

MEMORIA CENTRO DE SALUD SERRERIA 2

2022



Calle Pedro de Valencia, 28 – 46022 Valencia

Correo: paci_csserreria2@gva.es

Teléfono: 96 346 94 00

INDICE

1. INTRODUCCION	4
2. CARACTERISTICAS DE LA ZONA BÁSICA BASICA	6
3. MODIFICACIONES RECURSOS HUMANOS	7
4. MODIFICACIONES FUNCIONALES.....	9
4.1. MODIFICACIONES RELACIONADAS CON PANDEMIA	6
4.2. REORGANIZACIÓN FUNCIONAL.	10
4.2.1. MATRONA.....	10
4.2.2. FISIOTERAPIA.....	11
5. MODIFICACIONES ESTRUCTURALES.....	11
6. DATOS ASISTENCIALES.....	11
6.1. POBLACION ATENDIDA	11
6.2. CITAS SOLICITADAS.....	11
6.3. CONSULTAS REALIZADAS.....	13
6.4. PRESION ASISTENCIAL.....	14
ENFERMERIA FAMILIAR Y COMUNITARIA	
MEDICINA FAMILIAR Y COMUNITARIA	
PEDIATRIA	
6.5. INTERCONSULTAS/ACTIVIDADES COMUNITARIAS.....	15
7. COMISIÓN DE ACTIVIDADES COMUNITARIAS Y GRUPALES (CACG)	20
7.1. TALLERES DEL ÁREA MATERNO-INFANTIL	
7.2. TRABAJO CON EL CONSELL RASPX.	
7.3. COLABORACIÓN CON OTROS ORGANISMOS	
8. COMISION CALIDAD.....	20

8.1. CONSTITUCIÓN DE LA COMISIÓN DE CALIDAD 2022	
8.2. ANALISIS DE RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTO	
8.3. DETECCIÓN Y ANÁLISIS DE PROBLEMAS EN EL CENTRO	
9. COMISIÓN DE FORMACIÓN E INVESTIGACIÓN.....	22
9.1. FORMACIÓN PREGRADO	
9.2. FORMACIÓN POSTGRADO:	
9.3. FORMACIÓN CONTINUADA	
9.4 INVESTIGACIÓN:	
10. ORGANIZACIÓN.....	37
10.1. PARTICIPACIÓN EN COMISIONES DEPARTAMENTALES	
10.2. REUNIONES ORGANIZATIVAS	
10.3. GdT PROTOCOLOS	
10.4. CAMBIOS MÉDICOS	
ANEXO 1. PROTOCOLOS CITACIÓN	45
PROPUESTA DE CITACION	
CITACIÓN MATRONA	
DISPENSACIÓN T.C.A.E.	
TRABAJADORA SOCIAL PEDIATRÍA	

1.INTRODUCCIÓN

Desde que el 31-12 2019 La Comisión Municipal de Salud de Wuhan (provincia de Hubei, China) notificara un conglomerado de casos de neumonía en la ciudad, causados por un nuevo coronavirus, se fueron extendiendo progresivamente a todo el planeta, hasta que el 11 de marzo de 2020, la OMS determina en su evaluación que la COVID-19 puede caracterizarse como una pandemia.

El 13 de marzo de 2020 el Gobierno declara el estado de alarma en España, que entra en vigor el día 14 y llevó al confinamiento domiciliario de todo el país para frenar la transmisión de la COVID-19

Estos hechos supusieron una modificación radical del sistema Sanitario y especialmente de La Atención Primaria, que además de atender a los nuevos casos, tuvo que realizar el seguimiento y control de los casos y contactos. Así como realizar las modificaciones estructurales necesarias para garantizar la salud de los pacientes y profesionales.

A finales de marzo de 2022 se modificó el sistema de vigilancia epidemiología, centrándose en los mayores de 60 años, se eliminó la obligatoriedad del uso de la mascarilla (excepto en entornos socio sanitarios y transporte público) y del aislamiento de los pacientes con COVID-19, los cuales solo debían llevar mascarilla y restringir las relaciones sociales durante 10 días después de los síntomas.

Del mismo modo durante este tiempo se mantuvo la atención ordinaria al resto de población, sobre todo a los pacientes con patología crónica y las actividades no asistenciales.

MAPA ZONA BASICA SALUD 11 - CS SERRERIA II -



El Centro de Salud de Serrería II está situado en la C/ Pedro de Valencia nº 28, lindando con el Centro de Salud Serrería I en el distrito 46022 de Valencia.

Hay una buena accesibilidad al Centro de salud ya que tiene muy cerca paradas de la red de autobuses y metro de la ciudad y la estación de Ferrocarril de Cabanyal, sita en Avda. Blasco Ibáñez.

La Atención Médica durante toda la Pandemia en el Centro de Salud ha sido presencial en la consulta, telefónica y en domicilio y la comunicación se ha realizado a través del teléfono 963469400 y de correo electrónico para los pacientes: paci_csserreria2@gva.es

El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a 21 horas y sábados de 8 a 15 horas.

La Construcción la conforma un edificio de seis plantas con la siguiente distribución:

- **Planta baja:**

- Área de Recepción que engloba a su vez la consulta de la Gestora de Casos, así como, la consulta de la Trabajadora Social.
- Sala de extracciones y de técnicas/urgencias de enfermería, Box de urgencias, consulta de TCAE,
- 2 consultas de atención urgente y triaje de enfermería y 1 de aislamiento para pruebas de Covid

- **Primera Planta:**

- Íntegra para la Atención Pediátrica con cinco consultas de Pediatría y tres consultas de Enfermería pediátrica.

- **Segunda planta:**

- Cuatro consultas de Medicina de Familia y dos de Enfermería

- **Tercera Planta:**

- Seis consultas de Medicina de Familia y dos de Enfermería

- **Cuarta Planta:**

- Cuatro consultas de Medicina de Familia y dos de Enfermería

- **Quinta Planta:**

- Tres consultas de Medicina de Familia y la Unidad de Prevención de Cáncer de Mama

- **Sexta Planta:**

- Administración con los despachos de la Jefa de Zona, Coordinadora de Enfermería y Referente Administrativa.
- Biblioteca y sala de Reuniones
- Un despacho multiusos que tuvimos que habilitar durante la pandemia

3. MODIFICACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

3.1 Equipo de atención primaria y refuerzos COVID

El personal asignado al centro de salud habitualmente:

M.F	PED	ENF	MATR	FISIO	T.S	EGC	TCAE	ADM	CEL
21	5	19	1	1	1	1	5	10	4

M.F- Médico de familia; PED -Pediatras; ENF--Enfermeras/os; MATR- Matrona; FISIO-Fisioterapeuta; EGC - Enfermera Gestora de Casos; TCAE - Auxiliares de Enfermería; ADM - Auxiliares Administrativos; CEL- Celadores

Durante la pandemia el personal del centro se incrementó con los siguientes refuerzos:

- 2 Facultativos
- 1 Celador
- 2 Auxiliares administrativos
- 4 Enfermeras
- 1 TCAE

- 2 Técnicos en documentación

Para apoyar al equipo en la atención al paciente, realización de pruebas diagnósticas, control y seguimiento de pacientes covid-19 y triaje en el acceso al centro.

Personal que cesaron en el mes de abril de 2022

En junio se aprobó un incremento de plazas estructurales tras el cese de los contratos Covid, que fueron incorporándose al Centro en el transcurso del año.

- 2 Facultativos
- 1 Celador
- 1 Matrona
- 4 Enfermeras
- 1 Trabajador Social
- 1 Psicólogo
- 1 TCAE
- 2 Plazas de Enfermeros Especialistas

Se realizó un nombramiento de Jefa de Equipo de administrativos (antigua Referente Administrativa) y se sustituyó su puesto en la unidad de admisión. Así mismo, la JZB, Coordinadora de Enfermería y referente administrativa fueron liberados parcialmente de su actividad asistencial.

M.F	PED	ENF	MATR	FISIO	T.S	EGC	TCAE	ADM	CEL
23	5	25	2	1	2	1	6	11	5

- De los 23 médicos de familia uno es la JZB que estuvo parcialmente liberada.
- De los 25 enfermeros la Coordinadora de enfermería completamente liberada, 3 enfermas pediátricas y 1 Enfermera Gestora de Casos.
- De las Auxiliares Administrativas una auxiliar está compartida con el P.A.S. L'Alguer y la referente administrativa, actualmente jefe de equipo, totalmente liberada.

