeno
AUX. ENFERMERÍA	Tamara Onate Blasco Azahara Carro Diego Patricia Llorca Navarro
MATRONA	Carmen Garrido Palanca
FISIOTERAPIA	Silvia García Bende
ADMISIÓN/ADMÓN.	José Luis Alcaide Verdés Mila Blasco Edo Tere Delom Giner Julia Peco Giménez
I. SOCIAL	Vicenta Tórtola

1.2.3.- RELACIÓN DE UNIDADES MEDICINA – ENFERMERÍA

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

MEDICINA FAMILIAR		ENFERMERÍA
Lourdes Olmos		Marina Gimeno
Alfonso Bandrés	A - LOBO	Enrique Broseta
	LOBU - Z	Juana Sales
Encarnación Checa	A - LO	Emilia Ramón
	LP - Z	Marina Gimeno
Isabel Cristófol		Juana Sales
M ^ª Luisa Hernández		Enrique Broseta
M ^ª José Puchades		Emilia Ramón
PEDIATRÍA		ENFERMERÍA PEDIÁTRICA
Eva M ^ª Huerta		Adelaida García
Manuel Monferrer		Adelaida García

1.3.- RECURSOS ESTRUCTURALES

El Centro de Salud de Tavernes Blanques está situado en el Departamento de Salud 5 de Valencia, en un edificio único, localizado en la Calle Castelló, nº 17, 46016 Tavernes Blanques (Valencia). No dispone de consultorios auxiliares.

Teléfono Cita Previa 961 92 62 40

Teléfono uso interno: 96 192 62 42

FAX 961 92 62 41

CORREO ELECTRONICO cs_tavernes@gva.es

El edificio, de 3 plantas, consta de 1 puerta principal de acceso para peatones y una puerta de acceso para vehículos hasta el garaje descubierto, al cual da una salida de emergencia del edificio. La distribución de servicios y dependencias por plantas es la siguiente:

PLANTA	SERVICIO/DEPENDENCIA
PLANTA BAJA	ADMISIÓN/ADMINISTRACIÓN
	AUXILIARES DE ENFERMERÍA
	TRABAJADORA SOCIAL
	SALA DE TRATAMIENTOS/TÉCNICAS
	PEDIATRÍA 1 Y 2
	ENFERMERÍA DE PEDIATRÍA
	ASEOS
PLANTA PRIMERA	MEDICINA FAMILIAR SALAS 1, 3, 4, 6, 7 Y 8
	ENFERMERÍA. SALAS 2 Y 5
	CONSULTA MATRONA

	GIMNASIO MATRONA
	CONSULTA FISIOTERAPIA
	GIMNASIO FISIOTERAPIA
	ASEOS
PLANTA SEGUNDA	ALMACÉN DE FARMACIA
	ALMACÉN GENERAL
	BIBLIOTECA/SALA DE JUNTAS
	DESPACHO JEFA DE ZONA BÁSICA
	DESPACHO COORDINACIÓN ENFERMERÍA
	VESTUARIOS

UNIDADES DE APOYO AL CENTRO DE SALUD		
Salud Mental Adultos	C/ Ausias March, sn. Foios.	96 192 62 62
Salud Mental Infantil	Hospital Malva-rosa. Valencia.	96 192 54 28
Conductas Adictivas	C/ Miguel Servet, 23 2º Massamagrell	96 120 56 20
Salud Sexual y Reproductiva	C/ Ismael Merlo, 1, Valencia	96 317 67 26
Odonto-Pediatría	Plaza dels Furs s/n Alboraya	96 310 81 13
Atencion Temprana	C/ Parque, 10. Nazaret, Valencia	96 361 68 28
Prev. Cáncer De Mama	C/Pedro de Valencia , 28 Valencia	96 346 94

ATENCIÓN ESPECIALIZADA		
C. Especialidades El Grao	C/ Padre Porta , 7. Valencia	96 346 95 63
C. Especialidades C/ Alboraya	C/ Alboraya, 21. Valencia	96 310 89 40
Hospital Malvarrosa	C/Isabel de Villena, Valencia	96 192 54 00
Hospital Clinico	Avd. Blasco Ibáñez, 17. Valencia	96 197 35 00
Inspección Médica	C/Fontilles. C.S. Nazaret -Valencia	96 387 03 85

1.4.- CARTERA DE SERVICIOS

- Medicina Familiar y Comunitaria
- Pediatría
- Enfermería
- Matrona
- Fisioterapia
- T. Social

1.4.1.- MEDICINA FAMILIAR Y COMUNITARIA

Este servicio atiende a 7863 personas e incluye:

- La atención sanitaria directa a demanda, concertada y urgente, tanto en la consulta como en el domicilio del paciente cuando su estado así lo aconseje.
- La realización de los programas de salud específicos (mujer, grupos de riesgo, enfermos crónicos, enfermos terminales, etc.).
- Actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
- Actividades comunitarias.
- Actividades de formación, actualización de conocimientos e investigación.

Para esta labor dispone de seis facultativos que trabajan en turno de mañanas, salvo un día a la semana en que lo hacen de tardes.

C.S. Tavernes Blanques. Distribución de consultas de Medicina Familiar por la tarde.

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES
Dra. Puchades Dr. Bandrés	Dra. Checa	Dra. Olmos	Dra. Hernández Dra. Cristófol

1.4.2.- PEDIATRÍA

Este servicio atiende a 1323 niñas y niños, e incluye:

- La atención sanitaria directa a demanda, concertada y urgente, tanto en la consulta como en el domicilio del paciente cuando su estado así lo aconseje.
- La realización de los programas de salud específicos relativos a la infancia.
- Actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
- Actividades comunitarias.
- Actividades de formación, actualización de conocimientos e investigación.

Dispone de dos facultativos que trabajan en turno de mañanas, salvo un día a la semana de tardes.

C. S. Tavernes Blanques. Distribución de consultas de Pediatría por la tarde.

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES
	Dra. Huerta	Dr. Monferrer	

1.4.3.- ENFERMERÍA.

