

ASISTENTES:

ACTA Nº 1/2018

En representación del Servicio Murciano de Salud:

Don Francisco Soriano Cano.
GERENTE.

Don José Matarredona Barbará

Dña. María Isabel Polo Pérez

Don Pedro Villa Maldonado.

En representación del Ayuntamiento de Jumilla:

Dña. Lucía Jiménez Iniesta.

En representación del Ayuntamiento de Yecla:

Don Ángel Luis del Pino Moreno.

Doña Nuria Chinchilla.

En representación de las Organización Sindicales:

Don Javier Lanza Cimiano (CC.OO.)

Don Juan Bermúdez Cutillas (U.G.T)

En representación de las Asociaciones de Enfermos Crónicos:

Dña. María del Carmen Rodríguez Muñoz (AYAC).

En representación de Asociaciones del Voluntariado:

Don Joaquín Marín Pay (AFEMY).

En representación de las Sociedades Científicas:

Don Manuel Alcaraz Quiñonero.

Secretario:

FRANCISCO GUIRADO GUIRADO.

AUSENCIAS:

Dña Salvadora Pérez Valero. (Ayuntamiento de Jumilla)

Dña. Manuela Marín Gómez (CROEM).

Don Juan Francisco Piqueras Gómez (CROEM).

Doña Juana Pérez Martínez (THADER)

Representante Colegio de Biólogos.

En Yecla, siendo las 10:00 horas del día 16 de abril de 2018 se reúnen en la sala juvenil del EDIFICIO BIOCLIMÁTICO de Yecla (Murcia), los asistentes que se enumeran al margen y que forman el CONSEJO DE SALUD del Área V- Altiplano, bajo la presidencia de Don Francisco Soriano Cano, actuando como Secretario Don Francisco Guirado Guirado, a fin de tratar el siguiente orden del día:

1. Lectura y aprobación si procede Acta de la reunión anterior (Acta nº 3/2017)
2. Informe reclamaciones en el Área V.
3. Informe de gestión 2017/2018.
4. Propuestas Representante Asociaciones Enfermos Crónicos.
5. Propuestas Representante Ayuntamiento de Jumilla.
6. Ruegos y preguntas.

A la sesión de hoy asisten como invitados:

- Doña Francisco Vivancos Alcaraz (CESM)
- Doña Isabel Martínez Peñaranda (SATSE – Junta de Personal).
- Doña Juana Gómez (Ayuntamiento de Jumilla)
- Don Juan Diego Fernández Moya (CROEM).
- Don Enrique Fernando Pirla Gómez (Gerencia Área V).
- Doña Juana Nieto Soto (CC.OO. Junta de Personal)
- Don Antonio Guilabert Giménez (Gerencia Área V)

1. DELIBERACIONES.

Punto PRIMERO.- Lectura y aprobación si procede Acta de la reunión anterior (Acta nº 2/2017).

No habiendo alegaciones por parte de los presentes el Acta 2/2017 es aprobada por unanimidad.

Punto SEGUNDO.- Informe reclamaciones Área V.

Comienza la exposición Don Francisco Soriano, Gerente del Área V, informando que este punto se incluirá en el orden del día de todas las reuniones que se convoquen del Consejo de Salud del Área, a este efecto presenta a Doña Blanca Ortuño, responsable del Servicio de Atención al Paciente, que será al que proceda a la presentación del informe.

Doña Blanca Ortuño comienza su exposición explicando en que consiste una reclamación y como se puede poner:

- Motivos: de funcionamiento, organización, trato, estructura, etc.
- Forma: ha de constar por escrito, generalmente en el modelo normalizado al efecto, no obstante se acepta cualquier escrito con los datos mínimos.
- Lugar de presentación: Centros de Salud y Servicio de Atención al Paciente del Hospital, también en Murciasalud. Los domingos y festivos se pueden presentar al Supervisor de Guardia.
- El plazo de respuesta es de 30 días las presentadas en el mismo Centro y 60 si se presentan en distinto Centro.
- Ha de ser interpuesta por el paciente o un familiar.
- Motivos de reclamación, a modo de ejemplo:
 - Lista de espera 1ª consulta 55.
 - Listas de espera quirúrgica 30
 - Trato 23
 - Demoras, horarios... 19
 - Negación asistencia 17
 - Disconformidad con el diagnóstico 14
 - Mala coordinación 8
 - Suspensión consultas, etc. 8
 - Disconformidad con la asignación de Centro 7
 - Disconformidad con las normas internas 7