4. MODIFICACIONES FUNCIONALES

Durante el año 2022 se fueron realizando diferentes modificaciones en función de la evolución de la incidencia del COVID y de las directrices de la DGAS, principalmente fueron:

- Se fueron introduciendo los test de antígenos como prueba diagnóstica, en caso de sospecha clínica en pacientes con criterios de riesgo.
- Se fue eliminando el doble circuito a partir del mes de Mayo, pero se mantuvieron dos consultas donde se siguió realizando la PRDA y las exploraciones a aquellos pacientes positivos.
- Se fueron modificando las agendas aumentando progresivamente el número de pacientes presenciales.
- También se fueron retomando las actividades de la asistencia programada a los Pacientes Crónicos Avanzados
- Las Agendas Centralizadas de Enfermería de Consellería se mantuvieron:
 - COVID19 PRIMERA. - durante todo el año con pacientes citados de:
 - Línea 900
 - 112
 - Web Gva coronavirus
 - Salud pública
 - Altas hospitalarias
 - COVID19-SEGUIMIENTO. - Hasta finales de marzo, a partir de ese momento las citas de seguimiento eran citadas en la agenda de su enfermera.

Se fue retomando el resto de las actividades habituales de nuestra Cartera de Servicios:

PEDIATRIA

- **Exámenes de Salud a todas las edades del programa de salud infantil** que se citaban de forma programada y lo más separadas posible para no coincidir en la sala de espera y habilitando un espacio distinto de la atención Covid.

Se Fue citando poco a poco a todos los niños y niñas a los que se les había anulado la cita empezando por los de menor edad.

- Información y educación sanitaria, vacunación infantil y revisiones del niño sano.

MATRONA

- Se reiniciaron los **Talleres de Lactancia y Preparación al Parto** así como el Seguimiento del **embarazo, posparto y lactancia materna**, durante todas las semanas.
- Se retomaron **las citologías rutinarias**

MEDICINA DE FAMILIA

Se fueron retomando la mayoría de las actividades de la Cartera de Servicios:

- Atención del adulto, vacunaciones, prevención control y registro de enfermedades prevalentes
- Atención a la población general y grupos de riesgo, pacientes VIH, atención a los inmovilizados, pacientes en fase terminal, ancianos frágiles, salud mental, TBC, educación sexual y planificación familiar, cirugía menor
- Tele dermatología, Ecografía, Espirometría, MAPA, etc.
- Se mantuvo el circuito de **Atención a la Violencia de Género**, ya que en la situación de confinamiento se observó un aumento de las situaciones de violencia de género. El equipo actuó ante cualquier demanda de esta situación y derivó a las usuarias al Centro Mujer 24 h GV 900 580 888 de forma inmediata.

- Se procedió a difundir la "Campaña del Plan de Contingencia contra la violencia de género ante la crisis del COVID-19", que concienciaba contra la violencia de género y alertaba ante situaciones de violencia dentro de los hogares, así como sobre el buen trato durante el período de confinamiento en el enlace: <http://www.violenciagenero.igualdad.gob.es/sensibilizacion>

FISIOTERAPEUTA

Se reinició la actividad de Fisioterapia en el Centro de Especialidades del Grao

DATOS ASISTENCIALES

POBLACIÓN ASIGNADA A LA ZONA DE SALUD

Zona SERRERÍA 2	Población media 2022
Total zona	36.038

POBLACIÓN ASIGNADA A CENTROS (TOTAL, MEDICINA DE FAMILIA Y PEDIATRÍA)

Zona SERRERÍA 2	Población media 2022
CS V SERRERÍA 2	36.038
MFC	32.058
PAP	3.980

CITAS REGISTRADAS POR ZONA EN 2022

Zona SERRERÍA 2	Citas registradas 2022
Total zona	354.064
EGC	1.881
ENF	122.738
FIS	4.280
MAT	6.513
MFC	168.115
MFS	2.460
PAP	30.320
TSO	4.081
VAC	13.676

CITAS REGISTRADAS POR CENTRO, SERVICIO Y MEDIO EN 2022

CS V SERRERÍA 2	354.064
EGC	1.881
Centro	1.881
ENF	122.738
Aplicacion	2.227
Centro	120.184
Internet	327
FIS	4.280
Centro	4.280
MAT	6.513
Centro	6.513
MFC	168.115
Aplicacion	21.261
Centro	142.272
Internet	4.581
Suicidio	1
MFS	2.460
Centro	2.460
PAP	30.320
Aplicacion	10.256
Centro	19.024
Internet	1.040
TSO	4.081
Aplicacion	40
Centro	4.036
Internet	5
VAC	13.676
Aplicacion	231
Centro	13.426
Internet	19

CONSULTAS REALIZADAS POR ESTAMENTO EN 2022

DEPARTAMENTO CLÍNICO-MALVARROSA	Consultas realizadas 2022	Tasa por 1.000 habitantes
Total	2.761.253	13.806
EGC	766	2
ENF	706.130	1.978
FIS	58.642	164
MAT	53.131	286
MFC	1.441.525	4.646
MFS	26.073	84
PAP	282.746	6.055
TSO	28.797	81

Zona SERRERÍA 2	Consultas realizadas 2022	Tasa por 1.000 habitantes
CS SERRERIA 2		
EGC	708	18
ENF	80.420	2.049
FIS	3.681	94
MAT	4.186	205
MFC	142.907	4.085
MFS	2.735	78
PAP	24.884	5.853
TSO	2.737	70
Total	262.265	6.684

CONSULTAS REALIZADAS POR ESTAMENTO Y LUGAR EN 2022

Zona SERRERÍA 2	Consultas realizadas 2022			
	Centro	Domicilio	Teléfono	Total
CS SERRERÍA 2				
EGC	380	10	318	708
ENF	62.247	6.630	11.543	80.420
FIS	3.118		563	3.681
MAT	2.721		1.465	4.186
MFC	66.564	1.607	74.736	142.907
MFS	1.838	202	695	2.735
PAP	15.464	3	9.417	24.884
TSO	1.579		1.158	2.737
VAC	7			7
	153.918	8.452	99.895	262.265

CONSULTAS A DOMICILIO DE ENFERMERÍA EN POBLACIÓN CRÓNICA NIVEL 2 Y 3 (COMPLEJIDAD MODERADA, ALTA COMPLEJIDAD O PALIATIVOS)

	<i>Consultas enf. domicilio</i>	<i>Población Cronicidad 2 y 3</i>	<i>Tasa</i>
ZONA SERRERÍA 2	63.228	49.356	1,28
CS V SERRERÍA 2	63.228	49.356	1,28

PRESIÓN ASISTENCIAL EN CONSULTAS DE MEDICINA DE FAMILIA EN 2022

	<i>Presión asistencial media en 2022</i>
ZONA SERRERÍA 2	31
CS V SERRERÍA 2	31

CONSULTAS DE MEDICINA FAMILIAR CON DEMORA MENOR A 5 DÍAS EN 2022 (PORCENTAJE)

	<i>Demora menor a 5 días en 2022 (%)</i>
ZONA SERRERÍA 2	
CS V SERRERÍA 2	43,66

PORCENTAJE DE DERIVACIÓN A ESPECIALIZADA

	<i>MEDICINA FAMILIA</i>	<i>PEDIATRÍA</i>
ZONA SERRERÍA 2	6,06	2,73
CS V SERRERÍA 2	6,06	2,73

INTERCONSULTAS DE PEDIATRÍA A ESPECIALIZADA

	<i>INTERCONSULTAS</i>	<i>TASA POR 1.000 HABITANTES</i>
DEPARTAMENTO CLINICO – MALVA-ROSA	11.008	236

	<i>INTERCONSULTAS</i>	<i>TASA POR 1.000 HABITANTES</i>
ZONA SERRERÍA 2	860	202
CS V SERRERÍA 2	860	202

INTERCONSULTAS DE MEDICINA DE FAMILIA A ESPECIALIZADA

	<i>INTERCONSULTAS</i>	<i>TASA POR 1.000 HABITANTES</i>
DEPARTAMENTO CLINICO – MALVA-ROSA	128.989	416

	<i>INTERCONSULTAS</i>	<i>TASA POR 1.000 HABITANTES</i>
ZONA SERRERÍA 2	13.769	394
CS V SERRERÍA 2	13.769	394

ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA COMUNIDAD**CENTROS RESIDENCIALES**

La coordinación con los centros residenciales se realizó a través de la enfermera gestora de casos, la jefa de zona básica y la coordinadora de enfermería, con las enfermeras designadas por la Consellería como responsables de cada residencia.