Este servicio atiende a la totalidad de la población de Tavernes Blanques adscrita al Centro de Salud, 9.186 personas, e incluye:

- La atención sanitaria directa a demanda, concertada y urgente, tanto en la consulta como en el domicilio del paciente cuando su estado así lo aconseje.
- La realización de los programas de salud específicos (mujer, grupos de riesgo, enfermos crónicos, enfermos terminales, etc.).
- Actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
- Actividades comunitarias.
- Actividades de formación, actualización de conocimientos e investigación.

- La realización de técnicas propias de enfermería.
- El apoyo directo a los servicios de Medicina Familiar y Pediatría.

Para esta labor dispone de cinco enfermeras/os y dos auxiliares de enfermería, que trabajan en turno de mañanas, salvo un día a la semana en que lo hacen de tardes.

1.4.4.- MATRONA

Este servicio va dirigido a las mujeres de la localidad, incluyendo el seguimiento del embarazo, la educación maternal (esta se ofrece también a las parejas de la mujer embarazada), puerperio, menopausia, asesoramiento en anticoncepción, programas de ejercicio físico en el climaterio y asesoramiento en salud de la mujer en general. Para esta labor dispone de una matrona.

1.4.5.- FISIOTERAPIA

Este servicio atiende a la totalidad de la población de Tavernes Blanques, así como a la población de las localidades de Almàssera, Bonrepós i Mirambell, Albuixec y Massalfassar. Ofrece la realización de tratamientos de fisioterapia a pacientes derivados desde los Centros de Atención Primaria y desde los Centros de Especialidades y hospitales correspondientes a las localidades citadas. Para esta labor dispone de una fisioterapeuta y una auxiliar de enfermería.

1.4.6.- TRABAJO SOCIAL

Es el área de actividad responsable del diagnóstico y tratamiento de la problemática social que surge en torno al enfermo y su familia, facilitando el acceso a otros recursos sociales necesarios.

El C. de Salud de Tavernes no cuenta en su plantilla con T. social, siendo la T. social del C. de salud de Alboraya la que presta el servicio.

1.4.7.- SERVICIOS AUXILIARES

Además de los servicios sanitarios propiamente dichos existen unos servicios auxiliares creados para apoyo de los primeros y para facilitar el acceso de los pacientes a los servicios y tratamientos sanitarios. Estos servicios, agrupados en el área de Admisión/Administración, se ocupan de la gestión de Tarjetas Sanitarias, Cita Previa en Atención Primaria y Atención Especializada e información sanitaria general. Para esta labor disponen de dos celadoras y dos auxiliares administrativos.

1.4.8.- HORARIOS

- **Horario de Consultas**

De Lunes a Jueves de 8:00 a 21:00 horas
Viernes y sábado de 8:00 a 15:00 h.

- **Horarios Técnicas de Enfermería:**

Curas e Inyectables:

Mañanas de lunes a sábado: 12 a 13:30 h.
Tardes lunes a jueves: 18:30 a 19:30 h.

Electrocardiogramas: Lunes a Jueves de 19:30 a 20 h.

Extracción tapones: Lunes a Jueves de 13:30 a 14 h.

- **Atención Domiciliaria**

Medicina Familiar y Pediatría de lunes a sábado: 8 a 15:00 h.
Enfermería: Lunes a jueves de 8 a 21 h.
Viernes y sábados: 8 a 15 h.

Fuera de estos horarios: PAC Alboraià

- **Urgencias fuera de horario de consulta:
Punto de Atención Continuada (PAC) Alboraià.**
Dirección: C/ Racó de Sant Llorenç s/nº, Alboraià
Teléfono 96 317 12 90

Horarios:

Lunes a Jueves de 21:00 a 8:00 h.
Viernes y Sábados de 15:00 a 8:00 h.
Domingos y Festivos 24h.

Festivos Curas e Inyectables PAC Alboraià – 9 a 11h.

- **Urgencias pediátricas sábados de 8:00 a 15:00 h.:**
Centro de Salud de Alboraià
Plaça dels Furs, s/nº. Alboraià

2.- ACTIVIDAD ASISTENCIAL

2.1.- CUPOS MÉDICOS Y CARACTERÍSTICAS

2018. Datos generales

Población MF	Población PED	Población TOTAL	Cupos MF	Cupos PED
7863	1323	9186	1311	662

2018. Tavernes blanques. Evolución de cupos y cambios de médico realizados.

Facultativo	Cupo Enero	Cupo Diciembre	Cambios de médico: Entran	Cambios de médico: Salen
Puchades	1060	1042	3	0
Olmos	1363	1340	4	46
Hernández	1365	1372	33	5
Checa	1360	1391	8	6
Cristófol	1348	1362	25	5
Bandrés	1356	1356	16	18
Monferrer	672	670	5	3
Huerta	687	653	3	4

2018. Tavernes Blanques. Cupos en Medicina de Familia por grupos de edad.

Facultativo	15-45	46-64	>64	TOTAL
Puchades Company, M ^a José	418	358	266	1042
Olmos Tomás, Lourdes	705	394	241	1340
Hernández Biosca, M ^a Luisa	619	467	286	1372
Checa Sanz, Encarnación	625	446	320	1391
Cristófol López, Isabel	611	494	257	1362
Bandrés Salvador, Alfonso	637	418	301	1356
TOTAL CENTRO				

2018. Tavernes Blanques. Cupos en Pediatría.

Facultativo	0 a 2	3 a 6	6 a 14	TOTAL
Monferrer Pablo, Manuel J.	106	173	391	670
Huerta Gonzáles, Eva M ^a	92	151	410	653
TOTAL CENTRO	198	324	801	1323

2.2.- CONSULTAS ATENDIDAS**2017 - 2018. Comparativa consultas atendidas por estamento y modalidad.**