Dada la importancia del tema, Don Francisco Soriano Cano propone la creación de un grupo de trabajo, en el seno del Consejo, para el estudio de las reclamaciones y

elaboración de propuestas a la Dirección y al Consejo de Salud. Manifiestan su interés por formar parte de este grupo:

- Dña. Silvia Sánchez Cano.
- Lucía Jimenez Iniesta.
- Dña. María del Carmen Rodríguez Muñoz.
- Don Manuel Alcaraz Quiñonero.
- Don Ángel Luis del Pino Moreno

En este momento toma la palabra Don Manuel Alcaraz afirmando que la creación de este grupo de trabajo puede ser una forma de estructurar la voz de los clientes, con la intención de mejorar los servicios que prestamos y conocer en que podemos mejorar a través del análisis de las reclamaciones.

Don Francisco Vivancos manifiesta su deseo de formar parte del grupo de trabajo ya que cree que es interesante que un clínico forme parte del mismo. Don Francisco Soriano Cano, contesta al respecto que se hablará el asunto con los servicios y se verá la forma en que pueden participar en este grupo.

Punto TERCERO.- Informe de gestión 2017/2018.

Don Francisco Soriano Cano comienza exponiendo los **ejes de actuación**, que son:

- Personas.
- Transparencia/evaluación.
- Compromiso de gestión.
- Continuidad/valoración.

Como proyectos importantes, destacar:

- Impulso de la Atención Primaria.
- Convocatoria de Jefes de Servicio.
- CAR Jumilla.
- Grupos de trabajo Atención Primaria.
- Programa activa, AP y Ayuntamientos.
- Escuela de Salud.
- Triage de urgencias.

En lo que se refiere a resultados en el acuerdo de gestión de 2017 se ha conseguido 784 puntos sobre mil posibles, lo que supone un incremento sobre 2016.

En cuanto a los acuerdos de Gestión de 2018 se han dividido en seis bloques de objetivos, llegándose a su definición mediante acuerdos con los servicios y el Servicio Murciano de Salud, iniciándose un camino basado en el consenso, siendo los referentes de calidad y seguridad aquellas personas que han consensuado los objetivos.

En cuanto al despliegue y Seguimiento se realizarán dos cortes en junio y en diciembre, estando sometidos a un proceso de evaluación continua.

En materia presupuestaria, Don Francisco Soriano Cano, informa al Comité que de cada diez euros del presupuesto total de la Comunidad de Murcia, cuatro euros se destinan a sanidad, correspondiendo dos a gastos de personal y 1,5 a Farmacia, siendo el resto gastos de funcionamiento.

En este punto toma la palabra Doña María Isabel Polo Pérez, Directora Médica de la Gerencia del Área V, para presentar el informe asistencial, informando sobre la actividad realizada en 2017, así como de la demora media de cada una de las Consultas de Especializada del Área V, destacando en este punto los problemas con determinadas especialidades, como O.R.L., Traumatología, Oftalmología y Alergia que son los que mayores demoras acumulan, y para los que se está estudiando un plan de choque para su reducción.

En cuanto a pruebas concertadas la mayor demora se produce en las RNM, a este respecto Don Javier Lanza propone la posibilidad de poner un equipo de RNM en el Hospital. Doña María Isabel Polo le comenta que ya realizó, hace unos años, un estudio al respecto que se envió a SS.CC.