La actuación con estos centros se desarrolló a través de:

- Comunicación constante a través de correo electrónico de la situación en las que se encontraban las residencias y de los cambios que se produjesen en las mismas.
- Comunicación telefónica.
- Reuniones presenciales en las residencias.
- Actuación directa del equipo en vacunaciones, gestión de muestras, organización de horarios especiales para la atención en el centro de los residentes que podían desplazarse, etc.

Los centros que correspondían a nuestra zona básica fueron:

- AVAPACE TARONGERS, Pl Jose Maria Orense 6
- MENTALIA PUERTO, Calle Hierros 5
- BALLE SOL SERRERIA, Calle Maderas 12

***CENTROS ESCOLARES Y EDUCATIVOS**

- Gestión Covid, prevención y vacunación
- Programa PIES, los enfermeros que impartieron las charlas son:
 - Amparo Marín Montoya
 - Cecilia Cortés Castelló
 - Laura Carreño Ros
 - María Calvo Mahiques (Coordinadora del PAS de L´Alguer)

Los centros que corresponden a nuestra zona básica son:

- COLEGIO LA ANUNCIACIÓN, Calle Conserva 2
- CEIP SANTIAGO GRISOLIA, Calle Campoamor 89
- CEIP SERRERIA, Calle Serrería 71
- CEIP AIORA, Calle Justo y Pastor 136
- CEIP EXPLORADOR ANDRES, Calle Campoamor 88
- CEIP JAIME I, Calle Jerónimo Monsoriu 21
- IES RAMON LLULL, Calle Ramón Llull 10
- IES CABAÑAL, Calle Camino del Cabañal 19
- IES SOROLLA, Calle José María de Haro 2

***CONSEJO DE SALUD DE LA ZONA BASICA**

El 21 de noviembre de 2022 en el Palauet de Ayora quedó constituido el Consejo de Salud de la Zona Básica 11

Presidenta: Nidia Ruiz Varea (Jefa de Zona Básica)

Vicepresidenta: Elena Sales Molio (Coordinadora de Enfermería)

Secretaria: Xelo Alandes Albert (Trabajadora Social)

El Consejo de salud de la Zona Básica es un órgano que hace efectiva la participación de la población adscrita en las actividades relacionadas con la salud promovidas por la Consejería de Sanidad Universal y Salud Pública y desarrolladas por el equipo de profesionales del Centro de Salud.

Está formado por representantes de asociaciones, colectivos, instituciones y profesionales que llevan a cabo tareas sanitarias, sociales y educativas en la zona.

Se pretende así impulsar el protagonismo de la propia comunidad como parte activa a fin de que la promoción y la educación para la salud sean una responsabilidad compartida por los ciudadanos y profesionales sanitarios que conviven en la Zona con una colaboración intersectorial, participativa y con perspectiva de equidad.



CONSTITUCION CONSEJO SALUD

C.S. SERRERIA II

Dpto. Clinic Malvarrosa

21 NOVIEMBRE 10h.

PALAUET D'AIRA



INTERVENCIONES:

Representates de la Admon. Sanitaria,

Gobierno Municipal,

Profesionales C. Salud,

Representante Org. Vecinal



Palauet d'Aïra

Funciones

- Conocer y valorar la memoria, recursos y funcionamiento del Centro.
- Conocer y participar en la elaboración, realización y evaluación de los programas de salud llevados a cabo o propuestos por el Equipo de Atención Primaria y de todas aquellas acciones destinadas a mejorar el nivel de salud de la comunidad.
- Participar en la elaboración del diagnóstico de salud de la zona, identificando problemas prioritarios, necesidades específicas y activos existentes a fin de promover acciones de salud comunitaria y diseñar planes de actuación que permitan aumentar el bienestar y reducir las desigualdades en salud.
- Promover la participación de la comunidad en las actividades de promoción y prevención de la salud y especialmente, de educación para la salud.
- Canalizar y valorar iniciativas, sugerencias y propuestas que permitan mejorar la atención y los niveles de salud de la Zona Básica.
- Promover el desarrollo de los derechos y deberes de los usuarios de la ZBS, conociendo e informando de las reclamaciones y sugerencias que pudieran presentarse si la naturaleza de las mismas así lo aconsejara.
- Contribuir al desarrollo y ejecución de todas aquellas acciones relacionadas con la información sanitaria, la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad con un enfoque comunitario.
- Estudiar e informar cualquiera sobre asuntos propuestos por la Jefatura de Zona Básica o por las instituciones con responsabilidad sanitaria en la Zona Básica de Salud.
- Elaborar una memoria anual de funcionamiento del Consejo.

Composición

- Jefa de Zona Básica Centro de Salud Serrería II
- Coordinadora Enfermería Centro de Salud Serrería II
- Trabajadora Social Centro de Salud Serrería II
- Junta Municipal distrito -Marítimo
- Farmacéutico ZBS
- Avapace (Asociación Valenciana de Ayuda a la Parálisis Cerebral)

- Asociación de Fibrosis Quística
- Asociación Esclerosis Múltiple (ACVEM)
- Asociación de Vecinos Ciudad Jardín
- Asociación de Vecinos Marítimo Ayora
- Asociación de Vecinos La Isla
- Asociación de Jubilados y Pensionistas de La Isla
- Asociación de Vecinos Pza Honduras
- Cáritas Diocesana: Parroquia Ntra Sra. de los Dolores / Parroquia Espíritu San Mentalia Puerto
- C.Ocupacional José Alcami
- C.Ocupacional Grabador Planes
- Espai Jove VLC-CMJ Algirós
- Aula Tercera Edad El Grao (Fevated)
- Universidad Popular Algirós (Palacete de Ayora - Espacio Sociocultural)
- Centro Formación de Personas Adultas C.Social El Grao
- Centro Formación de Personas Adultas L´Alguer
- Escuela Infantil Primer Ciclo Centro Social El Grao
- AMPA CP Ayora
- AMPA CP Explorador Andrés
- AMPA CM Profesor Santiago Grisolia
- AMPA CEIP Mare Nostrum
- AMPA CP Serrería
- CP Jaume I
- APA C La Anunciación
- AMPA IES Sorolla
- AMPA IES Ramon Llull
- Centro Municipal de Servicios Sociales Malvarrosa
- Centro Municipal de Servicios Sociales Trafalgar

COMISIONES DEL CENTRO

✓ COMISION CALIDAD

La Comisión de Calidad es un órgano de consulta de la Comisión de Dirección y de ejecución de los acuerdos tomados por ella misma, previo consenso con la Coordinación del EAP.

Composición y designación de miembros según su RRI :

Al menos 2 médicos de familia, 1 pediatra, 2 profesionales de enfermería y 1 auxiliar administrativo, 1 auxiliar enfermería, 1 matrona, 1 trabajadora social, 1 fisioterapeuta y el enfermero gestor de casos (si lo hubiere)

Uno de sus miembros actúa como responsable de la misma y otro como secretario.

La renovación de sus miembros deberá realizarse cada 2 años.

Los cargos de responsable y secretario de la CC serán renovables .