Lugar	Año	ENFERMERÍA	MED. FAMILIAR	PEDIATRÍA	TOTAL
Centro	2017	23302	36265	8707	68274
	2018	23390	35333	9178	67901
Domicilio	2017	450	450	122	1022
	2018	2089	470	4	2563
Teléfono	2017	437	437	-	874
	2018	66	576	59	701
TOTAL	2017	24189	37152	8829	70170
	2018	25545	36379	9241	71165

2018. Media de consultas atendidas por profesional y tasa de frecuentación.

PROFESIONAL	MEDIA PROF./AÑO	MEDIA PROF./DÍA	TASA DE FRECUENTACIÓN
MEDICO FAMILIA	6063	29	4,6
PEDIATRÍA	4621	22	7
ENFERMERÍA	5109	24	-

2017-2018. Tasa de derivación poblacional*

AÑO	MEDICINA FAMILIA		PEDIATRÍA	
	DERIVACIONES	TASA DER. POBL.	DERIVACIONES	TASA DER. POBL.
2017	3743	48	482	35
2018	3360	43	492	37

- N° derivaciones/población*100

2018. Consultas atendidas por otros profesionales.

PROFESIONAL	TOTAL CONSULTAS	MEDIA DIARIA
FISIOTERAPEUTA	3016	14
MATRONA	2625	13

2.3.- TÉCNICAS DE ENFERMERÍA REALIZADAS**2.3.1.- INFORME DE CALIDAD EMITIDO POR LABORATORIO HC**

	1er. Cuatrimestre	2º Cuatrim.	3er. Cuatrim.	Total anual 2016	Total anual 2017	Total anual 2018	Media Cuatrim.
Peticiones remitidas	2193	2052	2307	6202	6475	6552	2184
Nº Incidencias y %	107 4,20 %	68 3 %	99 4 %	273 4,40%	273 4,19 %	274 3,73 %	91,3
Peticiones sin incidencias	95,80%	97,00%	96,00%	-	-	-	96,26%
Nº Muestras reclamadas	6	2	4	35	-	12	4
Muestras recuperadas	6	2	4	32	-	12	4
Recuperación muestras %	100,00%	100,00%	100,00%	-	-	-	100,00%
Tubos duplicados	18	13	20	-	-	-	17
Incidencias informáticas	27	15	20	-	-	-	20,6
Clasificación intercentros Dpto.	22	10	8	11	14	-	-

2.3.2.- ACTIVIDAD EN EL ÁREA MATERNO-INFANTIL

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

2.4.- URGENCIAS ATENDIDAS EN EL HOSPITAL CLINICO POR ESPECIALIDAD

ESPECIALIDAD		ESPECIALIDAD	
UCIR	139	UONH	51
UGEN	1	UORL	74
UGIN	58	UPED	669
UMED	1603	UPSQ	41
UOBS	286	UTRA	748
UOFT	259		
TOTAL URGENCIAS ATENDIDAS		3929	