Seguidamente Don José Matarredona Barbará pasa a exponer el informe económico, al respecto informa que la composición del presupuesto es la siguiente:

| | |
|-----------------------------------------|-----------------|
| Capítulo I : | 35.000.000,00 € |
| Capítulo II: | 14.240.000,00 € |
| Transferencias y Subvenciones (Recetas) | 12.730.000,00 € |

El Capítulo II se desglosa de la siguiente forma:

- Conciertos: 3.175.000,00 €
- Resto de Bienes y Servicios: 11.065.000,00 €

En cuanto a las inversiones, comenta, que se acuerda con los servicios atendiendo a:

- Necesidad de equipamiento.

- Presupuesto
- Justificación de la necesidad de la inversión.
- Mejora asistencial que va a suponer la inversión.
- Pacientes que van a ser atendidos

Finaliza la intervención informando de las principales inversiones realizadas o previstas para el ejercicio son:

| | |
|--------------------------------|--------------|
| • Sala de triaje | 12.000,00 € |
| • Sala infantil urgencias | 6.000,00 € |
| • Reforma Anatomía Patológica. | 150.000,00 € |
| • Grupo electrógeno. | 58.000,00 € |
| • Ecógrafos Rx. | 120.000,00 € |
| • Salas digitales Rx. | 450.000,00 € |
| • Sala Endoscopias. | 230.000,00 € |
| • Equipamiento consulta ORL. | 17.000,00 € |

En este momento Don Enrique Fernando Pirla pasa a exponer el informe asistencial de los servicios de atención Primaria de Yecla, en cuanto a los acuerdos de gestión informa lo siguiente:

- No se imponen los indicadores, cada Centro de Salud ha buscado sus objetivos alcanzables para 2018.
- Cada profesional puede hacer un seguimiento de sus indicadores.

A continuación Don Pedro Villa Maldonado, expone el informe sobre la actividad de enfermería, exponiendo que se sigue trabajando en los siguientes temas:

- Plan de acogida al ingreso.
- Úlceras por presión.
- Escuela de Salud, a este respecto informa que a nivel regional está el servicio On Line, pudiendo tanto Ayuntamientos como pacientes transmitirles las necesidades de formación que crean necesarias y adecuadas.

Sobre la escuela de salud, Doña Silvia Sánchez Cano pregunta a quien hay que hacer llegar las propuestas, a lo que Don Pedro Villa le indica que depende de la actividad, si es algo puntual al Área, pero en definitiva se trata de actuar coordinados con el FFISS.

Don Ángel del Pino Moreno afirma que ver descoordinación al haber un escuela regional y otra local.

Doña Maria Del Carmen Rodríguez Muñoz comenta que mantuvo conversaciones con el Director del FFISS y se comprometió a la creación de un grupo de trabajo con profesionales y asociaciones con el objeto de trabajar coordinados.

Don Pedro Villa Maldonado, concluye afirmando que las propuestas se pueden canalizar a través del Área ya que se trabaja en coordinación con SS.CC.

Punto CUARTO.- Propuestas Representante Asociaciones Enfermos Crónicos.

DEMANDAS EN PSIQUIATRIA:

1. Sobre las Competencias de Salud Mental, solicitamos saber si estas han sido transferidas al Área V y modo de proceder en su caso.
 - Se informa que no hay avances desde el anterior Consejo de Salud.
2. Necesidad de disponer de psiquiatra de guardia en Urgencias de Hospital.
 - Don Joaquín Marín Pay informa que varias asociaciones apoyan la propuesta que se viene reclamando varios años, espera que con la integración de Salud Mental en el Área la situación mejore.
 - Doña Maria del Carmen Rodríguez Muñoz, comenta que esta demanda se trae al Consejo con el fin de mejorar.
 - Don Francisco Soriano Cano, por su parte, interviene afirmando que se intentan mejorar los servicios aun no teniendo la competencia.
 - Por su parte Doña Maria Isabel Polo Pérez se remite a lo dicho en la reunión anterior donde puso de manifiesto que los pacientes, en su mayoría, son atendidos, el problema se plantea con los ingresos y para ello el Hospital de referencia regional es el “Román Alberca”, un Hospital comarcal como el nuestro no da para la creación de esta guardia.
 - Don Joaquín Marín Pay dice que ellos no se basan en estadísticas sino en la mejora de la atención a los pacientes.
 - Concluye Dona María Isabel Polo Pérez informando que para la creación de una guardia de psiquiatría ha de haber una población de 120.000 habitantes y que en nuestro caso no llegamos ni a la mitad de población.