La designación de miembros se realizará de forma voluntaria entre los profesionales pertenecientes al Equipo del Centro de Salud

Composición actual:

- | | |
|-------------------------------------|---------------------|
| ▪ Marisa Gómez Arnedo (responsable) | Médico de Familia |
| ▪ Marta Ramón Montánchez | Médico de Familia |
| ▪ Ignacio Sorribes Monrabal | Pediatra |
| ▪ Pilar Martínez Muro | Matrona |
| ▪ Ana M. Gómez Soriano | Fisioterapeuta |
| ▪ Xelo Alandes Albert | Trabajadora social- |
| ▪ Mercedes Blasco Fernández | Gestora de casos |
| ▪ Cecilia Cortés Castelló | Enfermera |
| ▪ Rut Cuesta Valls | Enfermera |
| ▪ Cristina Calonge Valero | Aux. Administrativa |
| ▪ Yolanda Gómez Herrero | TCAE. |

RECLAMACIONES Y AGRADECIMIENTOS C.S. SERRERÍA II 2022

N.º total de reclamaciones	64
Nº total de agradecimientos	13

Motivos de Quejas	
Trato médico	4
Trato pediatría	3
Trato enfermería	1
Trato admisión	3
Disconformidad cartera de servicios	3
Demora o acceso a 1ª consulta	10
Disconformidad normas internas	13
Problemas de comunicación con el Centro (teléfono)	10
Disconformidad con el criterio profesional	3
No proceden	19

Agradecimientos	
Médico familia	3
Enfermería	2
Fisioterapia	3
Matrona	1
Admisión	1
Todo el Equipo	3

Podemos observar que el número de reclamaciones por trato a facultativos es muy bajo si tenemos en cuenta el total de consultas médicas anuales y no nos dan suficiente información para tomar decisiones de mejora a partir de ellas.

Por otra parte, las reclamaciones de trato en Admisión las atribuimos también al grueso de pacientes que se atienden diariamente y las dificultades

de comunicación del mostrador que está pendiente de realizar un cambio global, ya solicitado a Dirección.

Se realizaron cambios a propuesta de la comisión en el protocolo de citaciones y se fue modificando y actualizando el RRI.

El Equipo de Pediatría ha elaborado un protocolo para las citaciones urgentes y no demorables y consensado con la comisión de dirección y con el personal de Admisión.

Se han ido revisando los distintos circuitos dentro del Centro entre los diferentes Estamentos

✓ **COMISION DOCENCIA**

La comisión se rige por su RRI, durante el año 2022 mantuvo seis reuniones con el objetivo de realizar el Plan de docencia y poner en marcha las actividades docentes MIR, ya que fue el primer año que el Centro tuvo Residentes de Familia.

Se incorporó un nuevo miembro, La Dra. Montanez

Composición actual:

▪ Joaquín Murgadas Romer	Médico de Familia (Responsable)
▪ Luis González Luján	Médico de Familia
▪ Marta Ramón Montánchez	Médico de Familia
▪ Amelia Peris Vidal	Pediatra
▪ Patricia López Abanda	Enfermera
▪ Ana Boyero Granados	Enfermera
▪ Fernanda Vila Martínez	Auxiliar Administrativa

En el Centro de Salud de Serrería 2 se realizan actividades formativas en tres niveles:

- 1- Formación Pregrado
- 2- Formación Postgrado
- 3- Formación Continuada

1.- FORMACION PREGRADO

ENFERMERÍA

- Practicum último curso Grado de Enfermería de la Universidad Católica de Valencia curso 2021/2022 con un rodaje cuatrimestral de 8 alumnos.
- Practicum último curso Grado de TCAE (FCT) con un rodaje cuatrimestral de 1 alumna.
- Durante su estancia se les asigna un profesional de enfermería colaborador docente que actúa como tutor supervisando y evaluando las actividades asistenciales contempladas en su programa formativo

Responsables:

Amparo Marín Montoya, Enfermera Especialista en Enfermería Pediátrica.

Profesora Asociada Universidad de Valencia. Grado de Enfermería.

Colaboradores docentes: todos los profesionales del Equipo de Enfermería y las siguientes TCAES

- ✓ Carmen Martínez Tur TCAE
- ✓ Yolanda López Sevilla TCAE
- ✓ Yolanda Gómez Herrero TCAE

MEDICINA

Formación Alumnos 5º curso Grado Facultad de Medicina de la Universidad de Valencia, desde Octubre a Diciembre de 2022 con un rodaje de 2/3 alumnos cada 15 días.

Responsable: Dr. Luis González Luján

Colaboradores Docentes

Dra. Leonor Vives (MF), Dra. Milagros Falceto (MF), Dra. Eva Izquierdo (MF), Dra. M Angeles Ferriz (MF) Dr. José Nova, Dra. M Amparo Sánchez, Dra. M Ángeles Pérez, Dra. Isabel Miñana, Dra. Beatriz Tomás

Actividades

Los estudiantes de quinto curso de la Facultad de Medicina de Valencia acuden quincenalmente al centro de salud y cada uno es asignado a un colaborador docente y tutor. Los estudiantes permanecen en el CS de 8:15 a 14:00 horas en jornada de mañanas.

2.- FORMACION POSTGRADO

MEDICINA

El Centro de Salud de Serrería 2 está acreditado para la formación especializada de Medicina Familiar y Comunitaria y Pediatría dirigida a Residentes desde el año 2021 y durante el año 2022 fue el primer año que tuvimos residentes.

- 2 R1 de Medicina de Familia desde Junio a Octubre (cuatro meses)

ACTIVIDADES MIR

Asistenciales, Formativas e Investigación.

ASISTENCIAL:

R1: cuatro meses, todas las actividades junto al tutor y adquisición de una autonomía progresiva en función de la evolución periódica.

FORMATIVA:

El responsable de Docencia, el Dr. Murgadas asigna a cada residente la sesión formativa con anticipación para su preparación. La asistencia a las sesiones formativas en el Centro de Salud se considera obligatoria. El residente también elabora distintas sesiones solicitadas por la Unidad Docente.

INVESTIGACION:

Participará en aquellos proyectos de investigación del Centro y en aquellos que le encomiende la Unidad Docente.

TUTORES DOCENTES ACREDITADOS

UNIDAD	NOMBRE TUTOR-A	APELLIDOSTUTOR-A
SERRERIA II	MILAGROS	FALCETO BLECUA
SERRERIA II	MARIA	GOMEZ ARNEDO
SERRERIA II	LUIS	GONZALEZ LUJAN
SERRERIA II	EVA M.	IZQUIERDO HIDALGO
SERRERIA II	CRISTINA	MAS LAZARO
SERRERIA II	M. ^a ISABEL	MIÑANA UBEROS
SERRERIA II	JOAQUIN	MURGADAS ROMERO
SERRERIA II	JOSE	NOVA ALVAREZ
SERRERIA II	MARTA	RAMON MONTANCHEZ
SERRERIA II	CRISTINA C.	SANTAMARIA CAMPOS
SERRERIA II	M. ^a ISABEL	UNIO OCHOA
SERRERIA II	LEONOR	VIVES REBOLLAR

3.- FORMACION CONTINUADA

Las Sesiones en el Centro de Salud se realizan con la siguiente distribución:

- Viernes de 8:00 a 9:15 las sesiones formativas internas de los Médicos y residentes
- Martes 13:30-14:30 Sesiones formativas internas de Enfermería
- Miércoles 13:30-14:30 Sesiones formativas con ponentes externos, T. Social y Admisión

SESIONES FORMATIVAS EN EL CENTRO

Se han retomado las sesiones formativas presenciales e impartidas por miembros del equipo y se ha mantenido la formación departamental vía online.