2.5.- RESULTADOS INDICADORES ACUERDOS DE GESTIÓN

ACUERDO DE GESTION 2018		8	Tav Blanques			
Indicadores		Impacto	Valor 2018	objetivo (Per 75)	Mínimo (Per 25)	Peso Resultado
1 COMPLEMENTARIOS						
01	CRECIMIENTO IMPORTE	91.620	3			
010	VOLUMEN IMPORTE (miles euros)	0	3189			
041	IMPORTE HABITANTE PROTEGIDO (euros)	0	333,3	< 270,5	< 332,2	
042	IMPORTE SD EDAD (euros)	0	327,2	< 261,5	< 332	
043	IMPORTE HABITANTE ESTANDARIZADO POR MORBILIDAD (euros)	0	332,8	< 292,4	< 338,3	
044	RECETAS HABITANTE PROTEGIDO (NUM RECETAS)	0	25,2	< 15,9	< 18,5	
1 GANAR EN SALUD						
60	CONTROL DE DIABETES (porcentaje de pacientes buen control glicada)	0	70,4	> 63	> 57,8	
751	CONTROL DE CAR ISQ (porcentaje de pacientes 4 SGT)	0	40,8	> 44,45	> 38,8	
752	CONTROL DE CAR ISQ (porcentaje de pacientes 4 O 3 SGT)	0	82,2	> 85,7	> 75	
3 MEJORAR UTILIZACION RECURSOS						
02	PRECIO MEDIO RECETA (euros)	0	13,76	< 13,4	< 14,12	1 0,50
03	ADECUAR CONSUMO MEDICAMENTOS (FIX) (euros)	359.724	39,16	2,73	43,25	12 1,20
0321	BIOSIMILARES RECETA DDD (porcentaje)	0	7	> 5	> 2,1	
61	EFICIENCIA CONTROL DIABETES TIPO II (euros por paciente controlado)	0	452,8	< 402,5	< 460,4	0,00
62	GASTO PACIENTES DIABETES TIPO II NO CONTROLADOS (euros/paciente)	0	781,55	< 594,4	< 666	
63	MEDICAMENTOS CON ALTERNATIVAS MAS ADECUADAS (% DDD)	0	28,8	< 23	< 28,3	1 0,00
4 INDICE SINTETICO CALIDAD						
05	OMEPRAZOL VS IBP (porcentaje)	0	78	> 78,3	> 72,9	3 2,80
10	METFORMINA MONOTERAPIA (porcentaje)	0	64	> 71,7	> 65,8	2 0,00
102	METFOR GLIMEP GLICA Vs AO (porcentaje)	0	31,7	> 40,2	> 31,9	0,00
11	NAPROXENO-IBUPROFENO Vs AINE (porcentaje)	0	35,8	> 32,3	> 29	2 2,00
20	MORFINA VS OPIACEOS POTENTES (porcentaje)	0	9,3	> 5,7	> 2,7	1 1,00
21	ANTIBIOTICOS ESPECTRO REDUCIDO (porcentaje)	0	21,7	> 21,2	> 15,9	
29	ISRS VS TOTAL ANTIDEPRESIVOS 2ª GENERACION (porcentaje)	0	59,1	> 69,7	> 64,2	1 0,00
31	ALENDRONATO VS MEDICAMENTOS OSTEOPOROSIS (porcentaje)	0	23,5	> 29	> 19	2 0,90
32	DISLIPEMIAS ATOR SIMV Vs C10AA (porcentaje) DDD	0	55,2	> 64,9	> 56,65	2 0,00
33	DISLIPEMIAS ATOR SIMV Vs C10A (porcentaje) DDD	0	49,7	> 50,1	> 41,5	
36	UTILIZACION IECA Vs IECAARAI (porcentaje) DDD	0	29,9	> 30,3	> 25,4	2 1,80
5 INDICE SINTETICO UTILIZACION						
50	DHD ANTIBIOTICOS (Dosis 1000 hab dia)	0	22,3	< 16,9	< 21,2	0,00
51	DHD AINE (Dosis 1000 hab dia)	0	36,2	< 30,72	< 37,27	0,5 0,10
52	DHD A02B ANTIULCEROSOS (Dosis 1000 hab dia)	0	109,9	< 110,6	< 126,3	0,5 0,50
53	DHD ANTIDEPRESIVOS SD POR MORBILIDAD (Dosis 1000 hab dia)	0	93	< 85,2	< 89,1	0,5 0,00
55	DHD ANSIO HIPNO SD POR MORBILIDAD (Dosis 1000 hab dia)	0	94,7	< 104	< 122,7	0,5 0,50
61 COBERTURA VACUNAL						
605	C. Vacunal Polio Serie Básica < 12 meses.	0	73,08	> 90	> 70	2,5 0,40
606	C. vacunal TV 2ª dosis .	0	94,51	> 90	> 80	2,5 2,50
608	C. vacunal DT 6ª dosis 14a.	0	55,06	> 70	> 30	2,5 1,60
609	Indicador de cobertura vacuna de VPH 2ª D.	0	51,16	> 60	> 30	2,5 1,80
62 CARTERA SERVICIOS						
851	Duración de la IT. Respecto al estandar	0	58,91	> 50,5	> 45,7	3 3,00
ATP030	Índice de Ausencia	0	3,27	< 2,51	< 4	3 1,50
ATP032	Cobertura cribado univ. violencia de género	0	0,19	> 2,32	> 0,25	2 0,00
ATP043	Cálculo de RCV	0	9,46	> 3,53	> 1,5	7 7,00
ATP045	Visitas enferm. domicilio pacientes cronicos complejos	0	4,57	> 3,2	> 1,5	2 2,00
ATP048	Cita primera consulta AP no superior 48 h	0	80,45	> 80	> 60	2 2,00
ATP066	Control HTA	0	37,5	> 35,64	> 25	6 6,00
ATP068	Control DM	0	57,73	> 50,17	> 40	6 6,00
D1	Niños con examen completo	0	93	> 75	> 70	2 2,00
D5	Seguimiento Embarazo	0	94,34	> 90	> 85	2 2,00
NECPAL	NECPAL cumplimentado poblacion nivel 3	0	6,54	> 4	> 2	3 3,00

63 CALIDAD ASISTENCIA								
A.2	Indicador Sintético de Quejas por Demora y Trato	0	0,01	< 0,04	< 0,1	2	2,00	
A.5	Ruta asistencial departamento	0	1	> 1	> 0	5	5,00	
A.6	Talleres autocuidado paciente activo	0	4	> 4	> 0	5	5,00	
64 CALIDAD UTILIZACION SIP								
142	Calidad en la utilización de SIP.	0	100	> 66,7	> 33,3	2	2,00	
65 CALIDAD LABORATORIO								
150	Calidad laboratorio	0	4,16	< 5	< 8	2	2,00	
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	
% CUMPLIMIENTO UNIDAD FUNCIONAL		TOTAL RESULTADO ACUERDO GESTIÓN					73,10	
73,10		PUNTUACIÓN MÁXIMA ACUERDO GESTIÓN					100,00	

3.- ACTIVIDADES DOCENTES Y FORMATIVAS

3.1.- FORMACIÓN EN EL CENTRO

3.1.1.- SESIONES INTERNAS

FECHA	PROFESIONALES	TIPO	TEMA
25/01/18	EAP	TRABAJADORA SOCIAL	TRATAMIENTO DATOS PERSONAS PROTEGIDAS
30/01/18	FACULTATIVOS ENFERMERÍA	ISABEL CRISTOFOL / MIRELLA NADAL	TALLER DE INSUFICIENCIA CARDIACA
31/01/18	FACULTATIVOS ENFERMERÍA	ISABEL CRISTOFOL / MIRELLA NADAL	TALLER DE INSUFICIENCIA CARDIACA
19/02/18	ADMISIÓN	JOSE L. ALCAIDE	ACTUALIZACIÓN RX
27/02/18	FACULTATIVOS	ENCARNA CHECA	PLAN DE FORMACIÓN
01/03/18	ADMISIÓN	JULIA PECO	FORMACIÓN ENCUESTAS SATISFACCIÓN
08/03/18	ADMISIÓN	JOSE L. ALCAIDE	SIP, FACTURACIÓN, LIBRE ELECCIÓN MÉDICOS
07/03/18	FACULTATIVOS ENFERMERÍA	ISABEL CRISTOFOL / MIRELLA NADAL	TALLER DE INSUFICIENCIA CARDIACA
08/03/18	FACULTATIVOS ENFERMERÍA	ENCARNA CHECA	TALLER ECA
23/03/18	FACULTATIVOS	M ^a JOSÉ PUCHADES	SESIÓN CLÍNICA
27/04/18	FACULTATIVOS	M ^a JOSÉ PUCHADES	SESIÓN CLÍNICA
15/05/18	FACULTATIVOS ENFERMERÍA	M ^a COGOLLOS P. SAHUQUILLO	PARTO EXTRAHOSPITALARIO
28/09/18	FACULTATIVOS	CASOS CLÍNICOS	SESIÓN CLÍNICA
09/11/18	FACULTATIVOS	CASOS CLÍNICOS	SESIÓN CLÍNICA
30/11/18	FACULTATIVOS	CASOS CLÍNICOS	SESIÓN CLÍNICA
17/12/18	ADMISIÓN	JULIA PECO	DERECHOS Y GARANTÍAS DIGNIDAD PERSONAS EN PROCESO ATENCIÓN AL FINAL VIDA

