Distrito Sanitario Sierra de Cádiz
Servicio Andaluz de Salud
CONSEJERÍA DE SALUD Y BIENESTAR SOCIAL

memoria 2011

SERVICIO ATENCIÓN CIUDADANÍA

MEMORIA 2011

DISTRITO SIERRA DE CADIZ

SAC Servicio de Atención a la Ciudadanía

persona@persona

Servicio Andaluz de Salud
CONSEJERÍA DE SALUD

AENOR Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001 GA-2001/0039

Distrito Sanitario Sierra de Cádiz
Servicio Andaluz de Salud
CONSEJERÍA DE SALUD Y BIENESTAR SOCIAL

memoria 2011

Lole Alza Romero
Nieves Barba Ramírez
Rosario López Redondo
Rosario Rodríguez Solano
Aurora Vega Pérez
José Enrique Sánchez Basallote

Servicio de Atención a la Ciudadanía

Distrito APS Sierra de Cádiz

Junio 2012

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

INDICE

- **JUSTIFICACIÓN** 8
- **INTRODUCCIÓN** 8
- **SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA** 9
- **CARTERA DE CLIENTES:**
  1. Cartera de Clientes Externos 10
  2. Cartera de Clientes Internos 12
- **ORGANIZACIÓN FUNCIONAL** 13
- **CARTERA DE SERVICIOS** 14
- **MISIÓN, VISIÓN Y VALORES** 15
- **PERSONALIZACIÓN DE LA ATENCIÓN** 16
- **ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS**
  1. Introducción 17
  2. Ficha técnica de la muestra 18
  3. Indicadores del Distrito 19
  4. Indicadores de las Unidades de Gestión Clínica 33
     - UGC Alcalá del Valle 33
     - UGC Arcos de la Frontera 39
     - UGC Olvera 45
     - UGC Ubrique 51
     - UGC Villamartín 57

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

- **RECLAMACIONES** 63
- **GERENCIA DE RIESGOS** 88
- **INFORMACIÓN, ACCESIBILIDAD, CONFORT E INTIMIDAD**:
  1. Plan de Acogida a la ciudadanía 89
  2. Plan de las Pequeñas Cosas y Plan de Intimidad 90
  3. Carta de Derechos y Deberes 91
  4. Nuevas Medidas Organizativas 91
  5. Accesibilidad de Centros de Salud 92
  6. Accesibilidad a Consultas Externas 97
  7. Gestiones interniveles 105
  8. Gestión de citas a especialidades de tercer nivel 106
  9. Pruebas diagnósticas: 107
     a. Mamografías y ecografías mamarias 107
     b. Otras pruebas diagnósticas 107
     c. Ortopantomografías y Cirugía Maxilofacial H. Juan Grande 108
  10. Gestión situaciones difíciles 108
- **APOYO A LOS PROCESOS ASISTENCIALES:**
  1. Poblaciones para Procesos 109
  2. Citologías 110
  3. Citas de Procesos Asistenciales 111

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

- **DERECHOS SANITARIOS** 112
  1. Libre Elección de Especialista y Hospital 112
  2. Voluntades Anticipadas 112
  3. Segunda Opinión 113
  4. Comités de Ética Asistencial 113
  5. Consentimiento Informado 114
  6. Derechos del menor 115
  7. Documentación clínica 115

- **PRESTACIONES SANITARIAS:**
  1. Salud Bucodental 116
  2. CDs ortopantomografías cargadas en pack 116
  3. Asistencia podológica 117
  4. Otros tramites del SAC 117
  5. Visado de recetas 118
  6. Policía Sanitaria Mortuoria 118

- **GESTION DE LA BASE DE DATOS DE USUARIOS (BDU):**
  1. Captación de la BDU 119
  2. Gestión de duplicados 120
  3. Inclusión de beneficiarios 120
  4. Altas en BDU 121
  5. Cambios médicos 122
  6. Cambios médicos autorizados en cupos cerrados 122
  7. Inmigrantes 123
  8. Tarjetas Sanitarias 124

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

- **RECONOCIMIENTOS DE ASISTENCIA SANITARIA:**
  1. Extensiones de Cobertura 125
  2. Ley del Menor 125
  3. Reconocimientos temporales (60/) 126
  4. Pensiones No Contributivas 126
  5. Fondos de Ayuda Social (FAS) 127
  6. Asistencia Gratuita Andaluza 127

- **ATENCION SOCIOSANITARIA:**
  1. Plan de Atención a Cuidadores de Grandes Discapacitados 128
  2. Interrupciones Voluntarias del Embarazo 129
  3. Violencia de género (Mujeres, Menores y Ancianos) 130
  4. Coordinación con Trabajo Social 131
  5. Actividad Trabajo social 132
  6. Participación Ciudadana 133

- **LIQUIDACIONES A TERCEROS (COBROS A TERCEROS):**
  1. Accidentes de Trabajo 145
  2. Particulares y Otros 145
  3. Accidentes de Tráfico 146
  4. Convenios Internacionales 146

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

- **FORMACIÓN:**
  1. Actividades formativas impartidas por el SAC 147
  2. Actividades formativas recibidas por el SAC 148
- **JORNADAS Y CONGRESOS**:
  1. Participación en Jornadas y Congresos 149
  2. Comunicaciones en Jornadas y Congresos 150
- **ANEXOS:**
  1. ANEXO I: Cartera de Servicios 2011 153

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

JUSTIFICACIÓN

Como cada año, este documento intenta dejar constancia de muchas de las actividades que se han desarrollado en el Servicio de Atención a la Ciudadanía del Distrito a lo largo del año 2011, de forma directa o indirecta.

Lo aquí recogido, pretendemos que nos sirva como elemento de análisis y herramienta de mejora de lo que hacemos diariamente, y es fruto del trabajo, dedicación, interés y disponibilidad de los profesionales de Atención a la Ciudadanía del Distrito, que día tras día desarrollan una importante actividad, sin dejar de mantener una actitud de servicio y proactiva hacia la ciudadanía, que al fin y al cabo, son el eje y centro de nuestro Sistema Sanitario Público.

INTRODUCCION

El **Servicio de Atención a la Ciudadanía del Distrito Sanitario de Atención Primaria de Salud (APS) Sierra de Cádiz** es un dispositivo integrado en la Dirección del Distrito Sanitario Sierra de Cádiz, perteneciente al Servicio Andaluz de Salud y dependiente de la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía.

La Dirección del Distrito Sanitario de APS Sierra de Cádiz se encuentra ubicada en la localidad de Villamartín, compartiendo el mismo edificio, de tres plantas y sótano, con el Centro de Salud y un Centro Periférico de Especialidades dependiente del Hospital de Jerez.

El **Servicio de Atención a la Ciudadanía del Distrito (SAC)** está ubicado en la planta baja del edificio con objeto de que la accesibilidad de los usuarios sea la más adecuada posible y de este Servicio dependen funcionalmente las Unidades de Atención a la Ciudadanía **(UAC)** de los Centros de Salud y Consultorios de las distintas Zonas Básicas de Salud, constituidas en Unidades de Gestión Clínica (UGC Alcalá del Valle, UGC Arcos, UGC Olvera, UGC Ubrique y UGC Villamartín). El SAC cuenta con un médico Responsable del Servicio y, desde mayo de 2011, con una Jefa de Grupo Administrativo.

El SAC del Distrito y las UAC de los Centros son las unidades proveedoras de servicios administrativos y de apoyo a los servicios clínicos asistenciales y las estructuras facilitadoras de las relaciones con la ciudadanía, manteniendo una estrecha relación con las diferentes unidades y servicios del Distrito y Unidades de Gestión Clínica.

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

SERVICIOS DE ATENCION A LA CIUDADANÍA

Los **profesionales** que componen el Servicio y sus Unidades dependientes son administrativos, auxiliares administrativos y/o celadores-conductores, que están integradas en el Dispositivo de Apoyo del Distrito y asignados a cada una de sus UGC (excepto los del SAC).

El Distrito Sierra de Cádiz, durante el año 2011, ha contado con el Servicio de Atención a la Ciudadanía del Distrito y 19 Unidades de Atención a la Ciudadanía en las Unidades de Gestión Clínica con una dotación de 55 recursos profesionales

Centro Sanitario	Adminis-trativos	Aux. Admtvos	Celadores Cond.	Total SAC
CS Alcalá		1	2	3
C Setenil		1		1
UGC ALCALÁ	**0**	**2**	**2**	**4**
CS Arcos		5	2	7
C El Pósito		3	1	4
C El Santiscal			1	1
C Espera		1	1	2
C Jédula			1	1
C Algar			1	1
UGC ARCOS	**0**	**9**	**7**	**16**
CS Olvera		3	1	4
C Algodonales		1	1	2
C El Gastor			1	1
C Zahara			1	1
C Torre Alháquime				
UGC OLVERA	**0**	**4**	**4**	**8**
CS Ubrique	1	2	4	7
C Grazalema			1	1
C Benaocaz / Villaluenga				
UGC UBRIQUE	**1**	**2**	**5**	**8**
CS Villamartín		4	2	6
C Bornos		1	2	3
C Coto de Bornos				
C Puerto Serrano		1	2	3
C Prado Rey			2	2
C El Bosque / Benamahoma			1	1
UGC VILLAMARTIN	**0**	**6**	**9**	**15**
SAC DISTRITO		**4**		
TOTAL DISTRITO	**1**	**27**	**27**	**55**

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

CARTERA DE CLIENTES

CARTERA DE CLIENTES EXTERNOS

- **POBLACIÓN GENERAL**:

117.243 (BDU del SSPA a 31 de diciembre 2011) y 119.883 (Padrón 01/01/11)

Localidad	Tarjetas individuales	Población
Alcalá	5262	5294
Setenil	2745	2951
UGC ALCALÁ	**8007**	**8245**
Arcos	16630	31496
El Pósito	9975	
El Santiscal	1706	
Jédula	2566	
Espera	3773	3960
Algar	1459	1505
UGC ARCOS	**36109**	**36961**
Olvera	8210	8549
Algodonales	5679	5800
El Gastor	1692	1839
Zahara de la Sierra	1364	1522
Torre Alháquime	774	836
UGC OLVERA	**17719**	**18546**
Ubrique	16998	16873
Benaocaz / Villaluenga	728	1236
Grazalema	1768	1859
UGC UBRIQUE	**19494**	**19968**
Villamartín	12649	12495
Bornos	7016	8107
Coto de Bornos	1005	
Prado del Rey	6031	5941
Puerto Serrano	6940	7156
El Bosque/Benamahoma	2273	2464
UGC VILLAMARTIN	**35914**	**36163**
TOTAL DISTRITO	**117243**	**119883**

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

- **Residencias de Ancianos**: 11:

UGC	Localidad	Residencia
Alcalá del Valle	Alcalá del Valle	La Pasionaria
	Setenil	San Isidro Labrador
Arcos	Arcos	La Caridad
	Arcos	Lago de Arcos
	Arcos	San Juan de Dios
Olvera	Olvera	El Socorro
	Algodonales	Sor Lidia
	Zahara de la Sierra	Carlota Pérez
Ubrique	Ubrique	Ntra. Sra. De los Remedios
Villamartín	Villamartín	Santa Isabel
	Puerto Serrano	La Magdalena
TOTAL DISTRITO		**11**

- Instituto Nacional de la Seguridad Social (**INSS**)
- Tesorería General de la Seguridad Social (**TGSS**)
- **Mutuas de Accidentes de Trabajo y Accidentes de Tráfico.**
- **Entidades aseguradoras** de asistencia sanitaria (Asisa, Adeslas, Caser, etc).
- **Clínicas de Interrupción voluntaria del embarazo**.
- **Medios de comunicación**: televisiones locales y comarcales, radio y prensa.
- **Funerarias**

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

CARTERA DE CLIENTES INTERNOS

- Unidades de Atención a la Ciudadanía de los Centros Sanitarios del Distrito.
- Direcciones de las 6 Unidades de Gestión Clínica del Distrito.
- Profesionales de los Centros Sanitarios pertenecientes al Distrito.
- Dirección del Distrito y Dispositivo de Apoyo del Distrito.
- Delegación Provincial de Salud de Cádiz.
- Direcciones y Servicios de Atención a la Ciudadanía de los Hospitales de referencia del Distrito (Hospital SAS de Jerez, Hospital de la Serranía de Ronda, Hospital Puerta del Mar de Cádiz y Hospital Concertado Virgen de las Montañas de Villamartín).
- Servicios de Atención a la Ciudadanía de otros Hospitales (Universitario de Puerto Real, Virgen del Rocío de Sevilla, Valme de Sevilla, Macarena de Sevilla, Carlos Haya de Málaga. etc.).
- Servicio de Atención a la Ciudadanía de los Servicios de Apoyo del SAS
- Empresa de Transporte Sanitario Programado
- UVMI (Unidad de Valoración Médica de Incapacidades).

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

ORGANIZACION FUNCIONAL

Las **actividades** del Servicio de Atención a la Ciudadanía del Distrito y de las Unidades de Atención a la Ciudadanía de los Centros son muy diferentes:

- Las UAC de los Centros, que aunque se encargan de gestionar y tramitar las distintas demandas de sus clientes, gran parte de su actividad es la ordenación y organización del acceso de los usuarios a los servicios de los Centros, procesos éstos que se inician y terminan en estas Unidades.
- Otros procesos se inician en las UAC de los Centros y continúan en el SAC del Distrito, siendo, por tanto, proveedores de las demandas de la ciudadanía que no pueden resolverse en las Unidades, que, no obstante, actúan con la filosofía de ventanilla única, evitando desplazamientos innecesarios a la ciudadanía teniendo en cuenta la dispersión geográfica del Distrito y las comunicaciones existentes en la comarca.
- Otros procesos implican a las UAC de los Centros y al SAC del Hospital, como por ejemplo la gestión de citas a los Hospitales de referencia.
- En otros procesos intervienen el SAC del Distrito y de los Hospitales.
- Por último, hay procesos que se inician y finalizan en el SAC del Distrito.

Aunque se tiene previsto que en el Centro de Salud de la UGC exista un Jefe de Grupo Administrativo, referente para toda la Zona, mientras tanto, esta función será asumida por la Dirección de la UGC.

La coordinación se establecerá entre las UAC con su Jefe de Grupo, o en su defecto con la Dirección de la UGC, y ésta con el Responsable del SAC del Distrito, y desde el año 2011, con la Jefa de Grupo Administrativo del SAC. Las UAC de los Centros acceden también directamente al SAC para realizar consultas, solventar dudas y solicitar apoyo.

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

CARTERA DE SERVICIOS

En el primer semestre del año 2011, el Servicio de Atención Ciudadana ha revisado su **Cartera de Servicios (Anexo I).** A su vez, para cada uno de los procesos se han descrito los subprocesos/procedimientos, indicando si se presta en el Servicio de Atención a la Ciudadanía del Distrito (SAC) y/o en las Unidades de Atención a la Ciudadanía de los Centros de Salud (UAC). La revisión de la cartera de servicios se hizo mediante técnica de grupo nominal en la que participaron diversos profesionales del Distrito implicados en la Atención Ciudadana: profesionales de las Unidades de Atención a la Ciudadanía de los Centros (responsables de cita previa, de atención personalizada y de administración interna), una trabajadora social y profesionales del Servicio de Atención a la Ciudadanía del Distrito.

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

El Servicio de Atención a la Ciudadanía del Distrito Sierra de Cádiz tiene como **misión** atender la demanda de la ciudadanía con la mejor calidad y eficacia.

VISIÓN

El Servicio de Atención a la Ciudadanía del Distrito Sierra de Cádiz **pretende ser** un Servicio moderno y competitivo, con una estructura orientada hacia los procesos, ágil y flexible, que permita dar una respuesta rápida a las demandas cambiantes de su entorno y, así, alcanzar un óptimo nivel de excelencia a medio plazo. Dentro de su área de influencia pretende ser el Servicio de referencia en las actividades que lleva a cabo dentro de su cartera de servicios.

VALORES

Los **valores** que guían a sus profesionales están orientados hacia:

- La consideración del ciudadano como centro de su actividad
- El satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos.
- La excelencia en la atención
- La orientación hacia la mejora continua de la calidad
- La eficiencia
- Identificación e integración en el Servicio
- El compromiso con su Unidad y con el Sistema Sanitario Público

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

PERSONALIZACIÓN DE LA ATENCIÓN

El Servicio de Atención a la Ciudadanía del Distrito, junto con el resto de profesionales de Atención a la Ciudadanía de las UGC, han velado por la correcta identificación del paciente, por la garantía y seguridad en el manejo de sus datos e información en todo el proceso integrado de atención del paciente.

En el año 2011 se ha elaborado un nuevo documento de **Personalización de la Atención,** basado en el Libro de Estilo del SAS, en el que se recoge como debe ser la relación de los profesionales del Distrito con el paciente, haciendo especial hincapié en la preservación de los aspectos relativos a su intimidad y privacidad durante su paso por los Centros Sanitarios del Distrito y que contiene los siguientes apartados:

- Características de la Atención
- La Atención Sanitaria
- La orientación al usuario
- Situaciones de conflicto

Este documento complementa al anterior de 2008, **Protocolo de personalización de la Atención** que contenía las instrucciones sobre:

- Correcta identificación del paciente
- Documentación clínica del paciente

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

1. INTRODUCCION

Las **encuestas de satisfacción** desde el año 2010 se hacen con carácter bienal, de forma que un año se harán con representatividad a nivel de Distrito, por lo que los datos no se dan por UGC, sino globales del Distrito y en el siguiente año, se realizarán con representatividad UGC. Concretamente, en el año 2011, los datos se refieren al Distrito y a las UGC.

Además, en el año 2010, se cambió el cuestionario utilizado en la encuesta, estructurándose, desde entonces, de la forma siguiente:

a. **30 preguntas comunes y generales:** Se las preguntan a todos los encuestados independientemente de a la consulta que hayan acudido.

b. **14 preguntas de un bloque según a la consulta a la que hayan acudido:** A partir de las primeras preguntas, el encuestado solo responde a uno de los apartados siguientes (A, B, C o D), en función de la consulta a la que hayan acudido: médico de familia (adultos); médico de familia (niños); pediatra (niños) y enfermería.

Por otra parte, se ha elaborado un **nuevo Índice Sintético de Satisfacción** que sí es representativo a nivel de UGC.

En el nuevo cuestionario se ha incorporado una nueva columna: **porcentaje de excelencia,** en el que se expone el % de encuestados que han contestado con la máxima puntuación (positiva) en la preguntas ordinales (muy satisfecho, por ejemplo).

Los resultados de las **encuestas de satisfacción** que se describen son los siguientes:

1. **Resultados de los indicadores de satisfacción:** Resultados de las **preguntas comunes y generales** a todos los encuestados
2. **Resultados de los indicadores de satisfacción:** Resultados de las **preguntas específicas** relacionadas con la consulta a la que ha acudido el paciente y el profesional que le ha atendido.
3. **Resultados de los indicadores de uso y demanda**
4. **Fortalezas y debilidades** (variables que tienen una satisfacción menor al 70%) clasificadas en las **preguntas comunes** y generales del cuestionario.
5. **Fortalezas y debilidades de las preguntas especificas** de los bloques A, B, C o D.

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

Asimismo, en el primer semestre de 2011 el Servicio de Atención a la Ciudadanía del Distrito presentó los resultados de las **encuestas de satisfacción (ES)** del año 2010 a los profesionales de cada una de las UGC del Distrito.

UGC	Reuniones	Fecha de presentación
Alcalá del Valle	1	26/05/2011
Arcos	1	30/06/2011
Olvera	1	19/05/2011
Ubrique	1	18/05/2011
Villamartín	1	30/05/2011
DCCU	1	07/06/2011
TOTAL DISTRITO	**6**	**100%**

2. FICHA TECNICA DE LA MUESTRA

- **AMBITO DE ESTUDIO**: Distrito Sierra de Cádiz
- **POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO:** Usuarios de Atención Primaria del Servicio Andaluz de Salud que han utilizado alguna prestación en Consultorios o Centros de Salud del SAS.
- **SUBMUESTRAS:** Se han obtenido submuestras para Distritos y Unidades Clínicas
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 615 entrevistas.
- **Nº DE PUNTOS MUESTRALES TOTALES:** 16 Consultorios Locales, 0 Consultorios Auxiliares y 5 Centros de Salud.
- **SISTEMA DE ENTREVISTAS:** Presencial con entrevistadores, en lugar habilitado en los Centros de Salud y Consultorios. Selección aleatoria a la salida de los centros, una vez finalizada la visita al médico de cabecera, pediatra, enfermero/a.
- **FECHA DE REALIZACIÓN DE TRABAJO DE CAMPO:** Del 3 de febrero al 25 de marzo de 2010 y del 17 de febrero al 25 de marzo de 2011.

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

3. INDICADORES DEL DISTRITO

3.1. INDICADORES SATISFACCIÓN DEL DISTRITO 2010-2011

Los **resultados de los indicadores de satisfacción de las preguntas comunes** han sido los siguientes:

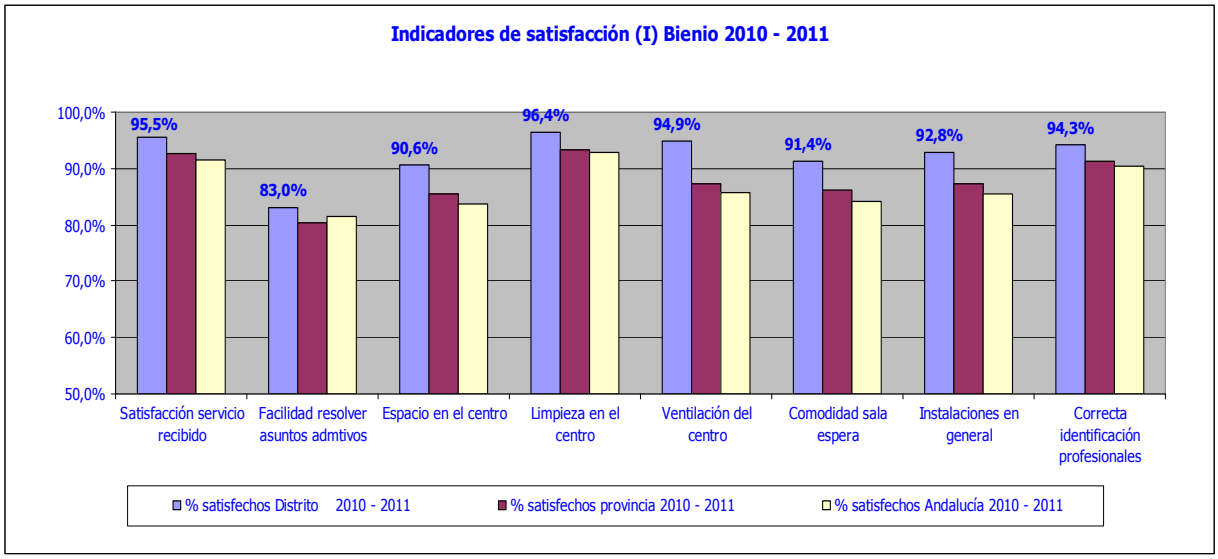
	INDICADORES DE SATISFACCIÓN	% satisfechos Distrito	% satisfechos provincia	% satisfechos Andalucía	% excelencia	Clasificación del Distrito
P2	Satisfacción con el servicio recibido	95,5%	92,7%	91,5%	7,5%	*****
P4	Facilidad para resolver asuntos administrativos	83,0%	80,4%	81,5%	2,3%	***
P5.1	El espacio en el centro	90,6%	85,5%	83,7%	3,0%	*****
P5.2	La limpieza en el centro	96,4%	93,4%	92,9%	5,4%	*****
P5.3	La ventilación del centro	94,9%	87,2%	85,8%	2,9%	*****
P5.4	La comodidad en la sala de espera	91,4%	86,2%	84,1%	2,9%	*****
P5.5	Las instalaciones en general	92,8%	87,2%	85,6%	3,1%	*****
P6	Correcta identificación de los profesionales	94,3%	91,4%	90,4%	1,8%	*****
P7	La confidencialidad de los datos clínicos	97,0%	97,4%	96,4%	1,9%	***
P8	La organización del centro en general	82,1%	79,6%	80,9%	2,5%	***
P12	Facilidad para obtener la cita por teléfono	96,9%	97,7%	94,9%	15,7%	***
P14	Tiempo de espera hasta entrar en consulta con cita	63,1%	70,3%	62,1%	20,2%	***
P17	Tiempo de espera hasta entrar en consulta con número		57,3%	54,9%		
P19	Grado de confianza en la asistencia prestada	91,0%	90,2%	86,7%	6,3%	*****
P24	Facilidad en los trámites para cambiar de médico o pediatra		93,9%	92,2%		
P25	Satisfacción con el cambio de médico o pediatra	89,6%	88,5%	86,5%	16,5%	***

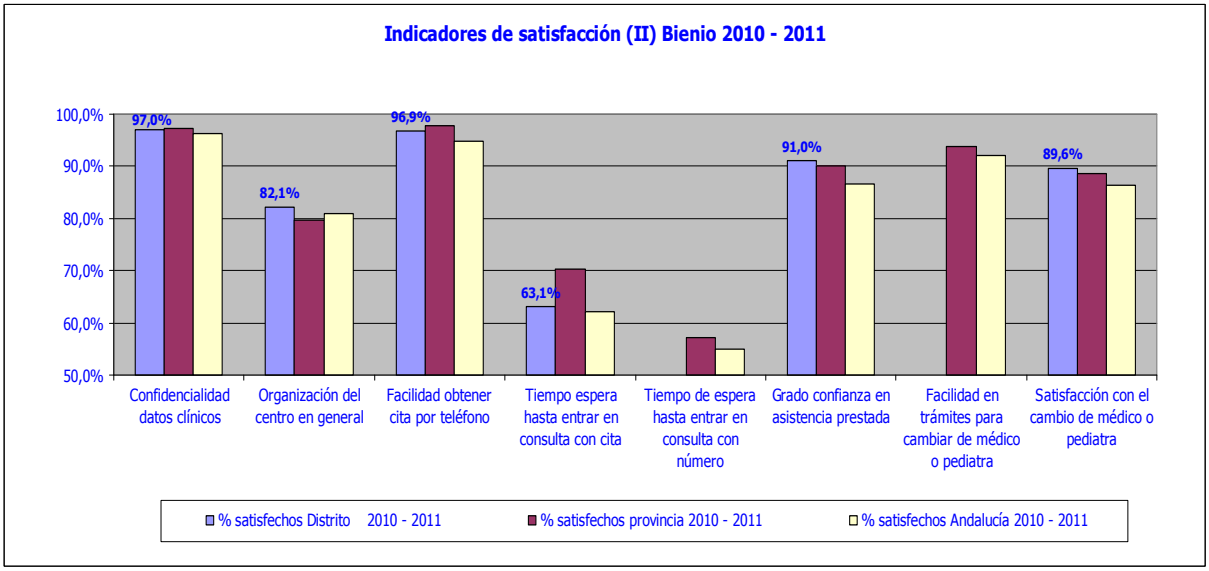
*****: El Distrito está significativamente por encima de la media Andaluza
****: El Distrito no está significativamente por encima de la media Andaluza pero se sitúa en una zona media-alta
***: El Distrito está en la media Andaluza
**: El Distrito no está significativamente por debajo de la media Andaluza pero se sitúa en una zona media-baja
*: El Distrito está significativamente por debajo de la media Andaluza
Sin datos: El Distrito no ha alcanzado una muestra representativa

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

A continuación se detallan los resultados del Distrito de los **indicadores de satisfacción de las preguntas comunes comparados con la provincia y con Andalucía**





Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

Los **resultados de los indicadores de satisfacción de las preguntas especificas** relacionadas con la consulta a la que ha acudido el paciente y el profesional que le ha atendido han sido los siguientes:

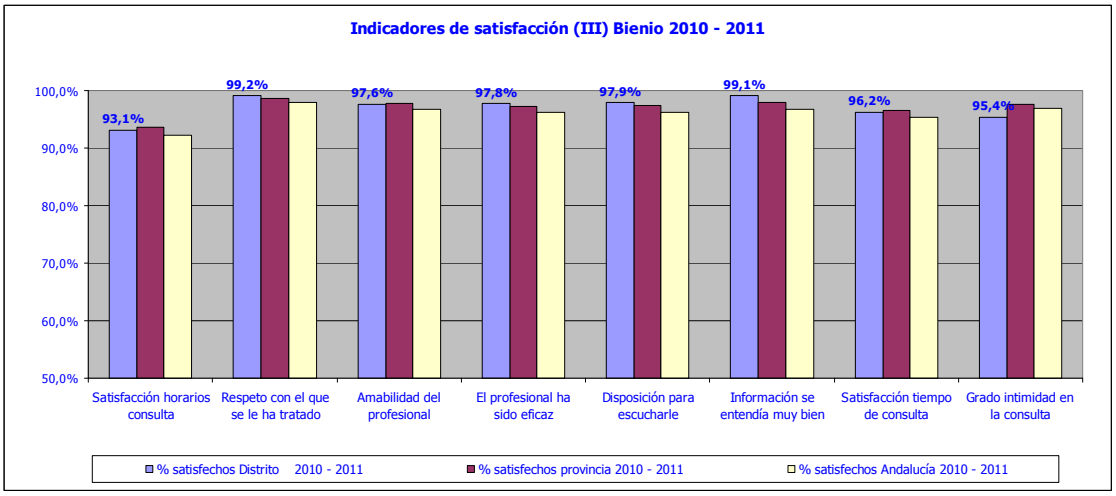
	INDICADORES DE SATISFACCIÓN (BLOQUES A,B,C y D)*	% satisfechos Distrito	% satisfechos provincia	% satisfechos Andalucía	% excelencia	Clasificación del Distrito
1	Satisfacción con los horarios de consulta	93,1%	93,7%	92,3%	3,9%	***
3	Respeto con el que se le ha tratado	99,2%	98,6%	97,9%	12,0%	*****
4.1	Amabilidad del profesional que le ha tratado	97,6%	97,8%	96,7%	22,4%	***
4.2	El profesional ha sido eficaz	97,8%	97,2%	96,2%	21,2%	*****
4.3	El profesional tiene disposición para escucharle	97,9%	97,4%	96,2%	21,5%	*****
4.4	La información que le han dado se entendía muy bien	99,1%	98,0%	96,7%	21,2%	*****
5	Satisfacción con el tiempo de consulta	96,2%	96,5%	95,3%	8,3%	***
7	Grado de intimidad en la consulta	95,4%	97,6%	96,9%	6,0%	**
8	Valoración de las explicaciones sobre el tratamiento	97,1%	96,1%	95,9%	7,0%	***
9	Posibilidad de dar su opinión sobre los tratamientos	77,9%	81,9%	84,3%	4,2%	*
11.1	Valoración de los médicos de familia	94,8%	93,0%	93,2%	20,0%	***
11.2	Valoración de los pediatras	84,5%	86,8%	88,2%	14,6%	***
11.3	Valoración de los enfermeros/as	93,2%	92,2%	93,6%	11,4%	***
11.4	Valoración del personal de atención a la ciudadanía	86,6%	87,1%	85,1%	11,3%	***
11.5	Valoración de los trabajadores sociales	98,1%	92,5%	90,8%	7,5%	*****
	INDICADORES DE SATISFACCIÓN	**% Si Distrito**	**% Si provincia**	**% Si Andalucía**	**% excelencia**	**Clasificación del Distrito**
10.1	Recomendaría a su profesional	95,3%	95,4%	95,1%	88,9%	***
10.2	Recomendaría su centro	97,3%	94,1%	92,8%	90,8%	*****

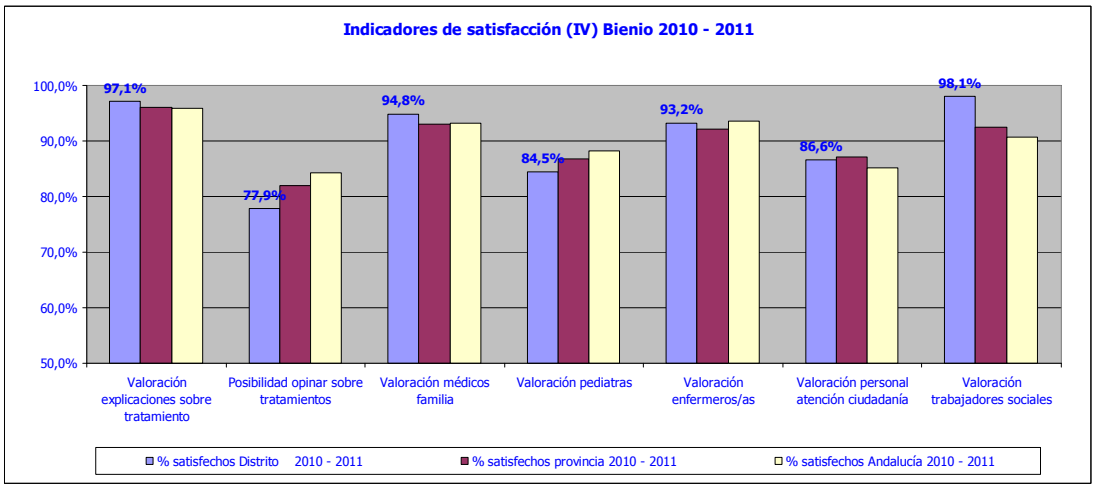
*****: El Distrito está significativamente por encima de la media Andaluza
****: El Distrito no está significativamente por encima de la media Andaluza pero se sitúa en una zona media-alta
***: El Distrito está en la media Andaluza
**: El Distrito no está significativamente por debajo de la media Andaluza pero se sitúa en una zona media-baja
*: El Distrito está significativamente por debajo de la media Andaluza
Sin datos: El Distrito no ha alcanzado una muestra representativa

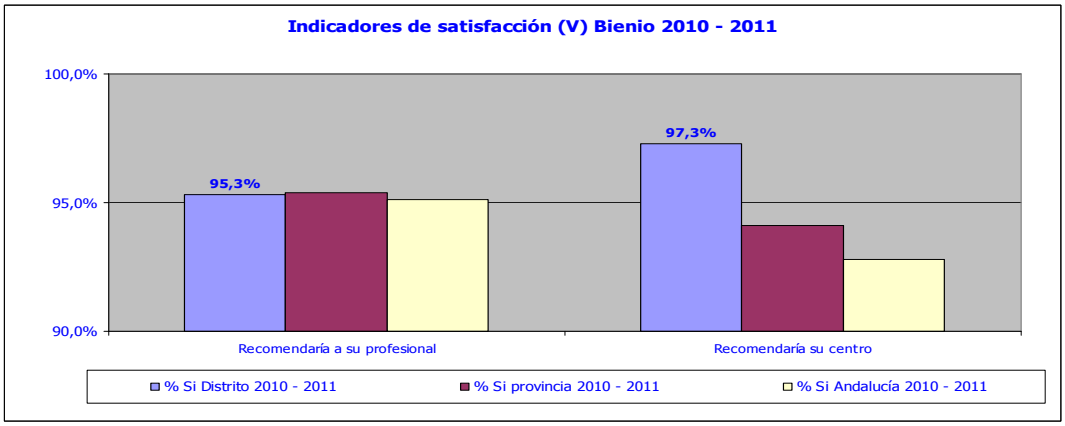
Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

A continuación se detallan los resultados del Distrito de los **indicadores de satisfacción de las preguntas específicas comparados con la provincia y con Andalucía**



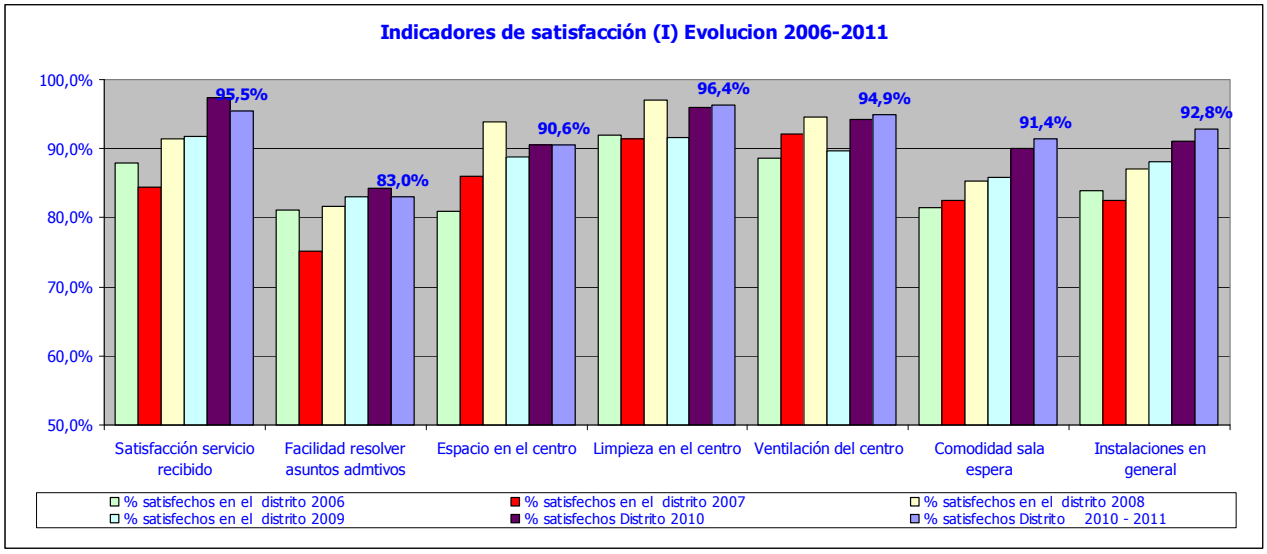


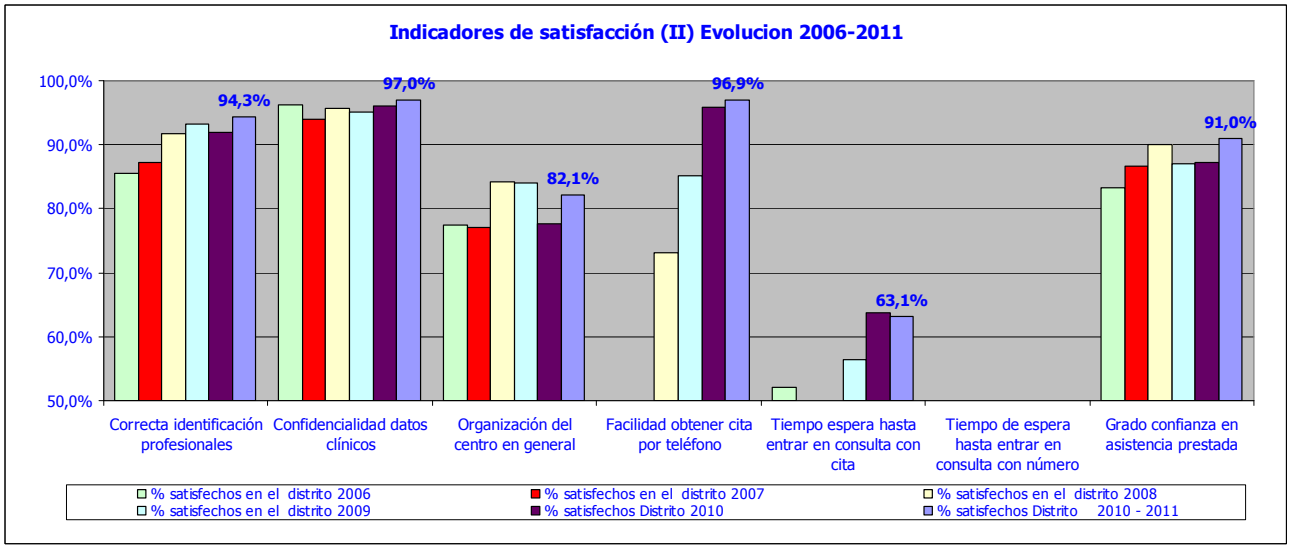


Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

La **evolución de los indicadores de satisfacción de las preguntas comunes del 2006 al 2011** ha sido la siguiente:

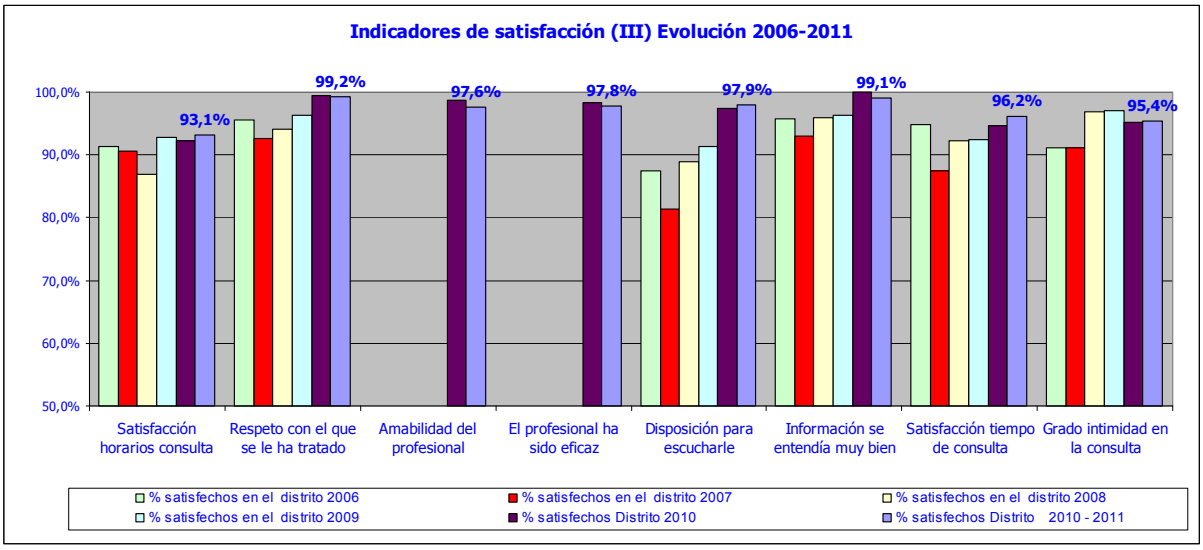


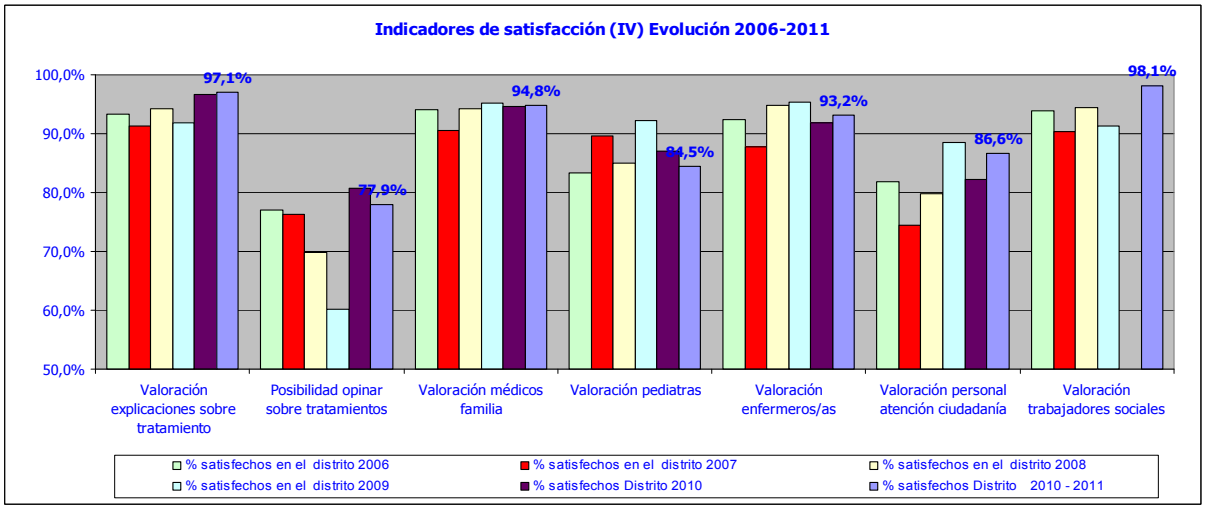


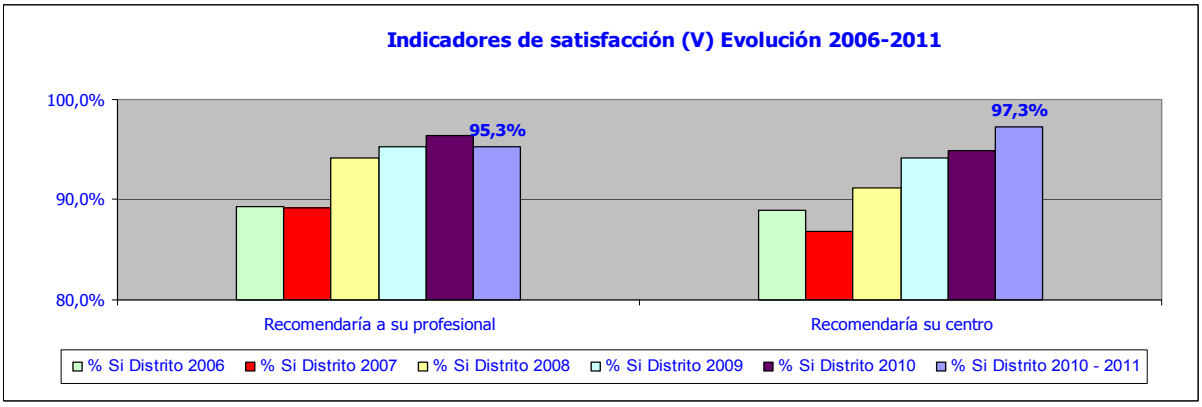
Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

La **evolución de los indicadores de satisfacción de las preguntas especificas del 2006 al 2011** ha sido la siguiente:







Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

Con respecto al año 2010, **el Distrito ha mejorado en el 2011** en los siguientes indicadores:

	INDICADORES DE SATISFACCIÓN	% satisfechos Distrito 2010	% satisfechos Distrito 2011	Diferencias Distrito 2010-2011
P8	Organización del centro en general	77,7%	82,1%	4,4%
11.4	Valoración personal atención ciudadanía	82,3%	86,6%	4,3%
P19	Grado confianza en asistencia prestada	87,2%	91,0%	3,8%
10.2	Recomendaría su centro	94,9%	97,3%	2,4%

Y **el Distrito ha empeorado en el 2011** con respecto al año 2010, en los siguientes indicadores:

	INDICADORES DE SATISFACCIÓN	% satisfechos Distrito 2010	% satisfechos Distrito 2011	Diferencias Distrito 2010-2011
9	Posibilidad opinar sobre tratamientos	80,8%	77,9%	2,9%
11.2	Valoración pediatras	87,1%	84,5%	2,6%
P2	Satisfacción servicio recibido	97,4%	95,5%	1,9%
P4	Facilidad resolver asuntos admtivos	84,2%	83,0%	1,2%

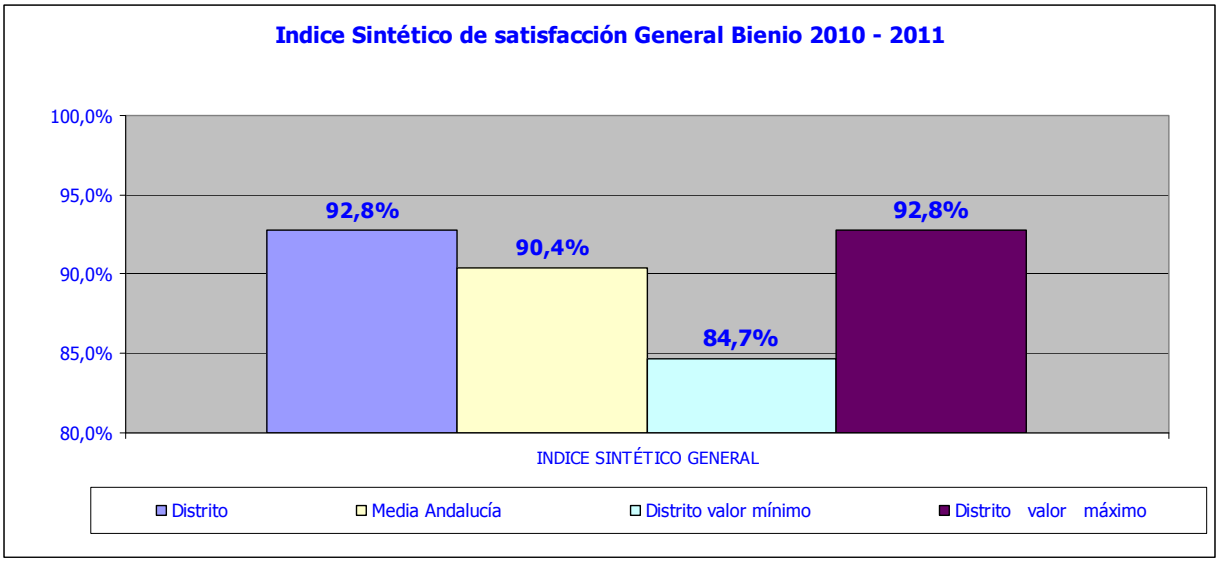
Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

3.2. INDICE SINTETICO SATISFACCION DISTRITO 2010-2011

El **índice sintético de satisfacción del Distrito** es del **92,8%**, alcanzando el valor máximo de todos los Distritos de Andalucía.