MEDICINA

- 17 de junio 2022 " *Vacuna Herpes*" Ana Boyero (enf); Amparo Marin (Enf); Cecilia Cortés (Enf).
- 23 Septiembre " *Acuerdos de Gestión*" J.L. Trillo
- 21 Octubre 2022 " *Cefaleas*" R1
- 25 de Octubre 2022 " *Criterios derivación Psicología Clínica de AP*"
- 4 Noviembre 2022 " *Antidiabéticos orales*" Dra. Gomez
- 18 de Noviembre 2022 " *Consulta alta resolución Diabetes*"
- 25 Noviembre 2022 " *ECA, Paliativos, Eutanasia*"

ENFERMERIA

- 12 mayo 2022 " *Apósitos*"
- 19 mayo 2022 " *Vacuna Herpes*"
- 8 junio 2022 " *Control Diabetes*"
- 30 junio 2022 " *Colostomizados*"

Comisión de Farmacia y Terapéutica (Departamental)

- Dra. Milagros Falceto Blecua

Referentes Comisiones Departamentales

- **Ref. ECA:** Dr. Luis González Luján
Enf. Merche Blasco
Enf. Ruth García Molina
- **Ref. diabetes:** Dra. Cristina Mas Lázaro
Enf. Andreia Oliveira
Enf. Ana Boyero

Enf. Adrián Cotanda

▪ **Ref. EPOC:**

Dra. Eva M. Izquierdo
Enf. Rut Cuesta
Enf. Teresa Martínez

▪ **Ref. Insuficiencia cardiaca:**

Dr. Murgadas
Enf. Irene Martí
Enf. Pilar Martinez

▪ **Ref. patología mamaria:**

Dra. Montanez
Enf. Asun Alises
Enf. Ana Gento

▪ **Referentes UPP:**

Dra. M. José Lacomba
Enf. Patricia López
Enf. Lucia Selva
Enf. Laura de las Heras

▪ **Ref. fracturas:** Dr. Joaquín Murgadas
Enfermera Ana Boyero

▪ **Ref. microbiología**

Dr. Joaquín Murgadas
Dr. M. Ángeles Ferriz

Se retomaron las reuniones en el segundo semestre de 2022

REUNIONES Y SESIONES

UHD

Reuniones quincenales con la referente de la UHD, la Dra. Soledad Suñer Generoso y realizamos 5 reuniones desde octubre a diciembre.

Los días: 3/06/2022; 19/10/2022; 26/10/2022; 16/11/2022;
23/11/2022; 21/12/2022.

Además de mantener comunicación constante a través de la Enfermera Gestora de Casos.

USSYR

Al menos una reunión anual con la Dra. Mónica Molner que el pasado año se realizó el día 18 de febrero 2022

PILDORAS FORMATIVAS DEL DEPARTAMENTO en videoconferencia para los profesionales del Centro

- 11 Febrero 2022 "Exploración del Vértigo"
- 11 Marzo 2022 "Patología de Mama"
- 8 Abril 2022 "Actualización del protocolo de seguimiento de Pólipos e colon"
- 10 Junio 2022, "Manejo de las Benzodicepinas"
- 30 Septiembre 2022, "TELEDERMA"
- 21 Octubre 2022, "Marcadores Ana"
- 11 Noviembre "Dolor y disfunción temporomandibular"

ASISTENCIA A CURSOS, JORNADAS Y CONGRESOS

Los médicos y enfermeros del centro organizado en dos días o tres días por jornada asistieron a las Jornadas Formativas del Departamento

XIV Jornada Formación Continua AP – 25 de noviembre, 2 de diciembre y 16 de diciembre 2022

- **Sesión 1. Proyecto Triple Whammy**

Proyecto Triple Whammy 2022-209. Diana Vicente
Triple Whammy, desde la revisión a la intervención formativa (proyecto 2022-209). Diana Vicente, Paula Sala, Sara Latorre.

- **Sesión 2. Patología Digestiva**

- Diagnóstico y manejo de la diarrea crónica. María Sanchis, Maia Boscá.

- Manejo de la dispepsia y del reflujo gastroesofásico. Patricia Oltra, Rosario Antón.
 - Estudio de la Hipertransaminasemia. Helena Molina
 - Detección de pacientes con Hepatitis C. Miguel Serra
 - Valoración de FIB 4 para diagnóstico precoz en fibrosis hepática. Amparo Escudero.
 - Indicaciones y seguimiento endoscópico en diversas patologías. Datos importantes en la hoja de petición de exploración endoscópica. Marta Ponce, Jorge Carrasco.
- **Sesión 3. Proceso de ayuda a morir. Experiencia en el departamento.**
 - Presentación de José Cucó, Secretario de la Comisión de Garantía y Evaluación de la CV.
 - Presentación de Rosa González, Vocal de la Comisión de Garantía y Evaluación de la CV.
- **XIII Jornada Formación Continua AP - 27 de mayo y 3 de junio de 2022**
 - Enfermedad Renal Crónica. J.L. Gorriz – I. Gabaldón
 - Habilidades en manejo de Sistemas de Información (Colectivos Clínicos-Indicadores de Actividad-Alumbra Resultados AAGG). V.Gosalbes-S. García
 - Abordaje del paciente crónico complejo. Importancia de la identificación del ECA. C. Tejero
 - ¿Cómo valoramos al paciente ECA?. O. Pérez Quintana
 - Sesión de Formación "Manejo de la Patología Urológica) 18 de junio de 2021
 - Presentación de sesión. Cristina Mañes Ridaura (Médico EAP C.S. Benimaclet y José María Martínez Jabaloyas (Jefe de Servicio Urología)

MEDICINA DE FAMILIA**Ferriz Morell, M. Angeles**

- 44 Congreso Nacional SEMERGEN, SEVILLA

Gómez Arnedo, Marisa

- XXVIII Congreso Nacional Medicina General y de Familia, Bilbao 7 - 11 Junio

González Luján, Luis

- Jornada Bioética HCUV 24 marzo 2022
- Formación Departamental UHD/ECA 14 al 16 Noviembre
- Jornada Incliva Envejecimiento activo 22 Noviembre
- Ecografía en Atención Primaria. Obtención e Interpretación de imágenes. Tutor-Monitor de las prácticas del curso.
- Proceso Asistencial de Personas Adultas Al Final De La Vida (Semipresencial)
- Sensibilización y conceptos básicos sobre la aplicación de la Ley Orgánica de Regulación de la Eutanasia (LORE)

Izquierdo Hidalgo, Eva M^a

- 44 Congreso Nacional SEMERGEN, SEVILLA

Lacomba Biol. M. José

- 44 Congreso Nacional SEMERGEN, SEVILLA

Marvá Ruiz, Marina

- Polimedicación en Personas Mayores: Adecuación de Prescripciones Potencialmente Inadecuadas (En Línea) EVES 04/04/2022 - 29/05/2022
- Curso Básico en Climaterio (En Línea) EVES 26/04/2022 - 10/06/2022
- AMF, Actualización en Medicina de Familia, semFYC (Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria), Barcelona 7 de Octubre 2022

Mas Lázaro, Cristina

- Curso AMF, Actualización en Medicina de Familia, semFYC (Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria), Barcelona 24 de Febrero 2022

Nova Alvarez, José

- Congreso SEMERGEN, Granada 5-7 Octubre

Ribelles Villalba, Ricardo

- Congreso SEMERGEN, Granada 5-7 Octubre

Ruiz Varea, P. Nidia

- Metodología del Consejo Breve de Salud Sobre Estilo de Vida - VIII Edición
- Ministerio de Sanidad, modalidad no presencial, 28/11/2022 - 30/01/2023
- Jornadas monográficas para Jefes de Zona y Coordinadores de Enfermería. Malvarrosa 5 y 6 Mayo 2022

PEDIATRIA**Blesa Baviera, Luis C.**

- Congreso Actualización Pediatría AEPAP Madrid 24 y 25 Marzo 2022
- XXXVII Congreso de la Sociedad Valenciana de Pediatría 8 Abril 2022
- Congreso 1 al 3 Junio 2022
- SEICAP, Oviedo 5 a 7 Mayo 2022
- Congreso SEGHNP 17 Junio 2022
- Congreso ALAPE 29 y 30 Septiembre 2022
- Congreso SEPEAP 20 y 21 Octubre 2022
- Jornada de Nutrición Infantil. Valencia 18 Noviembre 2022

Castellanos Gómez, M. Engracia

- VI Practicum Dermatología Pediátrica 11 y 12 Marzo 2022
- I Jornadas de Vacunas de GSK para Pediatría de Levante. 29 Abril 2022
- 68 Congreso AEP. Palma de Mallorca 2 a 4 Junio 2022
- Congreso SEPEAP 21 Octubre 25022

Peris Vidal, Amelia

- 45 Congreso Nacional de la Asociación Española de Nefrología Pediátrica. 25-28 Mayo 2022 en A Coruña
-

Sorribes Monrabal, Ignacio

- 18 Congreso Actualización AEPAP Madrid 24 - 26 Marzo 2022
- XXXVII Congreso de la Sociedad Valenciana de Pediatría 8 Abril 2022
- Curso de Vacunas 16 Diciembre 2022

Tomás Aguirre, Beatriz.