3.1.2.- SESIONES EXTERNAS

FECHA	PROFESIONALES PARTICIPANTES	PONENTE/ORGANISMO	TEMA
26/01/18	FACULTATIVOS	FARMACIÁ HCU	SESIÓN FARMACIA
04/04/18	FACULTATIVOS	DRA. CÓZAR	SESIÓN PSIQUIATRÍA
18/04/18	FACULTATIVOS ENFERMERÍA	UHD	
19/04/18	FACULTATIVOS	DRA. CÓZAR	SESIÓN PSIQUIATRÍA
04/05/18	FACULTATIVOS	FARMACIÁ HCU	
09/05/18	FACULTATIVOS	DRA. CÓZAR	SESIÓN PSIQUIATRÍA
15/05/18	FACULTATIVOS ENFERMERÍA	M ^a COGOLLOS P. SAHUQUILLO	PARTO EXTRAHOSPITALARIO
24/05/18	FACULTATIVOS	DRA. CÓZAR	SESIÓN PSIQUIATRÍA
30/05/18	FACULTATIVOS ENFERMERÍA	UHD	
06/06/18	FACULTATIVOS	DRA. CÓZAR	SESIÓN PSIQUIATRÍA
21/06/18	FACULTATIVOS	DRA. CÓZAR	SESIÓN PSIQUIATRÍA
22/06/18	FACULTATIVOS	DRA. SANMARTÍN-DRA. BOTIJA	RUTA ASISTENCIAL IC
20/09/18	FACULTATIVOS	DRA. CÓZAR	SESIÓN PSIQUIATRÍA
21/09/18	FACULTATIVOS ENFERMERÍA	DR. PAZ	ARTRITIS REUMATOIDE
04/10/18	FACULTATIVOS	DRA. CÓZAR	SESIÓN PSIQUIATRÍA
17/10/18	FACULTATIVOS	DRA. CÓZAR	SESIÓN PSIQUIATRÍA
08/11/18	FACULTATIVOS	DRA. CÓZAR	SESIÓN PSIQUIATRÍA
14/11/18	FACULTATIVOS	TÉCNICO SIA	NUEVO MÓDULO MPRE E4
21/11/18	FACULTATIVOS	UHD	
22/11/18	FACULTATIVOS	DRA. CÓZAR	SESIÓN PSIQUIATRÍA
05/12/18	FACULTATIVOS	DRA. CÓZAR	SESIÓN PSIQUIATRÍA
11/12/18	FACULTATIVOS ENFERMERÍA	DR. COLOMINA	PATRONES DE SENSIBILIDAD BACTERIANA EN EL DPTO. DE SALUD
17/12/18	FACULTATIVOS	UCA	
20/12/18	FACULTATIVOS	DRA. CÓZAR	SESIÓN PSIQUIATRÍA

3.2.- FORMACIÓN FUERA DEL CENTRO**3.2.1.- DEPARTAMENTAL**

FECHA	ASISTENTE	FORMACIÓN
16/02/18	JOSE L. ALCAIDE	SESIÓN FORMATIVA/REUNIÓN REFERENTES ADM. EN CE EL GRAO. RX
23/02/18	FACULTATIVOS	FORMACION DEPARTAMENTAL HOSP. MALVARROSA
27/02/18	JULIA PECO	REUNIÓN MALVARROSA FORMATIVA ENCUESTAS SATISFACCIÓN
01/03/18	JOSE L. ALCAIDE	SIP, FACTURACIÓN, LIBRE ELECCIÓN MÉDICOS. HCU.
02/03/18	FACULTATIVOS	FORMACION DEPARTAMENTAL HOSP. MALVARROSA
01/06/18	FACULTATIVOS	FORMACION DEPARTAMENTAL
26/10/18	FACULTATIVOS ENFERMERÍA (EMILIA RAMÓN, MARINA GIMENO)	FORMACION DEPARTAMENTAL
16/11/18	FACULTATIVOS	FORMACION DEPARTAMENTAL