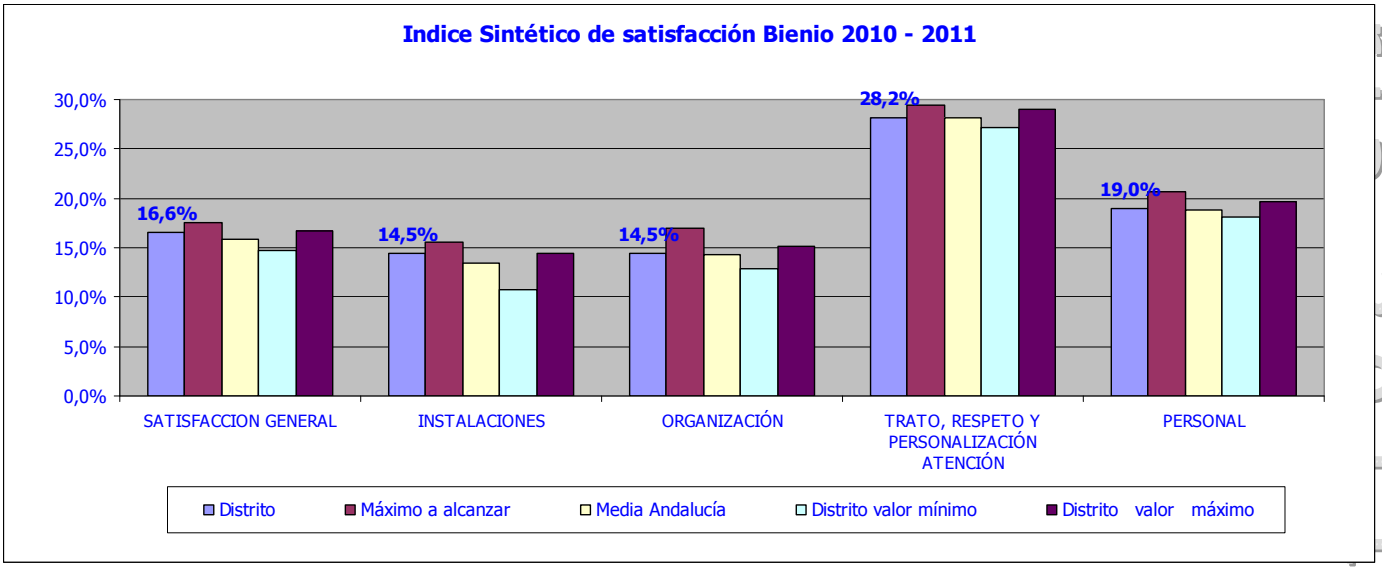
INDICE SINTETICO	Distrito	Máximo a alcanzar	Media Andalucía	Distrito valor mínimo	Distrito valor máximo
Satisfacción General	**16,6%**	17,5%	15,8%	14,7%	16,7%
Instalaciones	**14,5%**	15,5%	13,4%	10,7%	14,5%
Organización	**14,5%**	17,0%	14,3%	12,9%	15,1%
Trato, Respeto Y Pers. Atención	**28,2%**	29,4%	28,1%	27,2%	29,0%
Personal	**19,0%**	20,6%	18,8%	18,1%	19,7%
INDICE SINTÉTICO GENERAL	**92,8%**	**100,0%**	**90,4%**	**84,7%**	**92,8%**



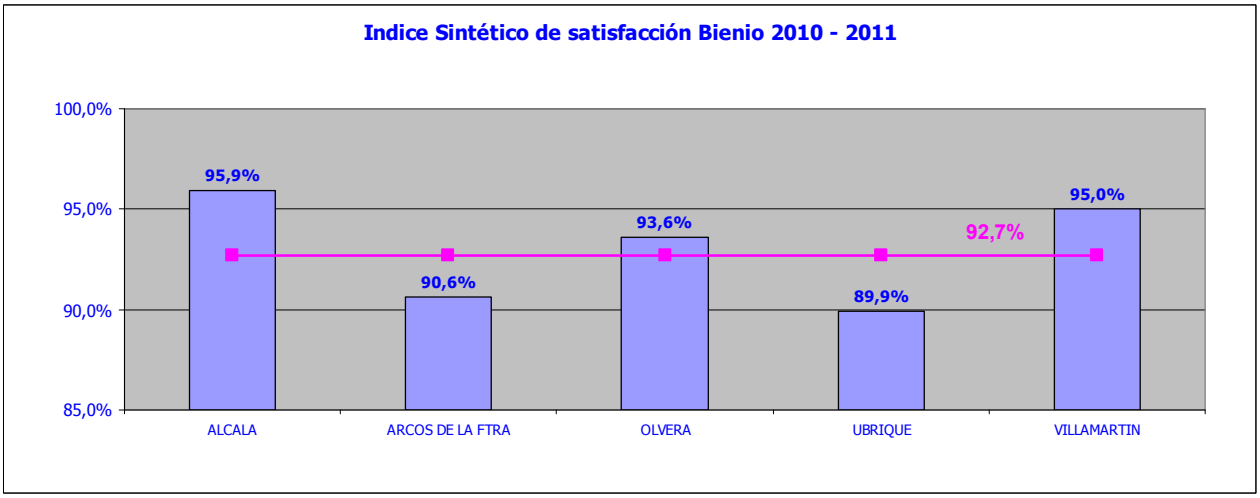
Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

A continuación se representan gráficamente los resultados de las dimensiones que conforman el **índice sintético de satisfacción del Distrito** comparadas con el máximo a alcanzar, la media de Andalucía, el Distrito con valor mínimo y el Distrito con valor máximo.



A continuación se representan gráficamente los resultados de los **índices sintético de satisfacción de cada UGC** comparados con el índice sintético del Distrito



Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

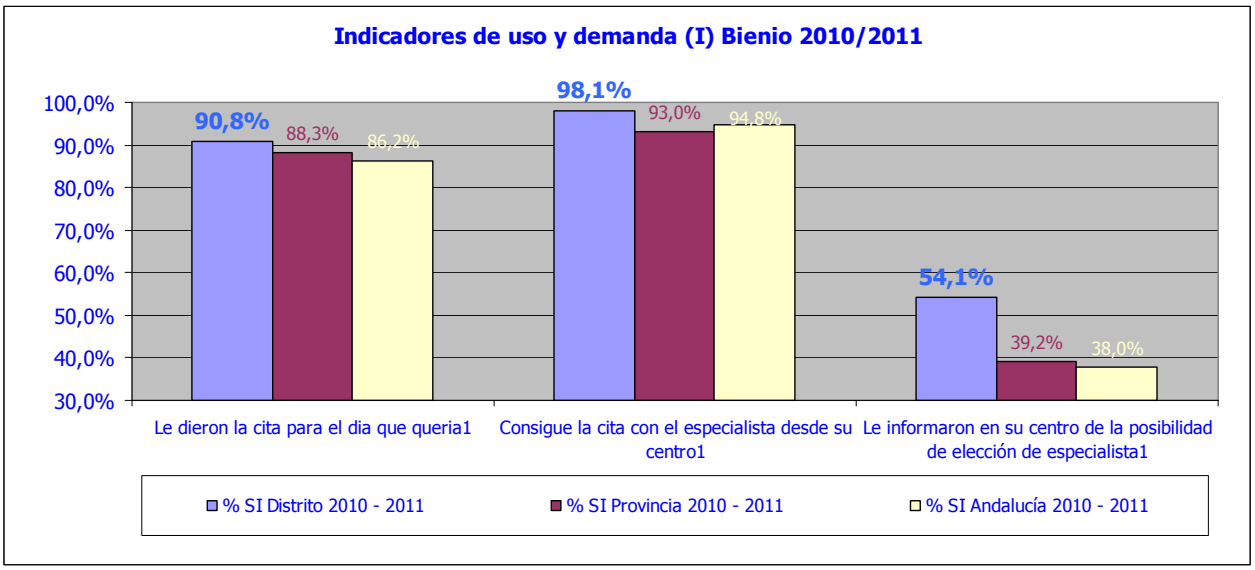
AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

3.3. INDICADORES DE USO Y DEMANDA DISTRITO 2010-2011

Los resultados de **los indicadores de Uso y demanda del Distrito** han sido los siguientes:

	INDICADORES DE USO Y DEMANDA	% SI Distrito 2010 - 2011	% SI Provincia 2010 - 2011	% SI Andalucía 2010 - 2011	Clasificación del Distrito
P13	Le dieron la cita para el día que queria[1]	90,8%	88,3%	86,2%	*****
P16	Le dieron número para el día que queria[1]		96,6%	97,8%	
P27	Consigue la cita con el especialista desde su centro[1]	98,1%	93,0%	94,8%	*****
P28	Le informaron en su centro de la posibilidad de elección de especialista[1]	54,1%	39,2%	38,0%	*****

[1] La pregunta procede de un filtro, por lo que el nivel de respuesta será previsiblemente bajo



El **Distrito está significativamente por encima de la media Andaluza** en todas las variables.

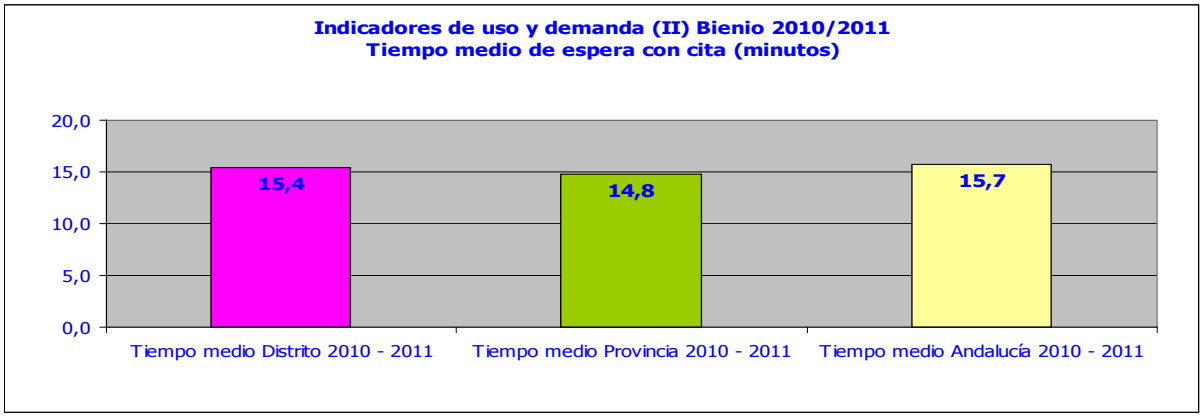
Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

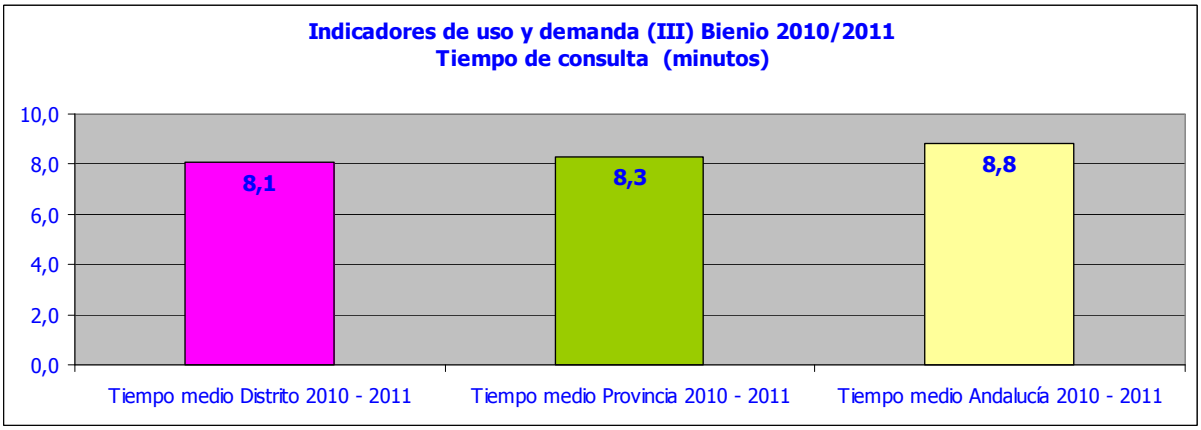
AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

	INDICADORES DE USO Y DEMANDA	Tiempo medio Distrito 2010 - 2011	Tiempo medio Provincia 2010 - 2011	Tiempo medio Andalucía 2010 - 2011
P15	Tiempo de espera con cita (minutos)[1]	15,4	14,8	15,7
P18	Tiempo de espera con número (minutos)[1]		26,3	21,1

	INDICADORES DE USO Y DEMANDA (BLOQUES A,B,C y D)	Tiempo medio Distrito 2010 - 2011	Tiempo medio Provincia 2010 - 2011	Tiempo medio Andalucía 2010 - 2011
6	Tiempo de consulta (minutos)	8,1	8,3	8,8

[1] La pregunta procede de un filtro, por lo que el nivel de respuesta será previsiblemente bajo

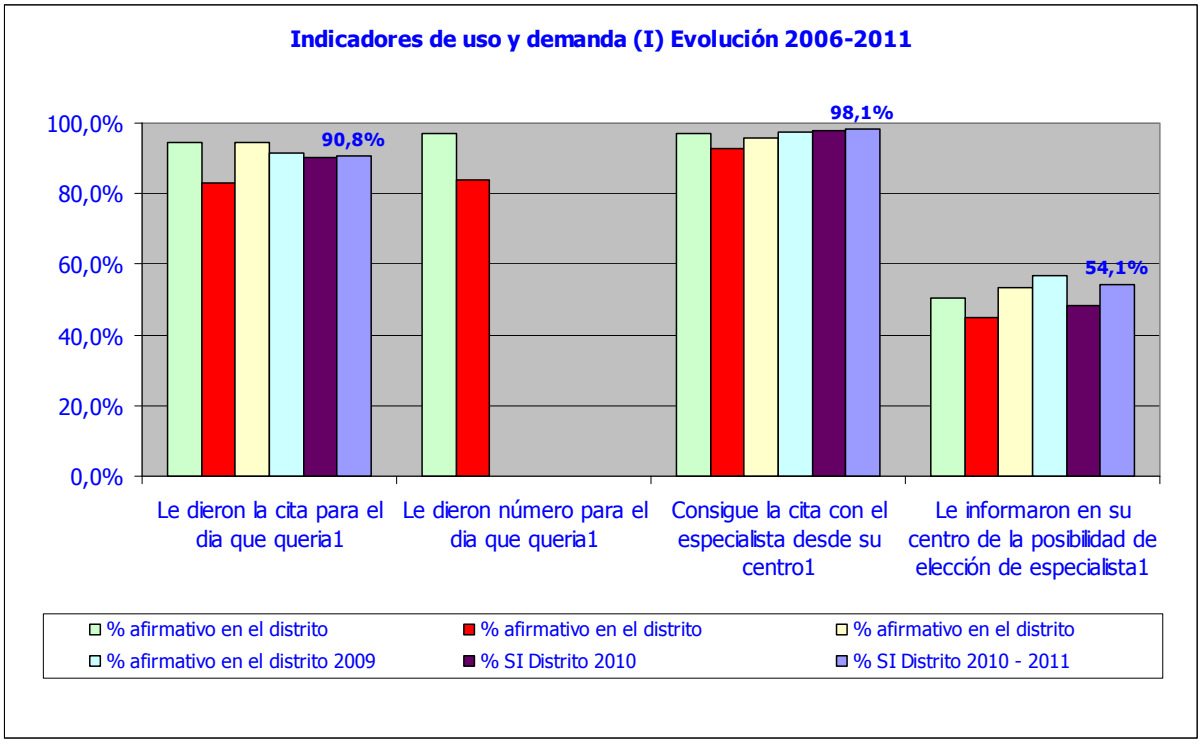


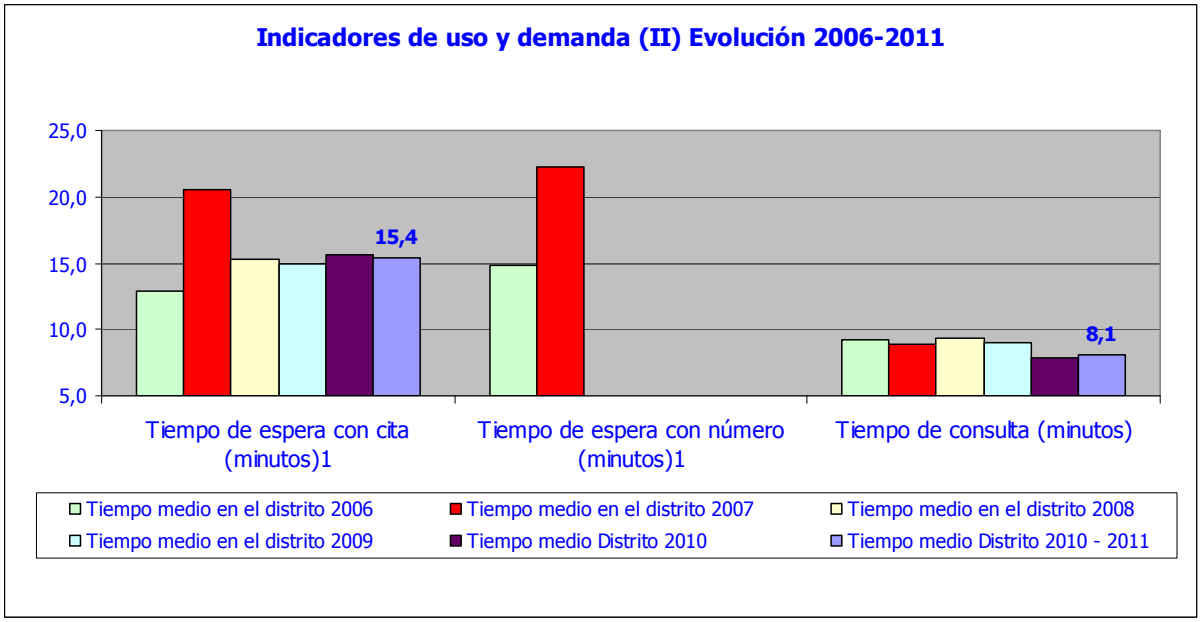


Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

La **evolución de los indicadores de uso y demanda del 2006 al 2011** ha sido la siguiente:





Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

3.4. FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL DISTRITO 2010-2011

Las **debilidades** serian aquellos resultados que estuviesen por debajo del 70%, que solo seria el tiempo de espera para entrar en consulta con cita (P14). Asimismo, deberíamos incluir, como una debilidad, por estar por debajo de la media de Andalucía el grado de intimidad en la consulta (7), la valoración de los pediatras (11.2) y la posibilidad de dar su opinión sobre los tratamientos (9).

DISTRITO SIERRA DE CADIZ			
ITEM	**INDICADORES DE SATISFACCIÓN**	**DISTRITO BIENIO 2010 - 2011**	**ANDALUCIA BIENIO 2010 - 2011**
3	Respeto con el que se le ha tratado	99,2%	97,9%
4.4	La información que le han dado se entendía muy bien	99,1%	96,7%
11.5	Valoración de los trabajadores sociales	98,1%	90,8%
4.3	El profesional tiene disposición para escucharle	97,9%	96,2%
4.2	El profesional ha sido eficaz	97,8%	96,2%
4.1	Amabilidad del profesional que le ha tratado	97,6%	96,7%
10.2	Recomendaría su centro	97,3%	92,8%
8	Valoración de las explicaciones sobre el tratamiento	97,1%	95,9%
P7	La confidencialidad de los datos clínicos	97,0%	96,4%
P12	Facilidad para obtener la cita por teléfono	96,9%	94,9%
P5.2	La limpieza en el centro	96,4%	92,9%
5	Satisfacción con el tiempo de consulta	96,2%	95,3%
P2	Satisfacción con el servicio recibido	95,5%	91,5%
7	Grado de intimidad en la consulta	95,4%	96,9%
10.1	Recomendaría a su profesional	95,3%	95,1%
P5.3	La ventilación del centro	94,9%	85,8%
11.1	Valoración de los médicos de familia	94,8%	93,2%
P6	Correcta identificación de los profesionales	94,3%	90,4%
11.3	Valoración de los enfermeros/as	93,2%	93,6%
1	Satisfacción con los horarios de consulta	93,1%	92,3%
P5.5	Las instalaciones en general	92,8%	85,6%
P5.4	La comodidad en la sala de espera	91,4%	84,1%
P19	Grado de confianza en la asistencia prestada	91,0%	86,7%
P5.1	El espacio en el centro	90,6%	83,7%

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

ITEM	INDICADORES DE SATISFACCIÓN	DISTRITO BIENIO 2010 - 2011	ANDALUCIA BIENIO 2010 - 2011
P25	Satisfacción con el cambio de médico o pediatra	89,6%	86,5%
11.4	Valoración del personal de atención a la ciudadanía	86,6%	85,1%
11.2	Valoración de los pediatras	84,5%	88,2%
P4	Facilidad para resolver asuntos administrativos	83,0%	81,5%
P8	La organización del centro en general	82,1%	80,9%
9	Posibilidad de dar su opinión sobre los tratamientos	77,9%	84,3%
P14	Tiempo de espera hasta entrar en consulta con cita	63,1%	62,1%
P17	Tiempo de espera hasta entrar en consulta con número		54,9%
P24	Facilidad en los trámites para cambiar de médico o pediatra		92,2%

Preguntas con satisfacción superior o igual al 90%
Preguntas con satisfacción superior al 70% e inferior al 90%
Preguntas con satisfacción inferior o igual al 70%
Preguntas sin valor

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

4. INDICADORES UNIDADES DE GESTIÓN CLÍNICA

4.A. UGC ALCALA DEL VALLE

Los **resultados de los indicadores de satisfacción de las preguntas comunes** han sido los siguientes:

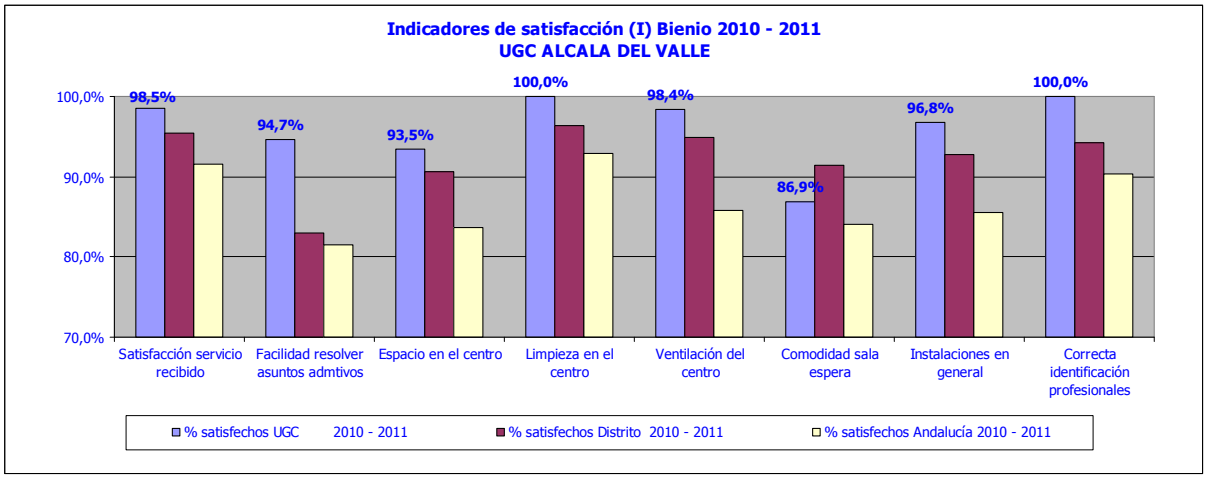
	INDICADORES DE SATISFACCIÓN UGC ALCALÁ DEL VALLE	% satisfechos UGC	% satisfechos Distrito	% satisfechos Andalucía	% excelencia	Clasificación del Distrito
P2	Satisfacción con el servicio recibido	98,5%	95,5%	91,5%	14,1%	***
P4	Facilidad para resolver asuntos administrativos	94,7%	83,0%	81,5%	19,1%	*****
P5.1	El espacio en el centro	93,5%	90,6%	83,7%	13,9%	***
P5.2	La limpieza en el centro	100,0%	96,4%	92,9%	20,0%	*****
P5.3	La ventilación del centro	98,4%	94,9%	85,8%	8,4%	*****
P5.4	La comodidad en la sala de espera	86,9%	91,4%	84,1%	10,9%	***
P5.5	Las instalaciones en general	96,8%	92,8%	85,6%	8,4%	*****
P6	Correcta identificación de los profesionales	100,0%	94,3%	90,4%	10,2%	*****
P7	La confidencialidad de los datos clínicos	100,0%	97,0%	96,4%	9,9%	*****
P8	La organización del centro en general	89,5%	82,1%	80,9%	14,2%	***
P12	Facilidad para obtener la cita por teléfono		96,9%	94,9%		
P14	Tiempo de espera hasta entrar en consulta con cita	67,5%	63,1%	62,1%	15,1%	***
P17	Tiempo de espera hasta entrar en consulta con número			54,9%		
P19	Grado de confianza en la asistencia prestada	91,8%	91,0%	86,7%	16,2%	***
P24	Facilidad en los trámites para cambiar de médico o pediatra			92,2%		
P25	Satisfacción con el cambio de médico o pediatra		89,6%	86,5%		

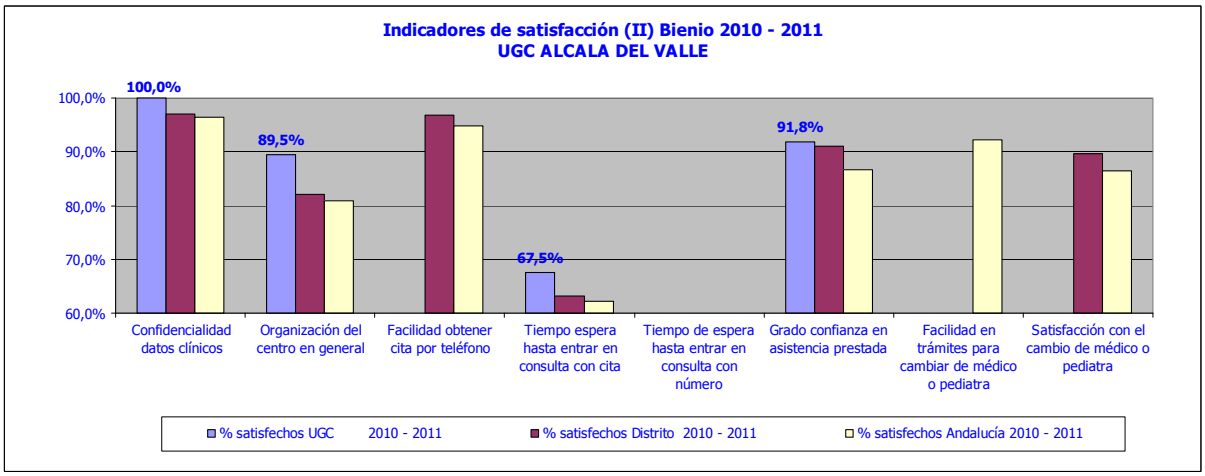
*****: El Distrito está significativamente por encima de la media Andaluza
****: El Distrito no está significativamente por encima de la media Andaluza pero se sitúa en una zona media-alta
***: El Distrito está en la media Andaluza
**: El Distrito no está significativamente por debajo de la media Andaluza pero se sitúa en una zona media-baja
*: El Distrito está significativamente por debajo de la media Andaluza
Sin datos: El Distrito no ha alcanzado una muestra representativa

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

A continuación se detallan los resultados de la UGC de los **indicadores de satisfacción de las preguntas comunes comparados con el Distrito y con Andalucía**





Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

Los **resultados de los indicadores de satisfacción de las preguntas especificas** relacionadas con la consulta a la que ha acudido el paciente y el profesional que le ha atendido han sido los siguientes:

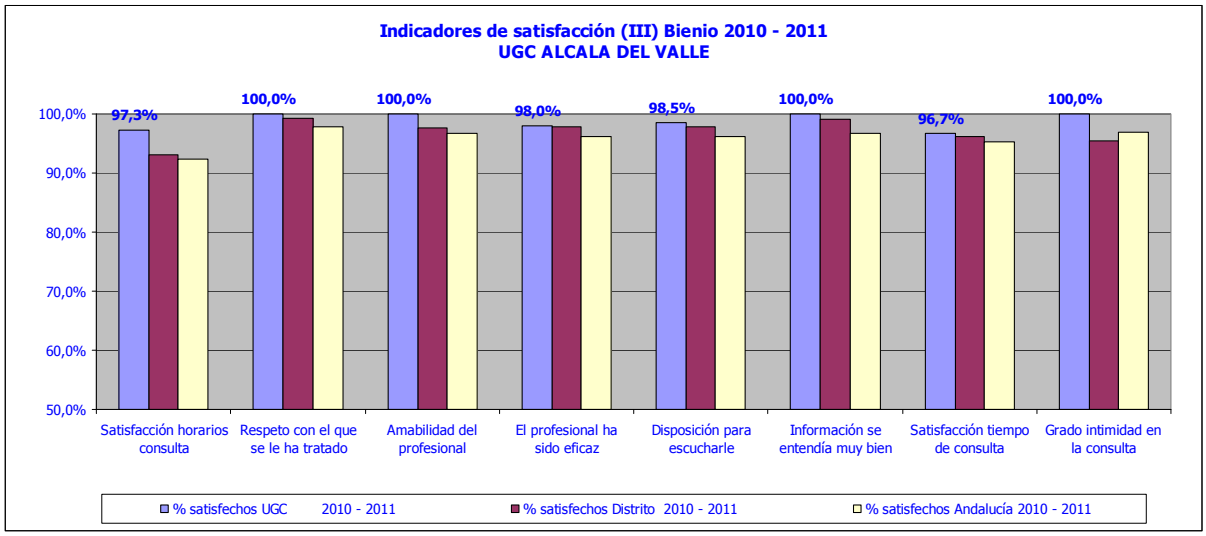
	INDICADORES DE SATISFACCIÓN (BLOQUES A,B,C y D)*	% satisfechos UGC	% satisfechos Distrito	% satisfechos Andalucía	% excelencia	Clasificación del Distrito
1	Satisfacción con los horarios de consulta	97,3%	93,1%	92,3%	8,8%	***
3	Respeto con el que se le ha tratado	100,0%	99,2%	97,9%	25,6%	*****
4.1	Amabilidad del profesional que le ha tratado	100,0%	97,6%	96,7%	39,1%	*****
4.2	El profesional ha sido eficaz	98,0%	97,8%	96,2%	33,6%	***
4.3	El profesional tiene disposición para escucharle	98,5%	97,9%	96,2%	36,0%	***
4.4	La información que le han dado se entendía muy bien	100,0%	99,1%	96,7%	34,8%	*****
5	Satisfacción con el tiempo de consulta	96,7%	96,2%	95,3%	12,7%	***
7	Grado de intimidad en la consulta	100,0%	95,4%	96,9%	16,1%	*****
8	Valoración de las explicaciones sobre el tratamiento	100,0%	97,1%	95,9%	18,3%	*****
9	Posibilidad de dar su opinión sobre los tratamientos	97,9%	77,9%	84,3%	9,3%	*****
11.1	Valoración de los médicos de familia	94,4%	94,8%	93,2%	28,0%	***
11.2	Valoración de los pediatras		84,5%	88,2%		
11.3	Valoración de los enfermeros/as	90,3%	93,2%	93,6%	17,1%	***
11.4	Valoración del personal de atención a la ciudadanía	100,0%	86,6%	85,1%	31,7%	*****
11.5	Valoración de los trabajadores sociales		98,1%	90,8%		
	INDICADORES DE SATISFACCIÓN	**% Si UGC**	**% Si Distrito**	**% Si Andalucía**	**% excelencia**	**Clasificación del Distrito**
10.1	Recomendaría a su profesional	96,3%	95,3%	95,1%	90,7%	***
10.2	Recomendaría su centro	95,9%	97,3%	92,8%	82,2%	***

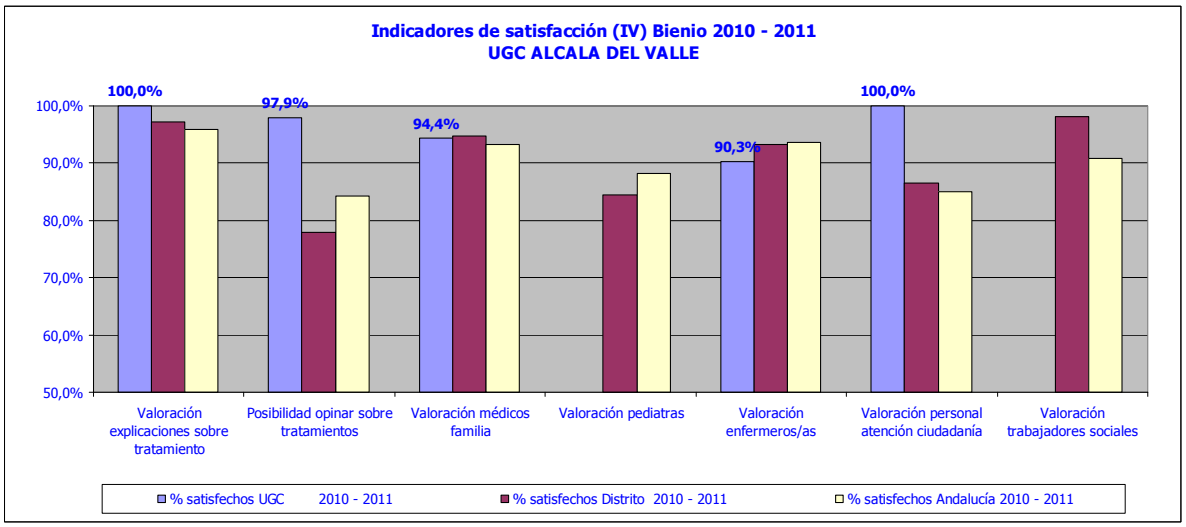
*****: El Distrito está significativamente por encima de la media Andaluza
****: El Distrito no está significativamente por encima de la media Andaluza pero se sitúa en una zona media-alta
***: El Distrito está en la media Andaluza
**: El Distrito no está significativamente por debajo de la media Andaluza pero se sitúa en una zona media-baja
*: El Distrito está significativamente por debajo de la media Andaluza
Sin datos: El Distrito no ha alcanzado una muestra representativa

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

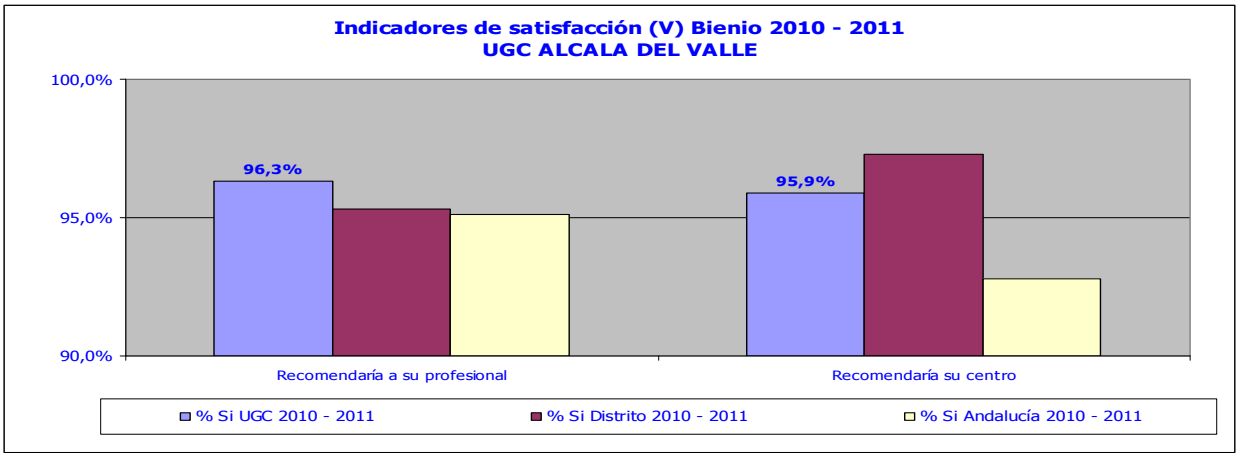
A continuación se detallan los resultados de la UGC de los **indicadores de satisfacción de las preguntas específicas comparados con el Distrito y con Andalucía**





Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039



Las **debilidades** serian aquellos resultados que están por debajo del 70%. Asimismo, también se incluyen como debilidad, aquellos indicadores que están por debajo de la media de Andalucía. Sobre estas debilidades hay que establecer acciones de mejora:

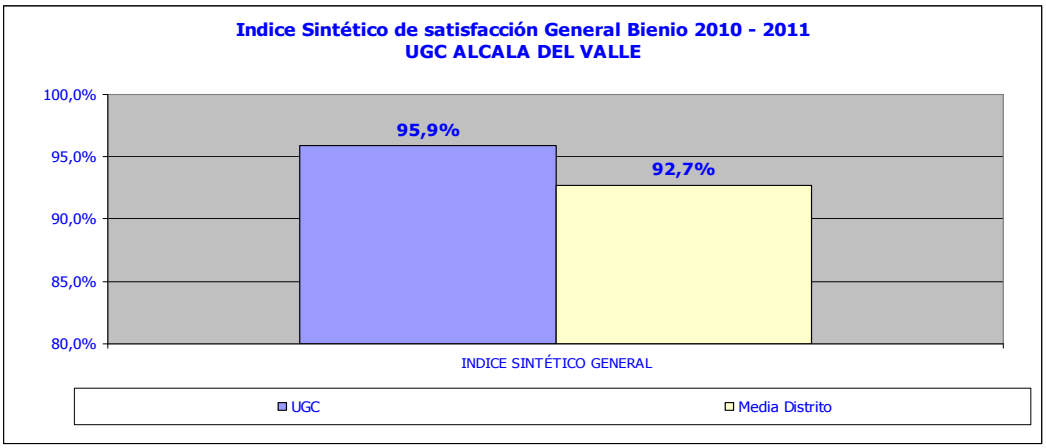
	INDICADORES DE SATISFACCIÓN UGC ALCALÁ DEL VALLE	% satisfechos UGC	% satisfechos Distrito	% satisfechos Andalucía	% excelencia	Clasificación del Distrito
P14	Tiempo de espera hasta entrar en consulta con cita	67,5%	63,1%	62,1%	15,1%	***
11.3	Valoración de los enfermeros/as	90,3%	93,2%	93,6%	17,1%	***

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

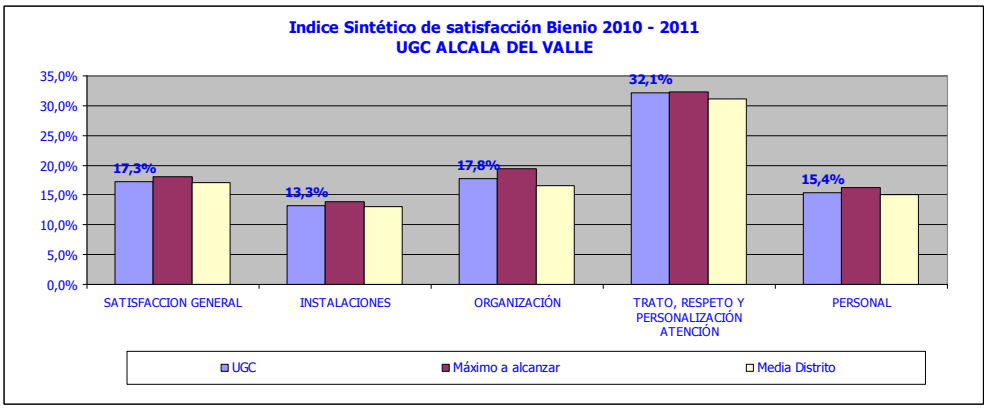
AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

El **índice sintético de satisfacción de la UGC** es el siguiente (se compara con el máximo a alcanzar y con la media del Distrito):

INDICE SINTETICO UGC ALCALÁ DEL VALLE	UGC	Máximo a alcanzar	Media Distrito
Satisfacción General	**17,3%**	18,1%	17,1%
Instalaciones	**13,3%**	13,9%	13,0%
Organización	**17,8%**	19,4%	16,5%
Trato, Respeto Y Pers. Atención	**32,1%**	32,4%	31,1%
Personal	**15,4%**	16,2%	15,0%
INDICE SINTÉTICO GENERAL	**95,9%**	**100,0%**	**92,7%**



A continuación se representan gráficamente los resultados de las dimensiones que conforman el **índice sintético de satisfacción de la UGC** comparadas con el máximo a alcanzar y la media del Distrito.



Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

4.B. UGC ARCOS DE LA FRONTERA

Los **resultados de los indicadores de satisfacción de las preguntas comunes** han sido los siguientes:

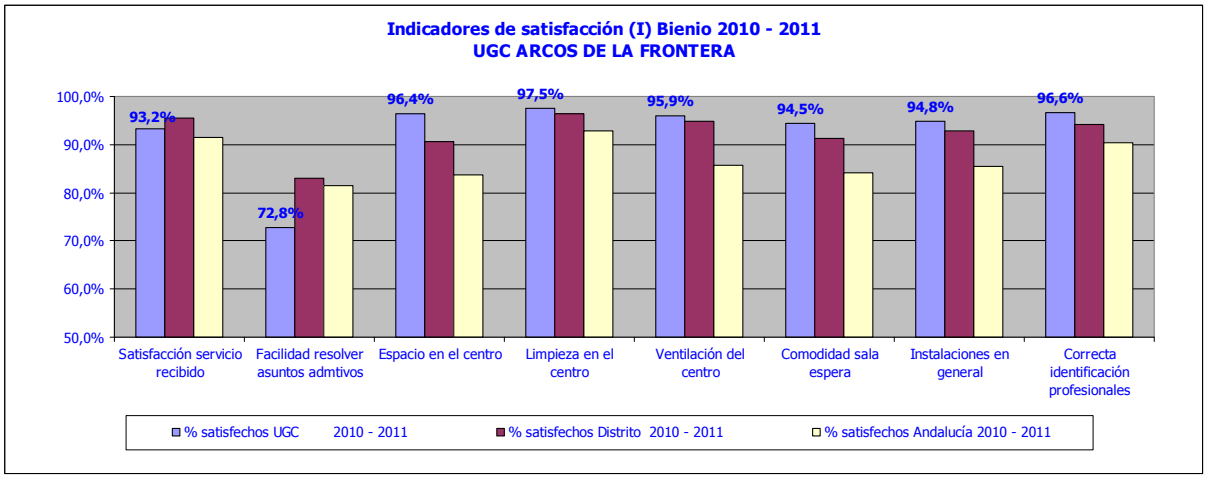
	INDICADORES DE SATISFACCIÓN UGC ARCOS DE LA FRONTERA	% satisfechos UGC	% satisfechos Distrito	% satisfechos Andalucía	% excelencia	Clasificación del Distrito
P2	Satisfacción con el servicio recibido	93,2%	95,5%	91,5%	4,6%	***
P4	Facilidad para resolver asuntos administrativos	72,8%	83,0%	81,5%	0,0%	*
P5.1	El espacio en el centro	96,4%	90,6%	83,7%	0,0%	*****
P5.2	La limpieza en el centro	97,5%	96,4%	92,9%	0,0%	***
P5.3	La ventilación del centro	95,9%	94,9%	85,8%	0,0%	*****
P5.4	La comodidad en la sala de espera	94,5%	91,4%	84,1%	0,0%	*****
P5.5	Las instalaciones en general	94,8%	92,8%	85,6%	0,0%	*****
P6	Correcta identificación de los profesionales	96,6%	94,3%	90,4%	0,0%	*****
P7	La confidencialidad de los datos clínicos	95,1%	97,0%	96,4%	0,0%	***
P8	La organización del centro en general	72,5%	82,1%	80,9%	1,7%	*
P12	Facilidad para obtener la cita por teléfono	96,1%	96,9%	94,9%	10,8%	**
P14	Tiempo de espera hasta entrar en consulta con cita	59,0%	63,1%	62,1%	18,9%	***
P17	Tiempo de espera hasta entrar en consulta con número			54,9%		
P19	Grado de confianza en la asistencia prestada	90,4%	91,0%	86,7%	3,2%	***
P24	Facilidad en los trámites para cambiar de médico o pediatra			92,2%		
P25	Satisfacción con el cambio de médico o pediatra		89,6%	86,5%		

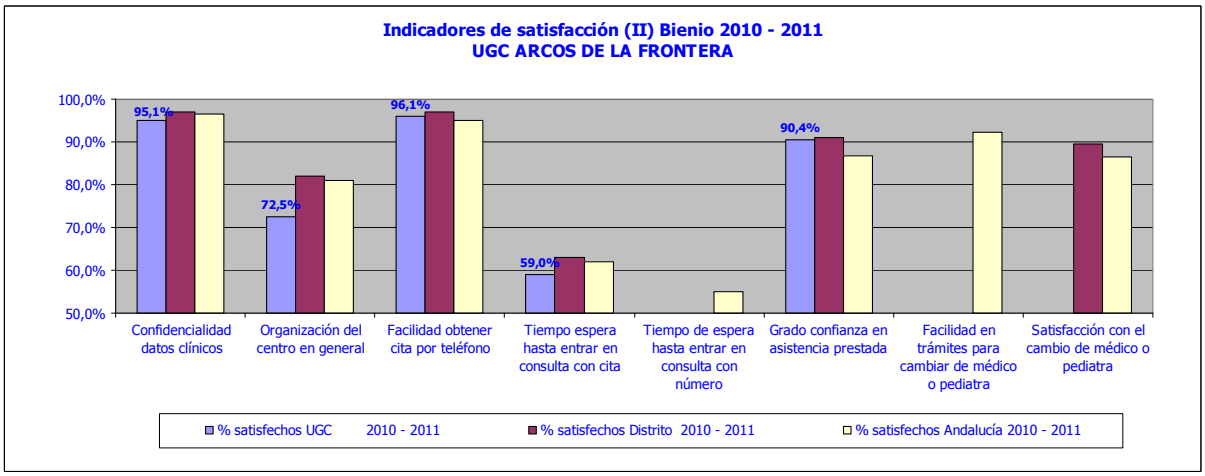
*****: El Distrito está significativamente por encima de la media Andaluza
****: El Distrito no está significativamente por encima de la media Andaluza pero se sitúa en una zona media-alta
***: El Distrito está en la media Andaluza
**: El Distrito no está significativamente por debajo de la media Andaluza pero se sitúa en una zona media-baja
*: El Distrito está significativamente por debajo de la media Andaluza
Sin datos: El Distrito no ha alcanzado una muestra representativa

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

A continuación se detallan los resultados de la UGC de los **indicadores de satisfacción de las preguntas comunes comparados con el Distrito y con Andalucía**





Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

Los **resultados de los indicadores de satisfacción de las preguntas especificas** relacionadas con la consulta a la que ha acudido el paciente y el profesional que le ha atendido han sido los siguientes:

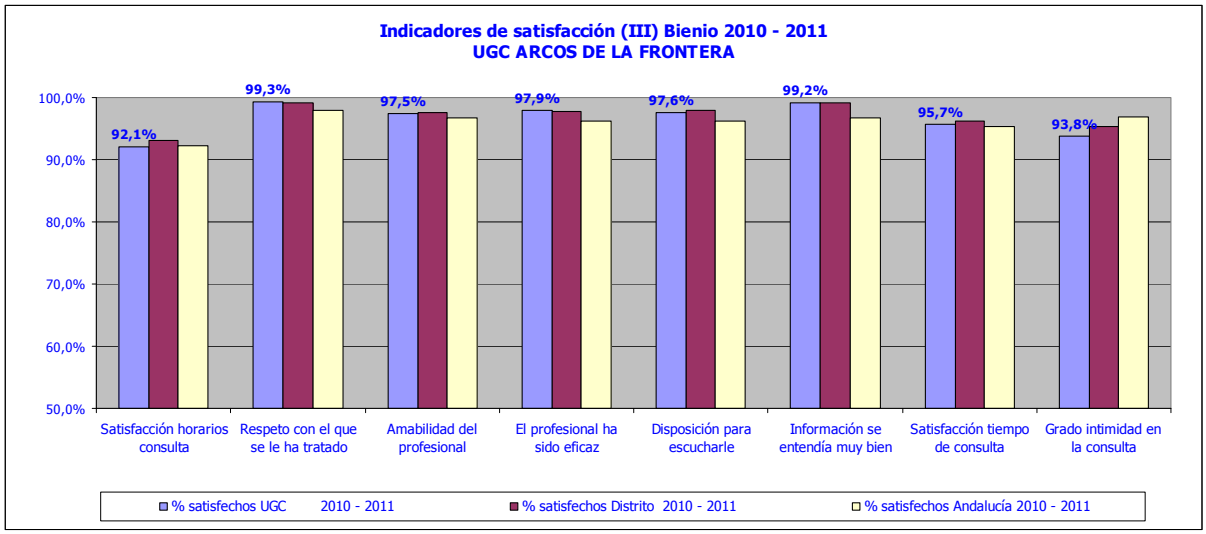
	INDICADORES DE SATISFACCIÓN (BLOQUES A,B,C y D)*	% satisfechos UGC	% satisfechos Distrito	% satisfechos Andalucía	% excelencia	Clasificación del Distrito
1	Satisfacción con los horarios de consulta	92,1%	93,1%	92,3%	2,1%	***
3	Respeto con el que se le ha tratado	99,3%	99,2%	97,9%	6,7%	***
4.1	Amabilidad del profesional que le ha tratado	97,5%	97,6%	96,7%	8,0%	***
4.2	El profesional ha sido eficaz	97,9%	97,8%	96,2%	7,5%	***
4.3	El profesional tiene disposición para escucharle	97,6%	97,9%	96,2%	7,5%	***
4.4	La información que le han dado se entendía muy bien	99,2%	99,1%	96,7%	7,5%	***
5	Satisfacción con el tiempo de consulta	95,7%	96,2%	95,3%	0,6%	***
7	Grado de intimidad en la consulta	93,8%	95,4%	96,9%	0,5%	***
8	Valoración de las explicaciones sobre el tratamiento	97,1%	97,1%	95,9%	0,5%	***
9	Posibilidad de dar su opinión sobre los tratamientos	54,1%	77,9%	84,3%	0,0%	*
11.1	Valoración de los médicos de familia	93,0%	94,8%	93,2%	3,8%	***
11.2	Valoración de los pediatras	93,5%	84,5%	88,2%	12,9%	***
11.3	Valoración de los enfermeros/as	92,5%	93,2%	93,6%	3,8%	***
11.4	Valoración del personal de atención a la ciudadanía	81,3%	86,6%	85,1%	5,6%	***
11.5	Valoración de los trabajadores sociales		98,1%	90,8%		
	INDICADORES DE SATISFACCIÓN	**% Si UGC**	**% Si Distrito**	**% Si Andalucía**	**% excelencia**	**Clasificación del Distrito**
10.1	Recomendaría a su profesional	91,3%	95,3%	95,1%	83,2%	*
10.2	Recomendaría su centro	96,8%	97,3%	92,8%	87,9%	***

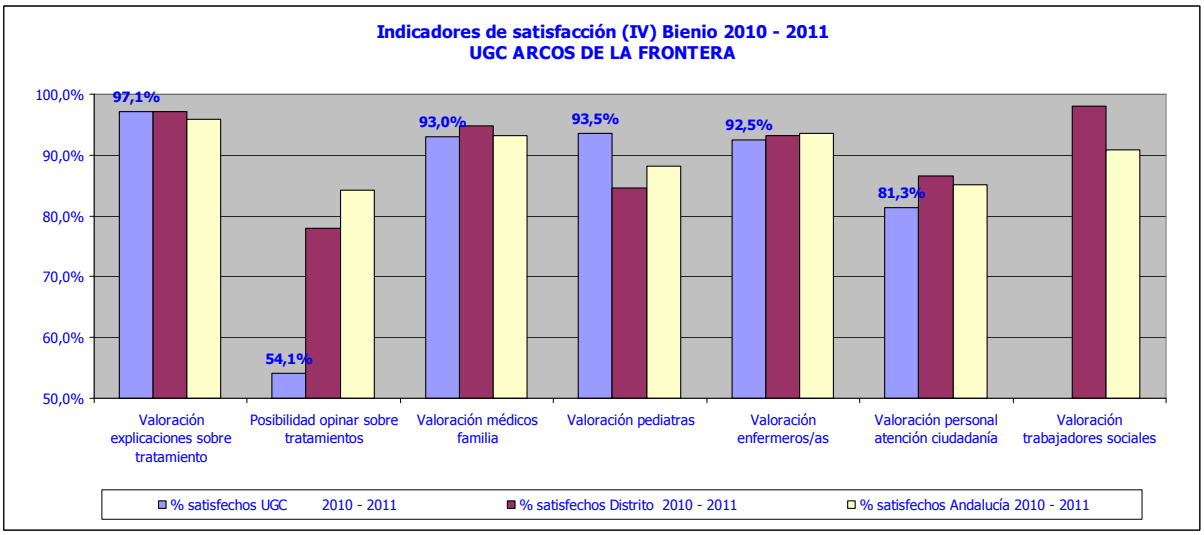
*****: El Distrito está significativamente por encima de la media Andaluza
****: El Distrito no está significativamente por encima de la media Andaluza pero se sitúa en una zona media-alta
***: El Distrito está en la media Andaluza
**: El Distrito no está significativamente por debajo de la media Andaluza pero se sitúa en una zona media-baja
*: El Distrito está significativamente por debajo de la media Andaluza
Sin datos: El Distrito no ha alcanzado una muestra representativa

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

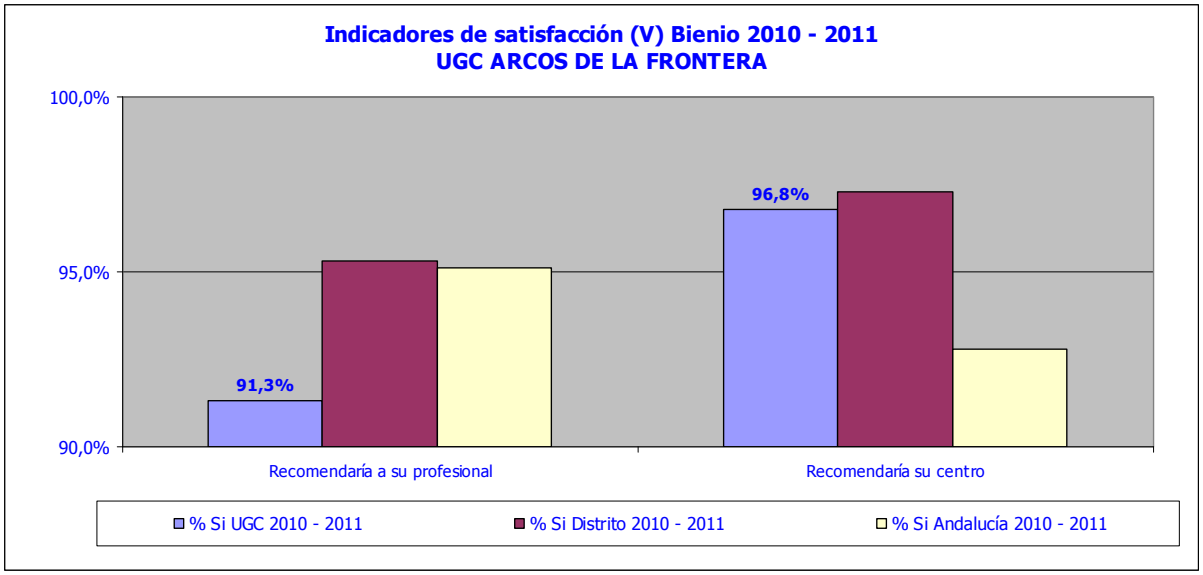
A continuación se detallan los resultados de la UGC de los **indicadores de satisfacción de las preguntas específicas comparados con el Distrito y con Andalucía**





Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039



Las **debilidades** serian aquellos resultados que están por debajo del 70%. Asimismo, también se incluyen como debilidad, aquellos indicadores que están por debajo de la media de Andalucía. Sobre estas debilidades hay que establecer acciones de mejora:

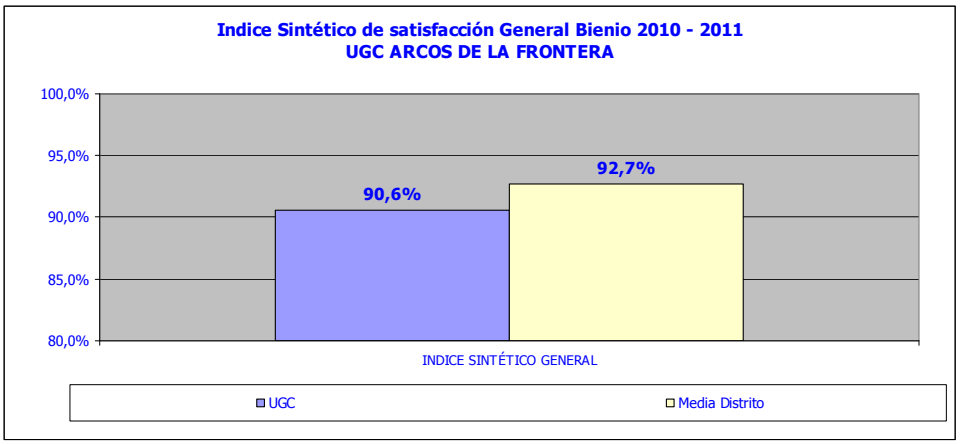
	INDICADORES DE SATISFACCIÓN UGC ARCOS DE LA FRONTERA	% satisfechos UGC	% satisfechos Distrito	% satisfechos Andalucía	% excelencia	Clasificación del Distrito
P4	Facilidad para resolver asuntos administrativos	72,8%	83,0%	81,5%	0,0%	*
P8	La organización del centro en general	72,5%	82,1%	80,9%	1,7%	*
P14	Tiempo de espera hasta entrar en consulta con cita	59,0%	63,1%	62,1%	18,9%	***
9	Posibilidad de dar su opinión sobre los tratamientos	54,1%	77,9%	84,3%	0,0%	*
11.4	Valoración del personal de atención a la ciudadanía	81,3%	86,6%	85,1%	5,6%	***

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

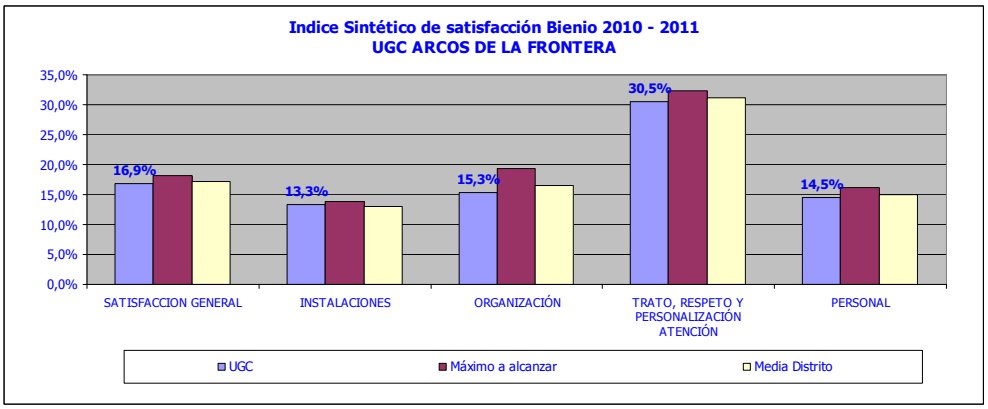
AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

El **índice sintético de satisfacción de la UGC** es el siguiente (se compara con el máximo a alcanzar y con la media del Distrito):

INDICE SINTETICO UGC ARCOS DE LA FRONTERA	UGC	Máximo a alcanzar	Media Distrito
Satisfacción General	**16,9%**	18,1%	17,1%
Instalaciones	**13,3%**	13,9%	13,0%
Organización	**15,3%**	19,4%	16,5%
Trato, Respeto Y Pers. Atención	**30,5%**	32,4%	31,1%
Personal	**14,5%**	16,2%	15,0%
INDICE SINTÉTICO GENERAL	**90,6%**	100,0%	92,7%



A continuación se representan gráficamente los resultados de las dimensiones que conforman el **índice sintético de satisfacción de la UGC** comparadas con el máximo a alcanzar y la media del Distrito.



Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

4.C. UGC OLVERA

Los **resultados de los indicadores de satisfacción de las preguntas comunes** han sido los siguientes:

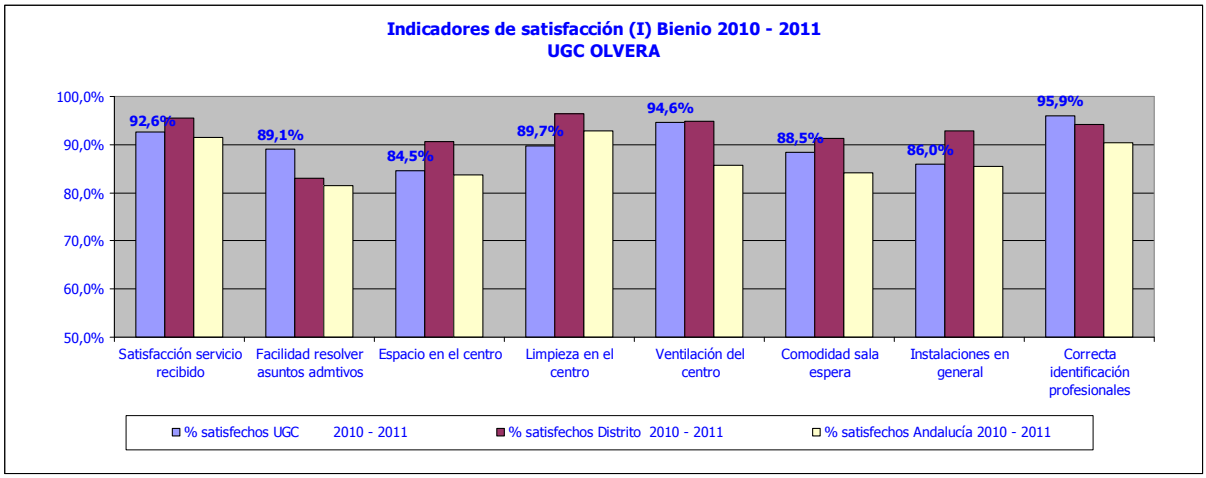
	INDICADORES DE SATISFACCIÓN UGC OLVERA	% satisfechos UGC	% satisfechos Distrito	% satisfechos Andalucía	% excelencia	Clasificación del Distrito
P2	Satisfacción con el servicio recibido	92,6%	95,5%	91,5%	7,3%	***
P4	Facilidad para resolver asuntos administrativos	89,1%	83,0%	81,5%	1,7%	***
P5.1	El espacio en el centro	84,5%	90,6%	83,7%	1,7%	***
P5.2	La limpieza en el centro	89,7%	96,4%	92,9%	4,1%	***
P5.3	La ventilación del centro	94,6%	94,9%	85,8%	2,6%	*****
P5.4	La comodidad en la sala de espera	88,5%	91,4%	84,1%	1,7%	***
P5.5	Las instalaciones en general	86,0%	92,8%	85,6%	2,5%	***
P6	Correcta identificación de los profesionales	95,9%	94,3%	90,4%	0,0%	***
P7	La confidencialidad de los datos clínicos	100,0%	97,0%	96,4%	0,9%	*****
P8	La organización del centro en general	88,1%	82,1%	80,9%	0,9%	***
P12	Facilidad para obtener la cita por teléfono		96,9%	94,9%		
P14	Tiempo de espera hasta entrar en consulta con cita	70,8%	63,1%	62,1%	16,9%	***
P17	Tiempo de espera hasta entrar en consulta con número			54,9%		
P19	Grado de confianza en la asistencia prestada	90,7%	91,0%	86,7%	6,8%	***
P24	Facilidad en los trámites para cambiar de médico o pediatra			92,2%		
P25	Satisfacción con el cambio de médico o pediatra		89,6%	86,5%		

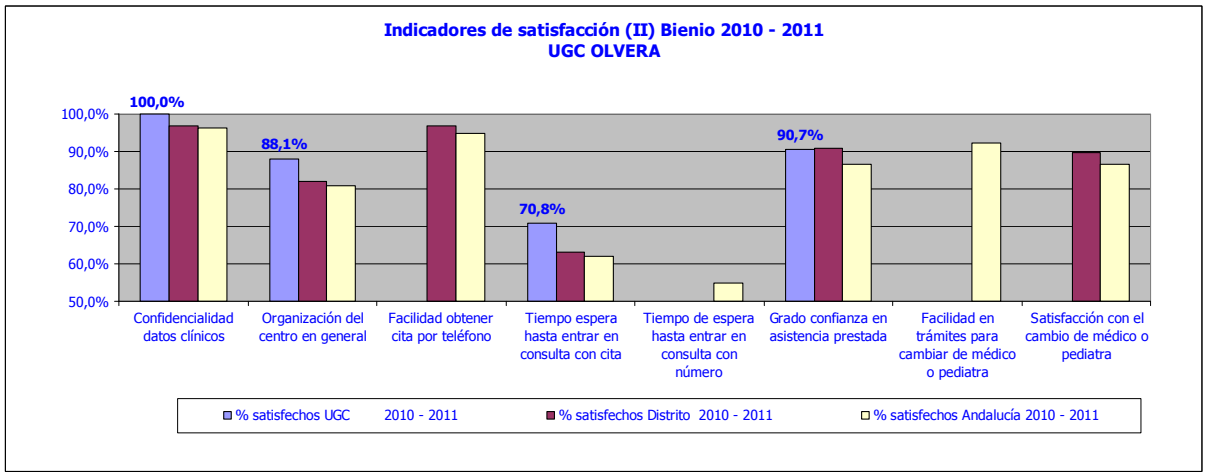
*****: El Distrito está significativamente por encima de la media Andaluza
****: El Distrito no está significativamente por encima de la media Andaluza pero se sitúa en una zona media-alta
***: El Distrito está en la media Andaluza
**: El Distrito no está significativamente por debajo de la media Andaluza pero se sitúa en una zona media-baja
*: El Distrito está significativamente por debajo de la media Andaluza
Sin datos: El Distrito no ha alcanzado una muestra representativa

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

A continuación se detallan los resultados de la UGC de los **indicadores de satisfacción de las preguntas comunes comparados con el Distrito y con Andalucía**





Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

Los **resultados de los indicadores de satisfacción de las preguntas especificas** relacionadas con la consulta a la que ha acudido el paciente y el profesional que le ha atendido han sido los siguientes:

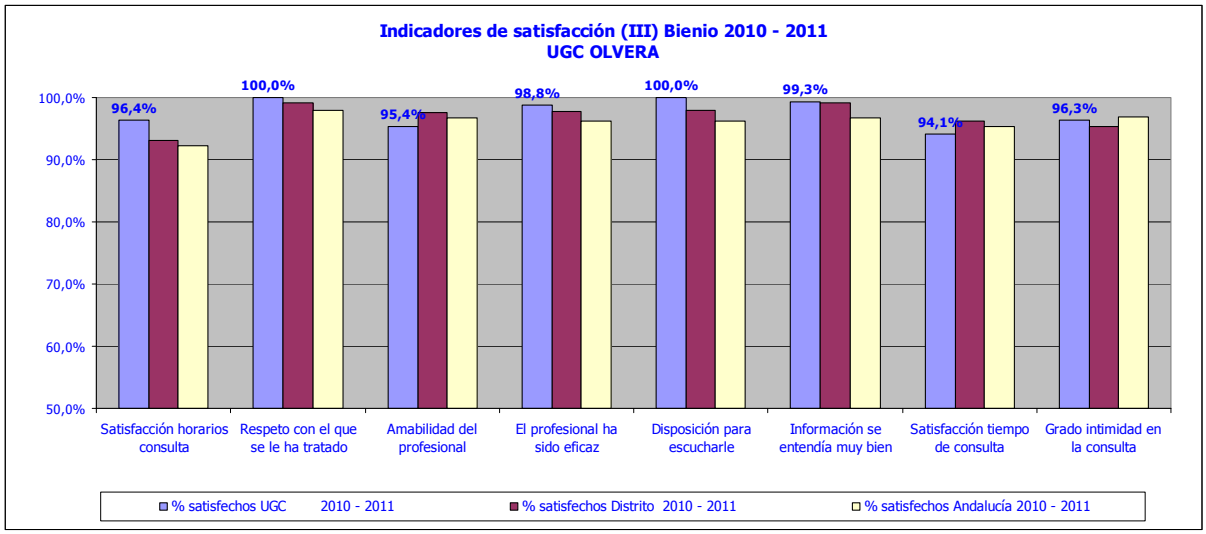
	INDICADORES DE SATISFACCIÓN (BLOQUES A,B,C y D)*	% satisfechos UGC	% satisfechos Distrito	% satisfechos Andalucía	% excelencia	Clasificación del Distrito
1	Satisfacción con los horarios de consulta	96,4%	93,1%	92,3%	5,5%	***
3	Respeto con el que se le ha tratado	100,0%	99,2%	97,9%	13,8%	*****
4.1	Amabilidad del profesional que le ha tratado	95,4%	97,6%	96,7%	14,0%	***
4.2	El profesional ha sido eficaz	98,8%	97,8%	96,2%	14,0%	***
4.3	El profesional tiene disposición para escucharle	100,0%	97,9%	96,2%	13,5%	*****
4.4	La información que le han dado se entendía muy bien	99,3%	99,1%	96,7%	14,0%	***
5	Satisfacción con el tiempo de consulta	94,1%	96,2%	95,3%	12,5%	***
7	Grado de intimidad en la consulta	96,3%	95,4%	96,9%	7,6%	***
8	Valoración de las explicaciones sobre el tratamiento	98,1%	97,1%	95,9%	1,4%	***
9	Posibilidad de dar su opinión sobre los tratamientos	84,8%	77,9%	84,3%	0,0%	***
11.1	Valoración de los médicos de familia	94,7%	94,8%	93,2%	22,0%	***
11.2	Valoración de los pediatras		84,5%	88,2%		
11.3	Valoración de los enfermeros/as	94,7%	93,2%	93,6%	8,4%	***
11.4	Valoración del personal de atención a la ciudadanía	93,0%	86,6%	85,1%	10,1%	*****
11.5	Valoración de los trabajadores sociales	100,0%	98,1%	90,8%	1,6%	*****
	INDICADORES DE SATISFACCIÓN	**% Si UGC**	**% Si Distrito**	**% Si Andalucía**	**% excelencia**	**Clasificación del Distrito**
10.1	Recomendaría a su profesional	100,0%	95,3%	95,1%	94,8%	*****
10.2	Recomendaría su centro	97,4%	97,3%	92,8%	90,8%	***

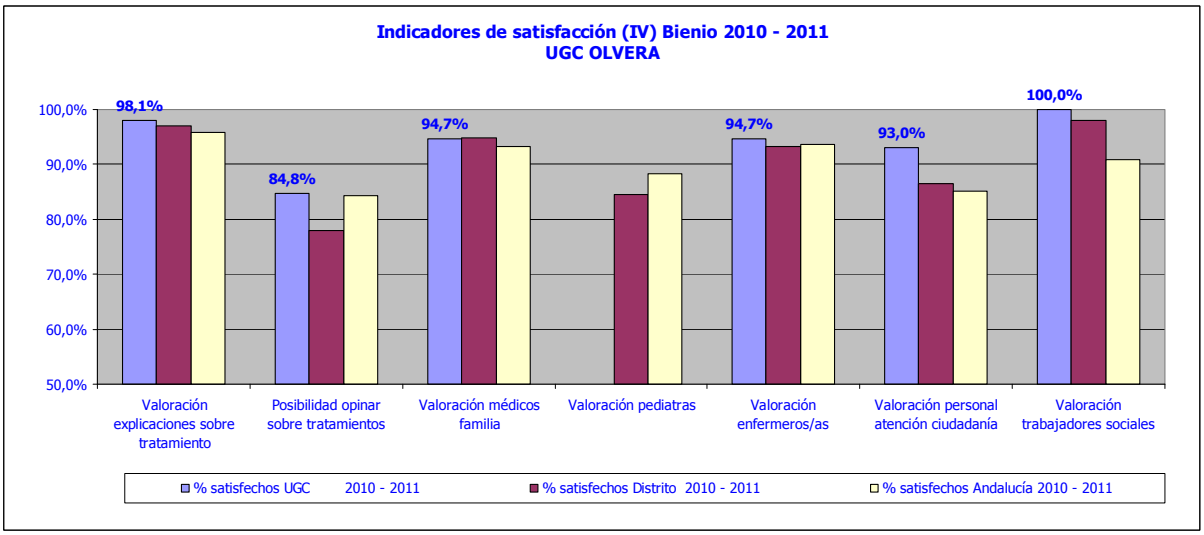
*****: El Distrito está significativamente por encima de la media Andaluza
****: El Distrito no está significativamente por encima de la media Andaluza pero se sitúa en una zona media-alta
***: El Distrito está en la media Andaluza
**: El Distrito no está significativamente por debajo de la media Andaluza pero se sitúa en una zona media-baja
*: El Distrito está significativamente por debajo de la media Andaluza
Sin datos: El Distrito no ha alcanzado una muestra representativa

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

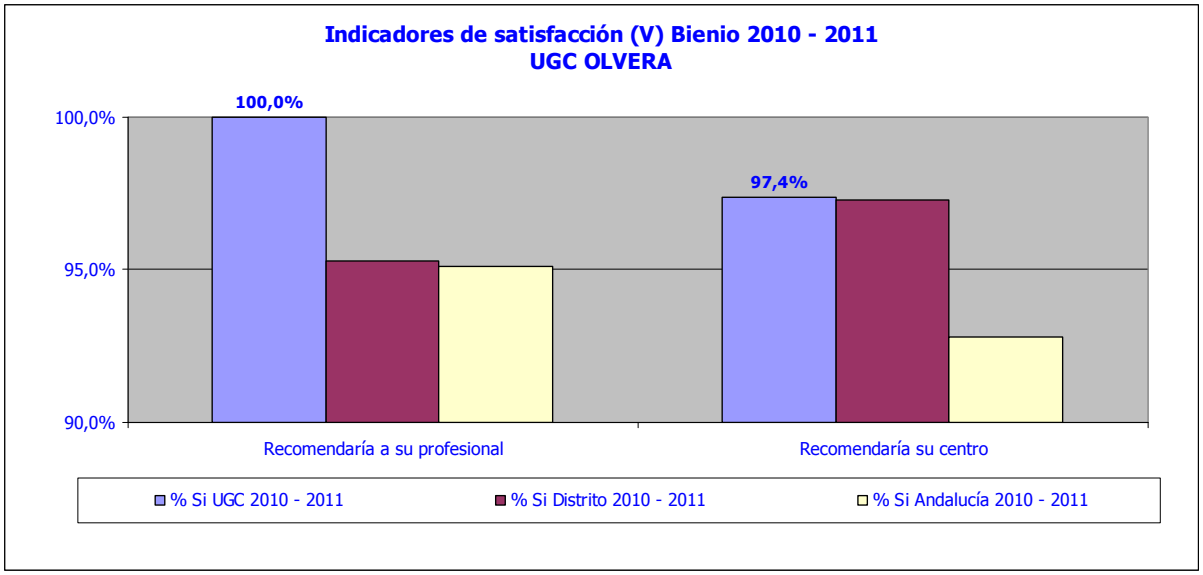
A continuación se detallan los resultados de la UGC de los **indicadores de satisfacción de las preguntas específicas comparados con el Distrito y con Andalucía**





Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039



Las **debilidades** serian aquellos resultados que están por debajo del 70%. Asimismo, también se incluyen como debilidad, aquellos indicadores que están por debajo de la media de Andalucía. Sobre estas debilidades hay que establecer acciones de mejora:

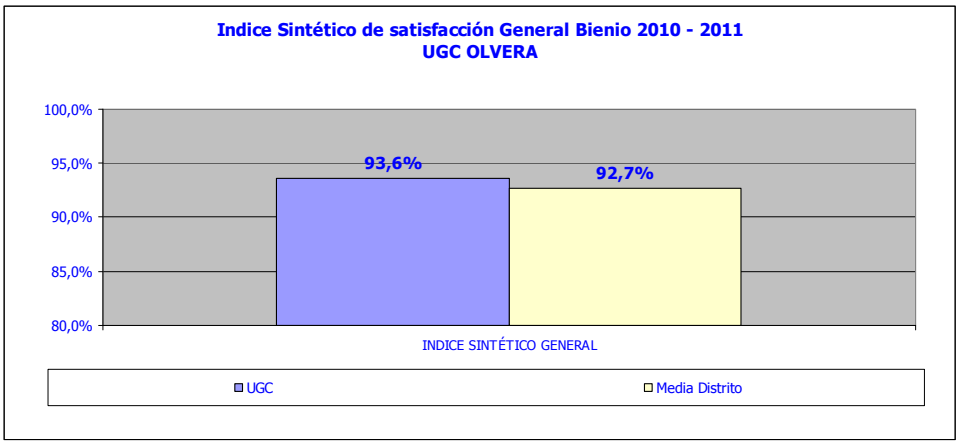
	INDICADORES DE SATISFACCIÓN UGC OLVERA	% satisfechos UGC	% satisfechos Distrito	% satisfechos Andalucía	% excelencia	Clasificación del Distrito
P5.2	La limpieza en el centro	89,7%	96,4%	92,9%	4,1%	***

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

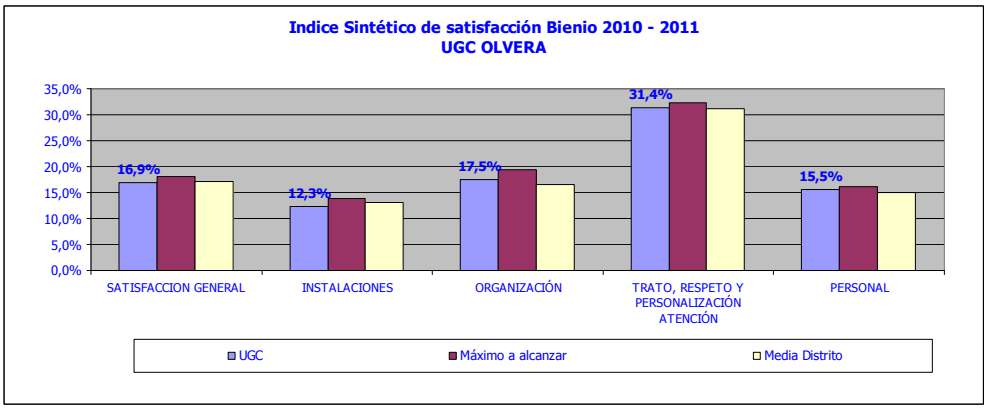
AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

El **índice sintético de satisfacción de la UGC** es el siguiente (se compara con el máximo a alcanzar y con la media del Distrito):

INDICE SINTETICO UGC OLVERA	UGC	Máximo a alcanzar	Media Distrito
Satisfacción General	**16,9%**	18,1%	17,1%
Instalaciones	**12,3%**	13,9%	13,0%
Organización	**17,5%**	19,4%	16,5%
Trato, Respeto Y Pers. Atención	**31,4%**	32,4%	31,1%
Personal	**15,5%**	16,2%	15,0%
INDICE SINTÉTICO GENERAL	**93,6%**	100,0%	92,7%



A continuación se representan gráficamente los resultados de las dimensiones que conforman el **índice sintético de satisfacción de la UGC** comparadas con el máximo a alcanzar y la media del Distrito.



Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

4.D. UGC UBRIQUE

Los **resultados de los indicadores de satisfacción de las preguntas comunes** han sido los siguientes:

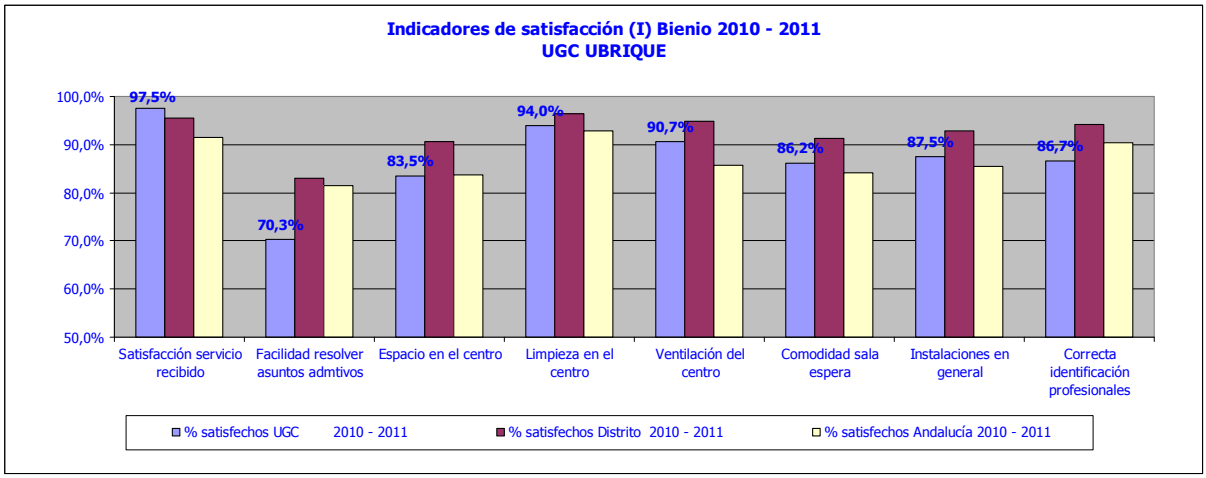
	INDICADORES DE SATISFACCIÓN UGC UBRIQUE	% satisfechos UGC	% satisfechos Distrito	% satisfechos Andalucía	% excelencia	Clasificación del Distrito
P2	Satisfacción con el servicio recibido	97,5%	95,5%	91,5%	7,0%	*****
P4	Facilidad para resolver asuntos administrativos	70,3%	83,0%	81,5%	0,9%	*
P5.1	El espacio en el centro	83,5%	90,6%	83,7%	0,0%	***
P5.2	La limpieza en el centro	94,0%	96,4%	92,9%	2,6%	***
P5.3	La ventilación del centro	90,7%	94,9%	85,8%	0,0%	***
P5.4	La comodidad en la sala de espera	86,2%	91,4%	84,1%	0,0%	***
P5.5	Las instalaciones en general	87,5%	92,8%	85,6%	0,0%	***
P6	Correcta identificación de los profesionales	86,7%	94,3%	90,4%	0,5%	***
P7	La confidencialidad de los datos clínicos	98,8%	97,0%	96,4%	2,3%	***
P8	La organización del centro en general	73,7%	82,1%	80,9%	0,0%	***
P12	Facilidad para obtener la cita por teléfono		96,9%	94,9%		
P14	Tiempo de espera hasta entrar en consulta con cita	54,3%	63,1%	62,1%	11,3%	***
P17	Tiempo de espera hasta entrar en consulta con número			54,9%		
P19	Grado de confianza en la asistencia prestada	87,9%	91,0%	86,7%	3,2%	***
P24	Facilidad en los trámites para cambiar de médico o pediatra			92,2%		
P25	Satisfacción con el cambio de médico o pediatra		89,6%	86,5%		

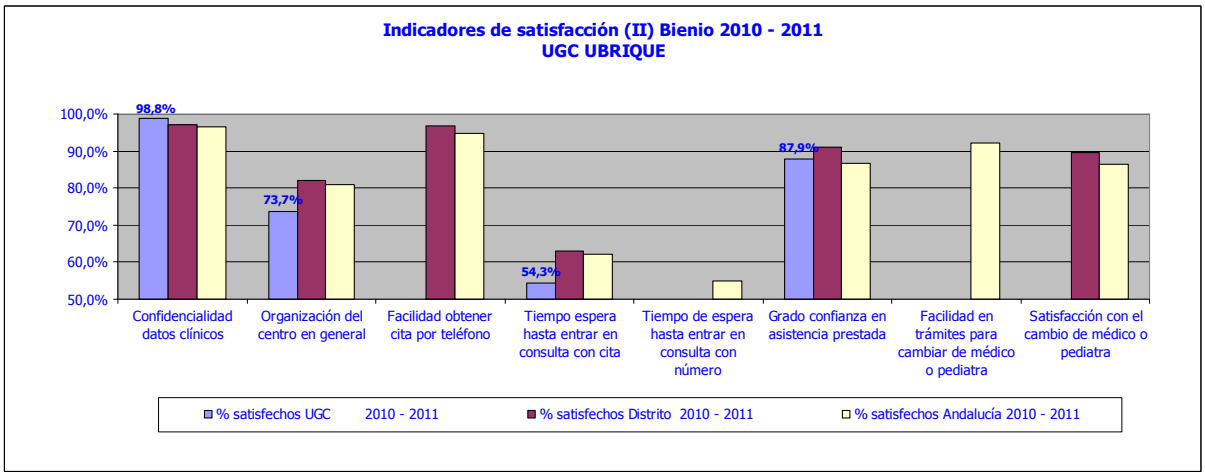
*****: El Distrito está significativamente por encima de la media Andaluza
****: El Distrito no está significativamente por encima de la media Andaluza pero se sitúa en una zona media-alta
***: El Distrito está en la media Andaluza
**: El Distrito no está significativamente por debajo de la media Andaluza pero se sitúa en una zona media-baja
*: El Distrito está significativamente por debajo de la media Andaluza
Sin datos: El Distrito no ha alcanzado una muestra representativa

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

A continuación se detallan los resultados de la UGC de los **indicadores de satisfacción de las preguntas comunes comparados con el Distrito y con Andalucía**





Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

Los **resultados de los indicadores de satisfacción de las preguntas especificas** relacionadas con la consulta a la que ha acudido el paciente y el profesional que le ha atendido han sido los siguientes:

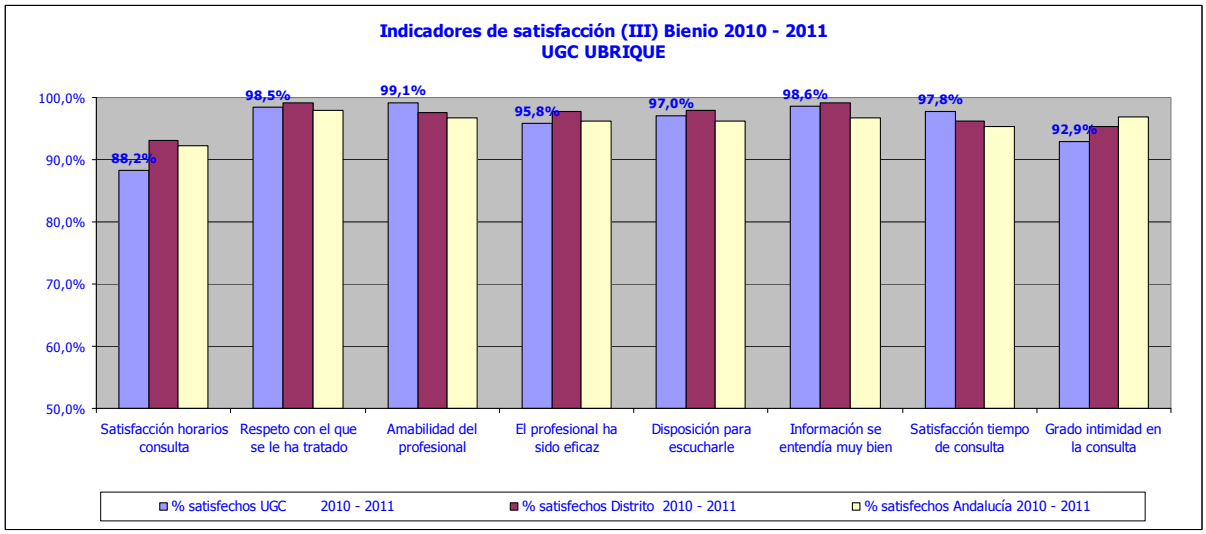
	INDICADORES DE SATISFACCIÓN (BLOQUES A,B,C y D)*	% satisfechos UGC	% satisfechos Distrito	% satisfechos Andalucía	% excelencia	Clasificación del Distrito
1	Satisfacción con los horarios de consulta	88,2%	93,1%	92,3%	6,3%	***
3	Respeto con el que se le ha tratado	98,5%	99,2%	97,9%	12,0%	***
4.1	Amabilidad del profesional que le ha tratado	99,1%	97,6%	96,7%	22,2%	***
4.2	El profesional ha sido eficaz	95,8%	97,8%	96,2%	21,2%	***
4.3	El profesional tiene disposición para escucharle	97,0%	97,9%	96,2%	21,2%	***
4.4	La información que le han dado se entendía muy bien	98,6%	99,1%	96,7%	21,2%	***
5	Satisfacción con el tiempo de consulta	97,8%	96,2%	95,3%	9,7%	***
7	Grado de intimidad en la consulta	92,9%	95,4%	96,9%	6,6%	*
8	Valoración de las explicaciones sobre el tratamiento	95,6%	97,1%	95,9%	15,9%	***
9	Posibilidad de dar su opinión sobre los tratamientos	89,7%	77,9%	84,3%	15,3%	***
11.1	Valoración de los médicos de familia	93,7%	94,8%	93,2%	19,4%	***
11.2	Valoración de los pediatras		84,5%	88,2%		
11.3	Valoración de los enfermeros/as	90,1%	93,2%	93,6%	6,3%	***
11.4	Valoración del personal de atención a la ciudadanía	72,6%	86,6%	85,1%	2,2%	*
11.5	Valoración de los trabajadores sociales		98,1%	90,8%		
	INDICADORES DE SATISFACCIÓN	**% Si UGC**	**% Si Distrito**	**% Si Andalucía**	**% excelencia**	**Clasificación del Distrito**
10.1	Recomendaría a su profesional	95,8%	95,3%	95,1%	86,6%	***
10.2	Recomendaría su centro	96,1%	97,3%	92,8%	88,5%	***