- XXXVII Congreso de la Sociedad Valenciana de Pediatría 8 Abril 2022
- Curso de Vacunas 16 Diciembre 2022

ENFERMERIA**Alises Villanueva, Asunción**

- XXII Jornadas sobre Vacunas en atención Primaria (6º Curso de Vacunación en el adulto) Valencia 22 y 23 Marzo 2022

Cortés Castelló, Cecilia

- Metodología de la Investigación. Cómo Desarrollar Tu Estudio Desde Cero UCAV 21/02/2022 - 30/08/2022
- La Figura De La Enfermera De Práctica Avanzada UCLM 04/04/2022 - 01/05/2022

Cuesta Valls, Rut

- XXII Jornadas sobre Vacunas en atención Primaria (6º Curso de Vacunación en el adulto) Valencia 22 y 23 Marzo 2022

Martínez Pujante, Isabel

- XXII Jornadas sobre Vacunas en atención Primaria (6º Curso de Vacunación en el adulto) Valencia 22 y 23 Marzo 2022

Marín Montoya, Amparo

- XXII Jornadas sobre Vacunas en atención Primaria (6º Curso de Vacunación en el adulto) Valencia 22 y 23 Marzo 2022
- Servicios de Telemedicina en Atención Primaria para Personal de Enfermería (En Línea). EVES 20/10/2022 - 14/11/2022
- Prevención de Agresiones en el Entorno Sanitario. (En Línea) EVES 03/10/2022 - 31/10/2022
- Formación en el Uso del Medidor de Glucosa Flash. (En Línea) EVES 01/09/2022 - 28/12/2022

Sales Molió, Elena

- Metodología del Consejo Breve de Salud Sobre Estilo de Vida - VIII Edición. Ministerio de Sanidad, modalidad no presencial, 28/11/2022 - 30/01/2023
- Jornadas monográficas para Jefes de Zona y Coordinadores de Enfermería. Malvarrosa 5 y 6 Mayo 2022

FISIOTERAPEUTA**Gómez Soriano, Ana M.**

- Atención al Daño Cerebral Adquirido. Rehabilitación Integral (En Línea) EVES 31/03/2022 -02/06/2022
- Elaboración de un Proyecto de Investigación en el Ambito de los Cuidados EVES (En Línea) 01/06/2022 a 28/06/2022

- Fisioterapia Respiratoria en el Paciente Covid y PostCovid. Actuación sobre el Paciente UCI, Ingresado y Ambulante (En Línea) 15/10/2022 - 15/11/2022

ADMISIÓN

Ramírez Magdaleno, Angel

- Estatuto Marco Ley 55/2003 (En Línea) EVES 22/04/2022 - 23/05/2022
- Itinerario Formativo Básico Para Personal de Acogida y Recepción de Pacientes en Atención Primaria. (En Línea) EVES 20/06/2022 - 12/10/2022
- Normativa Básica de un Servicio de Personal y Nóminas. Procedimientos en Materia de Personal y Nóminas. Organización y Funcionamiento del Servicio. (En Línea) EVES 15/09/2022 - 31/10/2022

Vila Martínez, Fernanda

- Funciones del Personal Administrativo en la Totalidad de los Servicios Hospitalarios (En Línea) EVES 26/09/2022 - 07/11/2022
- Actualización en Procedimientos Administrativos Relacionados con la Gestión. (En Línea) EVES 02/05/2022 - 22/06/2022

Bernat Vicente, Adela

- Actualización en Recursos Humanos. (Teleformación). EVES 04/04/2022 - 27/05/2022

Blai Herrero, Josep

- Introducción a la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres en el Sector Sanitario (Autoformativo, en línea) EVES 01/06/2022 - 30/11/2022
- Profesionales Sanitarios ante la Violencia de Género (En Línea) EVES 14/02/2022 - 02/12/2022

TRABAJADORAS SOCIALES**Alandes Albert, Xelo**

- Jornadas "Soledad no deseada" 8 y 29 Abril 2022
- Jornada Departamental Consejos de Salud, 6 Octubre 2022

Morrió Torró, Neus

- Jornada Departamental Consejos de Salud, 6 Octubre 2022VIII Jornada de Violencia de -Género en la Adolescencia y Juventud. Hospital La Fe 24 Noviembre 2022
- XIV Jornada Formación Continua en Atención Primaria

TRABAJOS PUBLICADOS, PONENCIAS Y COMUNICACIONES**Peris Vidal, Amelia**

- "Influencia de la disparidad de peso al nacimiento en gemelos sobre el filtrado glomerular durante la infancia" Comunicación presentada en 45 Congreso Nacional de la Asociación Española de Nefrología Pediátrica. 25-28 Mayo 2022 en A Coruña
- "Vacunación Escolar. Surfeando La Sexta Ola. ¿Buena Idea o El Juego del Calamar?" Comunicación presentada en el XXXVII Congreso de la Sociedad Valenciana de Pediatría. Valencia 7 - 9 Abril 2022
- "Concentraciones Séricas y Eliminación Urinaria de Ácido Úrico en Recién Nacidos Pretérmino" Comunicación presentada en 45 Congreso Nacional de la Asociación Española de Nefrología Pediátrica. 25-28 Mayo 2022 en A Coruña
- "Excreción Urinaria de Calcio y Fósforo en Recién Nacidos Pretérmino en Función de su Alimentación" Comunicación presentada en 45 Congreso Nacional de la Asociación Española de Nefrología Pediátrica. 25-28 Mayo 2022 en A Coruña.

Tomás Aguirre, Beatriz

- Vacunación Escolar. Surfeando La Sexta Ola. ¿Buena Idea o El Juego del Calamar? Comunicación presentada en el XXXVII Congreso de la Sociedad Valenciana de Pediatría. Valencia 7 - 9 Abril 2022

Sorribes Monrabal, Ignacio

- Vacunación Escolar. Surfeando La Sexta Ola. ¿Buena Idea o El Juego del Calamar? Comunicación presentada en el XXXVII Congreso de la Sociedad Valenciana de Pediatría. Valencia 7 - 9 Abril 2022

Cortés Castelló, Cecilia

- Vacunación Escolar. Surfeando La Sexta Ola. ¿Buena Idea o El Juego del Calamar? Comunicación presentada en el XXXVII Congreso de la Sociedad Valenciana de Pediatría. Valencia 7 - 9 Abril 2022

Martínez Pujante, Isabel

- Vacunación Escolar. Surfeando La Sexta Ola. ¿Buena Idea o El Juego del Calamar?
- Comunicación presentada en el XXXVII Congreso de la Sociedad Valenciana de Pediatría. Valencia 7 - 9 Abril 2022

Marín Montoya, Amparo

- Vacunación Escolar. Surfeando La Sexta Ola. ¿Buena Idea o El Juego del Calamar? Comunicación presentada en el XXXVII Congreso de la Sociedad Valenciana de Pediatría. Valencia 7 - 9 Abril 2022

Castellanos Gómez, M. Engracia

- Vacunación Escolar. Surfeando La Sexta Ola. ¿Buena Idea o El Juego del Calamar? Comunicación presentada en el XXXVII Congreso de la Sociedad Valenciana de Pediatría. Valencia 7 - 9 Abril 2022

Blesa Baviera, Luís C.

- Vacunación Escolar. Surfeando La Sexta Ola. ¿Buena Idea o El Juego del Calamar? Comunicación presentada en el XXXVII Congreso de la Sociedad Valenciana de Pediatría. Valencia 7 - 9 Abril 2022

OTROS DATOS DE ORGANIZACIÓN**COMISION DIRECCIÓN**

- JZB. Nidia Ruiz Varea
- Coordinadora Enf. Elena Sales Molió
- Dra. Remedios Ramón Valiente (Cristina Mas hasta que se incorpore Reme)
- Dr. José Nova Alvarez
- Dra. Milagros Falceto Blecua
- Dra. Leonor Vives Rebollar
- Pediatra. Luis Blesa Baviera
- Enf. Amparo Marín Montoya
- Enf. Laura Carreño Ros
- Gestora casos- Merche Blasco Fernández
- TCAE- Ana Pérez Ciscar
- Matrona- Pilar Martínez Muro
- Fisio- Ana Gómez Soriano
- JE. Amparo Daudén Monterde
- Aux. Administrativa- Ana Santos Sánchez
- Celador- Josep Blai Herrero

También se fueron retomando las **reuniones** de las distintas comisiones del equipo que quedaron casi suspendidas durante la pandemia.