3.2.2.- CONGRESOS, CURSOS Y JORNADAS

ASISTENTE	FORMACIÓN	FECHA
CARMEN GARRIDO	ACTUALIZACIÓN OBST. Y GINEC. PARA MATRONAS. HOSP. DR. PESET	10/05/18
CARMEN GARRIDO	DÍA MUNDIAL DE LA ANTICONCEPCIÓN 2018	27-28/09/18
CARMEN GARRIDO	JORNADA ENDOMETRIOSIS. HOSP. LA FE	14/11/18
ALFONSO BANDRÉS	REUNIÓN DIABETES Y OBESIDAD	25-26/01/18
ALFONSO BANDRÉS	CONGRESO SOCIEDAD ESPAÑOLA ATROSCLEROSIS	30/05 a 01/06/18
ENCARNA CHECA	RED ACERCAP COMUNIDAD VALENCIANA	MARZO - DIC.
M ^a JOSÉ PUCHADES	RED ACERCAP COMUNIDAD VALENCIANA	MARZO - DIC.
ALFONSO BANDRÉS	JORNADA URGENCIAS	25/05/18
ENCARNA CHECA	CURSO LIVEMED AP	03/04/18
ENCARNA CHECA	CURSO NO HACER.	14/06/18
ENCARNA CHECA	CONGRESO DIABETES	04-05/10/18
ENCARNA CHECA	SIMPOSIUM REUMATOLOGIA	13-14/12/18
ENCARNA CHECA	CURSO EVES FORMACION RIESGOS LABORALES	JULIO
EVA M ^a HUERTA	XXXIV CONGRESO SUP	04/05/18
EVA M ^a HUERTA	CONGRESO CALIDAD A MEDIDA DEL NIÑO	10-11/05/18
EVA M ^a HUERTA	66 CONGRESO AEP	07-08/06/18
ISABEL CRISTÓFOL	FORMACIÓN CARDIO	09/03/18
ISABEL CRISTÓFOL	CURSO "NO HACER"	14/06/18
LOURDES OLMOS	CURSO "NO HACER"	14/06/18
LOURDES OLMOS	FORMACIÓN INCLIVA	05/11/18
M ^a JOSÉ PUCHADES	CURSO CARDIOLOGÍA	09/03/18
M ^a JOSÉ PUCHADES	CONGRESO DIABETES	03-05/10/18
M ^a JOSÉ PUCHADES	SIMPOSIUM REUMATOLOGIA	13-14/12/18
M ^a JOSÉ PUCHADES	C. EVES DIAGNÓSTICO PRECOZ MELANOMA	NOV.-DIC.
M ^a JOSÉ PUCHADES	C. EVES PREVENCIÓN CÁNCER MAMA	OCT.NOV
M ^a JOSÉ PUCHADES	C. EVES ACTUALIZACIÓN EN VACUNOLOGÍA	SEPT-OCT
M ^a JOSÉ PUCHADES	C. EVES ATENCIÓN ALZHEIMER-DEMENCIAS EN AP	OCT.-NOV
M ^a JOSÉ PUCHADES	CONSEJO EN ACTIVIDAD FISICA Y PRESCRIPCIÓN EJERCICIO PARA PROFESIONALES SANITARIOS – FUNDACIÓN MAPFRE	OCT.-DIC
MARISA HERNANDEZ	SEMG	31/05-01/06
MARISA HERNANDEZ	DERMATOLOGÍA	26/09/18
MARISA HERNANDEZ	SEMERGEN	17-19/10/18
MARINA GIMENO	DESHABITUACIÓN TABÁQUICA EN A.P. Y A. ESPEC.	
MARINA GIMENO	EDUCACIÓN DIABETOLOGICA EN DM TIPO II	
ADELAIDA GARCÍA	CURSO BÁSICO INVESTIGACIÓN EN ENFERMERÍA	
ADELAIDA GARCÍA	ABORDAJE PACIENTES CRÓNICOS. TÉCNICAS HABITUALES	
ADELAIDA GARCÍA	VIOLENCIA DE GÉNERO EN PEDIATRÍA	
ADELAIDA GARCÍA	ACTIVIDAD CENTRO NEONATAL Y SU INTEGRACIÓN EN A.P.	
ENRIQUE BROSETA	JORNADA DE CALIDAD	NOVIEMBRE
JOSE L. ALCAIDE	CURSO EVES PROTECCION DE DATOS	Oct.-Nov.

3.3.- DOCENCIA

3.3.1.- FORMACIÓN PREGRADO

El Centro de Salud es docente en la formación de estudiantes de Enfermería de la Escuela Universitaria de Enfermería del Hospital Clínico, siendo profesor asociado Enrique Broseta Barrachina, aunque cuenta con la colaboración del resto de profesionales de enfermería del centro:

- Adelaida García (pediatría)
- Juana Sales
- Emilia Ramón
- Marina Gimeno
- Carmen Garrido (matrona)
- Silvia García (fisioterapeuta)

En 2018 recibieron formación 3 estudiantes, dos durante el primer semestre (curso 2017-2018) y una durante el segundo semestre (curso 2018-2019).

3.3.2.- FORMACIÓN MIR

Tavernes Blanques recibió en abril de 2016 la acreditación como centro docente rural de médicos residentes de familia. Durante 2018 se han formado 4 residentes en rotaciones bimensuales. La docencia ha corrido a cargo de las doctoras Encarnación Checa Sanz y M^a José Puchades Company, con la colaboración de la Dra. Isabel Cristófol.

3.3.3.- MIEMBROS DEL EQUIPO CON ACTIVIDAD DOCENTE

- Checa Sanz, Encarna (Médica de Familia). Tutora rural de Médicos de Familia.
- Puchades Company, M^a José (Médica de Familia). Tutora rural de Médicos de Familia.
- Broseta Barrachina, Enrique F.: Profesor Asociado Universidad de Valencia. Grado de Enfermería.
- Ramón Carretero, Emilia (Enfermería). PIES.
- Adelaida García Valero (Enfermería). PIES.
- Alcaide Verdés. José L. (Administración). Profesor Curso "Gestión de Mostrador en Centros Sanitarios. Habilidades y trato al público". EVES, junio de 2018.

3.3.4.- PLAN DE FORMACIÓN

Dado el tamaño reducido del EAP y a fin de ser operativos, en lugar de una comisión de formación se crea la figura de la Referente de Formación. La referente se elegirá por el EAP de entre los facultativos del mismo. Forma parte de la Comisión de Dirección, asesorando en todo lo relativo a formación. Para llevar a cabo esta tarea buscará el apoyo multidisciplinar de otros profesionales del EAP. En 2018 la responsable de formación ha sido Encarnación Checa Sanz en el primer semestre y en el segundo asume sus funciones la JZBS.