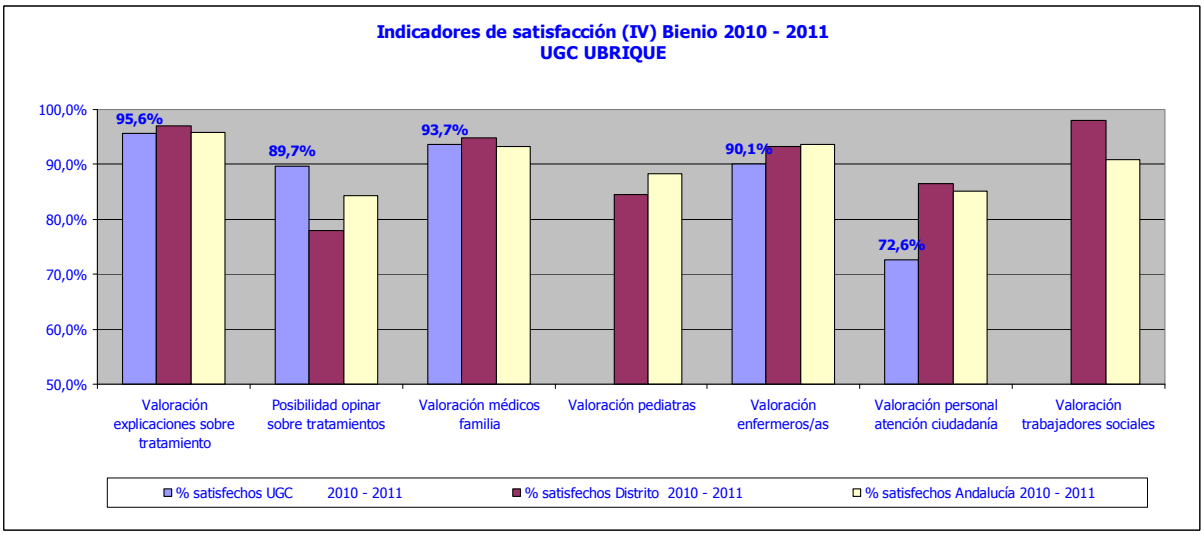
*****: El Distrito está significativamente por encima de la media Andaluza
****: El Distrito no está significativamente por encima de la media Andaluza pero se sitúa en una zona media-alta
***: El Distrito está en la media Andaluza
**: El Distrito no está significativamente por debajo de la media Andaluza pero se sitúa en una zona media-baja
*: El Distrito está significativamente por debajo de la media Andaluza
Sin datos: El Distrito no ha alcanzado una muestra representativa

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

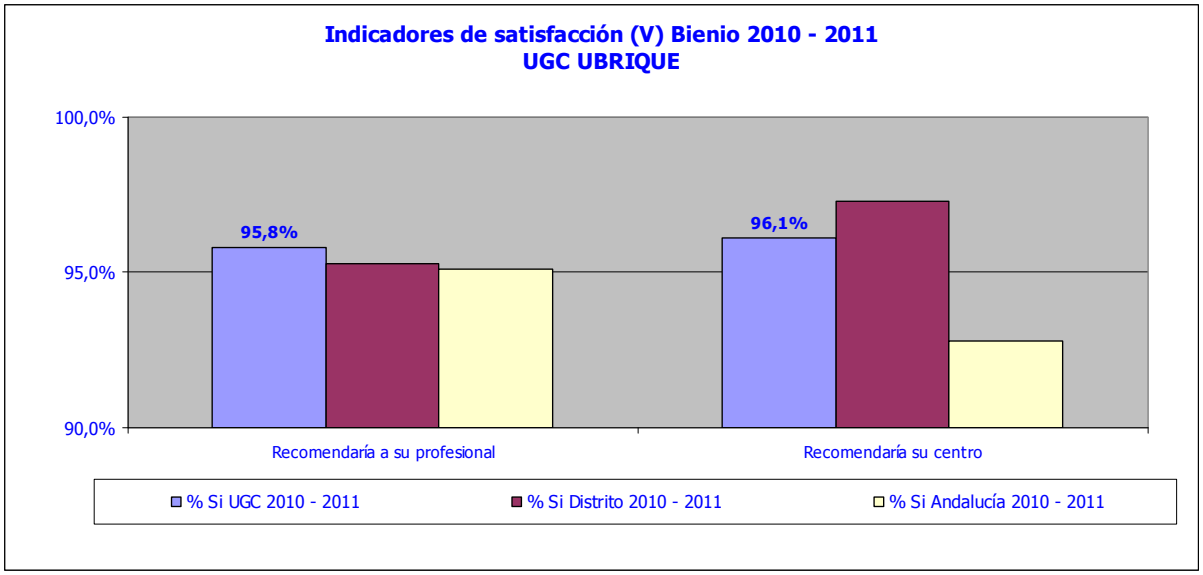
A continuación se detallan los resultados de la UGC de los **indicadores de satisfacción de las preguntas específicas comparados con el Distrito y con Andalucía**





Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039



Las **debilidades** serian aquellos resultados que están por debajo del 70%. Asimismo, también se incluyen como debilidad, aquellos indicadores que están por debajo de la media de Andalucía. Sobre estas debilidades hay que establecer acciones de mejora:

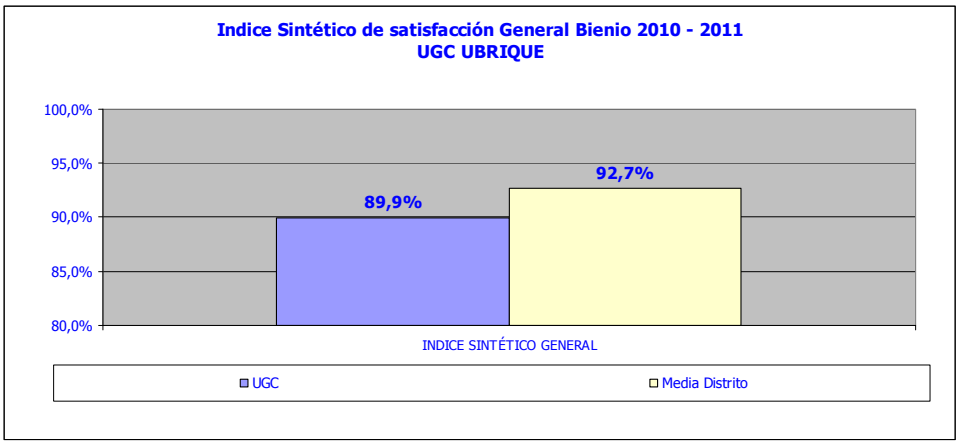
	INDICADORES DE SATISFACCIÓN UGC UBRIQUE	% satisfechos UGC	% satisfechos Distrito	% satisfechos Andalucía	% excelencia	Clasificación del Distrito
P4	Facilidad para resolver asuntos administrativos	70,3%	83,0%	81,5%	0,9%	*
P6	Correcta identificación de los profesionales	86,7%	94,3%	90,4%	0,5%	***
P8	La organización del centro en general	73,7%	82,1%	80,9%	0,0%	***
P14	Tiempo de espera hasta entrar en consulta con cita	54,3%	63,1%	62,1%	11,3%	***
1	Satisfacción con los horarios de consulta	88,2%	93,1%	92,3%	6,3%	***
7	Grado de intimidad en la consulta	92,9%	95,4%	96,9%	6,6%	*
11.3	Valoración de los enfermeros/as	90,1%	93,2%	93,6%	6,3%	***
11.4	Valoración del personal de atención a la ciudadanía	72,6%	86,6%	85,1%	2,2%	*

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

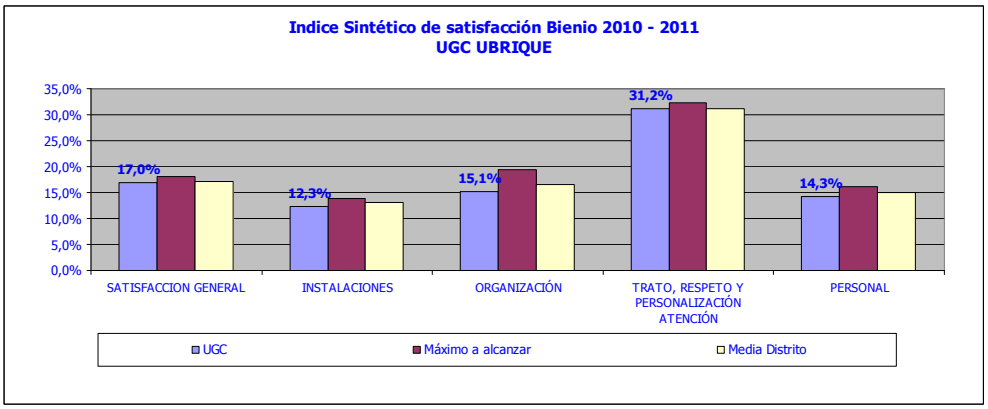
AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

El **índice sintético de satisfacción de la UGC** es el siguiente (se compara con el máximo a alcanzar y con la media del Distrito):

INDICE SINTETICO UGC UBRIQUE	UGC	Máximo a alcanzar	Media Distrito
Satisfacción General	**17,0%**	18,1%	17,1%
Instalaciones	**12,3%**	13,9%	13,0%
Organización	**15,1%**	19,4%	16,5%
Trato, Respeto Y Pers. Atención	**31,2%**	32,4%	31,1%
Personal	**14,3%**	16,2%	15,0%
INDICE SINTÉTICO GENERAL	**89,9%**	100,0%	92,7%



A continuación se representan gráficamente los resultados de las dimensiones que conforman el **índice sintético de satisfacción de la UGC** comparadas con el máximo a alcanzar y la media del Distrito.



Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

4.E. UGC VILLAMARTIN

Los **resultados de los indicadores de satisfacción de las preguntas comunes** han sido los siguientes:

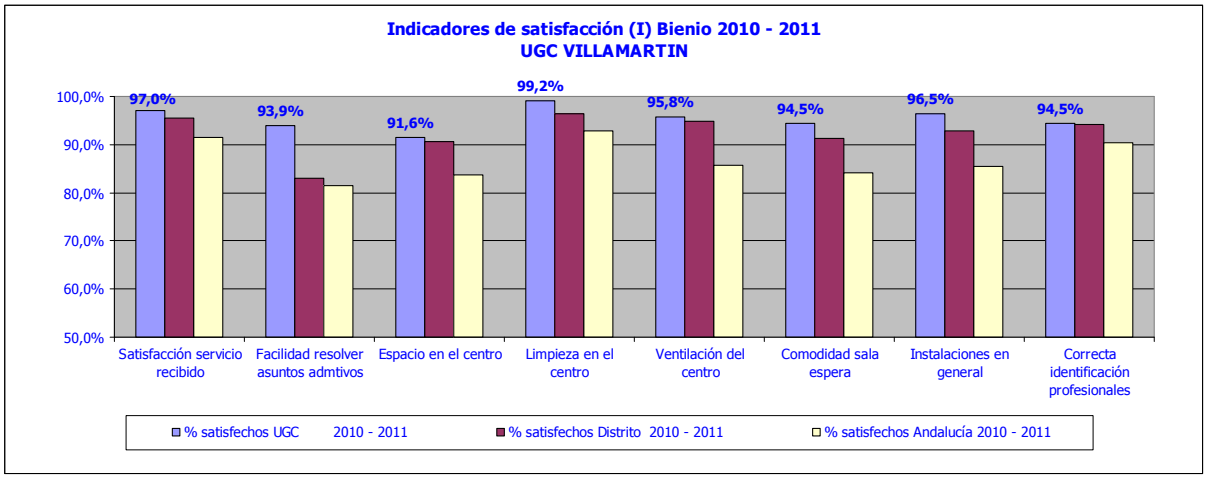
	INDICADORES DE SATISFACCIÓN UGC VILLAMARTIN	% satisfechos UGC	% satisfechos Distrito	% satisfechos Andalucía	% excelencia	Clasificación del Distrito
P2	Satisfacción con el servicio recibido	97,0%	95,5%	91,5%	8,5%	*****
P4	Facilidad para resolver asuntos administrativos	93,9%	83,0%	81,5%	0,7%	*****
P5.1	El espacio en el centro	91,6%	90,6%	83,7%	5,0%	*****
P5.2	La limpieza en el centro	99,2%	96,4%	92,9%	8,2%	*****
P5.3	La ventilación del centro	95,8%	94,9%	85,8%	5,8%	*****
P5.4	La comodidad en la sala de espera	94,5%	91,4%	84,1%	5,3%	*****
P5.5	Las instalaciones en general	96,5%	92,8%	85,6%	6,5%	*****
P6	Correcta identificación de los profesionales	94,5%	94,3%	90,4%	2,6%	***
P7	La confidencialidad de los datos clínicos	95,6%	97,0%	96,4%	1,6%	***
P8	La organización del centro en general	90,8%	82,1%	80,9%	2,2%	*****
P12	Facilidad para obtener la cita por teléfono		96,9%	94,9%		
P14	Tiempo de espera hasta entrar en consulta con cita	66,4%	63,1%	62,1%	29,0%	***
P17	Tiempo de espera hasta entrar en consulta con número			54,9%		
P19	Grado de confianza en la asistencia prestada	93,3%	91,0%	86,7%	7,8%	*****
P24	Facilidad en los trámites para cambiar de médico o pediatra			92,2%		
P25	Satisfacción con el cambio de médico o pediatra		89,6%	86,5%		

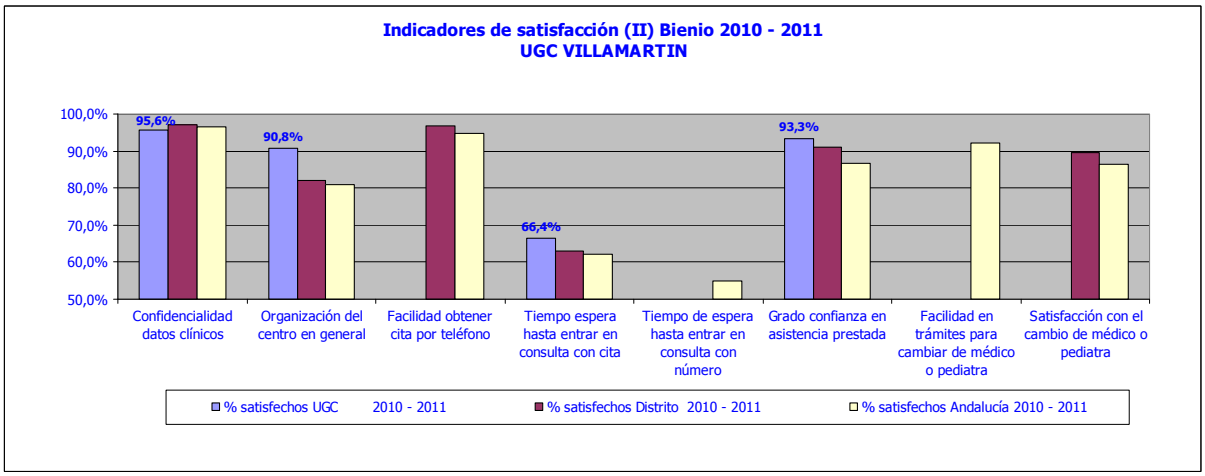
*****: El Distrito está significativamente por encima de la media Andaluza
****: El Distrito no está significativamente por encima de la media Andaluza pero se sitúa en una zona media-alta
***: El Distrito está en la media Andaluza
**: El Distrito no está significativamente por debajo de la media Andaluza pero se sitúa en una zona media-baja
*: El Distrito está significativamente por debajo de la media Andaluza
Sin datos: El Distrito no ha alcanzado una muestra representativa

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

A continuación se detallan los resultados de la UGC de los **indicadores de satisfacción de las preguntas comunes comparados con el Distrito y con Andalucía**





Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

Los **resultados de los indicadores de satisfacción de las preguntas especificas** relacionadas con la consulta a la que ha acudido el paciente y el profesional que le ha atendido han sido los siguientes:

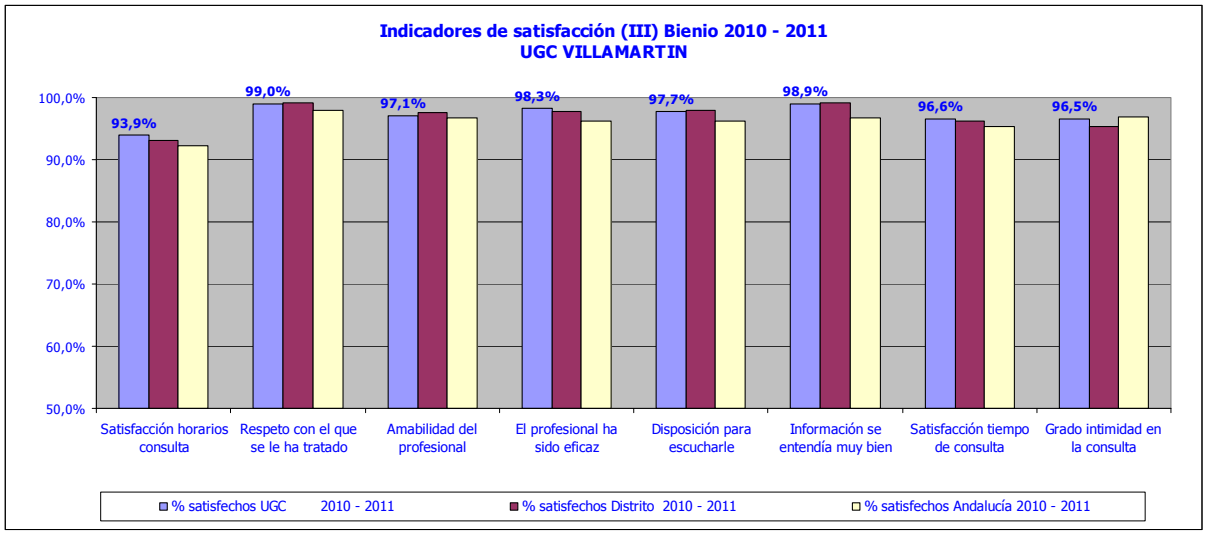
	INDICADORES DE SATISFACCIÓN (BLOQUES A,B,C y D)*	% satisfechos UGC	% satisfechos Distrito	% satisfechos Andalucía	% excelencia	Clasificación del Distrito
1	Satisfacción con los horarios de consulta	93,9%	93,1%	92,3%	1,9%	***
3	Respeto con el que se le ha tratado	99,0%	99,2%	97,9%	11,8%	***
4.1	Amabilidad del profesional que le ha tratado	97,1%	97,6%	96,7%	34,6%	***
4.2	El profesional ha sido eficaz	98,3%	97,8%	96,2%	33,5%	***
4.3	El profesional tiene disposición para escucharle	97,7%	97,9%	96,2%	34,1%	***
4.4	La información que le han dado se entendía muy bien	98,9%	99,1%	96,7%	33,0%	***
5	Satisfacción con el tiempo de consulta	96,6%	96,2%	95,3%	11,1%	***
7	Grado de intimidad en la consulta	96,5%	95,4%	96,9%	6,7%	***
8	Valoración de las explicaciones sobre el tratamiento	96,5%	97,1%	95,9%	7,5%	***
9	Posibilidad de dar su opinión sobre los tratamientos	82,9%	77,9%	84,3%	1,5%	***
11.1	Valoración de los médicos de familia	97,2%	94,8%	93,2%	32,0%	***
11.2	Valoración de los pediatras	78,8%	84,5%	88,2%	38,1%	*
11.3	Valoración de los enfermeros/as	95,8%	93,2%	93,6%	20,6%	***
11.4	Valoración del personal de atención a la ciudadanía	91,6%	86,6%	85,1%	15,8%	*****
11.5	Valoración de los trabajadores sociales		98,1%	90,8%		
	INDICADORES DE SATISFACCIÓN	**% Si UGC**	**% Si Distrito**	**% Si Andalucía**	**% excelencia**	**Clasificación del Distrito**
10.1	Recomendaría a su profesional	95,8%	95,3%	95,1%	92,1%	***
10.2	Recomendaría su centro	98,5%	97,3%	92,8%	97,4%	*****

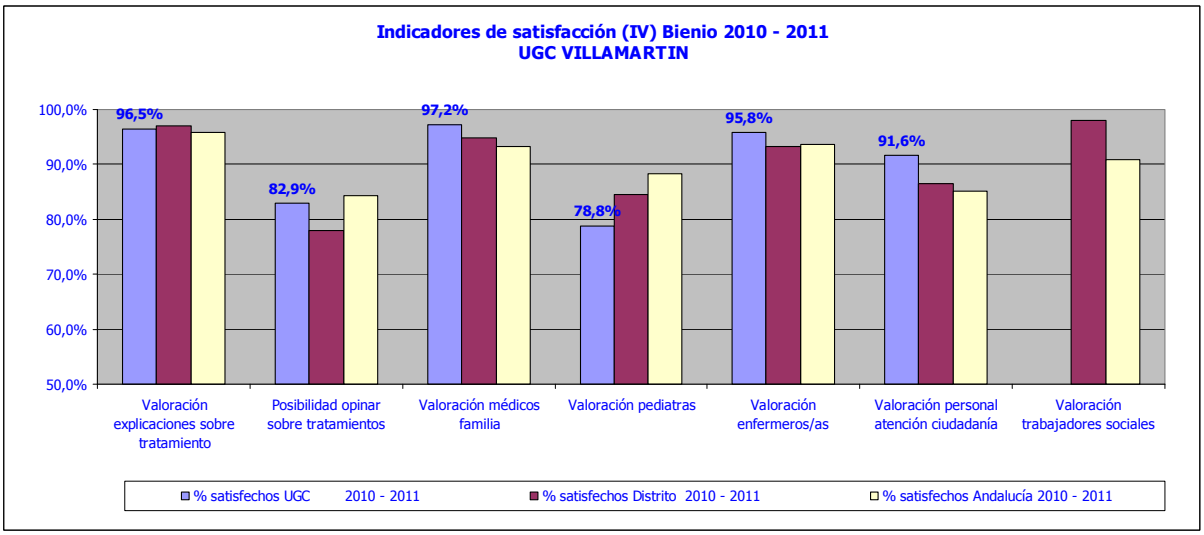
*****: El Distrito está significativamente por encima de la media Andaluza
****: El Distrito no está significativamente por encima de la media Andaluza pero se sitúa en una zona media-alta
***: El Distrito está en la media Andaluza
**: El Distrito no está significativamente por debajo de la media Andaluza pero se sitúa en una zona media-baja
*: El Distrito está significativamente por debajo de la media Andaluza
Sin datos: El Distrito no ha alcanzado una muestra representativa

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

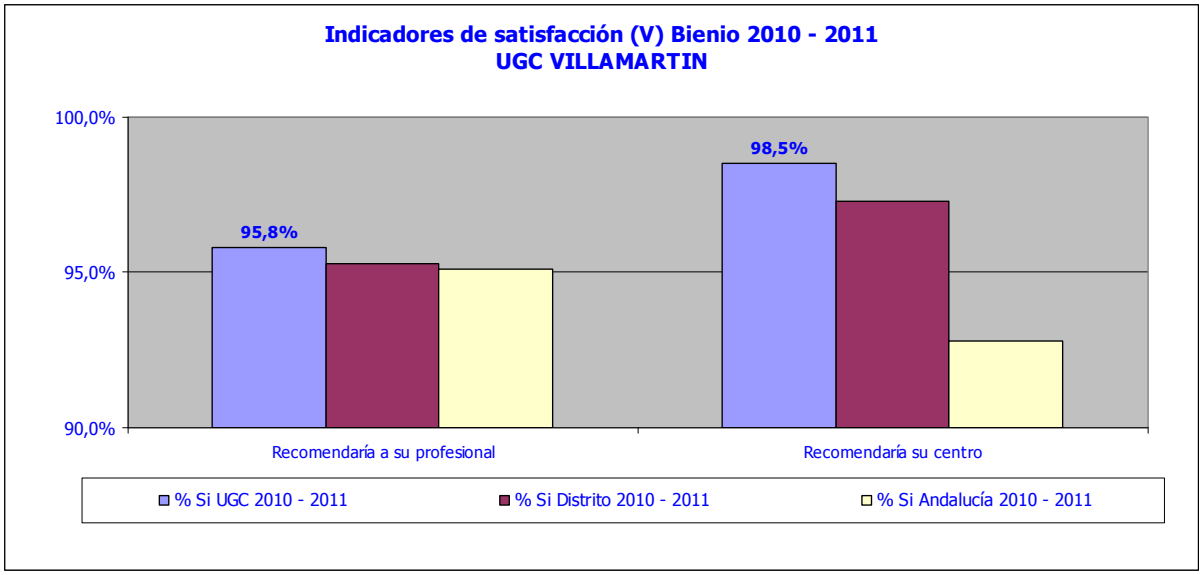
A continuación se detallan los resultados de la UGC de los **indicadores de satisfacción de las preguntas específicas comparados con el Distrito y con Andalucía**





Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039



Las **debilidades** serian aquellos resultados que están por debajo del 70%. Asimismo, también se incluyen como debilidad, aquellos indicadores que están por debajo de la media de Andalucía. Sobre estas debilidades hay que establecer acciones de mejora:

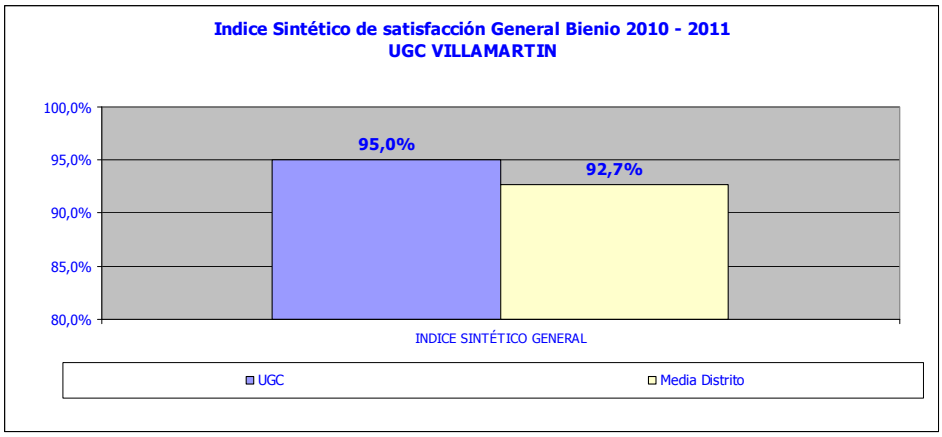
	INDICADORES DE SATISFACCIÓN UGC VILLAMARTIN	% satisfechos UGC	% satisfechos Distrito	% satisfechos Andalucía	% excelencia	Clasificación del Distrito
P14	Tiempo de espera hasta entrar en consulta con cita	66,4%	63,1%	62,1%	29,0%	***
9	Posibilidad de dar su opinión sobre los tratamientos	82,9%	77,9%	84,3%	1,5%	***
11.2	Valoración de los pediatras	78,8%	84,5%	88,2%	38,1%	*

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

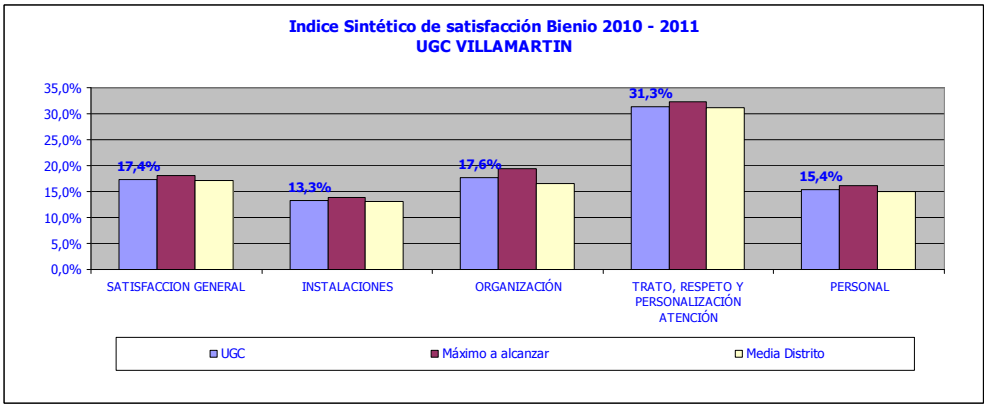
AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

El **índice sintético de satisfacción de la UGC** es el siguiente (se compara con el máximo a alcanzar y con la media del Distrito):

INDICE SINTETICO UGC VILLAMARTIN	UGC	Máximo a alcanzar	Media Distrito
Satisfacción General	**17,4%**	18,1%	17,1%
Instalaciones	**13,3%**	13,9%	13,0%
Organización	**17,6%**	19,4%	16,5%
Trato, Respeto Y Pers. Atención	**31,3%**	32,4%	31,1%
Personal	**15,4%**	16,2%	15,0%
INDICE SINTÉTICO GENERAL	**95,0%**	100,0%	92,7%



A continuación se representan gráficamente los resultados de las dimensiones que conforman el **índice sintético de satisfacción de la UGC** comparadas con el máximo a alcanzar y la media del Distrito.



Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

RECLAMACIONES

El Servicio de Atención a la Ciudadanía del Distrito ha utilizado la información procedente del análisis de las reclamaciones como fuente para impulsar iniciativas de mejora continua de la calidad del servicio al usuario. Para ello el SAC del Distrito y las Direcciones de las UGC han establecido planes de Mejora en las UGC para abordar los tres motivos mas frecuentes de las reclamaciones interpuestas en el año 2011.

Asimismo, en el en el primer semestre de 2011, el SAC del Distrito presentó a las UGC un análisis de las reclamaciones recibidas, por motivos, por tipo de profesional afectado y acciones de mejora propuestas. A dichas reuniones fueron convocados todos los profesionales de la UGC (sin distinción de categoría profesional).

UGC	Reuniones	Fecha de presentación
Alcalá del Valle	1	26/05/2011
Arcos	1	30/06/2011
Olvera	1	19/05/2011
Ubrique	1	18/05/2011
Villamartín	1	30/05/2011
DCCU	1	07/06/2011
TOTAL DISTRITO	**6**	**100%**

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

El **análisis de las reclamaciones**, que se utiliza como fuente para impulsar iniciativas de mejora continua de la calidad del servicio a la ciudadanía, recoge la siguiente información:

1. **Total:** Numero de reclamaciones formuladas
2. **Sexo:** Hombre o Mujer
3. **Tipo de usuario**: Enfermo, Familiar u otros
4. **Edad:** edad por tramos de décadas
5. **Motivos:** Códigos de los grupos de motivos:
   - 100: Asistenciales
   - 200: Trato
   - 300: Información
   - 400: Organización, tramites y normas
   - 500: Hostelería
   - 600: Reclamaciones anteriores
   - 700: Éticos
6. **Motivos individuales**: Los códigos de los motivos individuales los lleváis en la tabla de causas individuales
7. **Area afectada:** Profesionales afectados (Dirección, Facultativos, enfermeros)
8. **Tipo de respuesta:**
   - A: El usuario tiene razón y se soluciona el problema
   - B: El usuario tiene razón y no se soluciona el problema
   - C: El usuario no tiene razón
   - D: No hay elementos objetivos
   - E: El usuario necesita información
   - F: la reclamación se deriva a otra Institución
   - O: Otro tipo de respuesta.
9. **Medidas correctoras adoptadas**
10. **Tiempo Y promedio de demora del informe**
11. **Tiempo y promedio de respuesta**

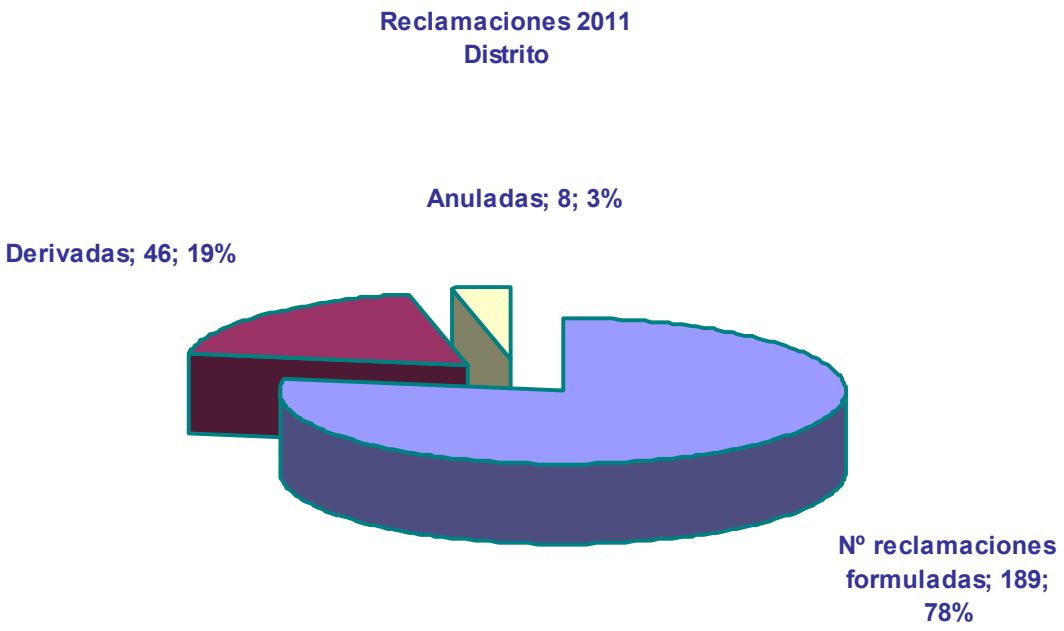
Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

1. TOTAL NÚMERO DE RECLAMACIONES

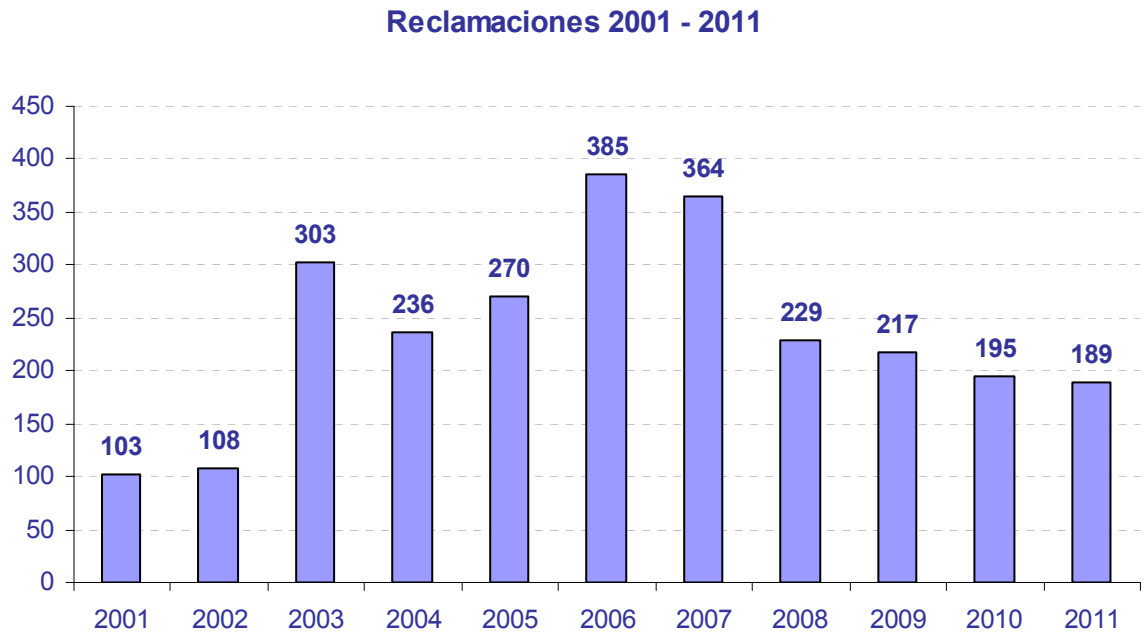
Durante el **año 2011** se han formulado en los Centros Sanitarios del Distrito un total de **243 reclamaciones**, de las cuales **189 afectaban a Centros del Distrito**, **46 fueron derivadas** a otras Instituciones no dependientes del Distrito y **8 fueron anuladas por** los propios reclamantes.

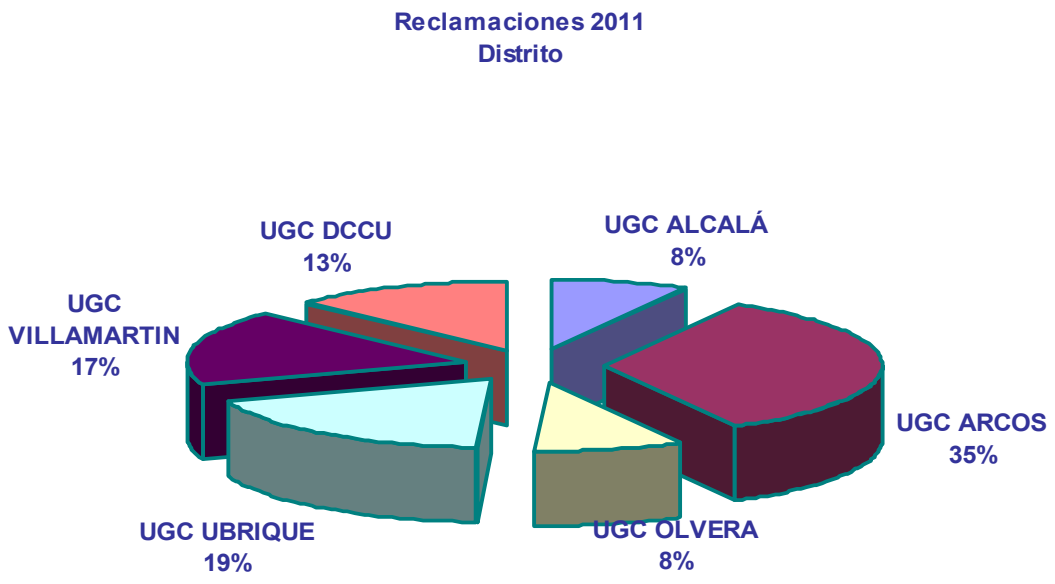
	Nº QR recibidas	Nº QR derivadas	Nº QR anuladas	Nº QR efectivas
TOTAL 2011	**243**	**46**	**8**	**189**
TOTAL 2010	249	47	7	195



Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039





Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

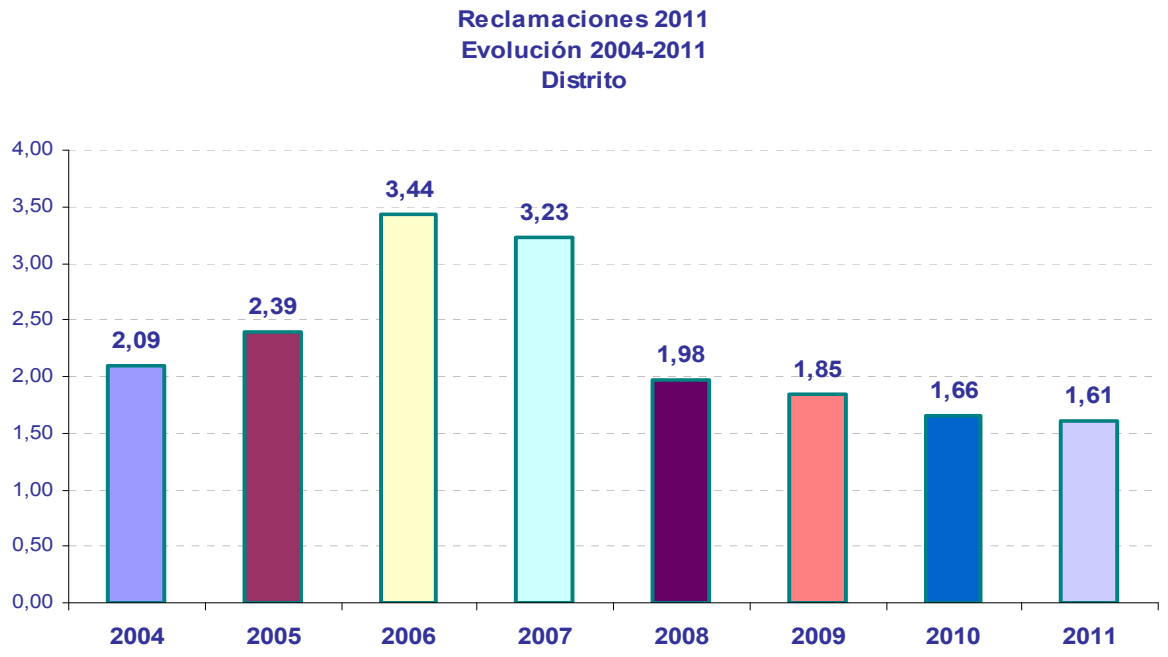
Centro Sanitario	Nº reclamaciones	Tasa/1000 usuarios
CS Alcalá	2	0,38
C Setenil	13	4,68
UGC ALCALÁ	**15**	**1,85**
CS Arcos	35	2,09
C El Pósito	19	1,90
C Espera	1	0,62
C El Santiscal	7	1,84
C Jédula	3	1,17
C Algar		
UGC ARCOS	**65**	**1,80**
CS Olvera	6	0,72
C Algodonales	10	1,73
C El Gastor		
C Zahara		
C Torre Alháquime		
UGC OLVERA	**16**	**0,90**
CS Ubrique	32	1,88
C Grazalema	4	2,25
C Benaocaz		
C Villaluenga		
UGC UBRIQUE	**36**	**1,85**
CS Villamartín	8	0,63
C Bornos	9	1,28
C Coto de Bornos		0,00
C Puerto Serrano	7	1,01
C Prado Rey	7	1,16
C El Bosque	2	0,87
C Benamahoma		
UGC VILLAMARTIN	**33**	**0,92**
DCCU ARCOS	14	0,39
DCCU OLVERA	1	0,04
DDCU UBRIQUE	6	0,31
DCCU VILLAMARTIN	3	0,08
UGC DCCU	**24**	**0,20**
Equipo Distrito		
EQUIPO DISTRITO	**0**	**0,00**
TOTAL DISTRITO	**189**	**1,61**

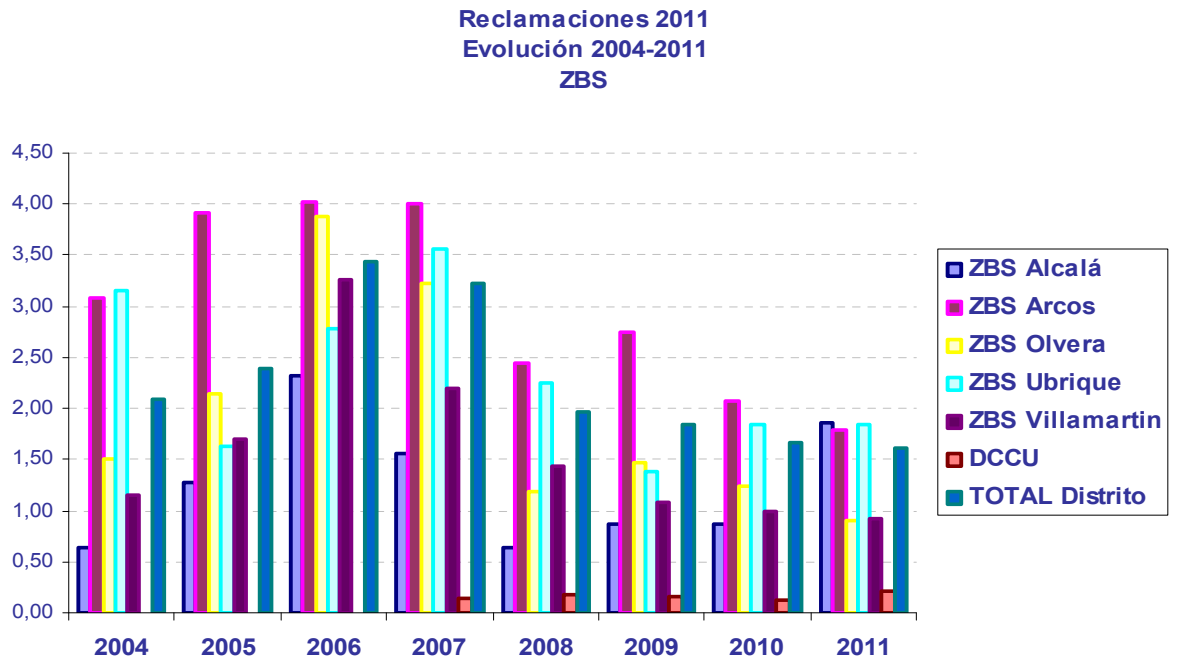
Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

La tasa de 1,61 por 1000 usuarios (117.620 usuarios en BDU a 31-12-2010) ha supuesto un decremento con respecto a 2010 (1,66) de un 0,05 por 1000 usuarios.