Se mantuvieron las reuniones periódicas con los responsables de cada planta quienes recogían las incidencias, propuestas e inquietudes y transmitían

las medidas acordadas al resto del equipo cuando no se podía convocar una reunión general.

Se ha mantenido el **sistema de elección de libranzas y vacaciones** para todo el equipo acordado el año pasado y consistente en:

Las vacaciones se establecen en función de las indicaciones de la dirección, mediante un sistema de un correturnos con números. Conforme los miembros del equipo fueron realizando la elección de su turno de vacaciones pasaron al final de la lista.

El sorteo se realizó de forma presencial.

Para los puentes, navidades, etc. se estableció el mismo turno de elección, pero a la inversa.

Se actualizó el protocolo de Admisión en el mes de Julio 2022

PROTOCOLO ADMISIÓN MODIFICAD JULIO 2022

I. CITA URGENTE EN EL DIA

URGENCIAS ENFERMERÍA

PASARAN DIRECTAMENTE A ENFERMERÍA LOS PACIENTES QUE VENGAN CON LAS SIGUIENTES PATOLOGÍAS:

- **TENSIÓN (ALTA O BAJA)**
- **DISNEA**
- **DOLOR TORÁCICO**
- **INFECCIÓN ORINA**
- **GLUCEMIA (ALTA O BAJA)**
- **MAREO.**

L@s enfermer@s ya se encargarán de citar en la agenda del facultativo correspondiente según el planing del día y avisarle cuando sea necesario.

En el caso de infección de orina se le dará ya el bote de recogida de orina al paciente desde el mostrador.

SINTOMAS COVID

- > 60 años presenciales, se anotarán en agenda urgencias
- >60 años telefónicos en COVID PRIMERA
- < de 60 presenciales se anotan en agenda de su médico en el día
- <60 telefónicos en COVID PRIMERA.

URGENCIAS MEDICOS DE FAMILIA

Se anotarán en la agenda del facultativo correspondiente según el planing del día siempre poniendo **nota** donde se especificará el **motivo de consulta** urgente para que el médico valore la urgencia.

Si el paciente **no especifica el motivo concreto** por el que solicita visita urgente, se le dará **cita programada** para el primer día que salga cita

Si necesita una **mediación urgente**, intentar **especificar el fármaco concreto** que le urge

Nunca se citará de urgencia por un tema burocrático

II. CITA PROGRAMADA

CITA PROGRAMADA ENFERMERIA

AGENDA DE CADA ENFERMER@ citas telefónicas

- . Test para la realización de la Ley de dependencia
- . Problemas con la TA, hipoglucemias, control de su DM, ECA, Altas hospital, etc.
- . Solicitud de retinografías y resultados
- . Problema con la evolución de alguna cura que le estén realizando, etc.)
- . Oscilometrías

AGENDA TÉCNICAS ENFERMERIA inyectables, primeras curas

Se citarán en agenda TECNICAS CENTRO, dar siempre la hoja con la hora de la cita al paciente y si es para que su enfermera le llame para programársela se citará en TELÉFONO)

AGENDA TAPONES CERUMEN solo para tapones cerumen derivados del

médico. Se le explicará que las gotas que le ha indicado el médico para reblandecer el tapón se las ponga los tres días previos a la cita.

AGENDA SINTROM control de pacientes anticoagulados

AGENDA ECG (programados derivados de especialista)

AGENDA DE VACUNAS cita directamente para vacunación en calendario vacunal adultos y los derivados por sus MAPS

AGENDA ANALÍTICAS

Siempre citar desde abucasis, no se le da el volante impreso al paciente salvo que tengan que recoger alguna muestra, en ese caso les daremos los botes y el impreso explicativo.

Todos los días hay que sacar el listado diario de Gestlab, imprimir/paciente y salen ordenados

Para enviar avisos a Laboratorio entrar en **USUARIO-ENVIO SUGERENCIAS** (ponemos la incidencia si hay que cambiar centro de extracción dirección.... y le llega a él automáticamente).

- **VOLANTES HECES MICRO**

Le damos los botes y el papel explicativo a cada paciente y el volante de micro hecho por el médico con las etiquetas

- **VOLANTES CITOLOGÍA URINARIA**

Se realizará copia del volante que traiga el paciente, 1 copia se introduce en un sobre rotulado para ANATOMÍA PATOLÓGICA/CITOLOGÍA URINARIA, y se archiva en el día de la cita que indique el paciente, la otra copia se entrega a TCAE.

Al paciente solo se le entrega el bote de orina, no volantes ni tubos.

CITA PROGRAMADA MAPS

Se citará siempre cuando haya huecos no forzando nunca la cita.

No se citará nunca en agenda de MAP para la realización de informes de cualquier tipo (Cada paciente accederá directamente a su Historia electrónica para sacar su información de salud) En caso de no poder acceder por cualquier

motivo tendrá que solicitar la información por escrito en el INDOC (situado en la planta baja del edificio de consultas externas del H. Clínico)

No estamos obligados en ningún caso a realizar Certificados de aptitud, Sí, un informe de salud, que podrá hacerse si han cogido cita directamente o a través del INDOC

No citar con MAP para petición o resultado de Retinografías (Enfermería)

No citar con MAP para petición y/o resultado de citologías (Matrona)

No citar para información de vacunas (Enfermería)

CERTIFICADOS/INFORMES MEDICOS

- **LEY DE DEPENDENCIA** que se citará con su enfermera cuando tenga hueco especificando para lo que es.
- **Certificado para viajar de la MEDICACIÓN** que toman, los administrativos imprimirán y entregarán al paciente la hoja de información Rele.
- **INFORME ESCOLAR** ya no se hacen, se le facilita el DOGV a la paciente para su información y para el instituto, se pregunta qué instituto es para notificarlo a dirección, solo se hace si algún niño tiene problema especial.
- **INFORMES DE ANALÍTICAS** no se imprimen, se le informa que puede acceder a través de su historia electrónica y si no puede debe acudir al INDOC y pedirlo por escrito. **NUNCA CITAR AL MÉDICO**

III. DERIVACION Y CITACION ESPECIALIZADA Y OTRAS UNIDADES DE APOYO

1. PLANIFICACIÓN FAMILIAR

- Citación Planificación Familiar y Sexología en segundas visitas y sucesivas, se les facilita el teléfono 963178282 y piden cita directamente
- Las pacientes con método anticonceptivo/Diu que soliciten revisión con citología se realizarán en planificación familiar, llamarán directamente. Nunca hará falta citar al médico para volante de remisión

- IVE llamará la paciente a planificación, ellos le citarán.

2. USMI

- Se enviarán volantes por valija a C.S. Malvarrosa

3. MATRONA

- CITOLOGÍAS (MUJERES 25-65 AÑOS) sin método anticonceptivo CADA 3 AÑOS se citarán directamente desde admisión, no hace falta volante del facultativo.