4. ACTIVIDAD CIENTIFICA

Participación en el Ensayo Clínico "Impacto de la auto-medicación de la presión arterial y el auto-ajuste de la medicación antihipertensiva en el control de la hipertensión arterial y adherencia al tratamiento. Un ensayo clínico pragmático. Estudio ADAMPA". En este ensayo participan las siguientes profesionales del centro:

- Isabel Cristófol López
- M^a José Puchades Company
- Emilia Ramón Carretero

5.- ACTIVIDADES COMUNITARIAS

5.1.- ACTIVIDADES REALIZADAS CON LA COMUNIDAD

- **Charla a maestros sobre urgencias pediátricas.** Lugar: Colegio 9 D´Octubre y Colegio Jaime I. Participantes del Departamento de Salud: Eva Mª Huerta , Mª Val Borrás, Mª José Puchades, Adelaida García, Jose L. Trillo. 22/11/2018.
- **Revisión botiquines instituto y colegios.** Participantes del Departamento de Salud: Eva Mª Huerta, Mª José Puchades, Adelaida García, Jose L. Trillo. 22/11/2018.
- **Reuniones Gabinete de violencia de género de Tavernes Blanques.** Fechas: 22/03/18 y 22/11/18. Asiste: Mª José Puchades.
- **Programa PIES:** programa de educación sexual dirigido a alumnos de 2º y 3º de la ESO, y PEMAR del Instituto de Tavernes Blanques, impartidos por el personal de enfermería del EAP. Se impartieron 2 charlas (en total 240 minutos de duración) a cada uno de los 12 grupos de escolares incluidos en el programa (en total 269 niños). Imparten Adelaida García y Emilia Ramón.
- **Charla sobre Alimentación y sexualidad en el cáncer de mama.** Organizada por el CS Tavernes Blanques, con la colaboración del Ayuntamiento de Tavernes Blanques. Impartida por personal del IVO. Salón de Plenos del Ayuntamiento. 25/10/18.
- **Taller de Ejercicio físico y relajación para mujeres mayores de 45 años:** talleres impartidos por Paciente Experto previa formación por el EAP. Existen 4 grupos de 20 mujeres que realizan los talleres en el Gimnasio de la Matrona.
- **XVIII Semana sin Humo.** Se celebró con diversas actividades:
 - En el Centro de Salud:
 - Concienciación a los profesionales de la necesidad de promover en los pacientes el abandono del hábito de fumar.
 - Colocación de carteles sobre la celebración de la Semana sin Humo.
 - Entrega de recetas a pacientes fumadores prescribiendo dejar de fumar.
 - Cribado de tabaquismo.

5.2.- CONSEJO DE SALUD DE LA ZONA: RESUMEN DE LA MEMORIA ANUAL

Sesiones celebradas:

- 01/03/2018
- 21/06/2018
- 08/11/2018

Temas tratados:

- Presentación de la Memoria de Actividades 2017 del Centro de Salud.
- Presentación de los AAGG de 2018.
- Información sobre:
 - Orden Presentación y tramitación de quejas y sugerencias.
 - Subvenciones aportación farmacéutica.

- Interoperabilidad de las recetas en laas CCAA.
- Resultados Encuesta de Satisfacción a la atención recibida de las personas usuarias del Centro de Salud .
- Ruta Asistencial de la Insuficiencia Cardíaca y Enfermo Crónico Avanzado (ECA).
- Actividades de Educación para la Salud en la Comunidad Escolar. Atención sanitaria específica en centros educativos a las patologías crónicas . Formación a docentes.
- Red de Voluntariado Municipal. Prescribir voluntariado en las consultas.
- Difusión y divulgación del consejo de Salud en lugares clave del municipio. Díptico informativo.
- Plan Municipal de Salud. Adhesión al Plan de Salud de la Comunidad Valenciana y a la Xarxa Salut.
- Divulgación ASODIS.
- Visibilidad de la Diversidad Funcional: Asperger, TEA y TDHA. Necesidades especiales.

Formación y docencia:

- Talleres para Miembros del Consejo:
 - Curso On-line sobre Salud Local.
- Pre-grado, postgrado (participación de estudiantes de Enfermería, Medicina Familiar y Comunitaria y de Trabajo social).
- Buenas prácticas en el ámbito del Sistema Valenciano de Salud.

Difusión del trabajo del CSZB

Actualización de la información sobre el Consejo en la web municipal y en la APP.

Difusión del díptico informativo sobre el Consejo de Salud y su labor en las farmacias..

Proyectos

- Xarxa Salut.
- Taller de memoria y taller de gimnasia para mayores de 65 años
- Protocolo para mejorar la atención a niños con Asperger/TDHA
- Red de voluntariado municipal. Prescripción de voluntariado.
- Implicación pro-activa de la comunidad. Empoderamiento en salud.
- Mejorar la representatividad de la comunidad en el Consejo
- Colaboración en la atención domiciliaria
- Proyecto de colaboración con la Universidad de Valencia.

6.- GESTIÓN DE CALIDAD

Dado el tamaño reducido del EAP y a fin de ser operativos, en lugar de una comisión de calidad se crea la figura de la Referente de Calidad. La referente se elegirá por el EAP de entre los médicos de familia del mismo. Forma parte de la Comisión de Dirección, asesorando en todo lo relativo a calidad. Es la encargada de proponer a la Comisión de Dirección el diseño y puesta en práctica de todas aquellas actividades que puedan mejorar la calidad del trabajo del EAP. Para llevar a cabo estas tareas buscará el apoyo multidisciplinar de otros profesionales del EAP. En 2018 la responsable de calidad ha sido el primer semestre Isabel Cristófol López y el segundo Encarnación Checa Sanz. En la gestión de calidad hemos incluido las reuniones de la Comisión de Dirección y también las de carácter organizativo realizadas por estamentos.