DEMANDAS EN DIABETES:

3. Sobre glucómetro Freestyle, se tiene conocimiento que había previsto disponer de dicho glucómetro para ser distribuido en menores de edad para monitorización de glucemia. Solicitamos saber si se distribuye en nuestra región.
 - Don Pedro Villa Maldonado confirma que el S.M.S. aun no se distribuye, en este caso se siguen las directrices del Ministerio de Sanidad.
4. Se comenta que está publicado un listado de 16 colegios para dotación de enfermería escolar de la Región de Murcia. Solicitamos saber si se tiene información al respecto.
 - Sobre este particular Don Pedro Villa informa que el Servicio de Murciano de Salud nos ha informa que están en contacto con Educación en este proyecto.
5. ADA, Asociación de diabéticos del Altiplano lleva a cabo dos veces al año (mayo y noviembre) campañas para detección de diabetes entre la población. Solicita si se le podría conseguir tiras para la realización de dichas campañas en Yecla y Jumilla. Las cantidades necesarias serian: 1.500 Acc-check de Roche y 1.500 Contour de Bayer.
 - Interviene Don Francisco Soriano Cano y comenta que consultado con SS.CC. de Servicio Murciano de Salud nos confirman que no tenemos capacidad para hacer lo pedido como ente Público que somos.

DEMANDAS EN ONCOLOGÍA:

6. Sobre la adquisición de nueva torre de endoscopia y médico especialista en digestivo, solicitamos saber si se ha incorporado el equipo y el personal.
 - Doña María del Carmen Rodríguez da esta pregunta por contestada.
7. Situación de la campaña de Screening de cáncer de colón en el Área V de salud.
 - Doña Maria Isabel Polo confirma que en la actualidad se hace un seguimiento de los pacientes de la primera fase, no entrando nuevos pacientes salvo urgencias.
8. Sobre la campaña de Screening de cáncer de mama en Unidad móvil, solicitamos se tenga en cuenta la idoneidad de poder realizarla en un futuro en Hospital Virgen del Castillo en lugar de en un vehículo y coordinados por dicho hospital.

- Don Francisco Soriano Cano confía que durante el presente año se pueda realizar.
9. Sobre la presencia de médico oncólogo de Hospital Virgen de Arrixaca en Yecla, solicitamos conocer si se va a ampliar el servicio, llevando a cabo aquellas revisiones a pacientes con pruebas que han sido realizadas en nuestro hospital.
- Doña María Isabel Polo Pérez informa que a corto plazo solo verá pacientes que no necesiten pruebas, así como revisiones en determinadas patologías.
10. Sobre los traslados en ambulancia para pacientes desde Yecla a Murcia, se solicita se tenga en cuenta mejorar las condiciones de dicho servicio (en la negociación de contratos con empresa) para reducir el tiempo en carretera puesto que existe autovía directa Yecla-Murcia así como, la coordinación de recogida de personas.
- Don Pedro Villa Maldonado comenta que el tema se llevó a la comisión correspondiente en Murcia, desde los Servicios Centrales entienden la necesidad, también comenta que en estos momentos se está elaborando un nuevo Pliego Técnico para la contratación del servicio.

DEMANDAS EN ADICCIONES:

11. Sobre las pruebas analíticas de tóxicos que se realizan en Centro de Salud Mental, se informa que últimamente se han dado fallos en el protocolo que se aplica, concretamente, se han dado casos de intercambio de resultados de dichas pruebas de unas personas a otras, con el consiguiente problema que esto tiene en el proceso de rehabilitación. También comentar, que antes dichos análisis se daban en papel a la persona y ahora no se da.
- Doña Isabel Polo Pérez comenta que puso el asunto en conocimiento del Jefe del Servicio que se puso a disposición de la asociación para cualquier duda, afirmando que debió ser un problema puntual y extraordinario.