4. TRABAJADORA SOCIAL

- Tarjeta sanitaria: Protocolo SIP
- Solicitud e información: Dependencia / Minusvalía
- Ley dependencia, Teleasistencia, silla de ruedas con motor, Cita agenda Trabajadora Social

5. C.S NAZARET

- RETINOGRAFIAS: Solicitud y resultado citar con su enfermer@ correspondiente sin forzar, su enfermer@ le entregará el consentimiento informado para que lo entregue firmado a las TCAES en Nazaret, y le dará directamente la cita, si hay algún problema con la prueba, lo llamarán y le darán cita de oftalmología de C.E Grao directamente.
- No dar cita para las retinografías desde admisión, deben pasar siempre antes por enfermería. Sí se podrá anular la cita si el paciente rechaza realizarse la prueba porque se lo ha pensado mejor al leer el Consentimiento informado
- ESTIMULACIÓN PRECOZ: Se manda volante para valija
- **ODONTOLOGIA PREVENTIVA EN NIÑOS se le da cita desde admisión**

6. IC/VOLANTES/PETICIONES C.E. EL GRAO

Se envían por valija:

- ECOS
- RAQUIS COMPLETO
- PREFERENTES VÍA FAX
- FISIO
- UCA

7. IC/VOLANTES/PETICIONES H. CLINICO

Solo se mandan por valija las pruebas:

- RMN
- TACS
- ECOS MAMARIAS
- ECOS NEONATAL
- PRUEBAS QUANTIFERON:

Mandar al paciente laboratorio de *MICRO HOSPITAL CLÍNICO*

Lunes a Jueves de 8:00 a 9:00 en ayunas

Las Interconsultas son todas online. No imprimirla nunca ni remitirla ni entregarla al paciente para no duplicar la solicitud

8. IC/VOLANTES/PETICIONES H. MALVARROSA

- DENSITOMETRIAS. En sobre aparte y cerrado por valija

IV. CAMBIOS DE MEDICO

- no se especificará el motivo en ninguna solicitud
- Comprobar que llevan más de seis meses para poder hacer el cambio
- **Cupo abierto** se hace directamente en el momento con el papel completado por el paciente y se le asignará el médico que tenga el cupo abierto ese mes.
- **Nuevas asignaciones** se les asignará el médico que tenga el cupo abierto, si su pareja, padre, madre, etc tiene otro médico y quiere el cambio lo solicitará en el formulario específico y se le pasa al médico si lo acepta o rechaza.

- **Denegaciones,** La persona de admisión que recoja el cambio lo anotará detrás de la hoja y que se lo deje al médico en el casillero, se encargará de hacer la negación (con carta etiquetas etc..).
- Hay un nuevo anexo 8 para DENEGACIÓN DE MEDICO, cogerla siempre de aquí (si hay cambios siempre estará actualizada la carta está colgada en Aplicaciones centro/serrería II/admisión/libre elección/Anexo 8.
- **Pediatras,** se rellena el formulario de asignación poniendo el motivo correspondiente, se escanea, tiene que ser aceptado por el pediatra.
- **Fuera de zona:** Se cumplimentará el formulario correspondiente y el médico firmará la aceptación/denegación se le pasa a Amparo/Ana Santos que pueden hacer el cambio.

V. AMBULANCIAS

Para mandar por correo el volante de ambulancia en situaciones en situaciones excepcionales que no tenga que venir el paciente a recogerlo

Teléfono 96 313 44 44

e-mail coordinacionvalencia@uteambulanciasayuda.com

TRABAJADORA SOCIAL, Tarjeta sanitaria: Protocolo SIP, Asunto social • Solicitud e información: Dependencia / Minusvalía (Ley dependencia, Teleasistencia, silla de ruedas con motor) Cita agenda Trabajadora Social

ANEXO I. CITAS ENFERMERÍA Julio 2022

Técnicas (Urgentes en rojo)	- Tensión alta/baja - fatiga - Dolor torácico - Infección orina - Glucemia alta/baja	Entregar bote orina	
Analíticas	Citar siempre desde SIA (rueda)	Entregar cita impresa y botes para muestras	Listado diario Imprimir/ Diario extracciones/ paciente
	Sólo nos quedamos los volantes de: DOMICILIO, SOG Y O'SULLIVAN. Se citan en las dos agendas.		
	AA Lo valora el médico y se citan a partir de las 8:45 h.		
	Micro	Entregar botes y papel explicativo	
Curas	Técnicas		
T.C.A.E	Entrada por la puerta principal, entrega material pasillo analíticas.	Entrega material	Horario:L a V 12:00 a 13:00
E.C.G.	Con su enfermera (si no hay cita, en técnicas)		
Las citas forzadas siempre en rojo y con nota			
COVID	>60 años	Telefónicas /Agenda Covid 1ª Presenciales/ Urg Enf	
	<60 años	No se declaran. Si solicitan información, Covid1ª	
	Resultados, dudas....	Su enfermera	
Informes	Dependencia/discapacidad	Su enfermera para test	
Pruebas Quantiferon	Mandar a Lab. Micro H. Clínico	Lunes a Jueves 08:00 a 9:00 en ayunas	
Oscilometría	Citar con su enfermera		
PCR	para entrar en residencia o Centro de día – en Técnicas		

T. SOCIALES	ASU: Presenciales. Se escanea la documentación previa a la cita (Pasaporte, C.E., partida nacimiento(menores) prot. nt.)
--------------------	--

ANEXO II. CITAS Médico Familia

Medicación	Cuando salga la cita, si no puede esperar anotar en el día, urgente y en rojo, anotando el fármaco que necesita.
I.T.	Si no hay cita para el día siguiente se anota en rojo en el día.
I.T. maternidad	Las gestiona el INSS/ Nunca al médico, a no ser que tenga otra baja por otro diagnóstico.
Colonoscopia	Comprobar que esté generado el volante de analítica y dar cita directamente.
Exudados	Los recibe el médico directamente
Cultivos	Tardan 72 horas desde la entrega
Las citas forzadas siempre en rojo y con nota	

Cambio médico	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitar rellenando impreso correspondiente. - Comprobar que llevan +6 meses con el médico - Cupo abierto: en el momento, escaneando la solicitud - Nueva asignación: Cupo abierto. En caso de que quiera el mismo médico que algún familiar tiene que aceptarlo el médico con el impreso correspondiente. 		
Pediatras	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitar rellenando impreso correspondiente - El pediatra elegido aceptará o no el cambio 		
Fuera zona	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitar rellenando impreso correspondiente, en caso de aceptarlo entregar a Amparo/Ana Santos para hacer el cambio. 		
Interconsultas			
Densitometrías	H. Malvarrosa	Sobre aparte en valija	
SSyR	Siempre son método anticonceptivo		1ª volante online
			2as. Por teléfono a planificación
			I.V.E. por teléfono a planificación

U.S.M.I. y/UCA	Se envían los volantes en valija
Información médica a través de su HES y/o INDOC – H.Clinico – Nunca citar al médico	

ANEXO III PROTOCOLO PARA LA CITACIÓN EN EL ÁREA DE PEDIATRÍA CS SERRERÍA II

CONSULTA PARA EXAMENES DE SALUD:

- Estas consultas **SIEMPRE** se realizan de manera **CONJUNTA** (Cita múltiple y a la misma hora) entre enfermería pediátrica (Agenda "ENFERMERÍA FAMILIAR Y COMUNITARIA – PROGRAMA NIÑO SANO y el/la pediatra a la que está asignado el niño/a.

CONSULTA DEMANDA

- Se citará en los huecos que estén disponibles, ofreciendo a partir del primero disponible y de manera presencial o telefónica

CONSULTA URGENTE

- En caso de tratarse de una **URGENCIA VITAL** (convulsión, pérdida de conciencia, dificultad respiratoria grave...) **se pasará Inmediatamente al Box de Urgencias y se contactará con el personal de** pediatría que tenga asignada el paciente o, en el caso de que no se encuentre en el centro de salud, a quien lo esté, y se anotará en su agenda en color rojo dentro de su agenda
- EN EL CASO DE **NO TRATARSE DE URGENCIA VITAL** (fiebre, tos, diarrea, vómito...), si el contacto es por **TELÉFONO**
 - o Se anotará al niño/a en el primer hueco disponible en el día y, en caso de no haberlo SE FORZARÁ en la agenda de su pediatra poniendo el motivo de la urgencia
 - o En el caso de que su pediatra no se encuentre- en el centro de salud, se le citará en la agenda "**PED URG MAÑ**" en rojo con el nombre del pediatra, repartiendo los pacientes equitativamente.

-EN EL CASO DE **NO TRATARSE DE URGENCIA VITAL** (fiebre, tos, diarrea, vómitos...) si el contacto es **PRESENCIAL** (es decir, el paciente está en el centro de salud:)

-Se anotará al niño/a en el **primer hueco disponible** en el día y, en caso de no haberlo **se forzará en rojo** en su agenda con una nota con el motivo de la urgencia, avisando al pediatra

-Se les indicará a los acompañantes del niño/a que el pediatra le atenderá cuando pueda hacerlo, ya que hay niños/as citados con anterioridad

-
E
n

e
l

c
a
s
o

d
e

q
u
e

s
u

p
e
d
i
a
t
r
a

n
o