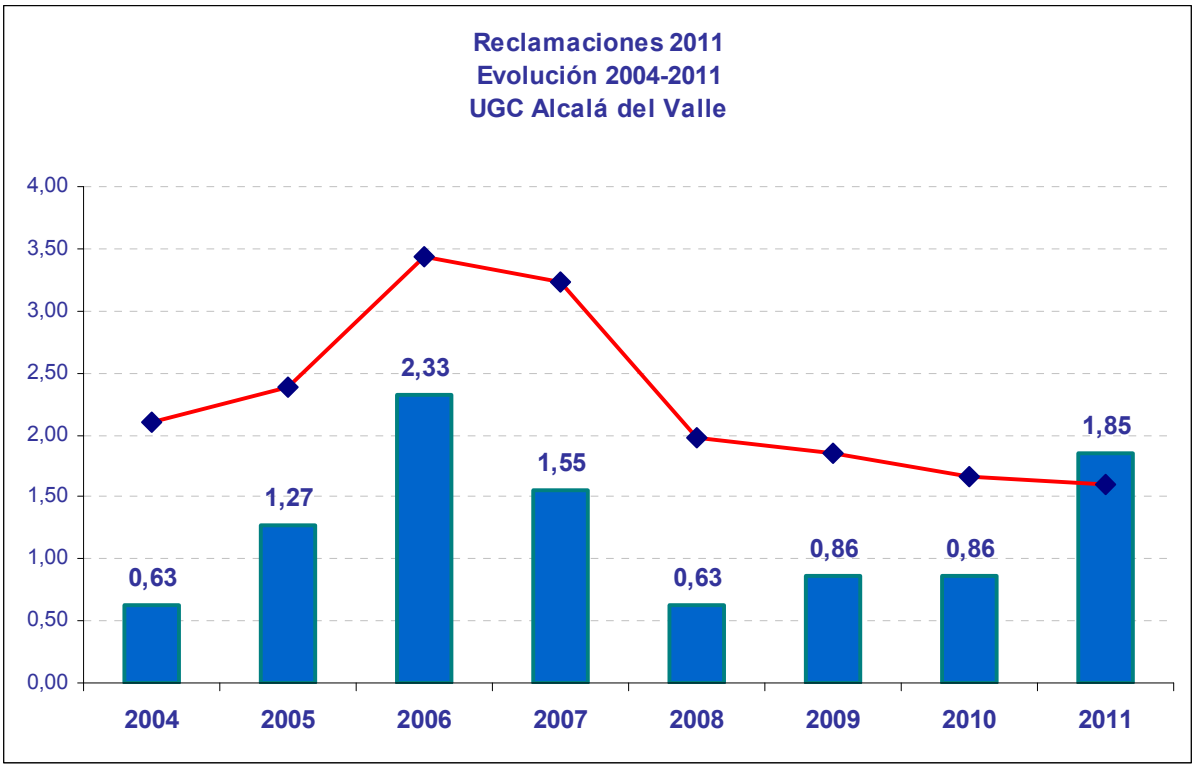
La evolución de la **Tasa de reclamaciones** durante el periodo **2004-2011** ha sido:

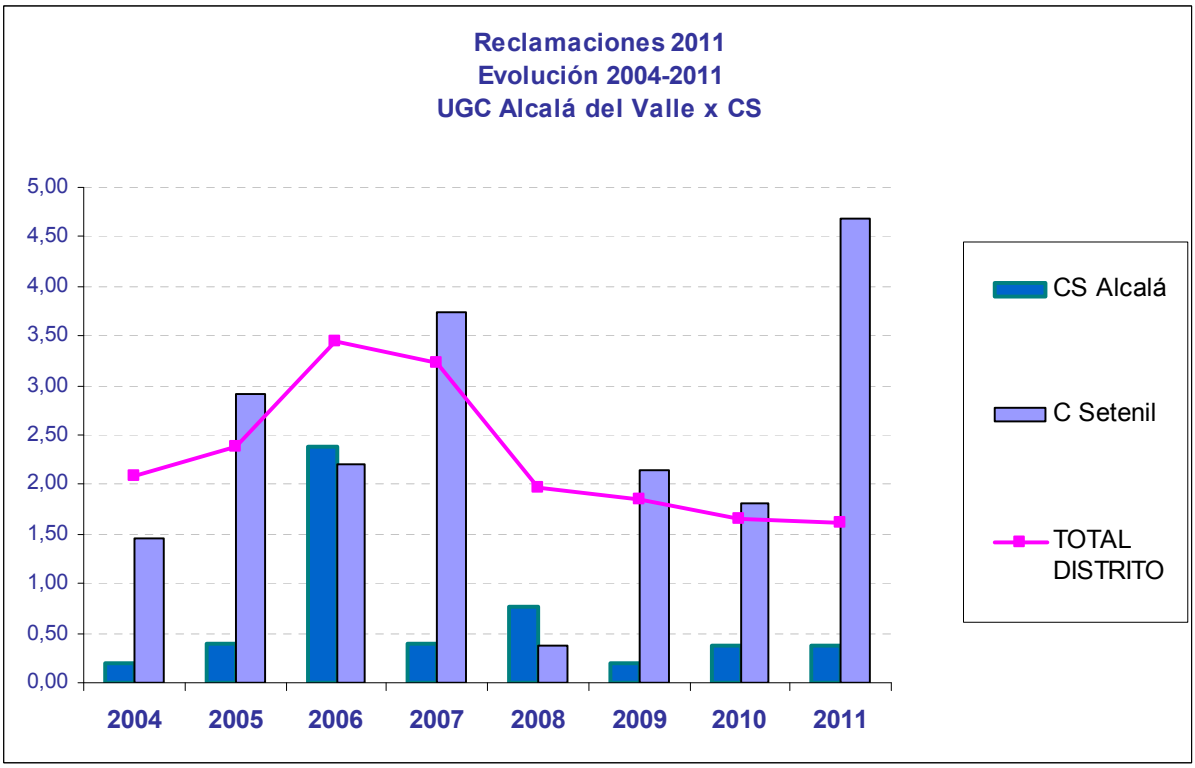




Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

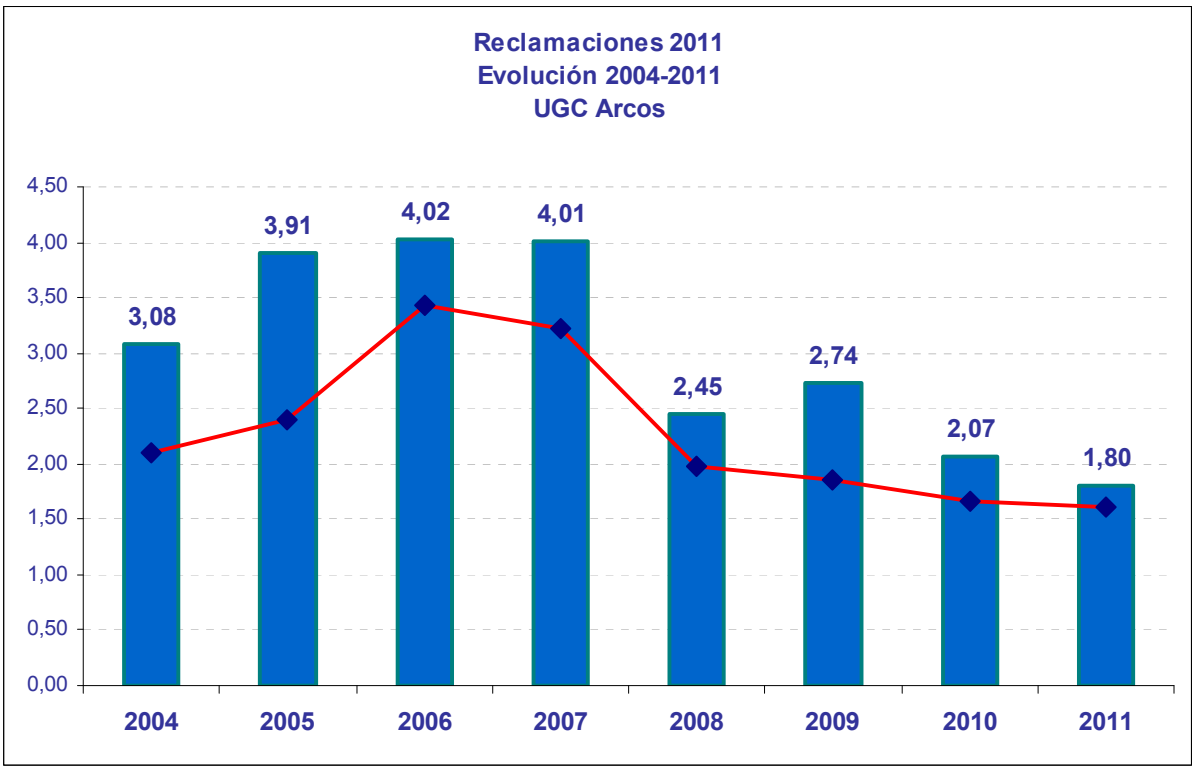
AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

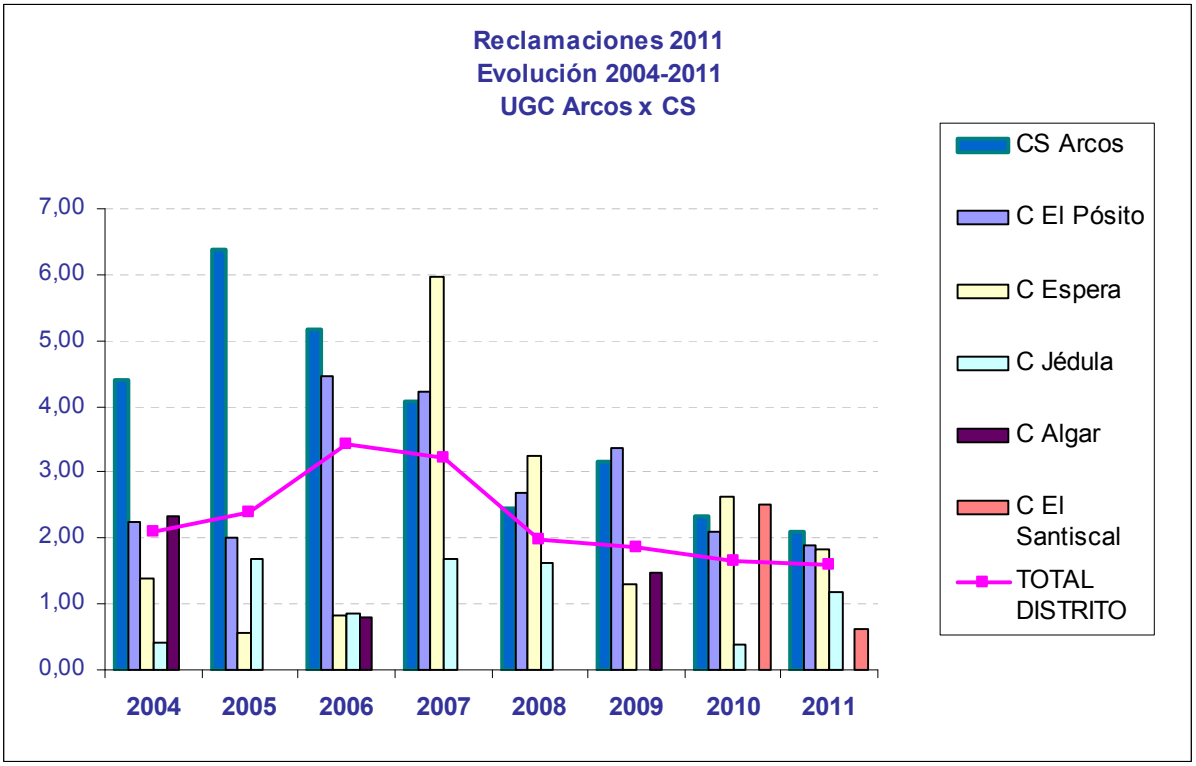




Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

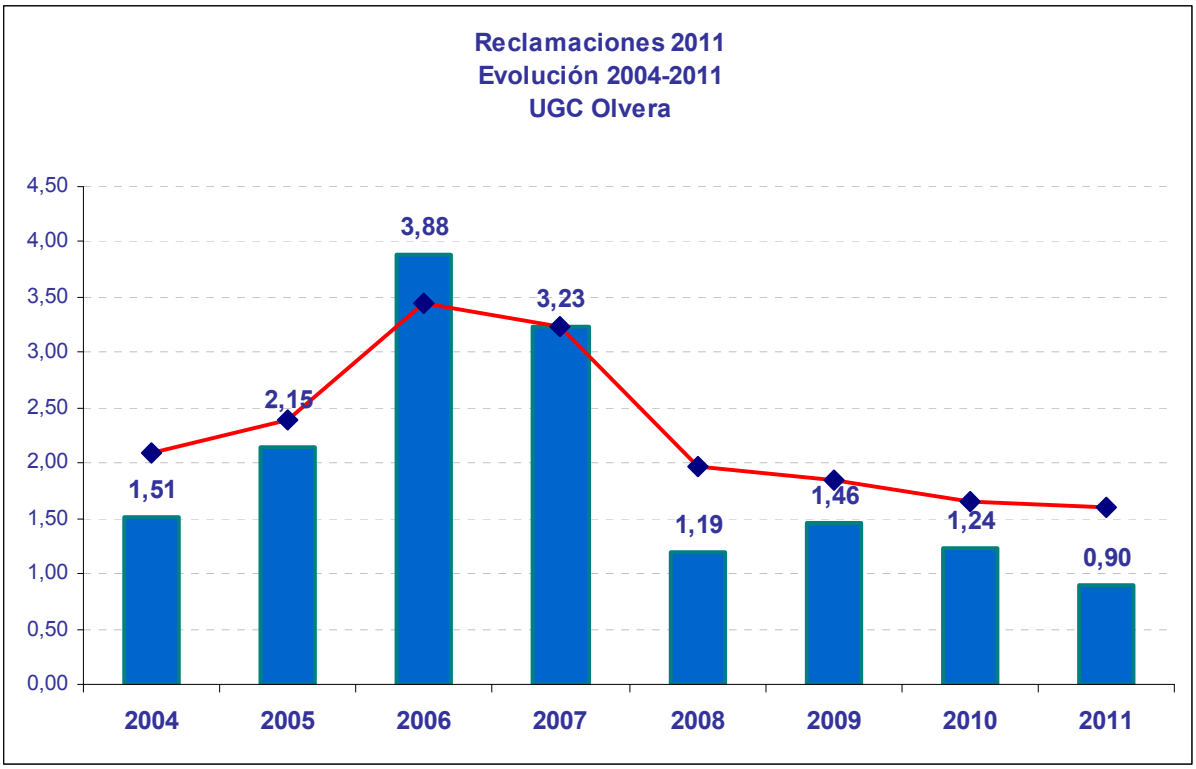
AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

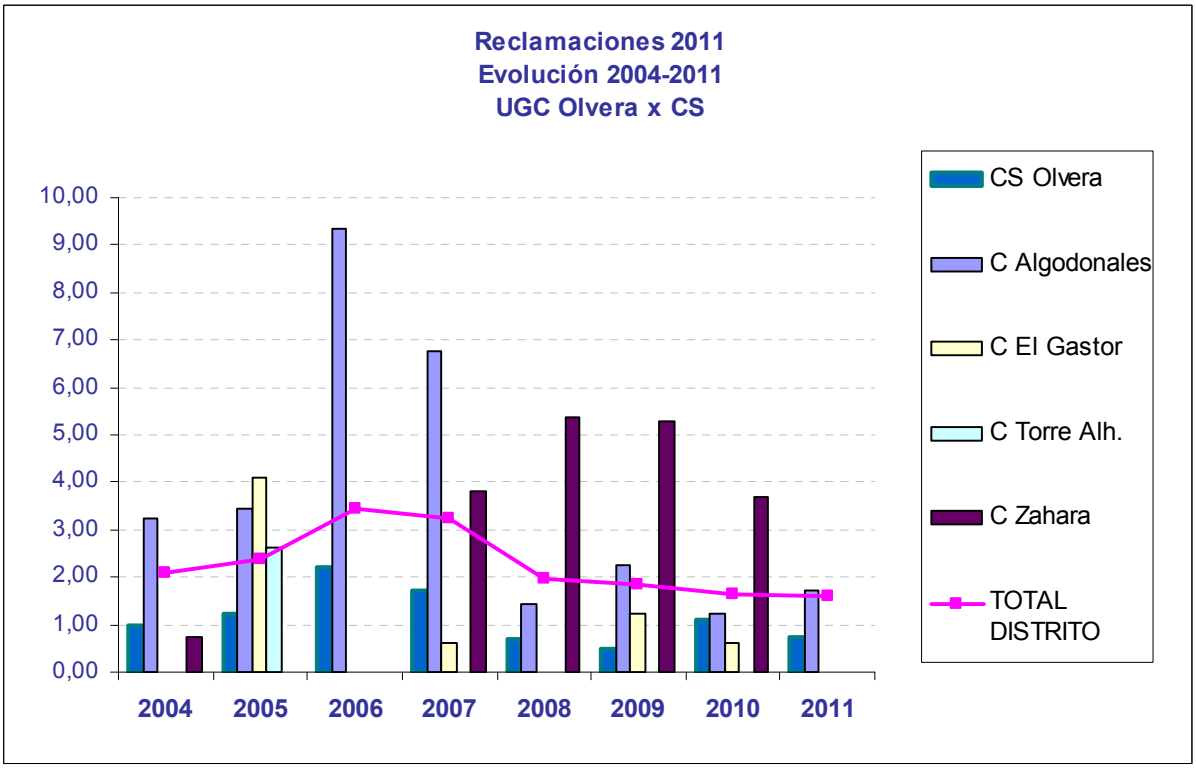




Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

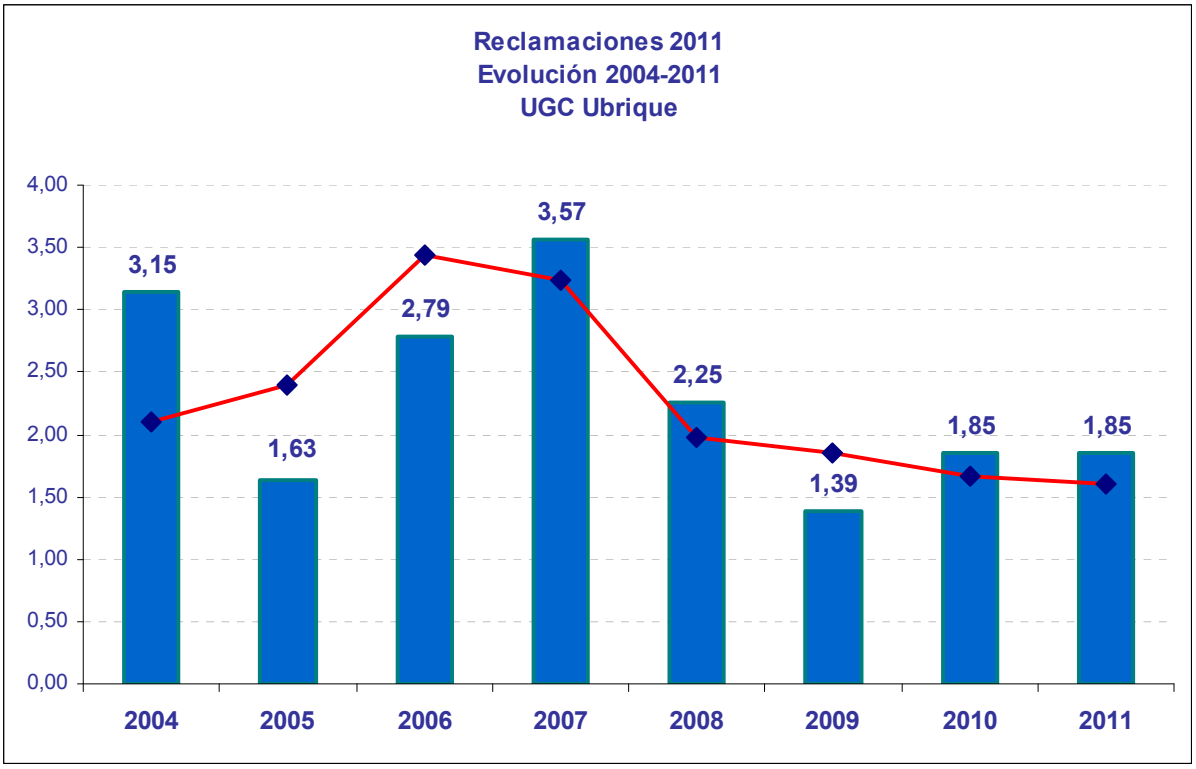
AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

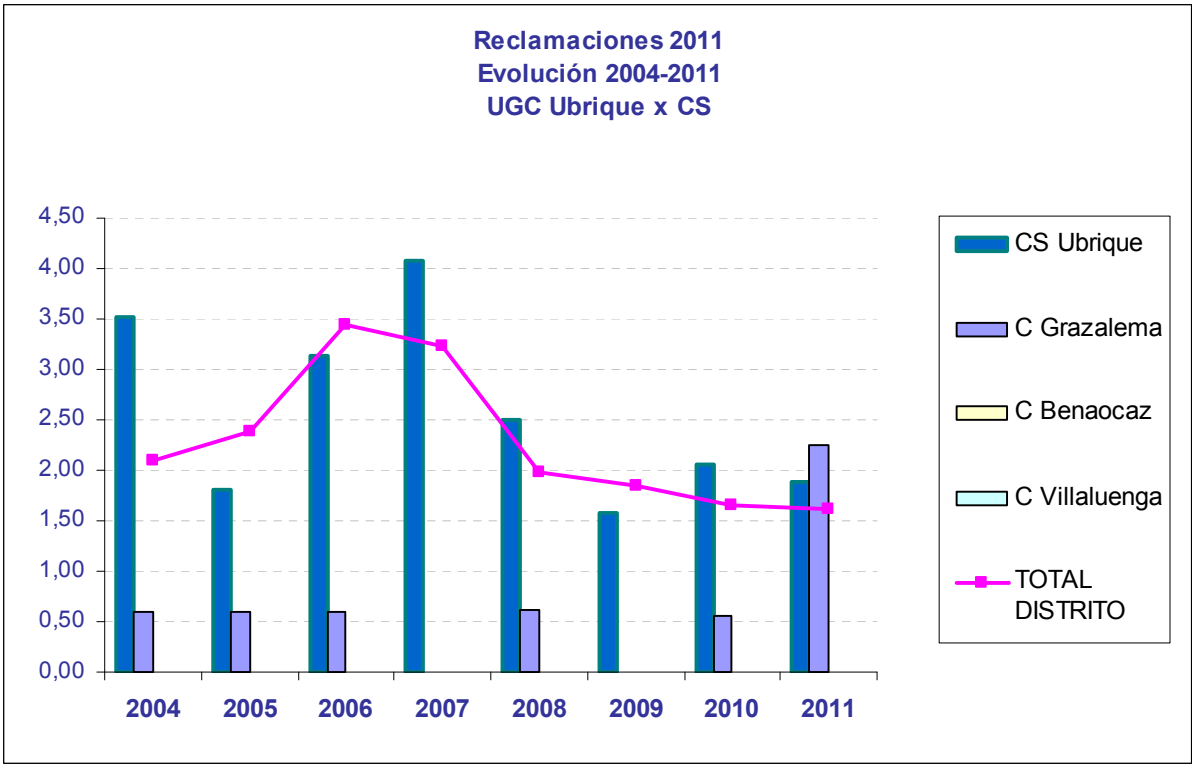




Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

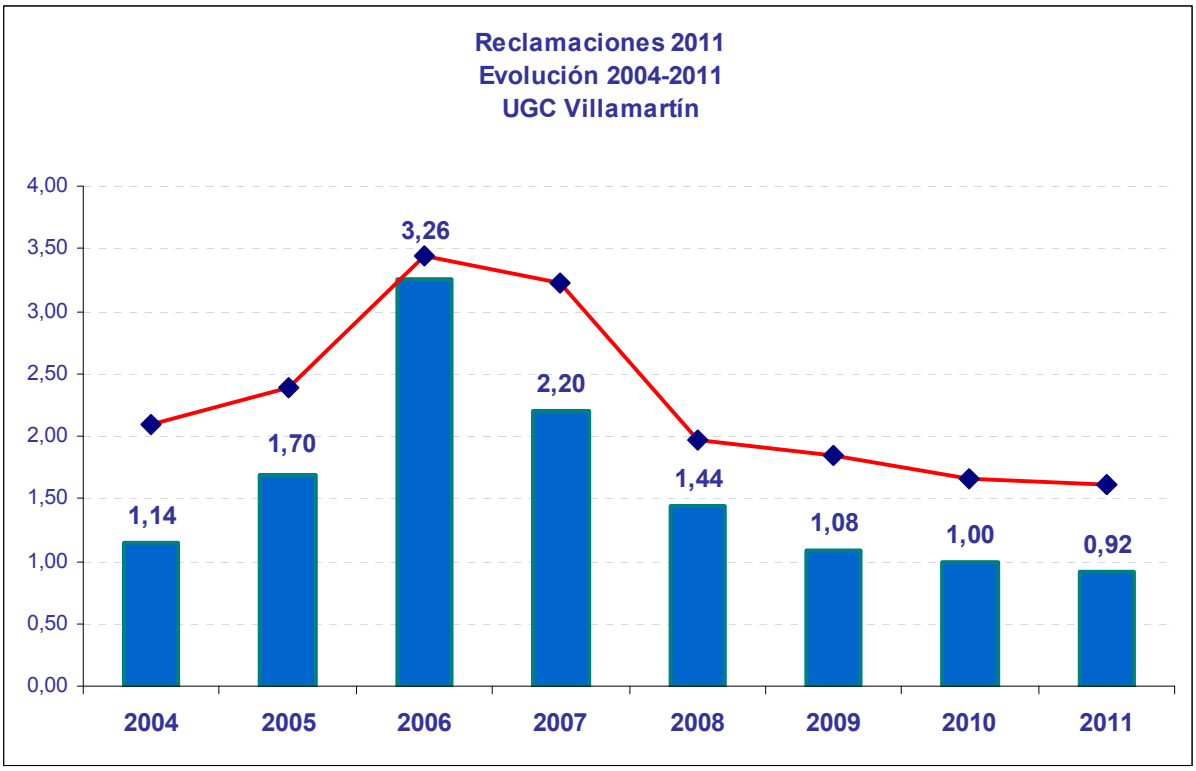
AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

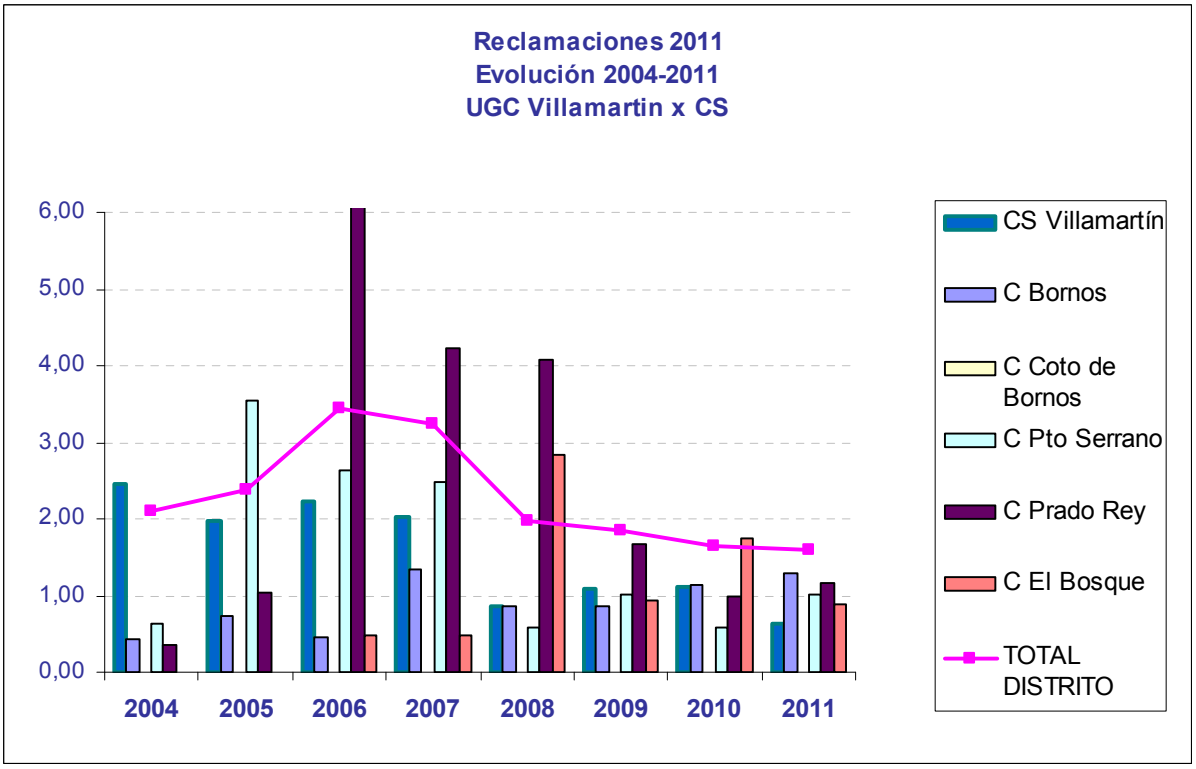




Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

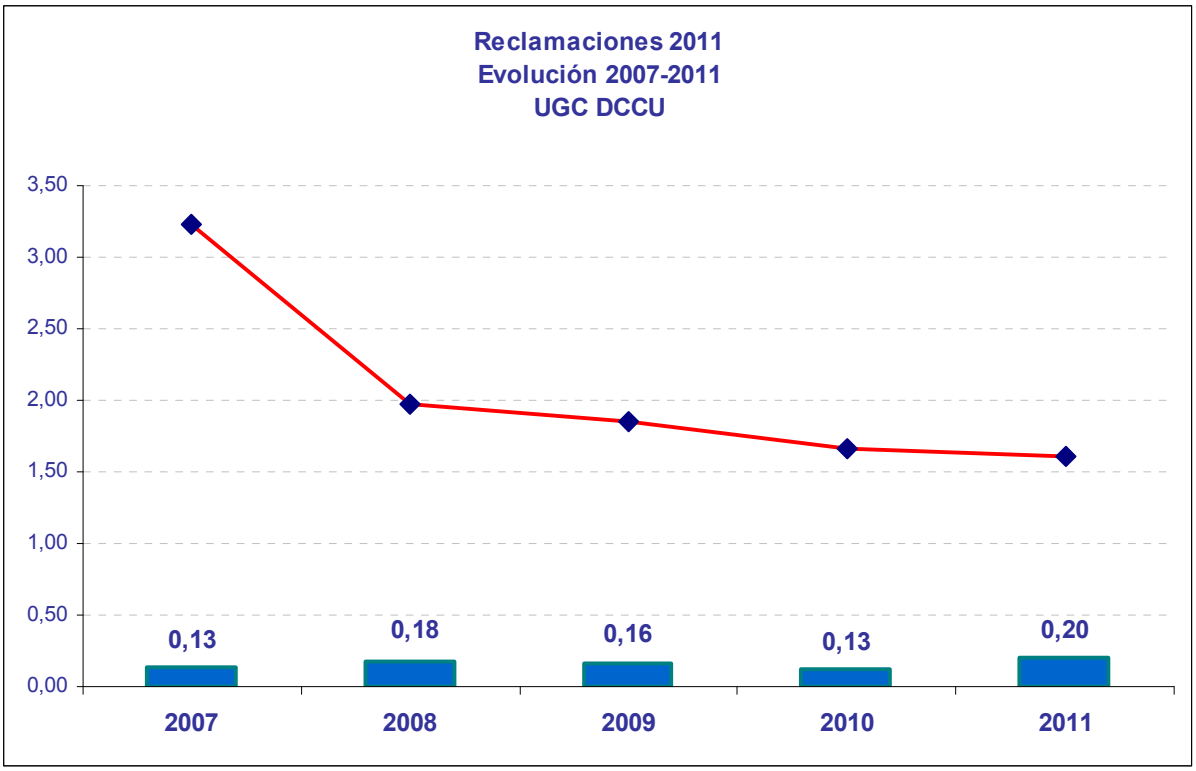
AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

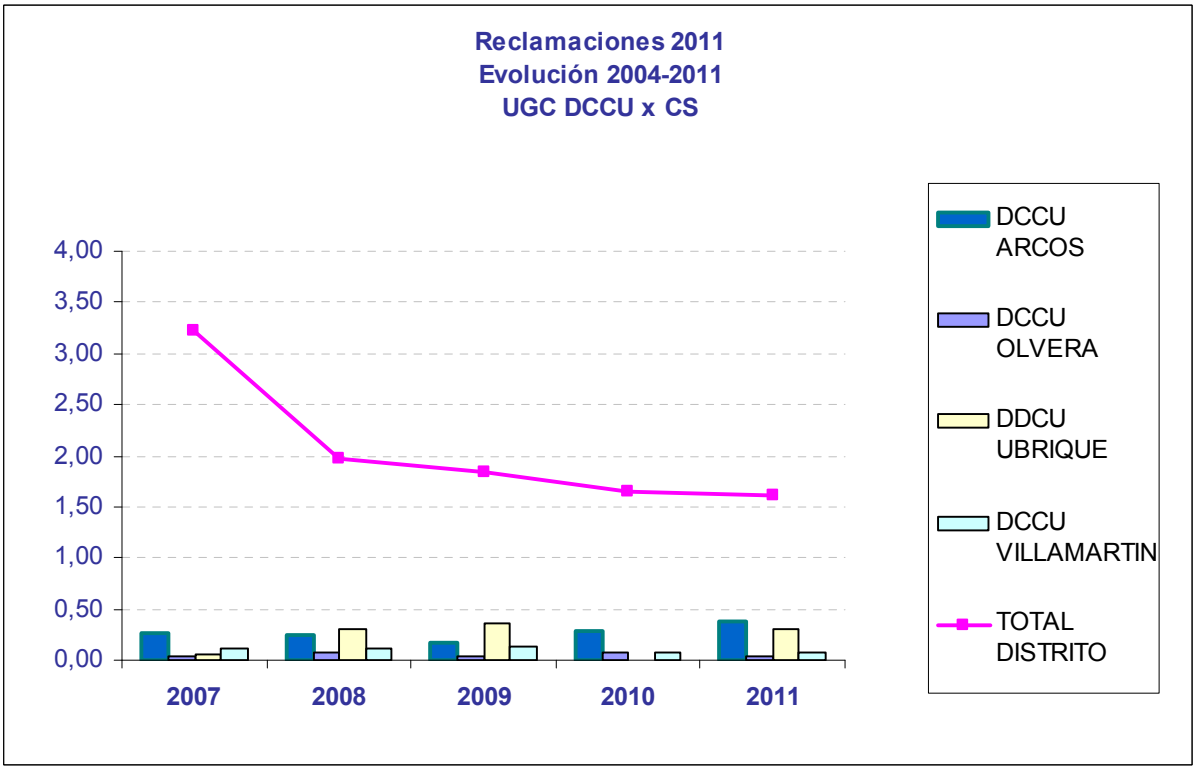




Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039



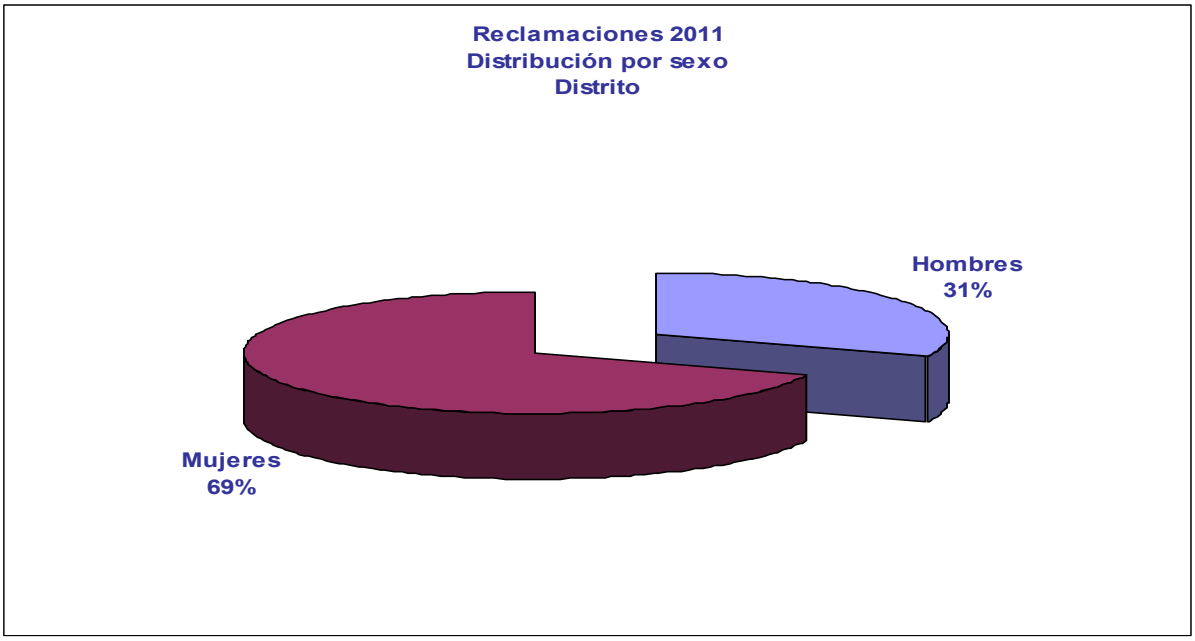


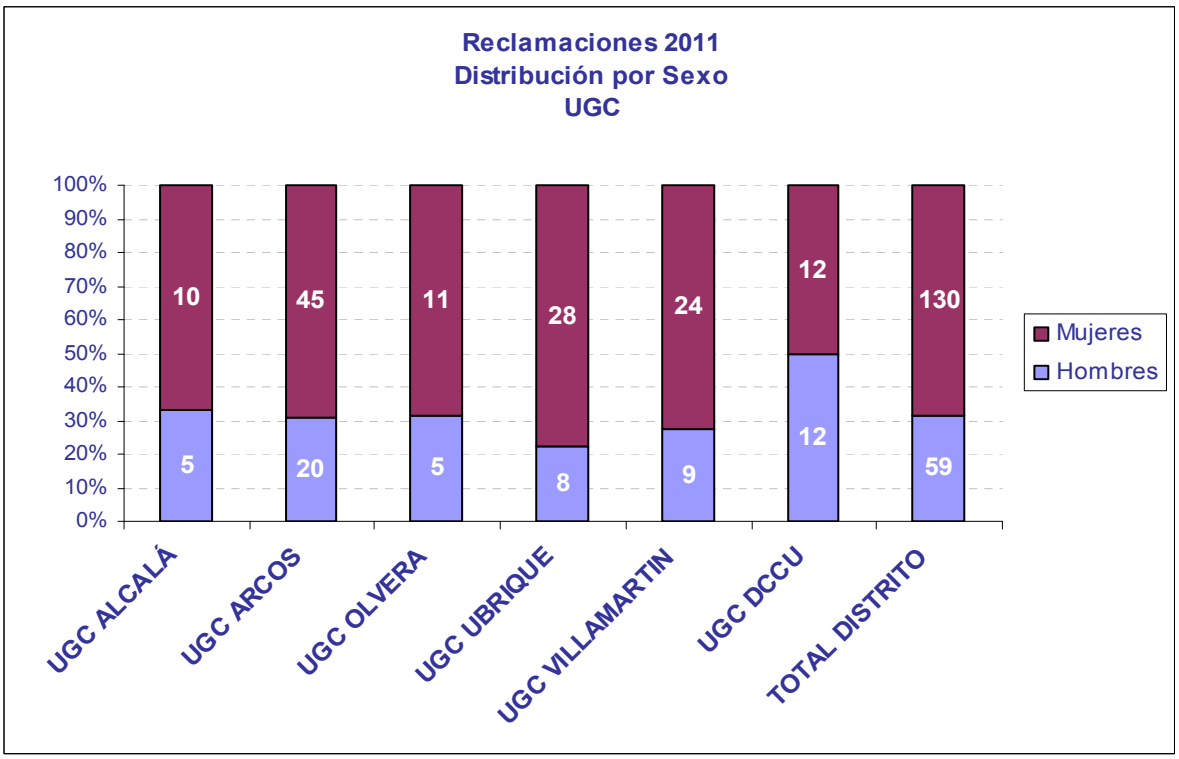
Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

2. DISTRIBUCION POR SEXO

La **distribución por sexo** de las reclamaciones del **2011** ha sido:



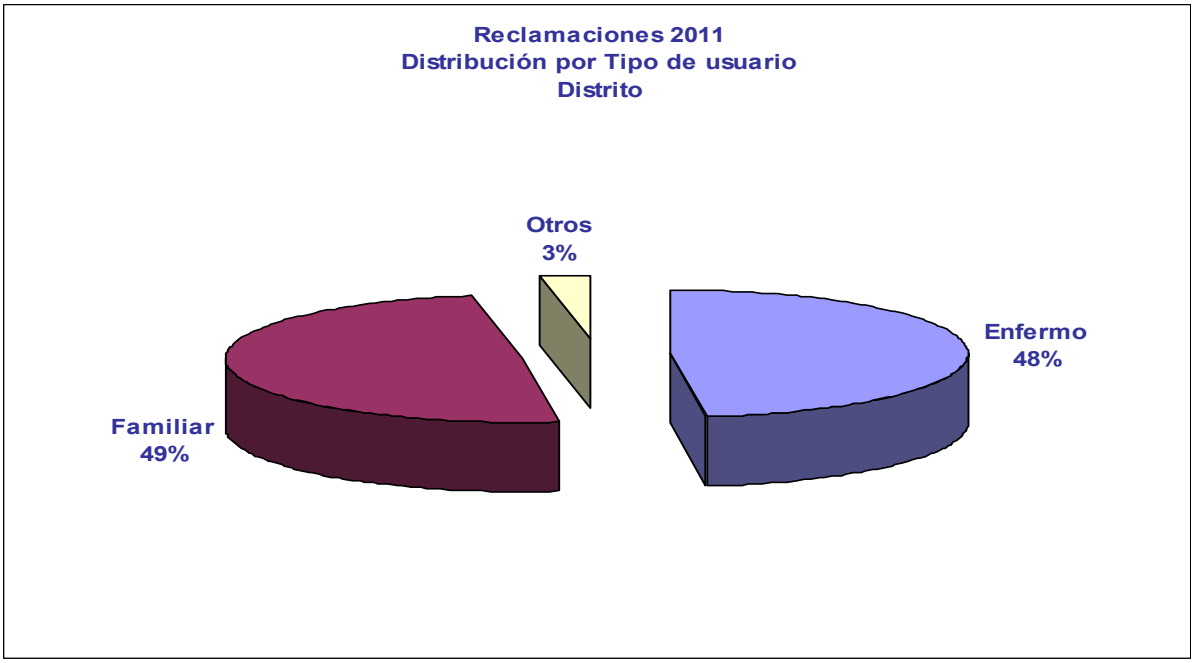


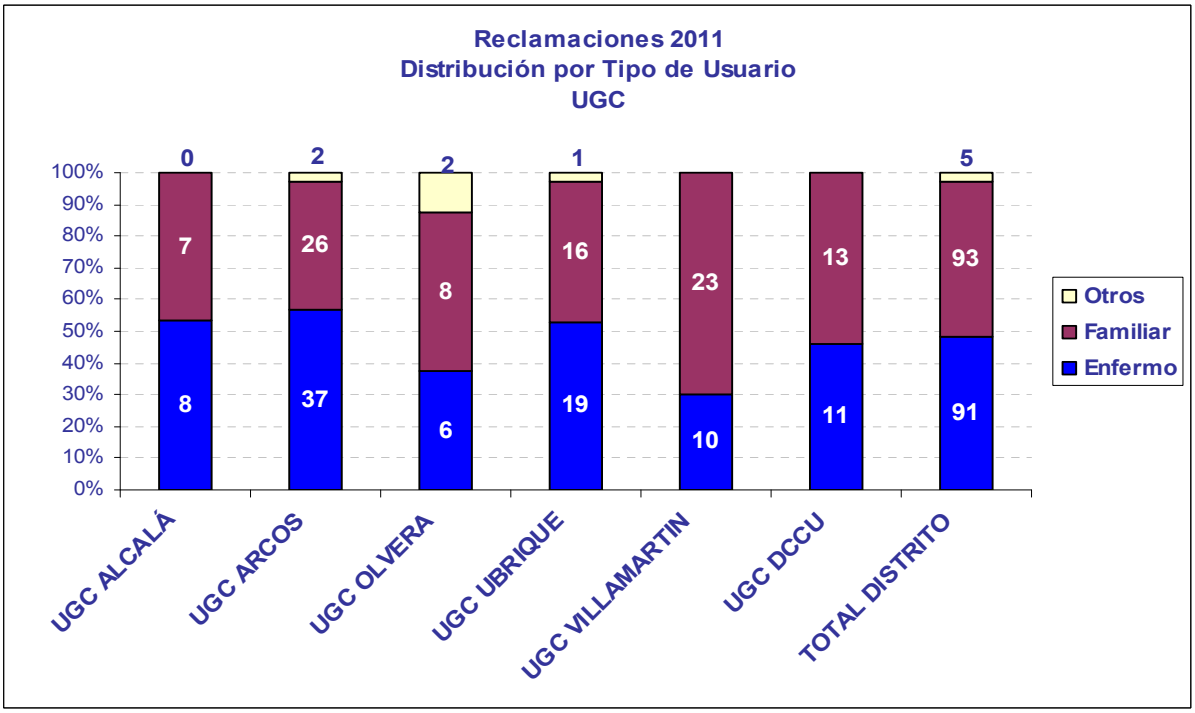
Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

3. DISTRIBUCION POR TIPO DE RECLAMANTE

La **distribución por tipo de reclamante** de las reclamaciones del **2011** ha sido:



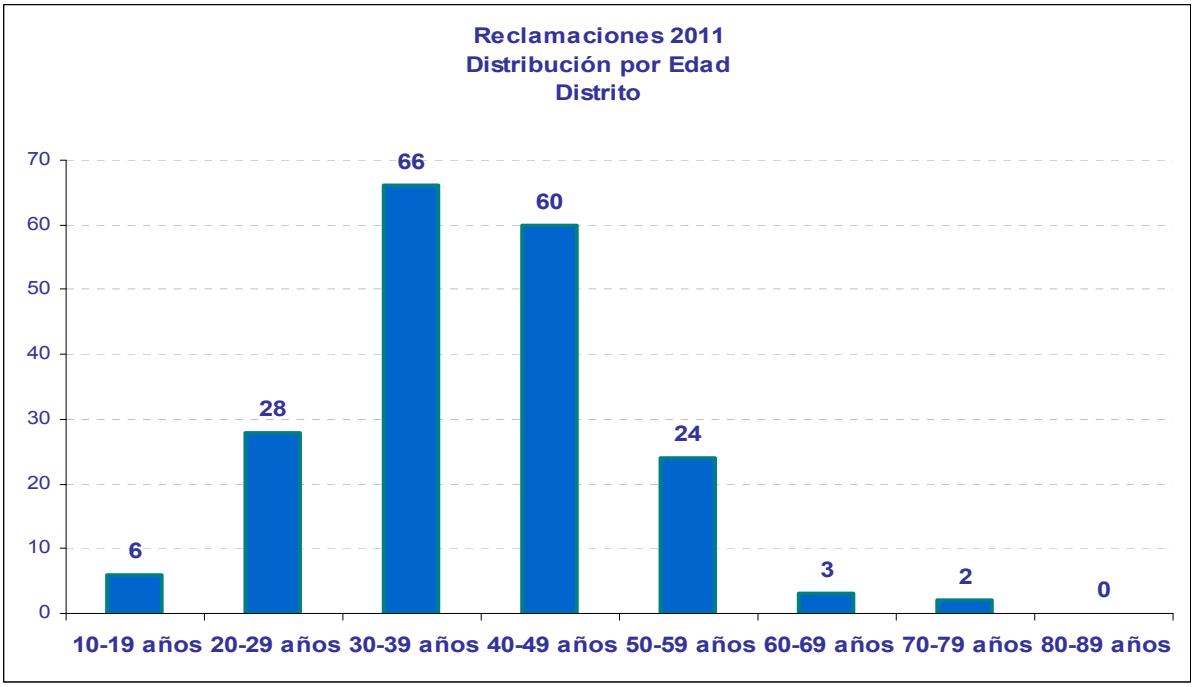


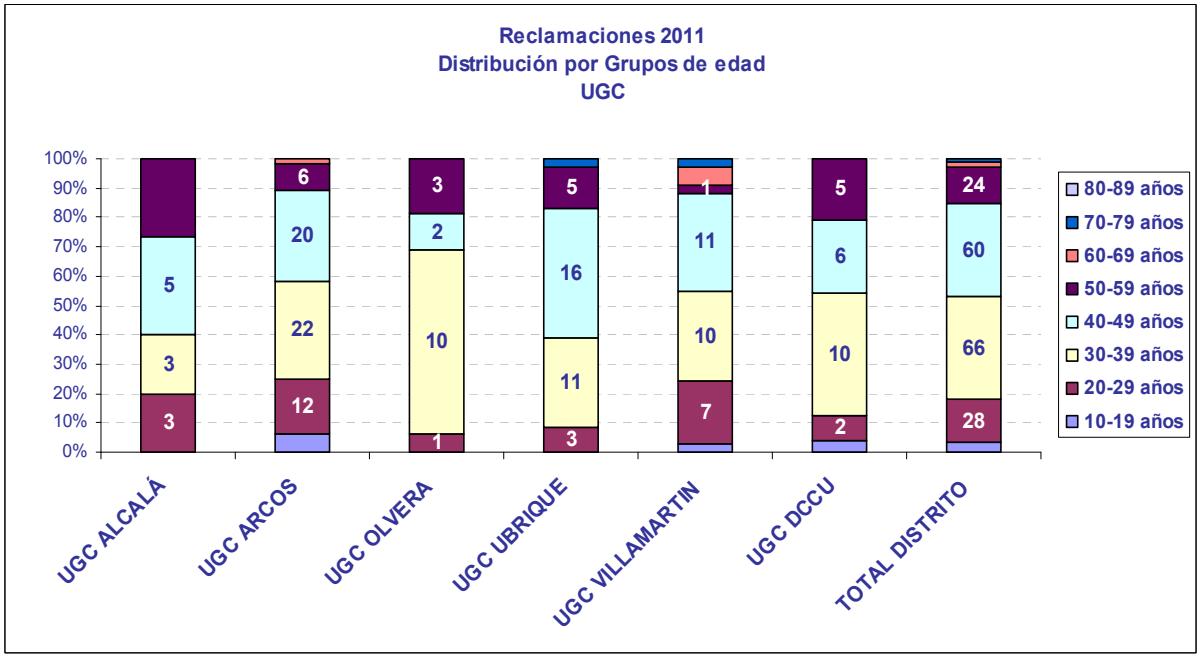
Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