6.1.- REUNIONES

REUNIONES ORGANIZATIVAS:

REUNIONES	
FECHA	PARTICIPANTES
01/02/19	REUNIÓN EAP
19/01/19	COMISIÓN DE DIRECCIÓN
02/02/19	REUNIÓN ADMISIÓN
22/03/19	REUNIÓN EAP
19/04/19	COMISIÓN DE DIRECCIÓN – DIRECCIÓN ATENCIÓN PRIMARIA
20/04/19	COMISIÓN DE DIRECCIÓN
26/04/19	REUNIÓN EAP
07/06/19	REUNIÓN EAP
08/06/19	COMISIÓN DE DIRECCIÓN
27/09/19	REUNIÓN EAP
19/10/19	COMISIÓN DE DIRECCIÓN
13/11/19	REUNIÓN EAP
23/11/19	COMISIÓN DE DIRECCIÓN
14/12/19	REUNIÓN EAP

6.2.- PROYECTOS DE MEJORA DE CALIDAD

En 2018 no se introdujo ningún cambio organizativo que supusiese la puesta en marcha de proyectos de mejora, pero sí que se evaluó varios proyectos puestos en marcha en el último trimestre del año anterior:

- 02/2018: Evaluación proyecto Modificación agendas para revisiones y vacunaciones infantiles (Puesta en marcha 10/2017)
- 02/2018: Evaluación proceso Cambio de médico: gestión (10/17)
- 03/2018: Evaluación proyecto Modificación agendas para consultas / técnicas en el Área Maternal (Puesta en marcha 01/2018)
- 03/2018: Evaluación proyecto Gestión de la recogida de muestras para laboratorio (Puesta en marcha 12/2017)

6.3.- ANALISIS DE QUEJAS

En 2018 el número de quejas recibidas ha sido de 19, superior en 8 a las recibidas en 2017, Si atendemos a la evolución interanual, teniendo en cuenta los últimos 5 años, vemos que en 2018 los valores (19) están 8 puntos por encima de la media (11 quejas).

C.S Tavernes Blanques. 2014-2018. Nº de Hojas de Quejas presentadas.

AÑO	2014	2015	2016	2017	2018	Media
Nº QUEJAS	5	10	10	11	19	11

2018. C.S. Tavernes Blanques. Quejas presentadas: motivos

Motivo	Admisión	Enfermería	Medicina Familiar	Pediatría	Total
Demora en la prestación del servicio			2		2
Falta de recursos humanos				4	4
Disconformidad con normas organización	2			1	3
Disconformidad con resultado asistencial	1	3	3	1	8
Disconformidad trato recibido	1		1		2
Total	4	3	6	6	19

Atendiendo al origen de las quejas según servicio y motivo, el análisis de las quejas es el siguiente:

Pediatría

Junto con Medicina Familiar es el servicio con más quejas (6):

- De ellas 4 son por falta de recursos humanos, en concreto por falta de sustituto (2), y por no haber pediatría de urgencias en el centro de salud todas las tardes y sábados (2).
- Otra que se derivó de la acumulación de pacientes por falta de sustituto y que hizo que al acabar la jornada ordinaria se derivase a los pacientes que no habían sido atendidos todavía al servicio de urgencias (1).
- Otra por disconformidad con la atención recibida (1), al no hacerle la pediatra una receta prescrita por un pediatra no perteneciente al sistema público de salud y cuya idoneidad no compartía..

En las quejas provocadas por falta de sustituto, no hay posibilidad de aplicar ninguna medida correctora, dado que es una situación ajena al centro. La falta de sustitutos viene impuesta por no existir profesionales disponibles en la bolsa de trabajo.

En los casos de falta de atención a la urg. Pediátrica en el centro de salud, este es un problema heredado del cambio de organización del centro en 2017, que todavía estaba muy presente a comienzos de 2018, pero que actualmente ha sido plenamente asumido por los usuarios.

En lo relativo a la queja por disconformidad con la atención recibida, es perfectamente entendible que el criterio de cada profesional está por encima de algunas demandas de los usuarios, que en ocasiones son inasumibles. No obstante, se toma nota a fin de reforzar en el EAP las habilidades en el trato al usuario.

Medicina familiar:

- Dos de las quejas lo fueron por demora en la atención: en uno de los casos porque el médico sustituto estaba poco familiarizado con el sistema informático y en otro de los casos por causas desconocidas, aunque se insiste al EAP en la necesidad de intentar respetar los horarios de citas, evitando demoras innecesarias.
- Las 3 quejas por disconformidad con la atención recibida se explican por el respeto al criterio de cada profesional en el ejercicio de sus funciones. No obstante, al igual que se indicaba en el caso de la queja por el mismo motivo en pediatría, se toma nota a fin de reforzar en el EAP las habilidades en el trato al usuario.
- Esta misma observación se hace en relación a la queja por trato, con el añadido de que, desde el servicio de Admisión se informa que las quejas verbales de esta índole que se reciben en Admisión y no se plasman en queja escrita son numerosas, por lo que se hace patente la necesidad de ese refuerzo al que se alude en el punto anterior.

Enfermería:

En el caso de las quejas recibidas por Enfermería, las 3 son achacables a accidentes imprevisibles, y por tanto no es posible aplicar medidas correctoras, salvo el incidir en las habilidades sociales para comunicar incidencias y aplicar soluciones cuando ocurran.

Admisión:

De las quejas recibidas en Admisión, dos de ellas son de tipo estructural y organizativo ajenas a la responsabilidad del centro: una se basa en que los sábados no se da citas ordinarias (al haber una sola persona en los servicios del centro, se establece un servicio exclusivo de atención a la urgencia), y la otra es la falta de mecanismos arbitrados por la Conselleria para detectar en los listados de pacientes que un paciente es sordo y que, en caso de necesitar contactar con él se debe hacer por medios no telefónicos (hay un servicio que se encarga del envío de mensajes escritos a estos pacientes, pero como en SIP no aparece ninguna alerta, se desconoce cuando un paciente es sordo).

Las otras dos quejas se basan en el trato y en un supuesto error de citación: en ambos casos se debe insistir en un mejor uso de las habilidades sociales para evitar este tipo de situaciones y quejas.

Agradecimiento recibidos:

- 11/04/18: a todo el centro
- 25/07/18: a la Dra. Garzón

7.- MEJORAS EN INFRAESTRUCTURAS.

En el ejercicio 2018 no se realizó ninguna mejora en las infraestructuras del centro.

8.- MODIFICACIONES ORGANIZACIÓN.

Durante el año 2018 no se realizaron cambios organizativos en el EAP de Tavernes Blanques.