DEMANDAS PARA PERSONAS OSTOMIZADAS:

12. Para pacientes ostomizados, no existe un servicio para atender a dichos pacientes y solventar las posibles dudas y problemas que pueda surgir al principio o después de esta situación. Se solicita la creación de un puesto donde personal especializado (en atención primaria u hospital) se dedicara a ayudar a estas personas. Hasta ahora se hace por la voluntad de algunas personas que conocen el tema y ayudan (tanto profesionales como personas que han pasado por esa situación).

- Don Pedro Villa Maldonado comenta que los profesionales de primaria y de especializada tienen conocimientos en la materia, en el caso de duda el Hospital de referencia es el “Virgen de la Arrixaca”. Se está trabando en especialización por ejemplo: heridas crónicas, teniendo previstas distintas acciones formativas. También informa que las ostomías se canalizan a través del Servicio de Cirugía donde se encuentra el Servicio de Heridas crónicas, habiendo una muy buena coordinación.
- Doña María del Carmen Rodríguez Muñoz confirma que la atención en primaria y especializada está bien, el problema comienza tras el alta.
- Don Pedro Villa Maldonado dice que para este momento tenemos la consulta ON-LINE que puede servir para ese momento tras el alta.
- Doña María Isabel Polo Pérez comenta que al alta del paciente se dan muchas facilidades para acudir a las consultas, citándose durante las primeras semanas en el Hospital.

OTRAS DEMANDAS:

13. Se solicita información sobre el funcionamiento de la nueva Sala de Triage de Urgencias en Hospital Virgen del Castillo.
 - Por parte de Don Pedro Villa se informa que la Sala funcionará a partir del mes de mayo de 8:00 a 20:00 horas.
14. Sobre la externalización de pruebas diagnósticas que a veces se da, se solicita conocer por qué de esta situación. También comentar que se tiene conocimiento que médicos prefieren que se lleven a cabo en centros públicos por fiabilidad más alta que en centros privados.
 - Don Francisco Soriano Cano, sobre este particular afirma que se acude a medios privados allí donde no se llega con los medios propios.
15. Sobre SUAP en Yecla, se comentó en el último Consejo de Salud la propuesta de ampliación de recepción donde pueda estar separado la atención al ingreso de la sala de espera.
 - Se informa de que la ampliación está pendiente de Servicios sociales ya que la ampliación es a su costa (en espacio).

Punto QUINTO: propuestas representantes Ayuntamiento de Jumilla.

1. Funcionamiento Escuela de salud consejería de sanidad.
 - Se da por contestada.
2. Estado listas especialidades.
 - Se da por contestada.
3. Estado situación pediatras.
 - Toma la palabra Don Enrique Fernando Pirla Gómez exponiendo que para la solución del problema se han tenido en cuenta los aspecto cuantitativo: población y cualitativo: ¿Qué podemos hacer?
 - ⇒ En cuanto a la población de niños vemos que va disminuyendo, siendo esta la tendencia, por este motivo SS.CC. no dice que hay Áreas con mayor número de cartillas.
 - ⇒ En cuanto a consultas vemos que el número en diciembre es normal, subiendo en enero, el resto de meses disminuye el número de demandas, no siendo excesivas. En lo que a frecuentación se refiere en diciembre es baja, en enero muy alta y el resto de meses disminuye significativamente.
 - ⇒ Se monitoriza enero mes con más demanda.
 - Se realizan las siguientes intervenciones:
 - ⇒ Sobre la cantidad: organización, diseño de agendas, etc.
 - ⇒ Sobre la calidad: elaboración de guías anticipatorias, citas programadas para PAA, actividades de educación sanitaria, etc.
 - ⇒ Agradecer al Dr. Alcaraz y al Dr. Viguera el trabajo realizado.
 - Seguidamente Don Manuel Alcaraz Quiñonero expone lo siguiente:

Se planteó hacer un apoyo en Jumilla para los días de más citas, y a fin de poder ver a aquellos pacientes que acudían sin cita. Si bien en Jumilla el cupo es superior llamaba la atención que vieran diez veces más pacientes sin cita que en Yecla. A fin de desincentivar los pacientes sin cita se propuso modificar agendas de citaciones y anticipar los problemas en determinadas situaciones antes de que se produzcan, guía de anticipaciones. A los pacientes sin cita se los programaba en una agenda estructurada y de rebosamiento. Se pusieron en marcha todas estas estas actuaciones con buenos resultados, la última vez que fue el refuerzo sólo vio dos niños. Este es un ejemplo de buenas prácticas que se puede exportar a otras Áreas.
 - Por último el Gerente del Área V, Don Francisco Soriano Cano afirma que este es un asunto que ha preocupado al Área V desde el principio y que los

resultados son muy buenos. Quiere aprovechar la ocasión para felicitar a los Doctores Alcaraz y Vigueras por la excelente solución.

4. Consulta ciudadano falta personal centro salud mental.

- Se da por contestada.

5. Artículo 15 Consejo de Dirección Área. Ley 4/1994 26 julio de Salud de la Región de Murcia.

- Doña Lucía Jimenez Iniesta aclara que quieren saber si está activo y si es así desean formar parte del mismo.
- Don Francisco Soriano Cano responde que sobre el particular habrán de dirigirse al Servicio Murciano de Salud.

Punto SEXTO.- Ruegos y Preguntas.

- En primer lugar toma la palabra Don Ángel Luis del Pino Moreno, para dar las gracias por la divulgación que supone el Programa de Soporte Vital Básico, en especial al Servicio de Urgencias, al Dr. Retuerto y al resto de servicios y persona que han participado en el mismo. Han participado más de 1600 personas de las que más de 1.300 han sido niños. Solicita que este tipo de acciones sean tenidas en cuenta para la escuela de salud ya que es importante extender esta formación a toda la población. También ve conveniente un cambio en la legislación el uso de desfibriladores a fin de que se puedan usar por cualquier persona como ya se ha hecho en Madrid.

Por otro lado también quiere poner de manifiesto la obsolescencia del Centro de Salud Mariano Yago tras treinta y cuatro años desde su inauguración.

- Dña. Lucía Jiménez Iniesta informa que en Jumilla ya tienen seis y se han formado las personas que se han puesto a cargo de los mismos.
- Por último, el Gerente del Área V, Don Francisco Soriano Cano quiere mostrar su agradecimiento a todas las personas que participaron en la JORNADA SOBRE GOBERNANZA, ofreciendo al Ayuntamiento de Jumilla la realización de las próximas en ese municipio.

2. ACUERDO ADOPTADOS:

- **Aprobación del acta nº 3/2017.**
- **Creación de un grupo de trabajo, en el seno del Consejo, para el estudio de las reclamaciones y elaboración propuestas a la Dirección y el Consejo de Salud**

Finalizadas las intervenciones y no habiendo más asuntos que tratar y siendo las 13:10 horas del día de la fecha, por parte del Sr. Presidente se da por concluida la sesión, de lo cual y del contenido íntegro de la presente Acta, y con el visto bueno del Sr. Presidente, yo como Secretario, doy fe



En representación del Ayuntamiento de Yecla:

Don Ángel Luis del Pino Moreno.

Doña Nuria Chinchilla.

En representación de las Organización Sindicales:

Javier Lanza Cimiano (CC.OO.)

Don Juan Bermúdez Cutillas (U.G.T.)

En representación de las Asociaciones de Vecinos:

Dña. Silvia Sánchez Cano (Casco Antiguo de Jumilla)

En representación de las Asociaciones de Enfermos Crónicos:

Dña. María del Carmen Rodríguez Muñoz (AYAC).

En representación de Asociaciones del Voluntariado:

Don Joaquín Marín Pay (AFEMY).

En representación del Servicio Murciano de Salud:

Don José Matarredona Barbará

Dña. María Isabel Polo Pérez

Don Pedro Villa Maldonado.

En representación del Ayuntamiento de Jumilla:

Dña. Lucía Jiménez Iniesta.

En representación de las Sociedades Científicas:

Don Manuel Alcaraz Quiñonero.