4. DISTRIBUCION POR GRUPOS DE EDAD

La **distribución por grupos de edad** de las reclamaciones del **2011** ha sido:



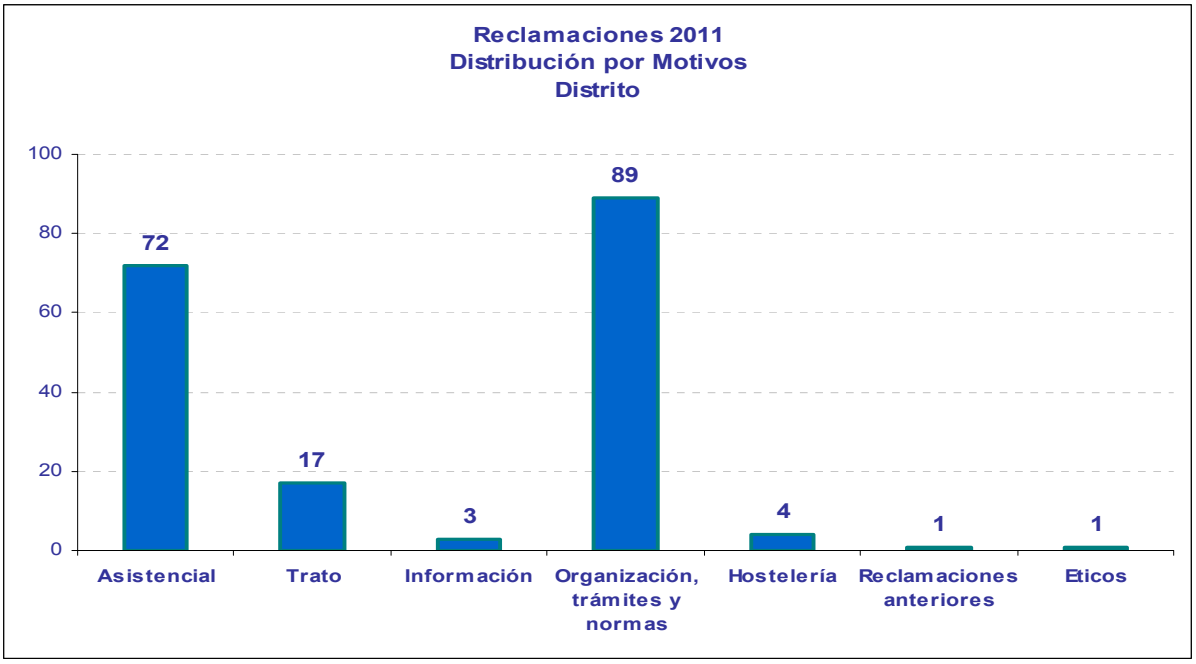


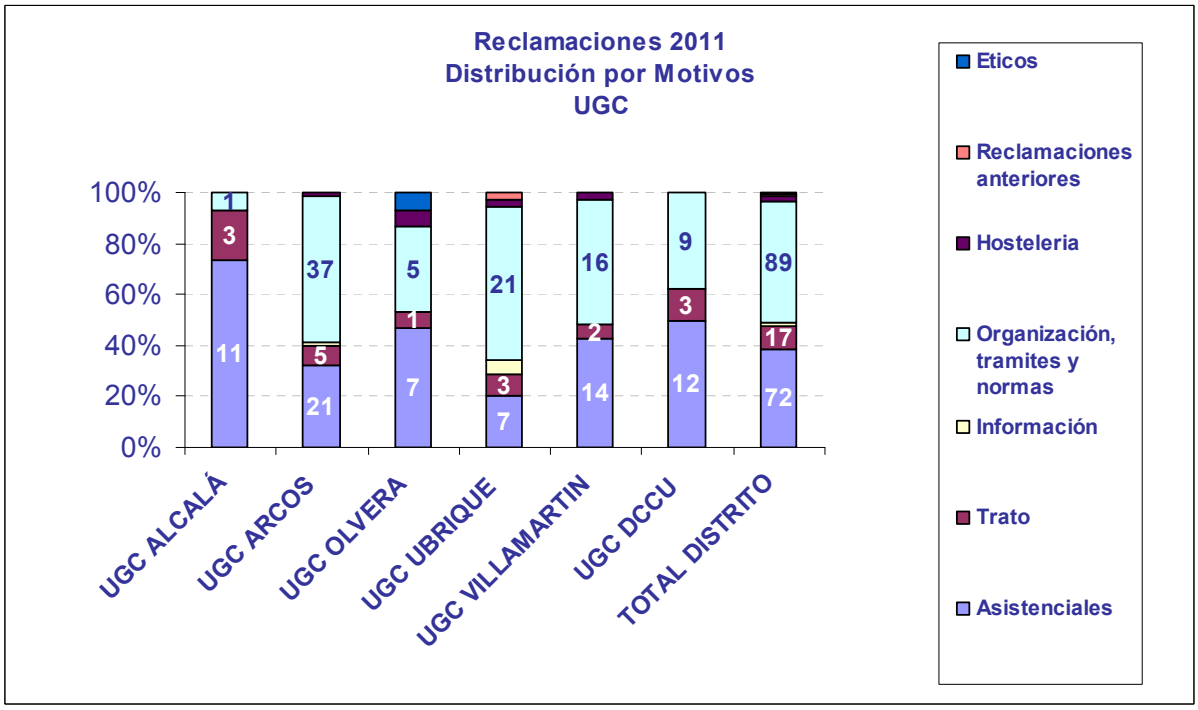
Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

5. DISTRIBUCION POR MOTIVOS

La **distribución por motivos** de las reclamaciones del **2011** ha sido:



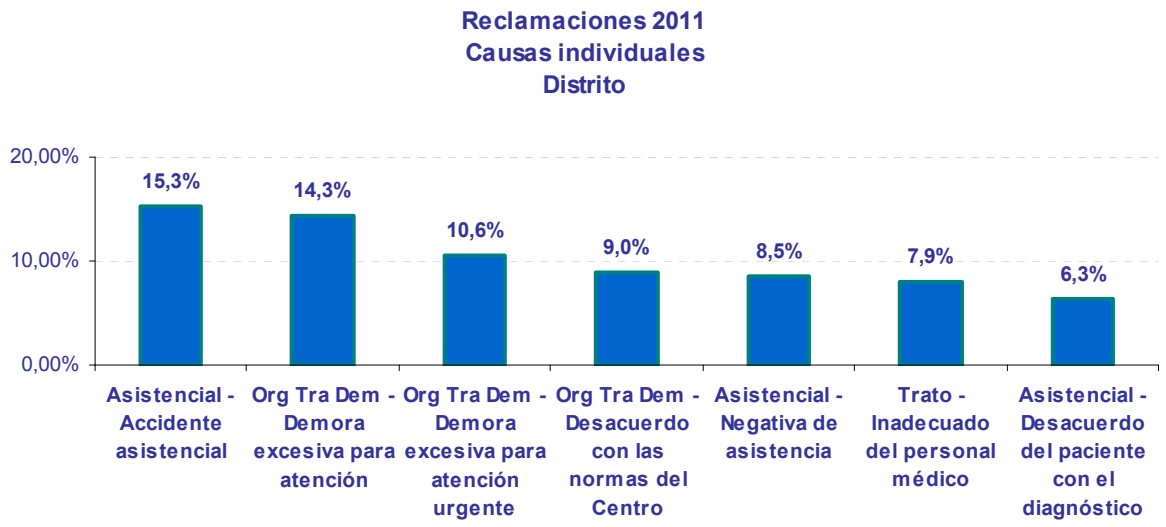


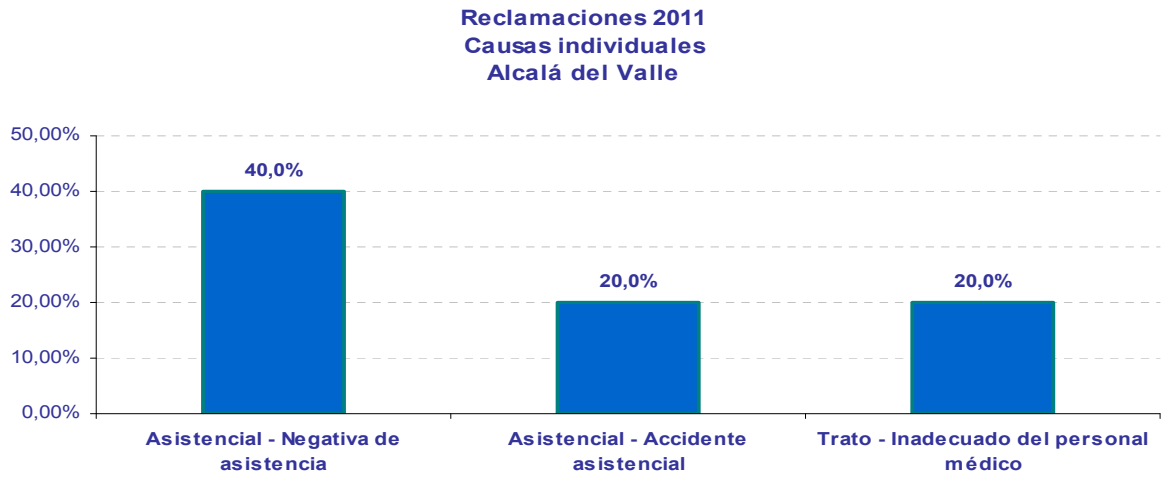
Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

6. DISTRIBUCION POR MOTIVOS INDIVIDUALES (CAUSAS)

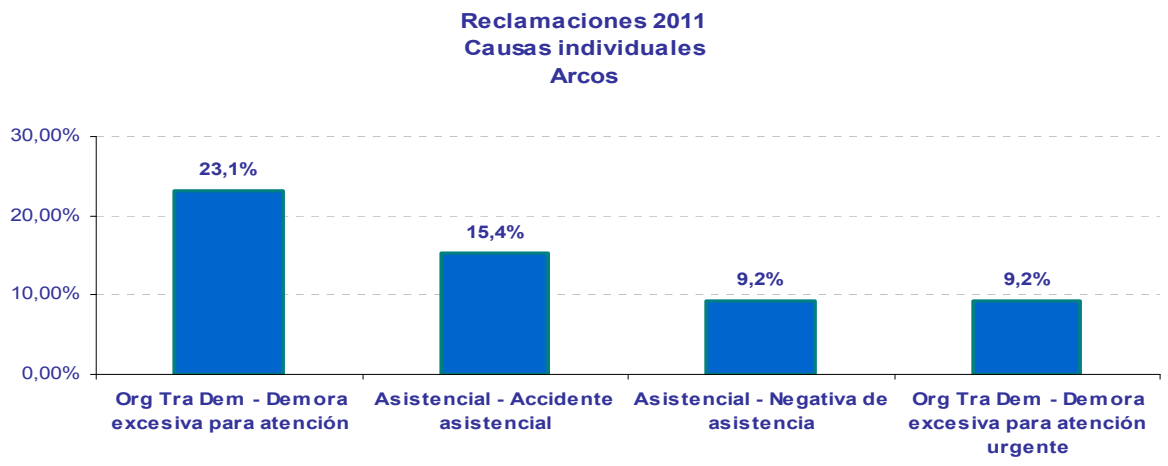
Las **causas más frecuentes** del año **2011** han sido:

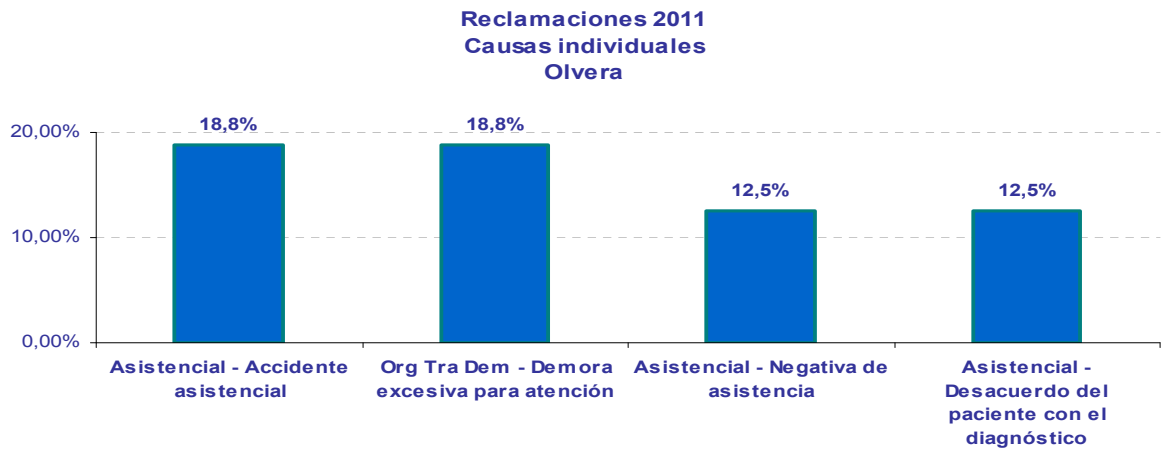


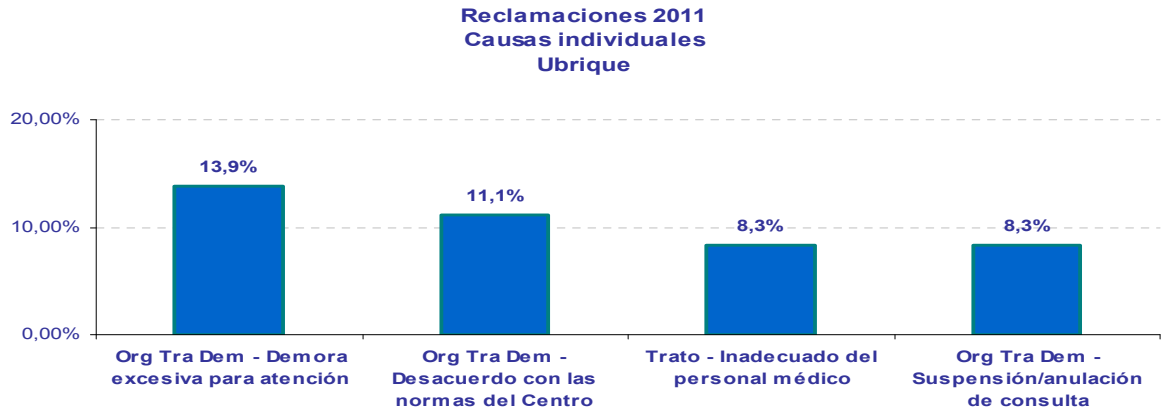


Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

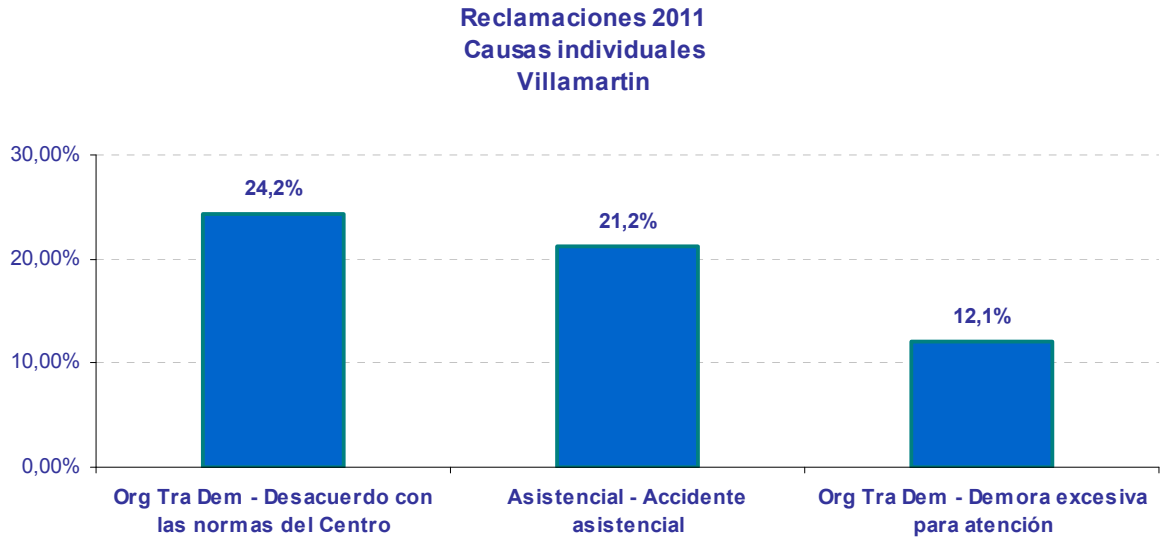


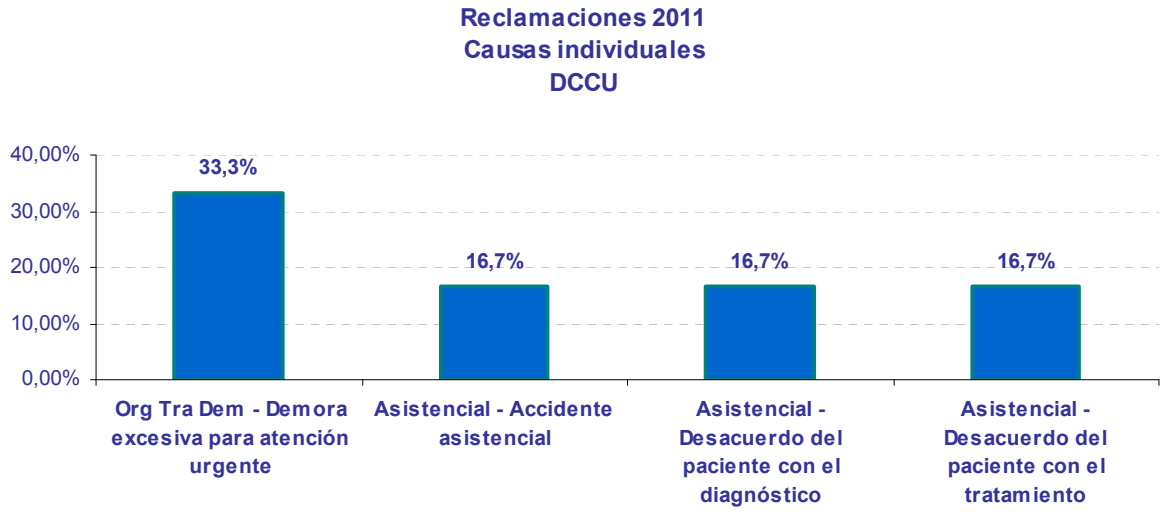




Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039



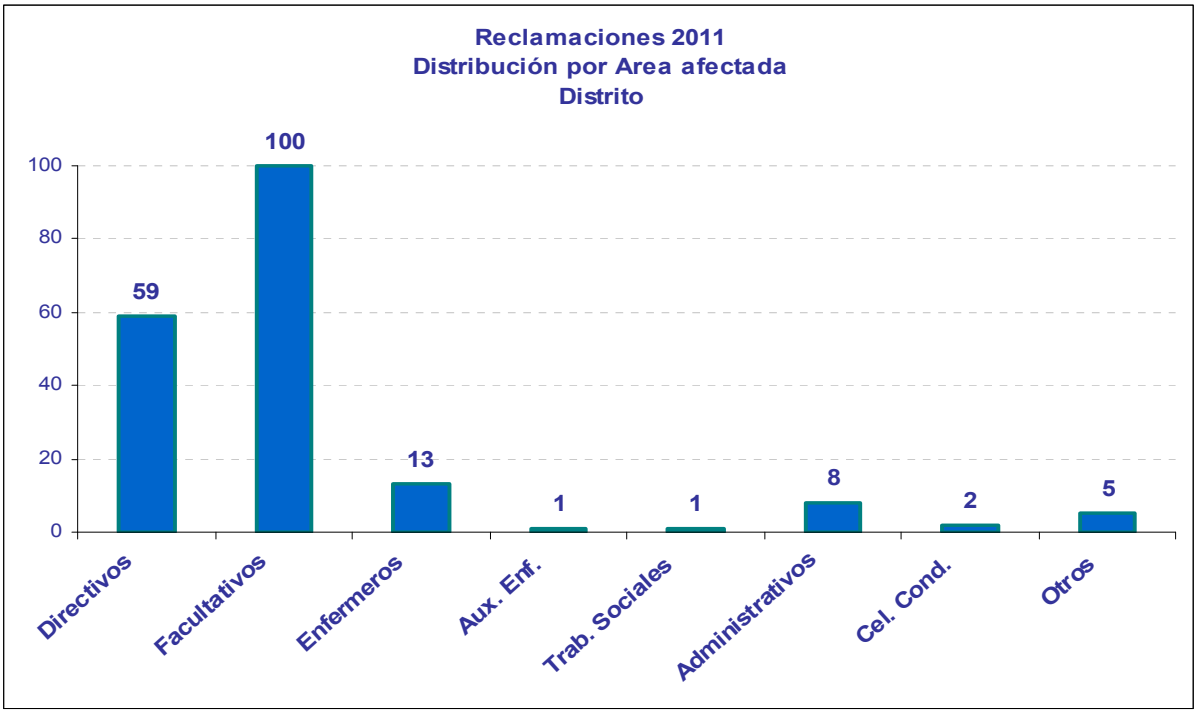


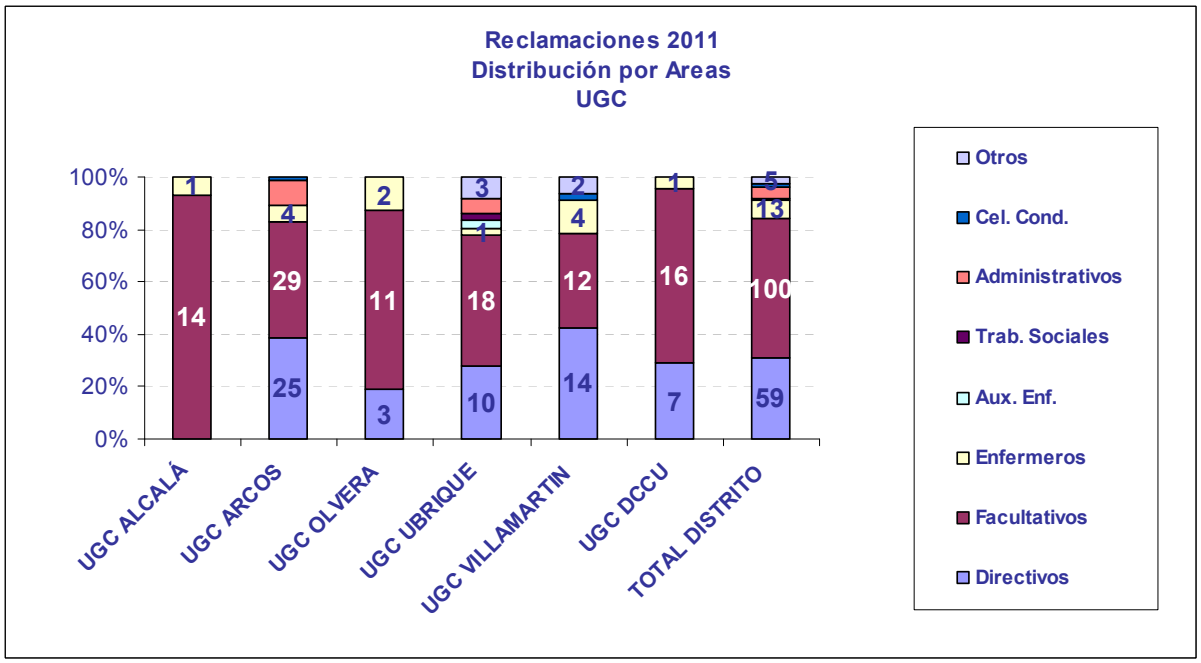
Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

7. DISTRIBUCION POR PERSONAL AFECTADO

La **distribución por personal afectado** de las reclamaciones del **2011** ha sido:



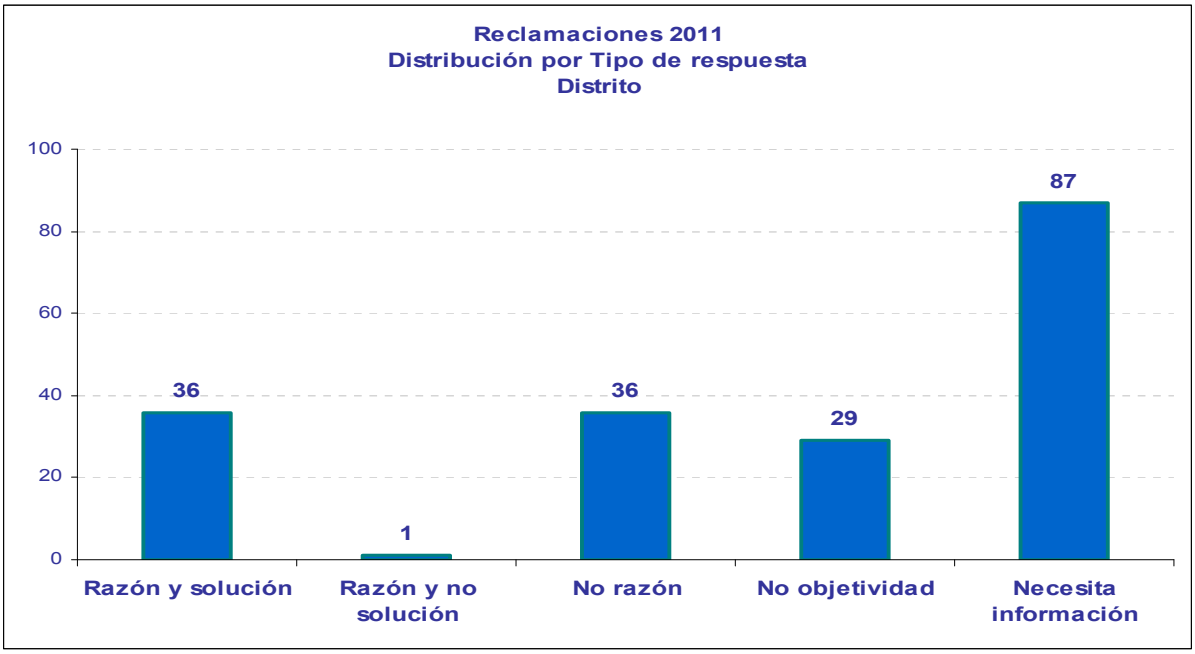


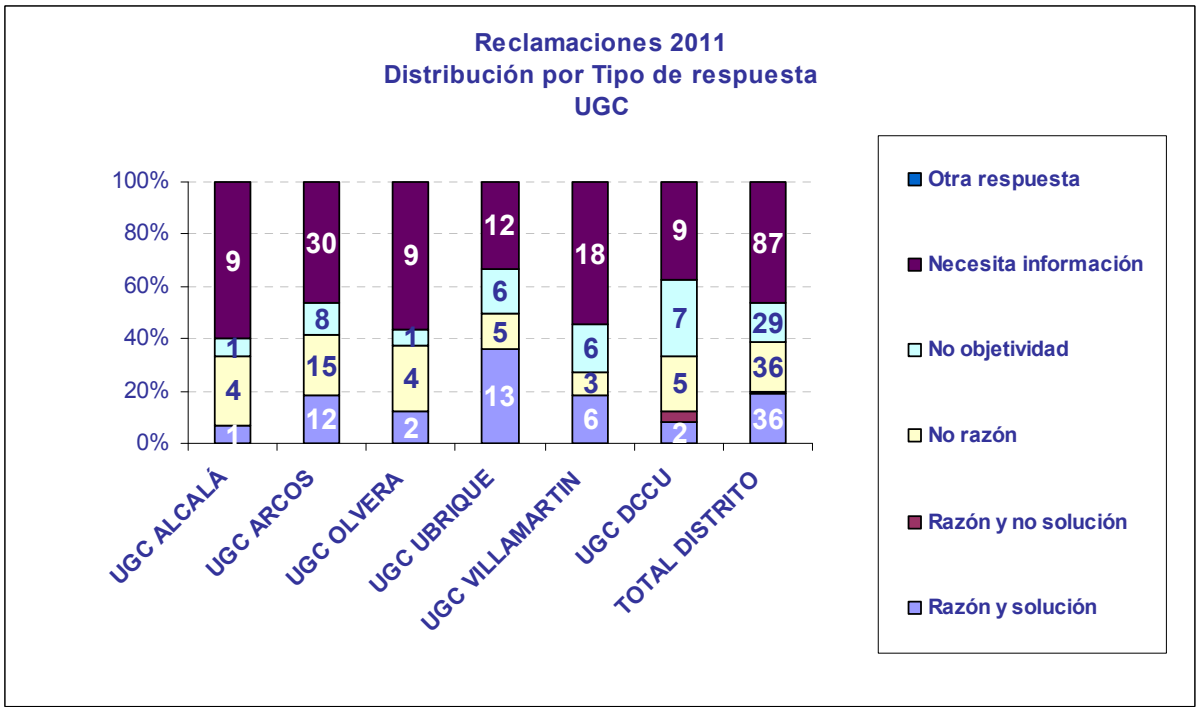
Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

8. DISTRIBUCION POR TIPO DE RESPUESTA

La **distribución por tipo de respuesta** de las reclamaciones del **2011** ha sido:



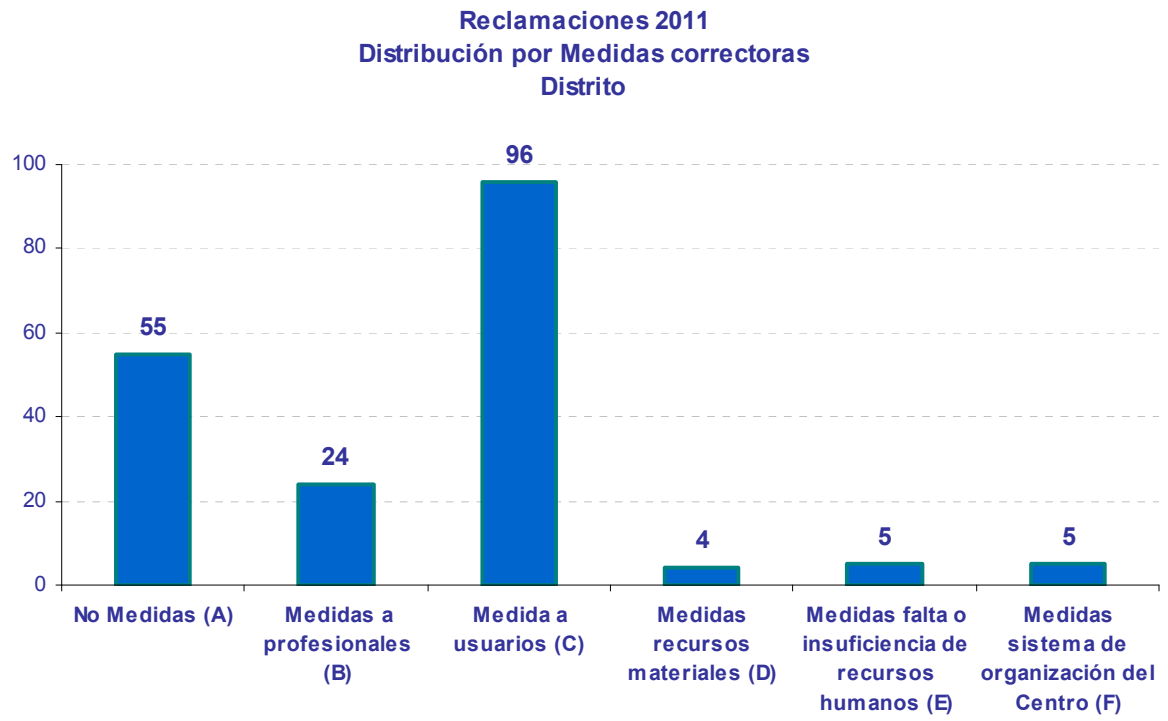


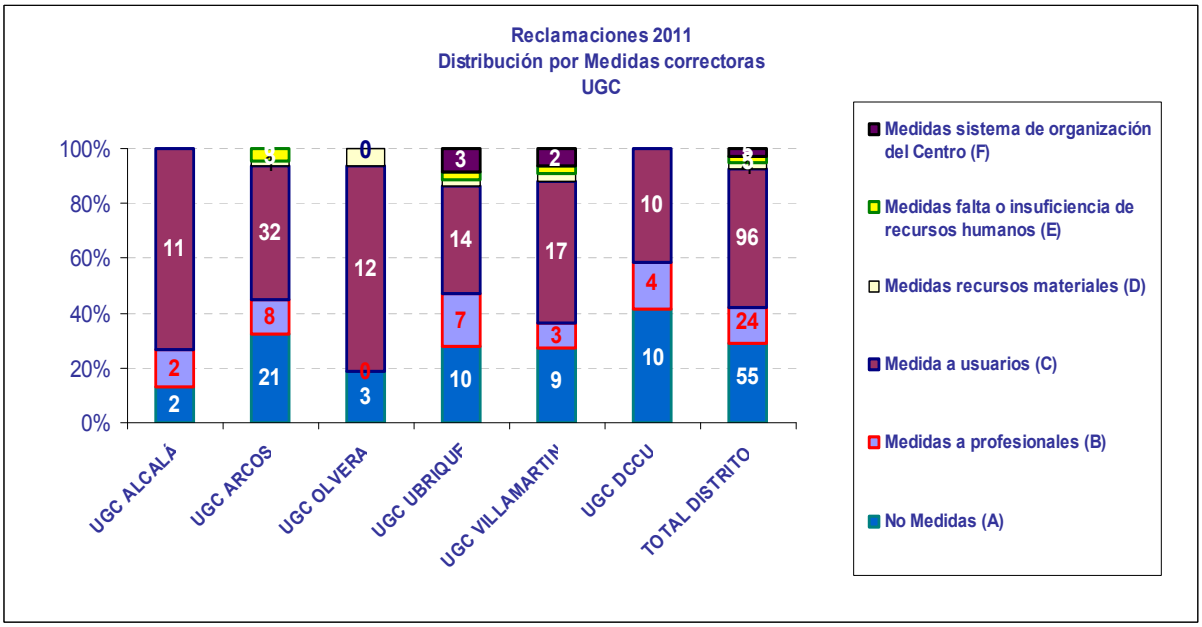
Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

9. DISTRIBUCION POR MEDIDAS CORRECTORAS

La **distribución por medidas correctoras** de las reclamaciones del **2011** ha sido:



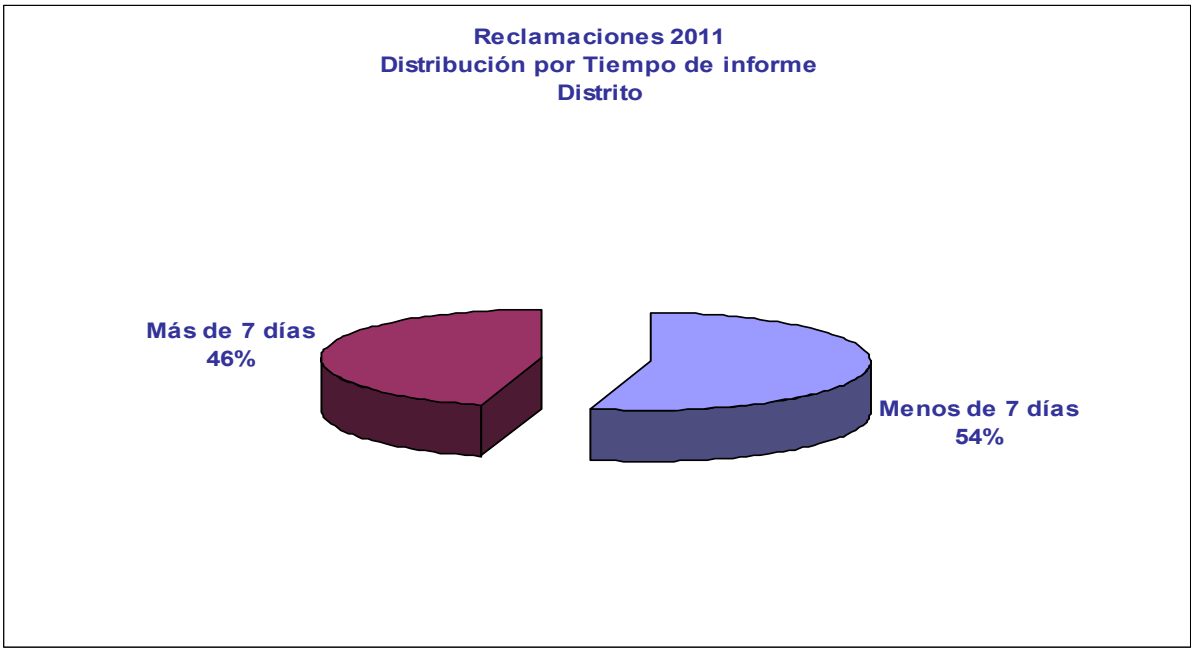


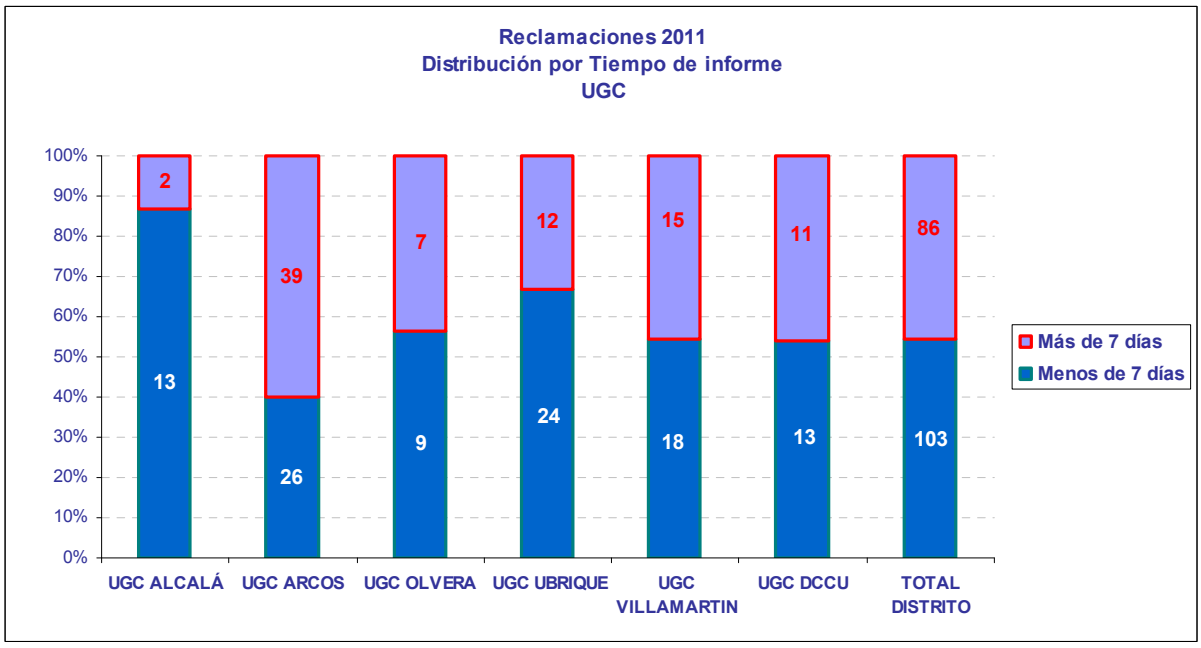
Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

10. DISTRIBUCION POR TIEMPO DE INFORME

La **distribución por tiempo del informe** de las reclamaciones del **2011** ha sido:



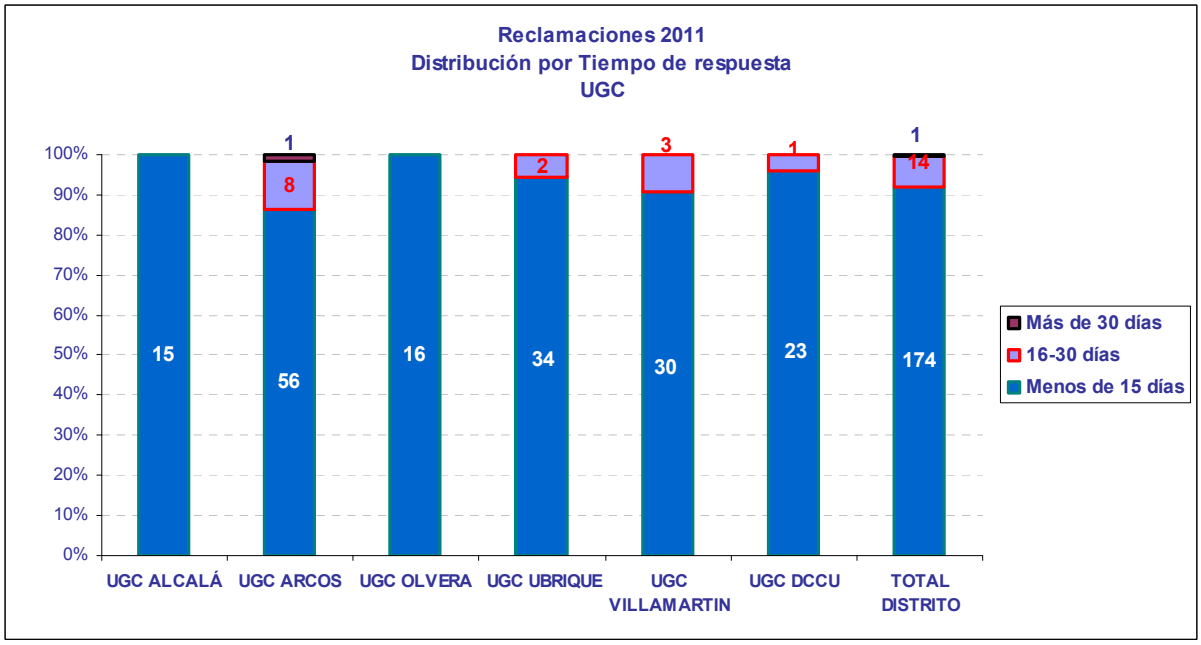


Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

11. DISTRIBUCION POR TIEMPO DE RESPUESTA

La **distribución por tiempo de respuesta** del **2011** ha sido:

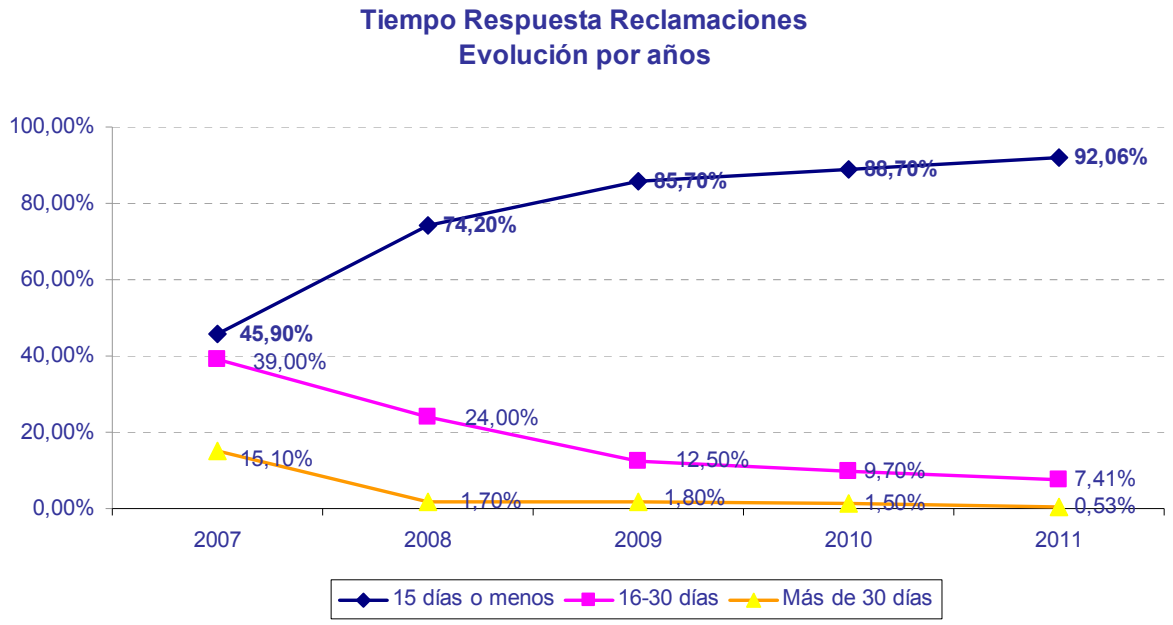


Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

Se han contestado por escrito el 100% de las reclamaciones y se ha garantizado el procedimiento escrito a las reclamaciones y se ha mejorado los plazos de respuesta a los reclamantes.

Tiempo de respuesta	% QR 2007	% QR 2008	% QR 2009	% QR 2010	**% QR 2011**
15 días o menos	45,9%	74,2 %	85,7 %	88,7 %	**92,0 %**
16-30 días	39,0%	24,0 %	12,5 %	9,7 %	**7,4 %**
Más de 30 días	15,1%	1,7 %	1,8 %	1,5 %	**0,5 %**



Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

Tras este análisis podemos determinar que el **perfil del reclamante del Distrito de APS Sierra de Cádiz** del **2011** es el siguiente:

- Mujer, de 30-39 años, familiar o enferma, de zona urbana.
- Reclama, fundamentalmente, por motivos de organización, trámites y normas
- La causa más frecuente es la demora excesiva para atención (normal o urgente)
- El colectivo más reclamado es el personal médico
- Generalmente, el usuario necesitaba información.
- Ha recibido su respuesta en menos de 10 días.
- Ha precisado medidas correctoras dirigidas a usuarios

GERENCIA DE RIESGOS

Durante el año 2011, se ha tramitado al Servicio de Aseguramiento y Riesgos del SAS **3 partes de incidencias** (1 en 2010):

UGC	Nº Partes comunicados
Alcalá del Valle	0
Arcos	0
Olvera	1
Ubrique	1
Villamartín	1
TOTAL DISTRITO	**3**

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

INFORMACIÓN, ACCESIBILIDAD, CONFORT E INTIMIDAD

1. PLAN DE ACOGIDA A LA CIUDADANÍA

Las Unidades de Atención a la Ciudadanía de las UGC, ofertan a la Ciudadanía, fundamentalmente, a los nuevos usuarios, la siguiente documentación, elaborada a través del Servicio de Atención a la Ciudadanía del Distrito:

- **Guía del Usuario del Distrito**
- **Guía de servicios de cada Centro de Salud** (revisión trimestral).
- **Oferta de médicos y pediatras** por UGC con situación de los cupos (abierto/cerrado). Revisión mensual.
- Si el ciudadano no habla español, se le entrega la **Carta de Derechos y deberes en su idioma** (disponible en 7 idiomas).

Asimismo, hay disponible en cada Centro Sanitario del Distrito, para favorecer la Acogida de nuevos usuarios:

- **Protocolo de identificación de profesionales**
- **Protocolo de custodia de la documentación clínica.**

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

2. PLAN DE LAS PEQUEÑAS COSAS Y PLAN DE INTIMIDAD

El Servicio de Atención a la Ciudadanía ha realizado dos **auditorias del Plan de las pequeñas cosas y de Plan de intimidad**, una el mes de junio y otra en el mes de diciembre de 2011, de acuerdo a los estándares definidos en el marco del Plan de las Pequeñas Cosas y en el Plan de Intimidad.

AUDITORIA 1º SEMESTRE	PLAN PEQUEÑAS COSAS	PLAN INTIMIDAD
Alcalá del Valle	☑	☑
Arcos	☑	☑
Olvera	☑	☑
Ubrique	☑	☑
Villamartín	☑	☑

AUDITORIA 2º SEMESTRE	PLAN PEQUEÑAS COSAS	PLAN INTIMIDAD
Alcalá del Valle	☑	☑
Arcos	☑	☑
Olvera	☑	☑
Ubrique	☑	☑
Villamartín	☑	☑

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

3. CARTA DE DERECHOS Y DEBERES

El Servicio de Atención a la Ciudadanía del Distrito ha garantizado durante el año 2011 **información sobre derechos y deberes del ciudadano**.

En la entrada de todos los Centros del Distrito existe la **Carta de Derechos y Deberes traducida a 7 idiomas.**

Asimismo, mantiene en los accesos de todos sus centros, en lugares bien visibles, la **"Carta de Derechos y Deberes del Sistema Sanitario Público de Andalucía".**

4. NUEVAS MEDIDAS ORGANIZATIVAS

En el año 2011, se han adoptado las siguientes **nuevas medidas en los Servicios de Atención a la Ciudadanía del Distrito:**

- Implantación del horario de tarde en el SAC del Distrito, por lo que los lunes el horario de atención a los clientes externos e internos es de 08:00 a 20:00 horas de forma ininterrumpida.
- Sistema de gestión de citas en el Centro de Salud de Villamartín
- Acondicionamiento de varias UAC

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

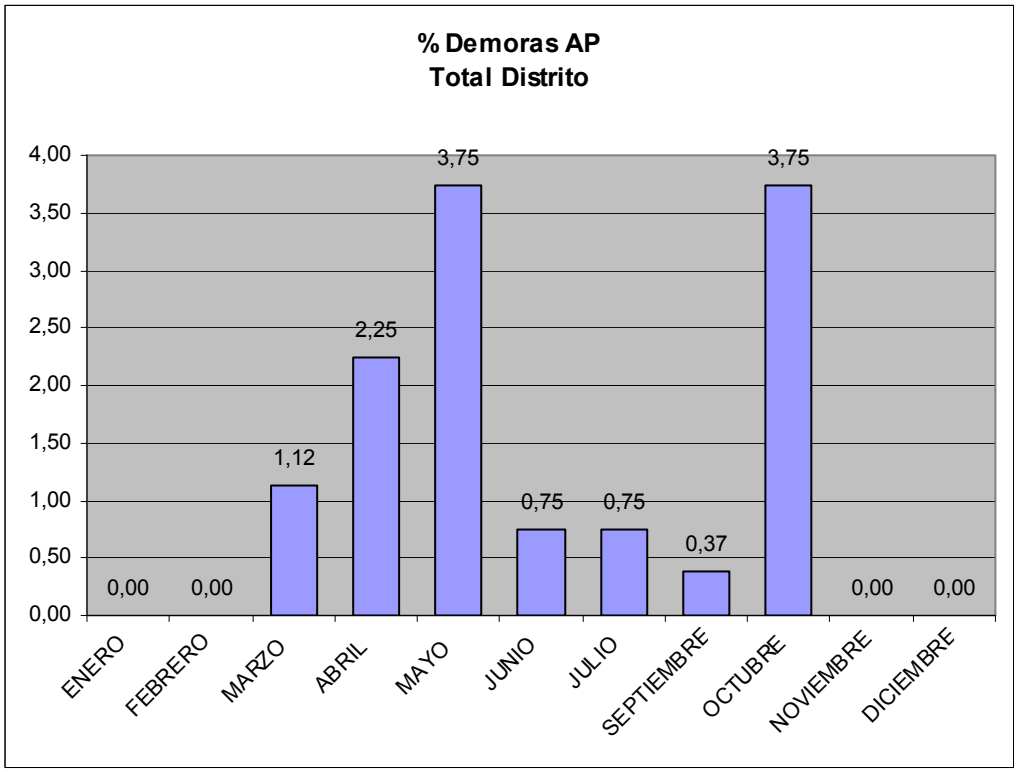
5. ACCESIBILIDAD DE CENTROS DE SALUD

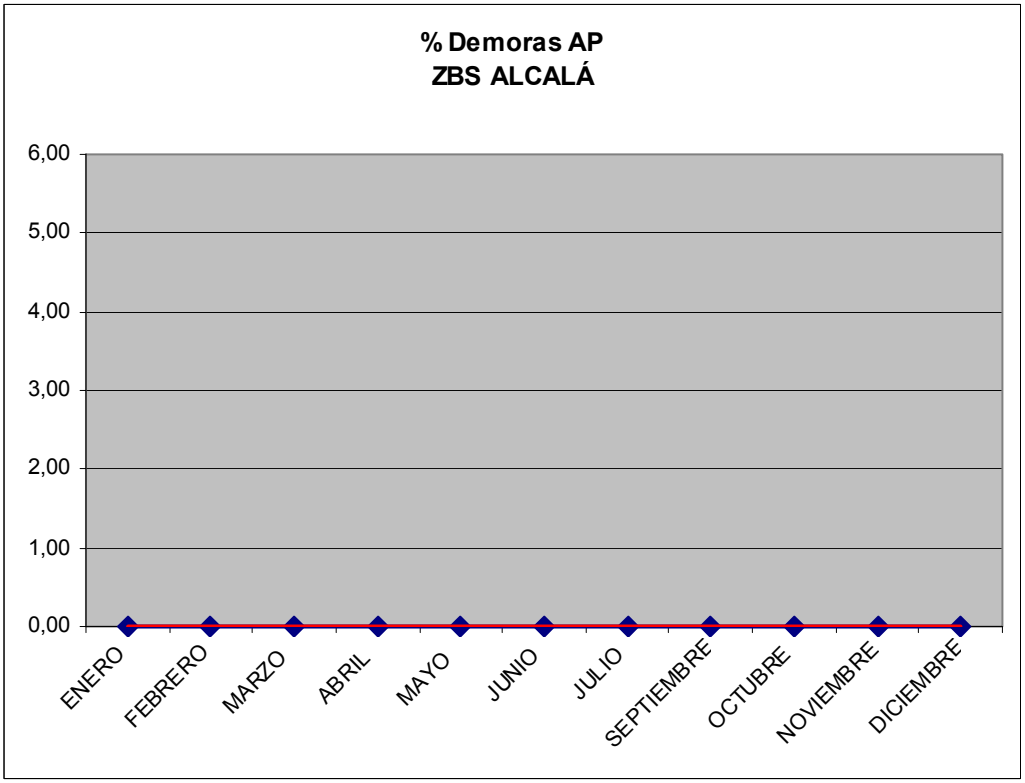
Durante el año 2010 se han realizado **22 cortes de demoras** en los Centros de Salud con un porcentaje de demoras para el Distrito de 0,84. La distribución por Centros y UGC ha sido:

Centro Sanitario	Nº médicos de familia	Nº pediatras	Nº demoras	% demoras
CS Alcalá	4	1	0	0,00
C Setenil	2	0	0	0,00
UGC ALCALÁ	**6**	**1**	**0**	**0,00**
CS Arcos	9	3	13	5,37
C El Pósito	6	1	4	2,60
C El Santiscal	1	0	0	0,00
C Espera	3	1	0	0,00
C Jédula	2	0	0	0,00
C Algar	1	0	0	0,00
UGC ARCOS	**21**	**5**	**17**	**2,97**
CS Olvera	5	1	4	3,03
C Algodonales	4	1	0	0,00
C El Gastor	2	0	0	0,00
C Zahara de la Sierra	1	0	0	0,00
C Torre Alháquime	1	0	0	0,00
UGC OLVERA	**13**	**2**	**4**	**1,21**
CS Ubrique	10	2	8	3,03
C Grazalema	1	0	0	0,00
C Benaocaz / Villaluenga	1	0	0	0,00
UGC UBRIQUE	**12**	**2**	**8**	**2,60**
CS Villamartín	7	2	4	2,02
C Bornos	4	1	0	0,00
C Coto de Bornos	1	0	0	0,00
C Puerto Serrano	4	1	1	0,91
C Prado Rey	4	1	0	0,00
C El Bosque/Benamahoma	2	0	0	0,00
UGC VILLAMARTIN	**22**	**5**	**5**	**0,84**
TOTAL DISTRITO	**74**	**15**	**34**	**1,74**

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

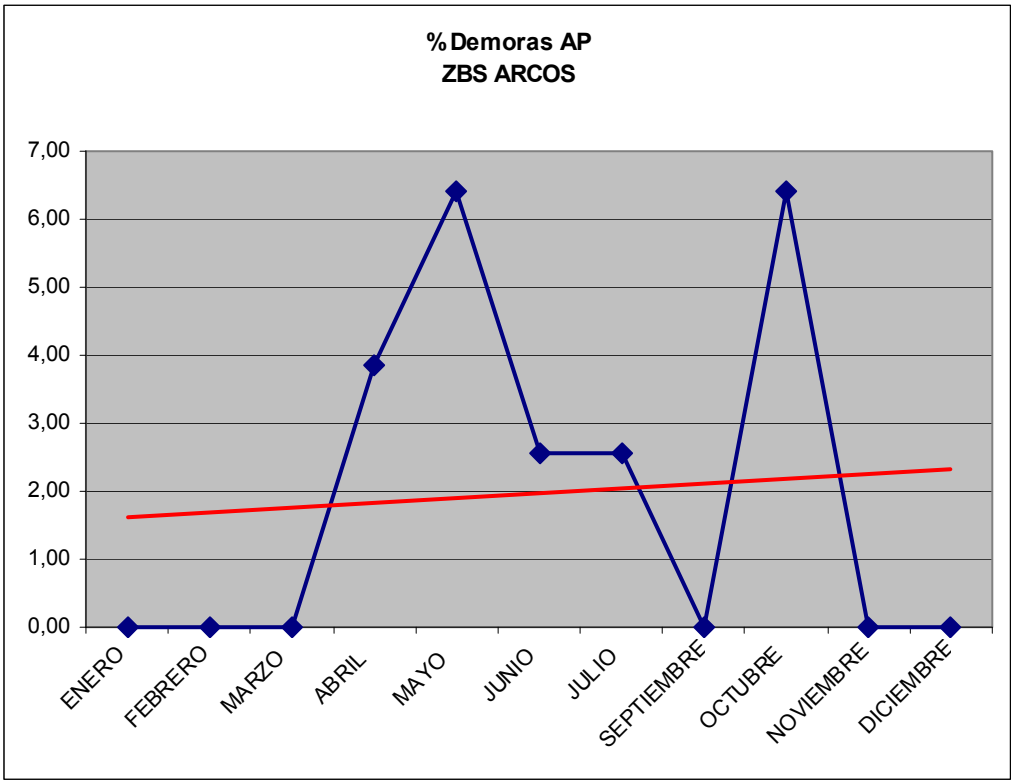
AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

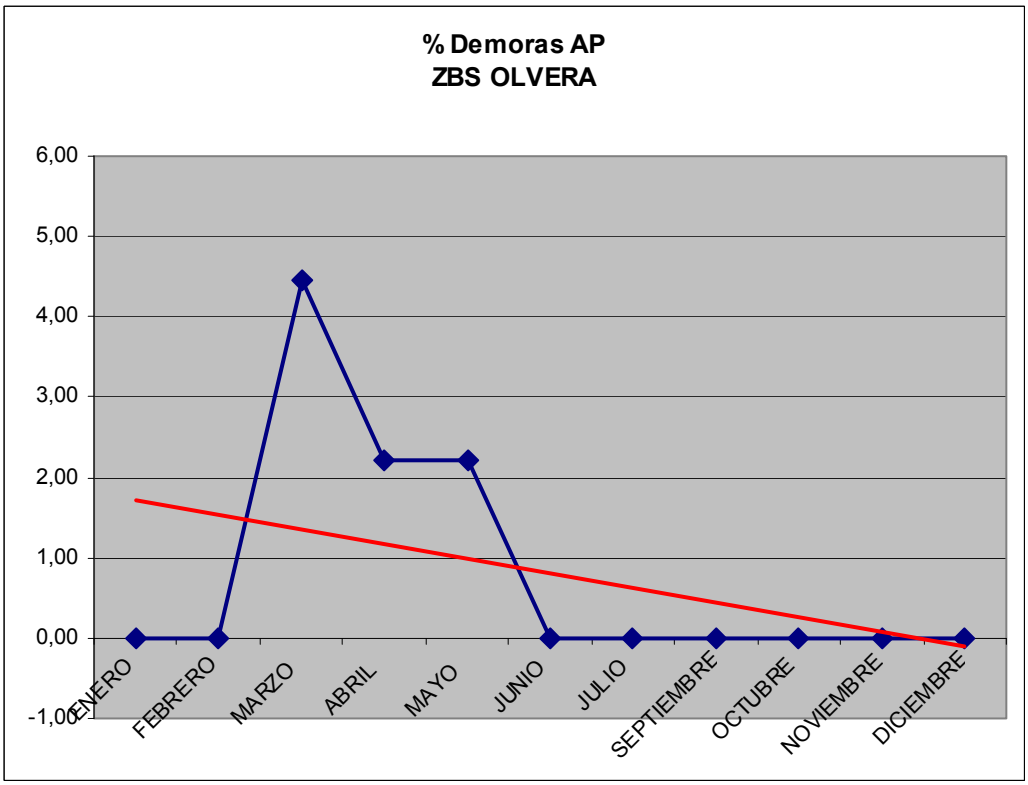




Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

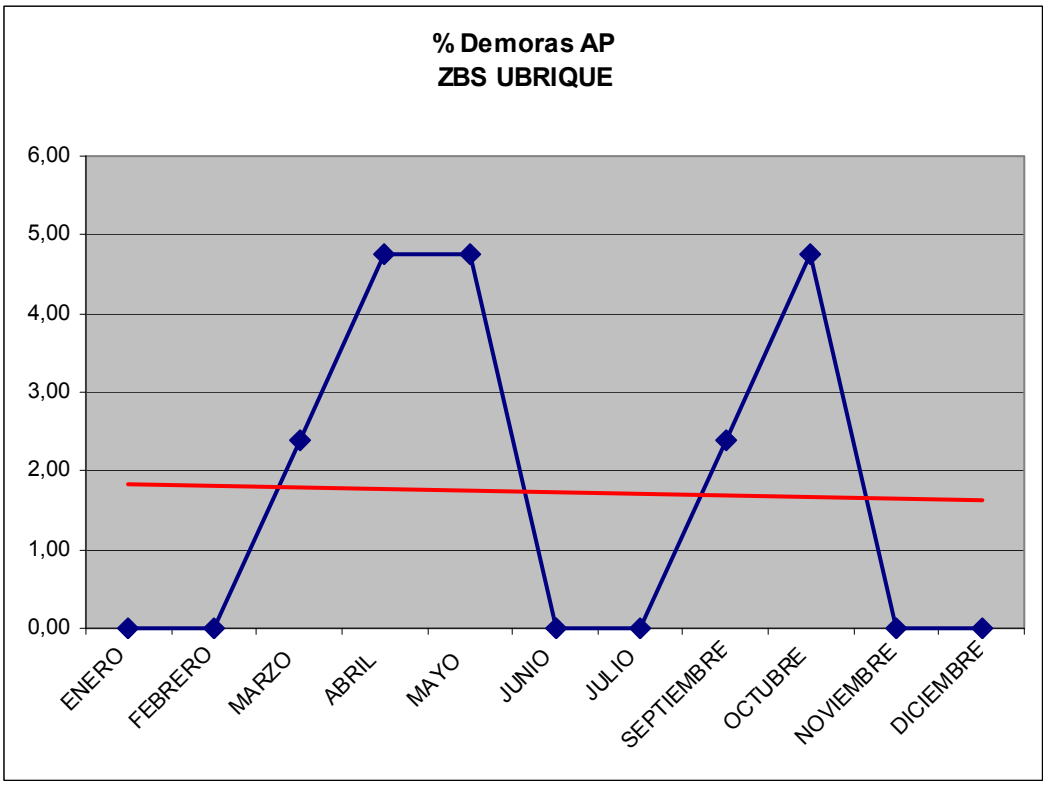
AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

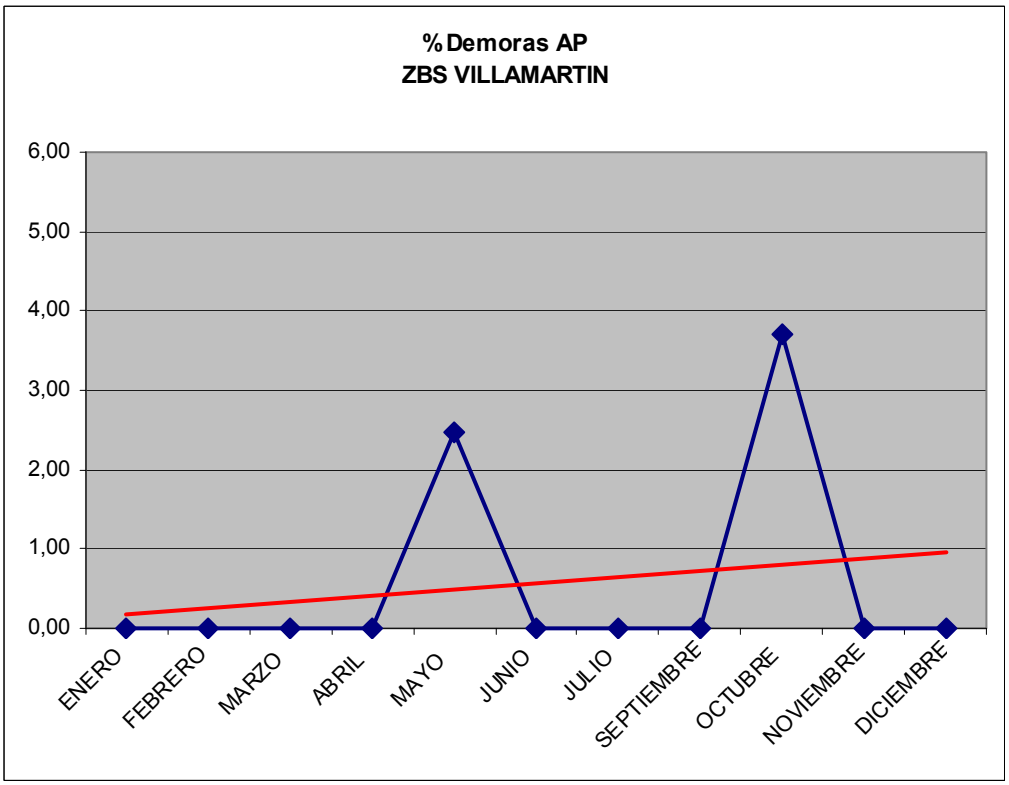




Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039





Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

Durante el año 2011 se ha hecho un seguimiento por Salud Responde de las **citas rechazadas por agenda ocupada** en los Centros de Salud con un porcentaje de demoras para el Distrito de 3,56 (Andalucía un 5,04). La distribución por Centros y UGC ha sido:

Centro Sanitario	Nº médicos de familia	Nº pediatras	% Citas rechazadas por Agenda ocupada
CS Alcalá	4	1	2,35
C Setenil	2	0	2,40
UGC ALCALÁ	**6**	**1**	**2,37**
CS Arcos	9	3	5,48
C El Pósito	6	1	4,41
C El Santiscal	1	0	1,20
C Espera	3	1	2,55
C Jédula	2	0	2,54
C Algar	1	0	0,00
UGC ARCOS	**21**	**5**	**4,54**
CS Olvera	5	1	6,13
C Algodonales	4	1	5,14
C El Gastor	2	0	2,81
C Zahara de la Sierra	1	0	11,11
C Torre Alháquime	1	0	0,00
UGC OLVERA	**13**	**2**	**5,72**
CS Ubrique	10	2	5,90
C Grazalema	1	0	4,21
C Benaocaz	1	0	0,83
C Villaluenga			0,42
UGC UBRIQUE	**12**	**2**	**4,86**
CS Villamartín	7	2	5,62
C Bornos	4	1	3,06
C Coto de Bornos	1	0	1,79
C Puerto Serrano	4	1	3,42
C Prado Rey	4	1	1,80
C El Bosque	2	0	5,55
C Benamahoma			1,02
UGC VILLAMARTIN	**22**	**5**	**3,56**
TOTAL DISTRITO	**74**	**15**	**4,18**

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

6. ACCESIBILIDAD A CONSULTAS EXTERNAS

El **consumo de primeras consultas durante el año 2011 ha sido de 46948 interconsultas**, un 1,5 menos que en el año 2010 (47657 interconsultas), con la siguiente distribución:

Centro Sanitario	Hospital Jerez	Hospital Villamartín	Hospital Ronda	Otros Hospitales	Total consumo
CS Alcalá	46	4	1541	13	1604
C Setenil	18	6	764	5	793
UGC ALCALÁ	**64**	**10**	**2305**	**18**	**2397**
CS Arcos	5205	1161	0	11	6377
C El Pósito	3658	516	0	5	4179
C El Santiscal	543	145	0	0	688
C Espera	563	795	1	4	1363
C Jédula	1200	22	0	0	1222
C Algar	636	71	0	1	708
UGC ARCOS	**11805**	**2710**	**1**	**21**	**14537**
CS Olvera	33	153	2541	29	2756
C Algodonales	116	473	1985	50	2624
C El Gastor	8	13	565	3	589
C Zahara de la Sierra	25	0	503	15	543
C Torre Alháquime	6	3	184	0	193
UGC OLVERA	**188**	**642**	**5778**	**97**	**6705**
CS Ubrique	2711	3750	828	11	7300
C Grazalema	23	4	638	19	684
C Benaocaz/Villalga	41	10	94	4	149
UGC UBRIQUE	**2775**	**3764**	**1560**	**34**	**8133**
CS Villamartín	1801	3401	0	18	5220
C Bornos	1432	2114	0	1	3547
C Coto de Bornos	107	188	0	0	295
C Puerto Serrano	1141	1485	1	4	2631
C Prado Rey	989	1335	0	23	2347
C El Bosque/Benam.	454	680	0	2	1136
UGC VILLAMARTIN	**5924**	**9203**	**1**	**48**	**15176**
TOTAL DISTRITO	**20756**	**16329**	**9645**	**218**	**46948**

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

El **porcentaje de primeras consultas durante el año 2011 por Hospitales** ha sido el siguiente:

Centro Sanitario	Hospital Jerez	Hospital Villamartín	Hospital Ronda	Otros Hospitales
CS Alcalá	2,9%	0,2%	96,1%	0,8%
C Setenil	2,3%	0,8%	96,3%	0,6%
UGC ALCALÁ	**2,7%**	**0,4%**	**96,2%**	**0,8%**
CS Arcos	81,6%	18,2%	0,0%	0,2%
C El Pósito	87,5%	12,3%	0,0%	0,1%
C El Santiscal	78,9%	21,1%	0,0%	0,0%
C Espera	41,3%	58,3%	0,1%	0,3%
C Jédula	98,2%	1,8%	0,0%	0,0%
C Algar	89,8%	10,0%	0,0%	0,1%
UGC ARCOS	**81,2%**	**18,6%**	**0,0%**	**0,1%**
CS Olvera	1,2%	5,6%	92,2%	1,1%
C Algodonales	4,4%	18,0%	75,6%	1,9%
C El Gastor	1,4%	2,2%	95,9%	0,5%
C Zahara de la Sierra	4,6%	0,0%	92,6%	2,8%
C Torre Alháquime	3,1%	1,6%	95,3%	0,0%
UGC OLVERA	**2,8%**	**9,6%**	**86,2%**	**1,4%**
CS Ubrique	37,1%	51,4%	11,3%	0,2%
C Grazalema	3,4%	0,6%	93,3%	2,8%
C Benaocaz/Villalga	24,4%	6,7%	66,0%	2,8%
UGC UBRIQUE	**34,1%**	**46,3%**	**19,2%**	**0,4%**
CS Villamartín	34,5%	65,2%	0,0%	0,3%
C Bornos	40,4%	59,6%	0,0%	0,0%
C Coto de Bornos	36,3%	63,7%	0,0%	0,0%
C Puerto Serrano	43,4%	56,4%	0,0%	0,2%
C Prado Rey	42,1%	56,9%	0,0%	1,0%
C El Bosque/Benam.	36,1%	63,8%	0,0%	0,1%
UGC VILLAMARTIN	**39,0%**	**60,6%**	**0,0%**	**0,3%**
TOTAL DISTRITO	**44,2%**	**34,8%**	**20,5%**	**0,5%**

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

La **desviación del total consumido sobre el estándar en el año 2011 ha sido del 12,61** (14,70% en el año 2010 y 23,27 en 2009)

A continuación se detallan las **desviaciones por especialidades (%desv. estándar),** aparecen en negativo las que están por debajo del estándar, los consumos por 1000 TAEs y el consumo sobre el estándar. Las especialidades más desviadas aparecen sombreadas:

DISTRITO					
Especialidad	**Total Consumido**	**Total Estándar**	**% desv. estándar**	**Consumo/ 1000 TAEs**	**Consumo sobre estándar**
Alergología	1015	601	68,98%	5,85	2,39
Cardiología	1538	1670	-7,91%	8,86	-0,76
Cirugía general	2742	2496	9,84%	15,80	1,42
Dermatología	5332	4123	29,32%	30,71	6,96
Digestivo	2114	1974	7,10%	12,18	0,81
Endocrinología	890	757	17,59%	5,13	0,77
Medicina interna	1371	743	84,52%	7,90	3,62
Nefrología	206	108	91,39%	1,19	0,57
Neumología	635	880	-27,85%	3,66	-1,41
Neurología	1127	904	24,61%	6,49	1,28
Oftalmología	6298	5961	5,65%	36,28	1,94
ORL	3656	3442	6,20%	21,06	1,23
Pediatría	754	401	88,02%	4,34	2,03
Rehabilitación	1019	1656	-38,47%	5,87	-3,67
Reumatología	1361	1295	5,09%	7,84	0,38
Salud Mental	825	679	21,54%	4,75	0,84
Ginecología	1114	1272	-12,45%	6,42	-0,91
Obstetricia	4453	4033	10,42%	25,65	2,42
Traumatología	8487	6682	27,02%	48,89	10,40
Urología	2011	2014	-1,14%	11,58	-0,02
TOTAL DISTRITO	**46948**	**41692**	**12,61%**	**270,44**	**30,28**

% desv. Estándar = (Total consumido – Total Estándar) -100

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

A continuación se detallan las **desviaciones por especialidades por UGC** (en negativo las que están por debajo del estándar):

UGC ALCALÁ DEL VALLE					
Especialidad	**Total Consumido**	**Total Estándar**	**% desv. estándar**	**Consumo/ 1000 TAEs**	**Consumo sobre estándar**
Alergología	15	42	-64,17%	1,24	-2,22
Cardiología	113	116	-2,92%	9,34	-0,28
Cirugía general	109	174	-37,36%	9,01	-5,37
Dermatología	211	287	-26,58%	17,44	-6,31
Digestivo	89	138	-35,31%	7,36	-4,01
Endocrinología	56	53	6,15%	4,63	0,27
Medicina interna	59	52	13,93%	4,88	0,60
Nefrología	6	8	-20,02%	0,50	-0,12
Neumología	64	61	4,32%	5,29	0,22
Neurología	2	63	-96,83%	0,17	-5,04
Oftalmología	335	416	-19,38%	27,69	-6,65
ORL	215	240	-10,40%	17,77	-2,06
Pediatría	54	28	93,20%	4,46	2,15
Rehabilitación	64	115	-44,56%	5,29	-4,25
Reumatología	159	90	76,15%	13,14	5,68
Salud Mental	11	47	-76,75%	0,91	-3,00
Ginecología	76	89	-14,31%	6,28	-1,05
Obstetricia	190	281	-32,40%	15,70	-7,53
Traumatología	430	466	-7,67%	35,54	-2,95
Urología	139	140	-0,97%	11,49	-0,11
TOTAL UGC ALCALÁ	**2397**	**2906**	**-17,51%**	**198,10**	**-42,06**

% desv. Estándar = (Total consumido – Total Estándar) -100
Consumo por 1000 TAEs = (Total consumido * Estándar 2011) / (Estándar/1000TAEs).
Estándar 2011: 240,16

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

UGC ARCOS DE LA FRONTERA					
Especialidad	**Total Consumido**	**Total Estándar**	**% desv. estándar**	**Consumo/ 1000 TAEs**	**Consumo sobre estándar**
Alergología	368	181	103,38%	7,04	3,58
Cardiología	405	503	-19,50%	7,74	-1,88
Cirugía general	888	752	18,08%	16,98	2,60
Dermatología	1796	1242	44,60%	34,34	10,59
Digestivo	831	595	39,76%	15,89	4,52
Endocrinología	272	228	19,30%	5,20	0,84
Medicina interna	225	224	0,53%	4,30	0,02
Nefrología	95	32	193,00%	1,82	1,20
Neumología	183	265	-30,98%	3,50	-1,57
Neurología	433	272	58,92%	8,28	3,07
Oftalmología	2106	1796	17,27%	40,27	5,93
ORL	1225	1037	18,13%	23,42	3,59
Pediatría	233	121	92,88%	4,46	2,15
Rehabilitación	288	499	-42,27%	5,51	-4,03
Reumatología	364	390	-6,70%	6,96	-0,50
Salud Mental	323	204	57,97%	6,18	2,27
Ginecología	358	383	-6,61%	6,85	-0,48
Obstetricia	1411	1215	16,15%	26,98	3,75
Traumatología	2081	2013	3,39%	39,79	1,30
Urología	652	607	7,48%	12,47	0,87
TOTAL UGC ARCOS	**14537**	**12559**	**15,75%**	**277,98**	**37,82**

% desv. Estándar = (Total consumido – Total Estándar) -100
Consumo por 1000 TAEs = (Total consumido * Estándar 2011) / (Estándar/1000TAEs).
Estándar 2011: 240,16

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

UGC OLVERA					
Especialidad	**Total Consumido**	**Total Estándar**	**% desv. estándar**	**Consumo/ 1000 TAEs**	**Consumo sobre estándar**
Alergología	45	97	-53,66%	1,60	-1,86
Cardiología	263	270	-2,60%	9,37	-0,25
Cirugía general	397	404	-1,64%	14,14	-0,24
Dermatología	575	667	-13,75%	20,49	-3,26
Digestivo	303	319	-5,06%	10,79	-0,58
Endocrinología	180	122	47,08%	6,41	2,05
Medicina interna	226	120	88,12%	8,05	3,77
Nefrología	9	17	-48,28%	0,32	-0,30
Neumología	149	142	4,70%	5,31	0,24
Neurología	8	146	-94,53%	0,29	-4,92
Oftalmología	1006	964	4,37%	35,84	1,50
ORL	512	557	-8,01%	18,24	-1,59
Pediatría	111	65	71,19%	3,95	1,64
Rehabilitación	183	268	-31,66%	6,52	-3,02
Reumatología	236	209	12,71%	8,41	0,95
Salud Mental	38	110	-65,38%	1,35	-2,56
Ginecología	170	206	-17,37%	6,06	-1,27
Obstetricia	677	652	3,83%	24,12	0,89
Traumatología	1287	1080	19,13%	45,85	7,36
Urología	330	326	1,35%	11,76	0,16
TOTAL OLVERA	**6705**	**6741**	**-0,53%**	**238,88**	**-1,28**

% desv. Estándar = (Total consumido – Total Estándar) -100
Consumo por 1000 TAEs = (Total consumido * Estándar 2011) / (Estándar/1000TAEs).
Estándar 2011: 240,16

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

UGC UBRIQUE					
Especialidad	**Total Consumido**	**Total Estándar**	**% desv. estándar**	**Consumo/ 1000 TAEs**	**Consumo sobre estándar**
Alergología	180	100	80,09%	6,23	2,77
Cardiología	320	278	15,15%	11,08	1,46
Cirugía general	420	415	1,11%	14,54	0,16
Dermatología	902	686	31,47%	31,22	7,47
Digestivo	245	328	-25,41%	8,48	-2,89
Endocrinología	130	126	3,21%	4,50	0,14
Medicina interna	501	124	305,21%	17,34	13,06
Nefrología	29	18	61,92%	1,00	0,38
Neumología	86	146	-41,28%	2,98	-2,09
Neurología	160	151	6,31%	5,54	0,33
Oftalmología	847	992	-14,62%	29,32	-5,02
ORL	507	573	-11,50%	17,55	-2,28
Pediatría	84	67	25,88%	2,91	0,60
Rehabilitación	138	276	-49,93%	4,78	-4,76
Reumatología	531	216	146,40%	18,38	10,92
Salud Mental	162	113	43,42%	5,61	1,70
Ginecología	192	212	-9,33%	6,65	-0,68
Obstetricia	646	671	-3,74%	22,36	-0,87
Traumatología	1700	1112	52,89%	58,85	20,36
Urología	353	335	5,34%	12,22	0,62
TOTAL UBRIQUE	**8133**	**6938**	**17,23%**	**281,54**	**41,38**

% desv. Estándar = (Total consumido – Total Estándar) -100
Consumo por 1000 TAEs = (Total consumido * Estándar 2011) / (Estándar/1000TAEs).
Estándar 2011: 240,16

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

UGC VILLAMARTÍN					
Especialidad	**Total Consumido**	**Total Estándar**	**% desv. estándar**	**Consumo/ 1000 TAEs**	**Consumo sobre estándar**
Alergología	407	181	125,14%	7,79	4,33
Cardiología	437	503	-13,05%	8,36	-1,26
Cirugía general	928	751	23,52%	17,76	3,38
Dermatología	1848	1241	48,93%	35,37	11,62
Digestivo	646	594	8,75%	12,36	0,99
Endocrinología	252	228	10,62%	4,82	0,46
Medicina interna	360	224	60,99%	6,89	2,61
Nefrología	67	32	106,83%	1,28	0,66
Neumología	153	265	-42,24%	2,93	-2,14
Neurología	524	272	92,50%	10,03	4,82
Oftalmología	2004	1794	11,70%	38,36	4,02
ORL	1197	1036	15,53%	22,91	3,08
Pediatría	272	121	125,37%	5,21	2,90
Rehabilitación	346	498	-30,58%	6,62	-2,92
Reumatología	71	390	-81,78%	1,36	-6,10
Salud Mental	291	204	42,45%	5,57	1,66
Ginecología	318	383	-16,96%	6,09	-1,24
Obstetricia	1529	1214	25,98%	29,26	6,03
Traumatología	2989	2011	48,63%	57,21	18,72
Urología	537	606	-11,40%	10,28	-1,32
TOTAL VILLAMARTÍN	15176	12548	20,95%	290,47	50,31

% desv. Estándar = (Total consumido – Total Estándar) -100
Consumo por 1000 TAEs = (Total consumido * Estándar 2011) / (Estándar/1000TAEs).
Estándar 2011: 240,16

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

7. GESTIONES INTERNIVELES

El SAC del Distrito ha realizado durante el año 2011 gestiones telefónicas con los Hospitales de referencia, fundamentalmente, con el Hospital Virgen de las Montañas de Villamartín para citas de revisiones en la que no se había producido proceso de alta e incidencias en la gestión de citas.

Asimismo, se han tramitado las siguientes **citas de revisiones**:

REVISIONES					
UGC	**Hospital Jerez**	**Hospital Villamartín**	**Hospital Pta Mar Cádiz**	**Hospital Ronda**	**TOTAL**
Alcalá del Valle	0	0	0	0	**0**
Arcos	6	0	4	0	**10**
Olvera	1	0	0	0	**1**
Ubrique	0	0	2	1	**3**
Villamartín	4	2	17	0	**23**
TOTAL DISTRITO	**11**	**2**	**23**	**1**	**37**

Asimismo, se han tramitado las siguientes **citas preferentes y prestaciones** al **Hospital de Jerez:**

	CITAS	**PRESTACIONES**		
UGC	**Preferentes**	**Oxigeno terapia**	**Medicamentos uso hospitalario**	**Material Hospitalario**
Alcalá del Valle	1	0	0	0
Arcos	75	0	15	0
Olvera	0	0	3	0
Ubrique	10	0	19	0
Villamartín	80	0	52	2
TOTAL DISTRITO	**166**	**0**	**89**	**2**

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

8. GESTIÓN DE CITAS A ESPECIALIDADES DE TERCER NIVEL

Las citas gestionadas desde el Servicio de Atención a la Ciudadanía con el Hospital de referencia para **especialidades de tercer nivel** (Hospital Puerta del Mar) durante el año 2011 han sido las siguientes:

UGC	CIRUGIA MAXILO FACIAL	NEURO CIRUGIA	CIRUGIA PDTRICA	CIRUGIA VASCULAR	GENÉTICA
Alcalá	1	0	0	0	0
Arcos	7	6	15	0	11
Olvera	2	0	0	0	2
Ubrique	1	5	3	1	1
Villamartín	15	8	12	2	2
TOTAL DISTRITO	**26**	**19**	**30**	**3**	**16**

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

9. PRUEBAS DIAGNÓSTICAS

a. MAMOGRAFIAS Y ECOGRAFIAS MAMARIAS

En 2011 el SAC del Distrito ha gestionado **543 Mamografías y 200 Ecografías mamarias** con la siguiente distribución:

	H JEREZ		H RONDA		H VILLAMARTIN	
UGC	**Mamo grafía**	**Eco mama**	**Mamo grafía**	**Eco mama**	**Mamo grafia**	**Eco mama**
Alcalá			16	31		
Arcos	18	2			255	89
Olvera			63	26	3	3
Ubrique		1			106	25
Villamartín					82	23
TOTAL DISTRITO	**18**	**3**	**79**	**57**	**446**	**140**

b. OTRAS PRUEBAS DIAGNÓSTICAS

Durante 2011 el SAC del Distrito ha gestionado **otras pruebas diagnósticas** a los Hospitales de referencia con la siguiente distribución:

	Ecografías no mamarias			Endoscopias			Otros RX			EEG/ EMG
UGC	**HJ**	**HVM**	**HR**	**HJ**	**HVM**	**HR**	**HJ**	**HVM**	**HR**	**HJ**
Alcalá			78							
Arcos	31	357		1						1
Olvera		14	58			2				
Ubrique	1	367	3							
Villamartín	5	150								5
TOTAL DISTRITO	**37**	**888**	**139**	**1**	**0**	**2**	**0**	**0**	**0**	**6**

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

c. ORTOPANTOMOGRAFIAS Y CIRUGIA MAXILOFACIAL – HOSPITAL JUAN GRANDE

Las gestiones realizadas desde el Servicio de Atención a la Ciudadanía con el **Hospital Juan Grande** durante el año 2011 han sido las siguientes:

UGC	Ortopantomo grafías	Cirugía Maxilofacial	Maxilofacial Discapacitados
Alcalá del Valle	0	39	0
Arcos	157	253	1
Olvera	20	92	1
Ubrique	67	106	0
Villamartín	187	121	0
TOTAL DISTRITO	**431**	**611**	**2**

10. GESTIÓN DE SITUACIONES DIFÍCLES

Durante el año 2011 se han gestionado **27 situaciones conflictivas o difíciles**, con la siguiente distribución:

UGC	SITUACIONES DIFÍCILES
Alcalá	0
Arcos	9
Olvera	1
Ubrique	3
Villamartín	14
TOTAL DISTRITO	**27**

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

APOYO A LOS PROCESOS ASISTENCIALES

1. POBLACIONES PARA PROCESOS

Las poblaciones para procesos a fecha 31 de diciembre de 2010 son las siguientes:

	UGC ALCALA	UGC ARCOS	UGC OLVERA	UGC UBRIQUE	UGC VILLTIN	TOTAL DISTRITO
Nacidos vivos	53	322	151	183	342	**1.051**
Población menor de 15 años	1.283	6.438	2.739	2.872	6.507	**19.839**
Hombres menores de 15 años	662	3.230	1.342	1.442	3.327	**10.003**
Mujeres menores de 15 años	620	3.201	1.389	1.428	3.178	**9.816**
Población mayor de 15 años	6.815	29.760	15.072	16.623	29.511	**97.781**
Hombres mayores de 15 años	3.362	14.348	7.406	7.875	14.333	**47.324**
Mujeres mayores de 15 años	3.444	15.360	7.644	8.716	15.152	**50.316**
Mujeres de 15 a 50	2.055	9.735	4.194	5.052	9.593	**30.629**
Mujeres de 15 a 65	2.675	12.434	5.592	6.868	12.231	**39.800**
Población mayor de 40 años	4.005	16.393	9.529	10.004	16.230	**56.161**
Hombres mayores de 40 años	1.941	7.672	4.605	4.667	7.774	**26.659**
Mujeres mayores de 40 años	2.061	8.695	4.910	5.321	8.443	**29.430**
Población mayor de 65 años	1.364	5.135	3.668	3.204	5.052	**18.423**
Hombres mayores de 65 años	595	2.205	1.614	1.352	2.129	**7.895**
Mujeres mayores de 65 años	769	2.926	2.052	1.848	2.921	**10.516**
Población mayor de 80 años	375	1.248	931	807	1.198	**4.559**
Hombres mayores de 80 años	139	445	360	274	426	**1.644**
Mujeres mayores de 80 años	236	802	571	532	772	**2.913**
Población total	8.098	36.198	17.811	19.495	36.018	**117.620**
Población total hombres	4.024	17.578	8.748	9.317	17.660	**57.327**
Población total mujeres	4.064	18.561	9.033	10.144	18.330	**60.132**

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

2. CITOLOGÍAS

Las muestras de citologías que se gestionan desde los Centros del Distrito al Servicio de Atención a la Ciudadanía del Distrito proceden de las ZBS de Arcos, Ubrique y Villamartín, y una vez registradas, son remitidas al Hospital Virgen de las Montañas de Villamartín para su estudio.

Posteriormente, los informes son remitidos al Servicio de Atención a la Ciudadanía del Distrito y desde aquí se distribuyen a cada uno de los Centros de origen.

Las **solicitudes** en el año 2011 han sido **4147:**

Centro Sanitario	Citologías 2009	Citologías 2010	Citologías 2011
Arcos	853	918	950
El Pósito	470	481	536
El Santiscal		81	144
Jédula	118	142	217
Espera	66	70	98
Algar	54	80	79
UGC ARCOS	**1561**	**1772**	**2024**
Ubrique	926	818	713
Grazalema	26	43	31
Benaocaz / Villaluenga	24	21	25
UGC UBRIQUE	**976**	**882**	**769**
Villamartín	479	459	459
Bornos	188	194	228
Coto de Bornos	57	84	64
Prado del Rey	277	270	306
Puerto Serrano	219	162	188
El Bosque / Benamahoma	98	94	109
UGC VILLAMARTIN	**1318**	**1263**	**1354**
TOTAL DISTRITO	**3855**	**3918**	**4147**

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

3. CITAS DE PROCESOS ASISTENCIALES

Las **solicitudes de consultas por procesos asistenciales** continúan siendo escasas en el Distrito, ya que los facultativos no indican en el correspondiente documento de derivación que se trata de una solicitud de cita para un proceso asistencial. El SAC del Distrito ha gestionado **7 citas de procesos**, cumpliéndose en todas ellas los plazos recogidos en el decreto de garantías, con la siguiente distribución:

UGC	PROCESOS ASISTENCIALES
Alcalá del Valle	0
Arcos	3
Olvera	0
Ubrique	1
Villamartín	3
TOTAL DISTRITO	**7**

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

DERECHOS SANITARIOS

1. LIBRE ELECCION DE ESPECIALISTA Y HOSPITAL

El SAC del Distrito durante el año 2011 ha tramitado a los Hospitales y especialistas solicitados por los usuarios sus **solicitudes de libre elección (LEE),** bien por correo interno, bien por citaweb cuando la aplicación lo ha permitido, de forma que han podido hacer efectivo el derecho a la LEE.

En el año 2011 se solicitaron 218 citas por libre elección desde las UAC a través de citaweb que han representado un 0,43% del total de citas gestionadas (Fuente: INFHOS). Asimismo, desde el SAC del Distrito se han gestionado 150 por libre elección lo que ha representado un 0,3%. En total, las citas gestionadas por Libre elección en el ámbito del Distrito representan un **0,74%** (0,73% en 2010).

UGC	Citaweb*	SAC Distrito**	Total LEE
Alcalá del Valle	18	1	**19**
Arcos	21	31	**52**
Olvera	97	20	**117**
Ubrique	34	22	**56**
Villamartín	48	76	**124**
TOTAL DISTRITO	**218**	**150**	**368**

*Fuente: INFHOS **Fuente: Registro propio SAC

2. VOLUNTADES VITALES ANTICIPADAS

Durante el año 2011, desde el SAC del Distrito y desde las UAC de los Centros se ha facilitado información del procedimiento a seguir para los trámites en relación con el **derecho de Declaración de Voluntad Vital Anticipada.**

Asimismo, se han llevado a cabo sesiones formativas por cada UGC sobre derechos de la ciudadanía, entre ellas Voluntades Vitales Anticipadas.

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

3. SEGUNDA OPINION MÉDICA

Durante el año 2011 han ejercido su **derecho a la segunda opinión** 3 ciudadanos (7 en 2010):

UGC	Nº Solicitudes	Demora en la gestión
Alcalá del Valle	0	0
Arcos	0	0
Olvera	0	0
Ubrique	2	0
Villamartín	1	0
TOTAL DISTRITO	**3**	**0**

4. COMITÉS DE ÉTICA ASISTENCIAL

Desde la publicación del Decreto 439/2010 de 14 de diciembre que regula los órganos de ética asistencial y de la investigación biomédica en Andalucía, el Distrito de APS Sierra de Cádiz está adscrito al **Comité de Ética Asistencial de Jerez Costa-Noroeste y Sierra de Cádiz** y da apoyo y asesoramiento a todos los centros sanitarios o instituciones que lo integran.

El Responsable del Servicio de Atención a la Ciudadanía del Distrito es el representante del Distrito Sierra de Cádiz en dicho CEA y durante el año 2011 ha asistido a las siguientes reuniones en el Hospital de Jerez:

Fecha Reuniones
17/05/2011
31/05/2011
22/06/2011
13/10/2011
13/12/2011
5

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

5. CONSENTIMIENTO INFORMADO

El Servicio de Atención a la Ciudadanía del Distrito ha continuado con la estrategia de cumplimentación en todos sus Centros del consentimiento informado por escrito.

Formularios de Consentimientos Informados de Atención Primaria disponibles (en formato Word y formato pdf) en la página web de la Consejería de Salud (Consejería de Salud / Ciudadanía / Nuestro Compromiso por la Calidad / Procedimiento de Consentimiento Informado: formularios / Procedimiento de Consentimiento Informado: formularios):

- Biopsia cutáneo/mucosa
- Heridas
- Cirugía de cordales
- Desbridamiento de lesiones cutáneas (limpieza de heridas)
- Inserción de Dispositivo intrauterino (DIU)
- Drenaje de abscesos
- Electrocirugía de lesiones cutáneo-mucosas
- Extirpación de tumores cutáneos benignos
- Extracción de cuerpo extraño enclavado
- Inserción-extracción de implantes anticonceptivos subcutáneos
- Matricectomía-avulsión ungueal quirúrgica/química (Eliminación total o parcial de una uña mediante cirugía/química)

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

6. DERECHOS DEL MENOR

El Distrito ha continuado colaborando con las medidas adecuadas que se necesiten para continuar haciendo efectiva las disposiciones contenidas en el Decreto 246/2005, de 8 de noviembre sobre el ejercicio de los **derechos de las personas menores de edad.**

Asimismo, en el curso de formación de BDU en situaciones especiales, uno de los temas abordados fue la asistencia sanitaria por la Ley del Menor y niños en Centros de acogida.

7. DOCUMENTACIÓN CLÍNICA

Durante el año 2011, se han gestionado a través del SAC del Distrito **119 solicitudes de documentación clínica** (116 en 2010):

UGC	Nº Solicitudes
Alcalá del Valle	5
Arcos	21
Olvera	12
Ubrique	36
Villamartín	45
TOTAL DISTRITO	**119**

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

PRESTACIONES SANITARIAS

1. SALUD BUCODENTAL

En el año 2011, con la consolidación y mejoras en la aplicación SIPAD, no ha sido necesario desde el Servicio de Atención a la Ciudadanía del Distrito emitir Talonarios de Asistencia Dental.

Se han tramitado los siguientes **tratamientos especiales**:

UGC	Nº Tratamientos realizados	Nº Tratamientos Denegados
Arcos	12	5
Olvera	14	
Prado del Rey	17	
Villamartín	13	2
TOTAL DISTRITO	**56**	**7**

2. CD ORTOPANTOMOGRAFIAS CARGADAS EN EL PACK

A raíz de la digitalización de la radiología, desde el Servicio de Atención a la Ciudadanía del Distrito se cargan los CDs con las ortopantomografías que nos remiten desde el Hospital Juan Grande y que durante el año 2011 han sido las siguientes:

UGC	Nº CDs ORTOPANTOMOGRAFIAS
Alcalá del Valle	0
Arcos	58
Olvera	4
Ubrique	25
Villamartín	105
TOTAL DISTRITO	**192**

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

3. ASISTENCIA PODOLÓGICA

Durante 2011 se ha tramitado entes **1 solicitudes de asistencia podológica (QADAM),** 18 en 2010:

UGC	Nº QADAM
Alcalá del Valle	0
Arcos	1
Olvera	0
Ubrique	0
Villamartín	0
TOTAL DISTRITO	**1**

4. OTROS TRÁMITES DEL SAC

Durante 2011 el SAC del Distrito ha realizado trámites de distribución de **apósitos a pacientes traqueotomizados** y distribución de **tiras de orina a pacientes con afectación medular.**

UGC	Distribución Traqueos	Distribución Tiras orina
Alcalá del Valle	0	3
Arcos	10	0
Olvera	5	3
Ubrique	7	1
Villamartín	9	0
TOTAL DISTRITO	**31**	**7**

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

5. VISADO DE RECETAS (DIETAS)

En el SAC del Distrito está centralizado el visado de todas las recetas de **Nutrición Enteral y Dietoterápicos** de todo el Distrito. El control y seguimiento de estos visados se lleva en la aplicación informática para el Control y Gestión del visado (aplicación GEVI).

6. POLICIA SANITARIA MORTUORIA (PSM)

El Servicio de Atención a la Ciudadanía del Distrito es el encargado de gestionar los expedientes de **Policía Sanitaria Mortuoria** para los traslados de cadáveres desde cualquier población del Distrito a cualquier destino de fuera de Andalucía.

Durante el año 2011 se han realizado 6 traslados de cadáveres desde las siguientes poblaciones de origen:

MUNICIPIOS	POLICIA SANITARIA MORTUORIA
Arcos	2
Villamartín	4
TOTAL DISTRITO	**6**

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

GESTIÓN DE LA BDU

1. CAPTACIÓN BDU

Base de Datos de Usuarios del SSPA a fecha 31-12-2011:

Localidad	Cupo TIS	Cupo TAE	Población	Captación
Alcalá	5262	7719	5294	99,40%
Setenil	2745	4212	2951	93,02%
UGC ALCALÁ	**8007**	**11931**	**8245**	**97,11%**
Arcos	16630	23431	31496	98,03%
El Pósito	9975	15065		
El Santiscal	1706	2059		
Jédula	2566	3605		
Espera	3773	5588	3960	95,28%
Algar	1459	2296	1505	96,94%
UGC ARCOS	**36109**	**52044**	**36961**	**97,69%**
Olvera	8210	12923	8549	96,03%
Algodonales	5679	8881	5800	97,91%
El Gastor	1692	2615	1839	92,01%
Zahara de la Sierra	1364	2212	1522	89,62%
Torre Alháquime	774	1235	836	92,58%
UGC OLVERA	**17719**	**27866**	**18546**	**95,54%**
Ubrique	16998	25103	16873	100,74%
Benaocaz / Villaluenga	728	1096	1236	58,90%
Grazalema	1768	2706	1859	95,10%
UGC UBRIQUE	**19494**	**28905**	**19968**	**97,63%**
Villamartín	12649	18137	12495	101,23%
Bornos	7016	10103	8107	98,94%
Coto de Bornos	1005	1387		
Prado del Rey	6031	8840	5941	101,51%
Puerto Serrano	6940	9958	7156	96,98%
El Bosque / Benamahoma	2273	3409	2464	92,25%
UGC VILLAMARTIN	**35914**	**51834**	**36163**	**99,31%**
TOTAL DISTRITO	**117243**	**172580**	**119883**	**97,80%**

CUPO TIS: Nº de tarjetas sanitarias individuales. CUPO TAE: Tarjetas ajustadas por edad.
CAPTACIÓN: Cupo TIS / Población (Padrón 2009) x 100

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

2. GESTIÓN DE DUPLICADOS

El número de **Duplicados** en la Base de Datos de Usuarios del SSPA a fecha 31 de diciembre de 2011 era de **61** usuarios, lo que representa un **0,055%.**

DUPLICADOS			
UGC	**Duplicados**	**Población financiación**	**%**
Alcalá del Valle	3	8066	0,037
Arcos	22	34535	0,063
Olvera	13	14579	0,089
Ubrique	9	18721	0,048
Villamartín	14	34788	0,040
TOTAL DISTRITO	**61**	**110689**	**0,055**

3. INCLUSION DE BENEFICIARIOS

Durante 2011 se han realizado **832 inclusiones de beneficiarios con sus titulares**:

UGC	Inclusión de beneficiarios
Alcalá del Valle	41
Arcos	299
Olvera	110
Ubrique	143
Villamartín	239
TOTAL DISTRITO	**832**

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

4. ALTAS EN BDU

Durante 2011 se han realizado **2212 altas en BDU**, de las que 1894 fueron de residentes y 318 de desplazados externos:

ALTAS DE RESIDENTES					
UGC	**Pública SNS**	**Pública Andaluza**	**Privada**	**Pública Convenio Internacional**	**TOTAL**
Alcalá del Valle	82	6	3	1	**92**
Arcos	512	58	32	0	**602**
Olvera	247	21	16	0	**284**
Ubrique	245	19	23	0	**287**
Villamartín	533	43	52	1	**629**
TOTAL DISTRITO	**1619**	**147**	**126**	**2**	**1894**

ALTAS DE DESPLAZADOS EXTERNOS					
UGC	**Pública SNS**	**Pública Andaluza**	**Privada**	**Pública Convenio Internacional**	**TOTAL**
Alcalá del Valle	9	3	0	1	**13**
Arcos	77	11	0	7	**95**
Olvera	25	9	0	17	**51**
Ubrique	18	11	0	5	**34**
Villamartín	79	32	2	12	**125**
TOTAL DISTRITO	**208**	**66**	**2**	**42**	**318**

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

5. CAMBIOS MÉDICOS

Durante 2011 se han realizado **8267 cambios médicos** en BDU:

UGC	Automático	Individual	Internet	Redistribución	TOTAL
Alcalá del Valle	117	255	3	1	**376**
Arcos	766	2200	10	5	**2981**
Olvera	376	913	3	4	**1296**
Ubrique	381	929	9	2	**1321**
Villamartín	767	1506	15	5	**2293**
TOTAL DISTRITO	**2407**	**5803**	**40**	**17**	**8267**

6. CAMBIOS MÉDICOS AUTORIZADOS EN CUPOS CERRADOS

Durante 2011 se han realizado **cambios médicos** autorizados en cupos cerrados:

UGC	Cambios médicos autorizados
Alcalá del Valle	3
Arcos	50
Olvera	19
Ubrique	15
Villamartín	29
TOTAL DISTRITO	**116**

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

6. INMIGRANTES

A fecha 31 de diciembre de 2011, el **número de inmigrantes del Distrito es de 63** (70 en 2010). La distribución de inmigrantes por **país de origen** es la siguiente:

País nacimiento	Nº inmigrantes
Rumania	23
Marruecos	5
Nicaragua	5
Chile	4
Sahara Occidental	4
Brasil	3
Venezuela	3
Cuba	2
Paraguay	2
República Dominicana	2
Africa del Sur	1
Colombia	1
Estados Unidos	1
Guinea	1
Honduras	1
Pakistán	1
Panamá	1
Polonia	1
Rusia	1
Somalia	1
TOTAL	**63**

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

7. TARJETAS SANITARIAS

A fecha 31 de diciembre de 2011, en el global del Distrito había **115.697 tarjetas emitidas** (115.697 en el año 2010). No obstante, todavía quedan 949 usuarios residentes sin tarjeta, lo que representa un 0,81%.

RESIDENTES				
UGC	**Sin tarjeta**	**Tarjetas emitidas**	**Tarjetas solicitadas**	**TOTAL**
Alcalá del Valle	44	7.922	28	**7.994**
Arcos	366	35.557	105	**36.028**
Olvera	143	17.462	51	**17.656**
Ubrique	132	19.284	48	**19.464**
Villamartín	264	35.472	82	**35.818**
TOTAL DISTRITO	**949**	**115.697**	**314**	**116.960**

RESIDENTES				
UGC	**Sin tarjeta**	**Tarjetas emitidas**	**Tarjetas solicitadas**	**TOTAL**
Alcalá del Valle	12	1		**13**
Arcos	71	9	1	**81**
Olvera	61	1	1	**63**
Ubrique	26	4		**30**
Villamartín	87	8	1	**96**
TOTAL DISTRITO	**257**	**23**	**3**	**283**

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

RECONOCIMIENTOS DE ASISTENCIA SANITARIA

1. EXTENSIONES DE COBERTURA

A raíz del acuerdo en 2007 del Servicio Andaluz de Salud con la Tesorería General de la Seguridad Social, el Servicio de Atención a la Ciudadanía del Distrito gestiona directamente las **extensiones de cobertura**. En el año 2011 se han gestionado 73 (78 en 2010):

UGC	Extensiones de cobertura
Alcalá del Valle	0
Arcos	21
Olvera	12
Ubrique	13
Villamartín	27
TOTAL DISTRITO	**73**

2. LEY DEL MENOR

Igualmente, desde 2007, se gestionan desde el Servicio de Atención ala Ciudadanía del Distrito los reconocimientos de asistencia sanitaria a menores acogidos a **la Ley del Menor**. Durante 2011 se han gestionado 17 (25 en 2010):

UGC	Ley del Menor
Alcalá del Valle	0
Arcos	7
Olvera	0
Ubrique	0
Villamartín	10
TOTAL DISTRITO	**17**

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

3. RECONOCIMIENTOS TEMPORALES DE ASISTENCIA (60/)

Durante 2011 se han gestionado 54 **reconocimientos temporales del derecho a la asistencia sanitaria** (122 en 2010):

UGC	Reconocimientos temporales (60/)
Alcalá del Valle	1
Arcos	7
Olvera	9
Ubrique	15
Villamartín	22
TOTAL DISTRITO	**54**

4. PENSIONES NO CONTRIBUTIVAS

Durante 2011 se han gestionado 19 **Pensiones No contributivas (PNC),** 22 en 2010:

UGC	Pensiones No Contributivas
Alcalá del Valle	0
Arcos	3
Olvera	2
Ubrique	11
Villamartín	3
TOTAL DISTRITO	**19**

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

5. FONDOS DE AYUDA SOCIAL

Durante 2011 se han gestionado 2 **Fondos de Ayuda Social (FAS)**:

UGC	FAS
Alcalá del Valle	0
Arcos	2
Olvera	0
Ubrique	0
Villamartín	0
TOTAL DISTRITO	**2**

6. GRATUITA ANDALUZA

Durante 2011 se han gestionado 9 Reconocimientos de asistencias sanitarias **Gratuita Andaluza,** 29 en 2010:

UGC	Gratuita Andaluza
Alcalá del Valle	0
Arcos	4
Olvera	0
Ubrique	0
Villamartín	5
TOTAL DISTRITO	**9**

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

ATENCIÓN SOCIOSANITARIA

1. CUIDADORES DE GRANDES DISCAPACITADOS

Durante el año 2011, se han distribuido 143 tarjetas a **cuidadores de grandes discapacitados** (175 en 2010), con la siguiente distribución por sexo:

TARJETAS +CUIDADO ALTAS 2011			
UGC	**Hombres**	**Mujeres**	**TOTAL**
Alcalá del Valle	0	15	**15**
Arcos	8	28	**36**
Olvera	11	29	**40**
Ubrique	1	11	**12**
Villamartín	4	36	**40**
TOTAL DISTRITO	**24**	**119**	**143**

Fuente de datos: Aplicación Telecontinuidad de cuidados (Cuidadoras de grandes discapacitados):
- Altas: Cuidadoras (activas e inactivas) dadas de alta desde Enero a Diciembre 2011

Por tanto, a fecha 31 de diciembre de 2011, 412 cuidadores disponen de esta tarjeta (278 en 2010), con la siguiente distribución por sexo:.

TARJETAS +CUIDADO VIGENTES			
UGC	**Hombres**	**Mujeres**	**TOTAL**
Alcalá del Valle	7	48	**55**
Arcos	14	63	**77**
Olvera	21	88	**109**
Ubrique	6	43	**49**
Villamartín	17	105	**122**
TOTAL DISTRITO	**65**	**347**	**412**

Fuente de datos: Aplicación Telecontinuidad de cuidados (Cuidadoras de grandes discapacitados:
- Vigentes: Cuidadoras (activas) desde el inicio hasta el 31 diciembre 2011

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

2. INTERRUPCIONES VOLUNTARIAS DEL EMBARAZO

En el año 2011 se han tramitado **219 solicitudes para estudio de IVE** (204 en el año 2010).

Centro Sanitario	Nº IVEs	Nº IVEs 15-19 años	Mujeres 15-44 años	Mujeres 15-49 años	Tasa mujeres 15-44 a	Tasa mujeres 15-49	IVEs 15-19 / Nº IVEs
CS Alcalá	12	1	1337	1337	9,0	9,0	8,3
C Setenil	1	1	557	661	1,8	1,5	100,0
UGC ALCALÁ	**13**	**2**	**1894**	**1998**	**6,9**	**6,5**	**15,4**
CS Arcos	33	7	3649	4306	9,0	7,7	21,2
C El Pósito	18	4	2369	2764	7,6	6,5	22,2
C El Santiscal	3	1	498	594	6,0	5,1	33,3
C Jédula	2	0	555	665	3,6	3,0	0,0
C Espera	8	2	847	1000	9,4	8,0	25,0
C Algar	1	0	289	339	3,5	2,9	0,0
UGC ARCOS	**65**	**14**	**8207**	**9668**	**7,9**	**6,7**	**21,5**
CS Olvera	9	4	1566	1916	5,7	4,7	44,4
C Algodonales	18	5	1135	1366	15,9	13,2	27,8
C El Gastor	4	1	330	393	12,1	10,2	25,0
C Zahara	0	0	240	290	0,0	0,0	
C Torre Alháquime	1	0	152	184	6,6	5,4	0,0
UGC OLVERA	**32**	**10**	**3423**	**4149**	**9,3**	**7,7**	**31,3**
CS Ubrique	17	3	3605	4335	4,7	3,9	17,6
C Grazalema	0	0	372	446	0,0	0,0	
C Benaocaz/Villalga	1	1	160	187	6,3	5,3	100,0
UGC UBRIQUE	**18**	**4**	**4137**	**4968**	**4,4**	**3,6**	**22,2**
CS Villamartín	27	5	2871	3363	9,4	8,0	18,5
C Bornos	16	6	1554	1843	10,3	8,7	37,5
C Coto de Bornos	5	2	227	254	22,0	19,7	40,0
C Puerto Serrano	19	6	1654	1894	11,5	10,0	31,6
C Prado Rey	18	4	1327	1596	13,6	11,3	22,2
C El Bosque/Benam.	6	1	475	562	12,6	10,7	16,7
UGC VILLAMARTIN	**91**	**24**	**8108**	**9512**	**11,2**	**9,6**	**26,4**
TOTAL DISTRITO	**219**	**54**	**25769**	**30295**	**8,5**	**7,2**	**24,7**

Fuente de datos: BDU-MTI cupo/a.5 Cupos por edad y sexo/Población quinquenal por CAP y sexo a 31-12-2011

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

3. VIOLENCIA DE GÉNERO

MUJERES 2011		
UGC	**Maltrato / Agresión física**	**Agresión sexual**
Alcalá del Valle	0	0
Arcos	1	0
Olvera	7	2
Ubrique	12	0
Villamartín	25	0
TOTAL DISTRITO	**45**	**2**

MENORES 2011		
UGC	**Maltrato / Agresión física**	**Agresión sexual**
Alcalá del Valle	0	0
Arcos	3	2
Olvera	2	1
Ubrique	1	0
Villamartín	3	0
TOTAL DISTRITO	**9**	**3**

ANCIANOS 2011		
UGC	**Maltrato / Agresión física**	**Agresión sexual**
Alcalá del Valle	0	0
Arcos	0	0
Olvera	0	0
Ubrique	1	0
Villamartín	2	0
TOTAL DISTRITO	**3**	**0**

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

4. COORDINACION CON TRABAJO SOCIAL

Durante el año 2011 el Servicio de Atención a la Ciudadanía del Distrito ha mantenido 4 reuniones de coordinación con los trabajadores sociales.

Las reuniones han abordado los siguientes asuntos:

FECHA	ASUNTOS TRATADOS
18/02/2012	1. Aprobación, si procede, del acta 05/2010. 2. Actualización del Plan de Participación Ciudadana para el año 2011 3. Objetivos Trabajo Social 2011 4. Otros posibles asuntos
12/05/2011	1. Aprobación, si procede, del acta 01/2011. 2. Actualización del Plan de Participación Ciudadana para el año 2011: Revisión de actividades a desarrollar en 2011 3. Seguimiento Objetivos Trabajo Social 2011 4. Línea de investigación sobre dependencia 5. Curso entrenamiento en vista domiciliaria para trabajo social. 6. Violencia de género (contrato programa 2011) 7. Vacaciones 2011 8. Otros asuntos
14/09/2011	1. Aprobación, si procede, del acta 02/2011. 2. Desarrollo del Plan de Participación Ciudadana 2011 en cada UGC 3. Seguimiento Objetivos Trabajo Social 2011 4. Situación actual del proyecto de investigación sobre dependencia 5. Convocatoria del Curso entrenamiento en vista domiciliaria. 6. Protocolo de Violencia de género 7. Registro en Diraya 8. Otros asuntos
14/12/2011	1. Aprobación, si procede, del acta 03/2011. 2. Evaluación del Plan de Participación Ciudadana 2011 de cada UGC 3. Seguimiento Objetivos Trabajo Social 2011 y Registro en Diraya 4. Información sobre los GRUSE 5. Situación actual del proyecto de investigación sobre dependencia 6. Curso Violencia de género y protocolo malos tratos en menores 7. Otros asuntos

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

5. ACTIVIDAD TRABAJO SOCIAL

Durante el año 2011, los trabajadores sociales del Distrito han realizado 883 **visitas domiciliarias**, lo que corresponde a 18,2 visitas mensuales de media:

VISITAS DOMICILIARIAS RIESGO SOCIAL		
UGC	**Nº visitas domiciliarias**	**Nº medio de visitas**
Arcos	242	20,2
Alcalá del Valle + Olvera	13 + 198	16,5
Ubrique	217	18,1
Villamartín	213	17,8
TOTAL DISTRITO	**883**	**18,2**

Fuente de datos: SIGAP TS: TS22+TS24

Durante el año 2011, los trabajadores sociales del Distrito han atendido a **6673 nuevos usuarios** (3686 en 2010), de los cuales 696 han sido atendidos en atención domiciliaria, lo que representa un 10,4:

USUARIOS NUEVOS EN ATENCION DOMICILIARIA ATENDIDOS			
UGC	**Nº usuarios nuevos en atención domiciliaria**	**Nº usuarios nuevos atendidos**	**% usuarios nuevos en atención domiciliaria**
Alcalá del Valle	11	181	6,1
Arcos	87	2206	3,9
Olvera	182	1119	16,3
Ubrique	209	1340	15,6
Villamartín	207	1827	11,3
TOTAL DISTRITO	**696**	**6673**	**10,4**

Fuente de datos: SIGAP: TS3 (Usuarios nuevos atención domiciliaria) y TS2 (usuarios nuevos atendidos)

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

6. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Durante el año 2011, el Distrito ha seguido manteniendo la **participación ciudadana,** en el marco de las líneas estratégicas de actuación del III Plan Andaluz de Salud, II Plan de Calidad y las líneas básicas del Contrato Programa 2011 con el doble interés de informar de nuestros servicios de forma transparente y de escuchar su opinión y dar participación activa para mejorarlos.

En el Distrito hay constituidas **5 Comisiones de Participación Ciudadana** en cada una de las UGC del Distrito. La UGC del Dispositivo de Cuidados Críticos y de Urgencias está representada en cada una de las Comisiones del resto de las UGC.

El **objetivo de estas Comisiones** es establecer un espacio común de comunicación e intercambio de ideas entre la ciudadanía y los profesionales de la salud y de colaboración en actividades que mejoren las relaciones entre ambos, los servicios de salud y promuevan la salud de la población.

Para ello se dispone de un **documento genérico** que recoge una serie de puntos comunes para la elaboración y desarrollo del Plan de Participación Ciudadana, con objeto de que sirviera de **marco** a partir del cual se desarrollara teniendo en cuenta la idiosincrasia, características, condicionantes y necesidades de cada población.

En cada una de las 5 UGC en el año 2011 forman parte de la Comisión:

- los representantes de las **Asociaciones** que determinaron las Direcciones de UGC asesorados por el trabajador social
- y por parte de cada **UGC,** su Director y Coordinador de Cuidados, el trabajador social y la enfermera gestora de casos, y un miembro de la UGC del DCCU Móvil destinado en dicha población.

La Comisión, como totalidad, se ha reunido dos veces al año: En la primera reunión anual se establecieron el plan de actuaciones y en la segunda, al finalizar el año, se hizo una evaluación de las actividades desarrolladas. No obstante, lo habitual es que el calendario de trabajo en relación a las actividades establecidas en el Plan, ya sean de análisis de la opinión del usuario o de promoción o de educación, requiera un mayor número de ellas, aunque puede que se establecieran subcomisiones para determinadas áreas de trabajo.

En la siguiente tabla se presenta las **Asociaciones participantes en el año 2011**:

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

UGC	Localidad	Asociaciones
Alcalá del Valle	Alcalá del Valle	Asociación de Discapacitados APAMA
		Asociación de Mujeres AMAS
		Asociación de Mayores ASARO
		Asociación e jóvenes AJAI
		Asociación de vecinos El Sotillo
		AMPA IES Fuente Grande
		Caritas
		AMPA Colegio Manuel Portales
		AMPA Colegio Santiago Guillén
		Técnica Programa Ciudades ante las drogas
Arcos	Arcos	Asociación de Mujeres Arco de Matrera
		Asociación de Mujeres Beatriz Pacheco
		Asociación de Mujeres "Despéjate un rato"
		Asociación de Mujeres Progresistas "Sororidad"
		Asociación de Mujeres Ceres
		Asociación de Mujeres Vecinales La Peña
		Asociación de Mujeres El Santiscal
		Asociación de Mujeres Activa 2000
		Asociación de Mujeres Mavega
		Asociación de Mujeres Mª Auxiliadora
		Asociación Escuela Adultos
		Federación de Asociaciones de Vecinos de Arcos
		Asociación de Discapacitados Disarcos
		Asociación de Fibromialgia Arcofibro
		Técnico Salud Ayuntamiento de Arcos
Olvera	Olvera	Asociación de Minusválidos ASAMIOL
		Asociación de Mujeres ALBA
		Asociación de Fibromialgia ASFIOL
		Asociación de Educación de Adultos CAL VIVA
		Caritas Parroquial
		Club Ciclista Navalagrulla
		Centro de Día de la Tercera Edad
		AMPA Colegio Gloria Fuertes
		AMPA Colegio Miguel de Cervantes
		AMPA Colegio San Jose de Calasanz

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

		Asociación Alzheimer
Ubrique	Ubrique	Asociación de Mujeres Vecinales de Ubrique
		Asociación de Jóvenes Vecinales de Ubrique
		Asociación de Mayores Vecinales de Ubrique
		Asociación de Vecinos Sol 91
		Asociación de Vecinos Pz Verdura y Casco Antig.
		Asociación de Vecinos El Caldereto
		Asociación de Vecinos Barriada El sacrificio
		Asociación de Vecinos El Olivo
		Asociación de Vecinos La Calzada
		Asociación de Vecinos El Algarrobal
		Asociación de Vecinos Barriada Antonio Vega
		Asociación de Vecinos Ubrique Alto
		Asociación de Mujeres Preformación 94
		Federación Asociaciones
Villamartín	Prado del Rey	Asociación de Fibromialgia APREFI
		Asociación de Alzheimer AFADEN
		AMPA IES Carlos III
		AMPA Colegio Pablo Olavide
		AMPA Colegio San José
		AMPA Escuela Infantil Arco Iris
		Centro de Adultos Asociación Almajar
		Asociación de Discapacitados APRADIS
		Asociación de Amas de Casa Prado del Rey
		Caritas Parroquial

A continuación se detallan las actividades realizadas en cada UGC durante el **año 2011**, con la fecha de celebración y los asistentes:

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

UGC	ACTIVIDAD	FECHA	ASISTEN
ALCALA DEL VALLE	1. **Difusión de Servicios y Prestaciones** de la **Cartera de Servicios** del Sistema Sanitario Público Andaluz.	28/04/2011 08/11/2011	9 12
	2. Colaborar en temas de EpSalud con las AMPAS de educación primaria en una **charla sobre "HIPERACTIVIDAD".**	03/06/2011	30
	3. Realización de una **MESA DE TRABAJO SOBRE DROGAS** donde se invite a todas las organizaciones de la localidad para conocer y poner en común la realidad sobre este tema.	03/03/2011	9
	4. Formar a los socios de las organizaciones sociales que componen la comisión de participación ciudadana en salud en SOPORTE VITAL BÁSICO, a través de la realización de **talleres de RCP**.	28/09/2011	22
	5. Colaborar en temas de EpSalud y calidad de vida con pacientes de **fibromialgia**. Organizar una charla sobre la enfermedad y la importancia del asociacionismo invitando a una asociación de la zona.	19/05/2011	60
	6. Formar e informar a **cuidadoras** de incapacitados a través de la realización de **talleres**.	15/11/2011 22/11/2011	10 10
ARCOS	1. Difusión de servicios y prestaciones de la **Cartera de Servicios** del Sistema Sanitario Público de Andalucía.	12/04/2011 01/12/2011	11 (7+4) 12 (9+3)
	2. Organizar con las AA/MM jornadas de Soporte Vital Básico a través de la realización de **talleres de RCP**	19/01/2011	18
	3. Participación activa en los **actos del día internacional de la mujer** (8 de marzo), que organiza el Centro Municipal de Información a la Mujer de Arcos de la Ftra	08/03/2011	No cuantificable
	4. Poner en marcha en colaboración con el Excmo. Ayto. De Arcos de la Ftra el **programa " POR UN MILLÓN DE PASOS"** para la promoción de hábitos de vida saludables. Se organizarán charlas sobre consejos dietéticos entre las asociaciones adheridas.	14/04/2011	10 (6+4)
	5. Participación como miembros activos juntos a otros entes locales y provinciales (policía local, Guardia Civil, SS.SS. Ayuntamiento, juzgado 1ª Instancia, Subdelegación de Gobierno de Cádiz), en la Comisión Local de seguimiento para la Atención a las Victimas de Maltrato.	01/12/2011	12
	6. Colaborar con la asociación Fibroespera en la realización de charlas informativas, mesas redondas, asesoramiento…sobre la enfermedad y sus consecuencias sociales, laborales, familiares…	03/12/2011	20

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

UGC	ACTIVIDAD	FECHA	ASISTEN
OLVERA	1. **Difusión** de servicios y prestaciones de la Cartera de Servicios del Sistema Sanitario Público de Andalucía.	13/04/2011 23/11/2011	13 10
	2. Colaborar con la Asociación de Mujeres ALBA en actividades de EpSalud en la SEMANA DE LA MUJER, **charla sobre "SEXUALIDAD EN LA MADUREZ".**	17/03/2011	80
	3. Colaborar con la Asociación de **Fibromialgia** en la actividad a celebrar el día mundial de la Fibromialgia 12-5-11 que consiste en una **mesa** para difundir qué es la enfermedad y las actividades de la asociación. Se ubicará en el centro de salud.	12/05/2011	No cuantificable
	4. Formar a los socios de las distintas organizaciones sociales que forman parte de la Comisión en SOPORTE VITAL BÁSICO, a través de la realización de **talleres de RCP.**	09/02/2011 02/06/2011	21 16
	5. Poner en marcha en colaboración con el Exmo. Ayto. De Olvera el **programa " POR UN MILLÓN DE PASOS"** para la promoción de hábitos de vida saludables. Se organizarán al menos dos charlas sobre CONSEJO DIETÉTICO entre las asociaciones adheridas.	31/01/2011 16/02/2011 15/03/2011 05/04/2011	3 12 100 22
	6. En colaboración con el Club Ciclista y el Exmo. Ayto. De Olvera se prepararán **RUTAS DE VIDA SANA** que se facilitarán al personal sanitario para su prescripción en las consultas.	8 rutas	
UBRIQUE	1. Información por parte de la Dirección de la UGC de Ubrique, sobre los cambios realizados y previstos en el Centro de Salud y actualización de la **cartera de servicios.**	17/03/2011	14
	2. Información por parte de la Trabajadora Social de la UGC de Ubrique, del programa " **por un millón de pasos** " y consultar, a la Comisión de Participación Ciudadana, posibilidad de adhesión al mismo.	24/03/2011	16
	3. Realización del curso, que estaba solicitado por la Comisión de Participación Ciudadana, en horario de mañana, de **Técnicas Básicas de Reanimación Cardiopulmonar.**	14/04/2011	18
	4. Realización del **taller de Educación Sexual** demandado por la Asociación de Jóvenes Vecinales.	25/11/2011	25
	5. Recoger **sugerencias, demandas e iniciativas** planteadas por los representantes de la Comisión de Participación Ciudadana.	17/11/2011	15

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

UGC	ACTIVIDAD	FECHA	ASISTEN
VILLAMARTIN	1. Charla Coloquio sobre "**Alimentación saludable en la adolescencia. Prevención de trastornos alimentarios"** dirigida a los alumnos del IES; el año anterior se impartió a todos los alumnos. Este año seria dirigida a los nuevos cursos.	27/10/2011	No cuantificable
	2. **Taller sobre Alimentación** en adultos y ejercicio físico.	10/11/2011	70
	3. Charla sobre **Uso de medicamentos**	14/12/2011	
	4. Sesión grupal de **educación diabetológica.**	Durante el año	
	5. Taller sobre **prevención de fracturas de cadera** dirigido a las asociaciones y colectivos	18/11/2011	15
	6. **Taller de cambios posturales y ejercicio físico** dirigido a personas con discapacidad	18/11/2011	15
	7. **Taller de cambios posturales** para cuidadoras de enfermos de **Alzheimer.**	18/11/2011	15
	8. **Taller de ejercicio físico** indicado para enfermos de Alzheimer en primera fase	18/11/2011	15
	9. Charla coloquio con la asociación de **fibromialgia** sobre sintomatología, tratamientos alternativos, recursos existentes y reivindicaciones de la federación.	21/02/2011	15

PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA DEL DISTRITO SIERRA DE CÁDIZ

EVALUACIÓN 2011

Tal y como recoge el Plan de Participación Ciudadana del Distrito, en la ultima reunión del año de la Comisión de Participación Ciudadana del Distrito se llevará a cabo una evaluación de una serie de indicadores. Se detalla la evaluación del Plan a nivel del Distrito y a nivel de UGC:

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

EVALUACIÓN DEL PLAN A NIVEL DEL DISTRITO

1. Identificación de los referentes del Plan de PC de cada UGC.

Indicador: Referentes identificados / Nº de UGC con PC.
Fuente: Acuerdo de Gestión de UGC.
Valor: 100%

Objetivo: Cuantitativo

Evaluación: Todas las UGC tienen identificados a un referente del Plan de Participación Ciudadana.

Cumple: SI

UGC	Nº Referentes	Referente
UGC Alcala	1	Remedios Vilchez Partida
UGC Arcos	1	Ramon Perez Troya
UGC Olvera	1	Remedios Vilchez Partida
UGC Ubrique	1	Mª Auxiliadora Delgado Fernandez
UGC Villamartin	1	Lucia Aguilar Luna
Total	**5**	

2. Actualización del Plan de Participación Ciudadana marco.

Indicador: Actualización del Plan antes del 30 de marzo.
Fuente: Documento actualizado.
Objetivo: Cualitativo

Evaluación: El Plan de Participación Ciudadana marco se actualizó en febrero de 2011, tal y como se recoge en el acta 1/2011 de 18 de febrero de 2011 de la reunión de Coordinacion del Dispositivo de Apoyo de Trabajo Social y el Coordinador del SAC

Cumple: SI

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

3. Reuniones con los referentes de Participación Ciudadana de las UGC

Indicador: Nº de reuniones de coordinación, seguimiento y control
Fuente: Actas de las reuniones
Valor mínimo: 3 / año

Objetivo: Cuantitativo

Evaluación: Se han mantenido durante el año 2011, un total de 4 reuniones de Coordinación del Dispositivo de Apoyo de Trabajo Social y el Coordinador del SAC en las que se establecieron los objetivos del Plan de Participación Ciudadana para el año 2011, el seguimiento del Plan y la evaluación del mismo.

Cumple: SI

Acta reunion	Fecha reunión
Acta 01/2011	18/02/2011
Acta 02/2011	12/05/2011
Acta 03/2011	14/09/2011
Acta 04/2011	14/12/2011

4. Supervisión de la evaluación de los Planes de Participación Ciudadana de cada UGC.

Indicador: Nº Planes de PC de UGC evaluados / Nº de UGC con PC.
Fuente: Evaluaciones remitidas al SAC del Distrito antes de fin año
Valor: 100%

Objetivo: Cuantitativo

Evaluación: Se han evaluado los Planes de Participación Ciudadana de cada UGC con los referentes de Participación Ciudadana de cada UGC en la ultima reunión de Coordinacion del Dispositivo de Apoyo de Trabajo Social y el Coordinador del SAC celebrada el 14 de diciembre de 2011 (Acta 04/2011)

Cumple: SI

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

EVALUACIÓN DEL PLAN A NIVEL DE UGC

1. Reuniones de la Comisión de Participación Ciudadana de UGC

Indicador: Nº de reuniones de la Comisión
Fuente: Actas de las reuniones de la Comisión
Valor mínimo: 2 / año

Objetivo: Cuantitativo

Evaluación:

UGC	Nº Reuniones	Fecha Reuniones	CUMPLE
UGC Alcala	2	▪ 28/04/2011 ▪ 08/11/2011	**SI**
UGC Arcos	2	▪ 12/04/2011 ▪ 01/12/2011	**SI**
UGC Olvera	2	▪ 13/04/2011 ▪ 23/11/2011	**SI**
UGC Ubrique	2	▪ 17/03/2011 ▪ 17/11/2011	**SI**
UGC Villamartin	2	▪ 21/02/2011 ▪ 12/12/2011	**SI**

2. Participación de los componentes de la Comisión en las reuniones

Indicador: Nº asistentes / Nº total de miembros de la Comisión
Fuente: Actas de reuniones en UGC
Valor mínimo: 60%
Objetivo: Cuantitativo
Evaluación:

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

UGC	Reunion	Asistentes/ miembros	% reunion	% TOTAL	Cumple
UGC Alcala	28/04/2011	5/10	50%	65%	**SI**
	08/11/2011	08/10	80%		
UGC Arcos	12/04/2011	10/12	83%	70%	**SI**
	01/12/2011	7/12	58%		
UGC Olvera	13/04/2011	6/11	55%	60%	**SI**
	23/11/2011	7/11	64%		
UGC Ubrique	17/03/2011	12/14	86%	90%	**SI**
	17/11/2011	15/16	94%		
UGC Villamartin	21/02/2011	10/12	83%	77%	**SI**
	12/12/2011	7/10	70%		

3. Actualización del Plan de Participación Ciudadana de la UGC

Indicador: Actualización del Plan con detalle de las actividades a realizar en el año antes del 30 de abril
Fuente: Envío del Plan actualizado al SAC del Distrito en plazo
Valor mínimo: 100%
Objetivo: Cualitativo
Evaluación:

UGC	Plan actualizado	Fecha Actualización	Cumple
UGC Alcala	SI	Abril 2011	**SI**
UGC Arcos	SI	Abril 2011	**SI**
UGC Olvera	SI	Abril 2011	**SI**
UGC Ubrique	SI	Abril 2011	**SI**
UGC Villamartin	SI	Abril 2011	**SI**

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

4. Adecuación de las actividades planificadas

Indicador: Nº de actividades recogidas en el Plan de PC de la UGC coherentes con las necesidades, demandas e intereses expresados por los miembros de la Comisión y reflejados en las Actas de las Comisiones / Nº total de actividades recogidas en el Plan de PC de la UGC.
Fuente: Actas de las actividades desarrolladas y Plan de PC de la UGC.
Valor mínimo: 100%
Objetivo: Cuantitativo
Evaluación:

UGC	Nº actividades coherentes	Nº actividades recogidas	Cumple
UGC Alcala	6	6	**SI**
UGC Arcos	6	6	**SI**
UGC Olvera	6	6	**SI**
UGC Ubrique	5	5	**SI**
UGC Villamartin	9	9	**SI**

5. Realización de las actividades recogidas en el Plan de Participación Ciudadana de la UGC.

Indicador: Actividades desarrolladas / Actividades recogidas en el Plan de PC.
Fuente: Actas de las actividades desarrolladas y Plan de PC de la UGC.
Valor mínimo: 75%
Objetivo: Cuantitativo
Evaluación:

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

UGC	Nº Actividades recogidas	Nº Actividades desarrolladas	%	Cumple
UGC Alcala	6	6	100%	**SI**
UGC Arcos	6	6	100%	**SI**
UGC Olvera	6	6	100%	**SI**
UGC Ubrique	5	5	100%	**SI**
UGC Villamartin	9	9	100%	**SI**

6. Satisfacción con las actividades realizadas.

Indicador: Nº de satisfechos con las actividades desarrolladas / Total asistentes.
Fuente: Cuestionario de satisfacción con las actividades llevadas a cabo (satisfacción global con la actividad).
Valor mínimo: Nivel de satisfacción (satisfechos-muy satisfechos) superior al 70%
Objetivo: Cuantitativo
Evaluación:

UGC	Nº actividades	% satisfacción	Cumple
UGC Alcala	6	100%	**SI**
UGC Arcos	6	100%	**SI**
UGC Olvera	6	100%	**SI**
UGC Ubrique	5	100%	**SI**
UGC Villamartin	9	100%	**SI**

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

LIQUIDACIONES A TERCEROS (COBROS A TERCEROS)

Las liquidaciones realizadas en el año 2011 han sido un total de **525 liquidaciones**, lo que representa un decremento del 10,2% (585 en 2010). El importe total facturado asciende a 44707,38 euros, lo que supone un incremento del 6,7% (41889,23 euros en 2010). El desglose por conceptos es el siguiente:

1. ACCIDENTES DE TRABAJO

Las liquidaciones realizadas durante el año 2011 por **accidentes de trabajo** han sido 81 y el importe total facturado ha sido 4173,93 euros.

UGC	Liq. 2009	Importe 2009	Liq. 2010	Importe 2010	Liq. 2011	Importe 2011
Alcalá del Valle	0	0,00	9	414,16	10	486,96
Arcos	30	1137,59	55	2050,34	31	1351,34
Olvera	19	484,17	24	873,11	16	734,78
Ubrique	0	0,00	1	51,77	9	303,65
Villamartín	19	419,34	42	961,80	15	1297,20
TOTAL DISTRITO	**68**	**2041,10**	**131**	**4351,18**	**81**	**4173,93**

2. PARTICULARES Y OTROS

Las liquidaciones realizadas durante el año 2011 a **particulares y otros** han sido 183 y el importe total facturado asciende a 7417,02 euros.

UGC	Liq. 2009	Importe 2009	Liq. 2010	Importe 2010	Liq. 2011	Importe 2011
Alcalá del Valle	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Arcos	70	3248,40	39	1834,57	60	2686,79
Olvera	42	1300,24	41	1251,08	54	2180,68
Ubrique	43	1177,55	30	1092,30	63	2401,65
Villamartín	2	64,38	1	20,88	6	147,90
TOTAL DISTRITO	**157**	**5790,57**	**111**	**4198,83**	**183**	**7417,02**

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

3. ACCIDENTES DE TRÁFICO

Las liquidaciones realizadas durante el año 2011 por **accidentes de tráfico** han sido 129 y el importe total facturado asciende a 27688 euros.

UGC	Liq. 2009	Importe 2009	Liq. 2010	Importe 2010	Liq. 2011	Importe 2011
Alcalá del Valle	2	360	20	3844	15	3149
Arcos	40	7200	42	8178	64	13706
Olvera	4	720	23	4526	18	3885
Ubrique	1	180	12	2250	5	1070
Villamartín	1	180	19	3664	27	5878
TOTAL DISTRITO	**48**	**8640**	**116**	**22462**	**129**	**27688**

4. CONVENIOS INTERNACIONALES

Las liquidaciones realizadas durante el año 2011 por **Convenios internacionales** han sido 132 y el importe total facturado asciende a 5428,43 euros.

UGC	Liq. 2009	Importe 2009	Liq. 2010	Importe 2010	Liq. 2011	Importe 2011
Alcalá del Valle	36	1543,38	7	408,04	3	138,77
Arcos	6	261,00	14	639,47	1	51,77
Olvera	57	2224,60	179	8585,16	121	4930,23
Ubrique	14	586,38	16	706,46	2	61,34
Villamartín	0	0,00	11	537,69	5	246,32
TOTAL DISTRITO	**114**	**4615,36**	**227**	**10876,82**	**132**	**5428,43**

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

FORMACION

1. ACTIVIDADES FORMATIVAS IMPARTIDAS POR EL SAC

En el año 2011 profesionales del SAC del Distrito han impartido las siguientes **actividades de formación interna:**

- Actividad formativa: **ACTUALIZACION EN ATENCION CIUDADANA (18 horas). Del 25/05/2011 al 11/06/2011**

  Docentes: Aurora Vega Pérez y José Enrique Sánchez Basallote

UGC	Nº Asistentes
Alcalá del Valle	1
Arcos	1
Olvera	2
Ubrique	0
Villamartín	3
Distrito	7
Externos	0
TOTAL DISTRITO	**14**

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

2. ACTIVIDADES FORMATIVAS RECIBIDAS POR EL SAC

PROF.	ACTIVIDAD	HORAS	ENTIDAD ORGANIZADORA
AURORA VEGA PEREZ	FORMADOR DE FORMADORES	12	Distrito Sierra de Cádiz
	Gestión de la Intranet y correo electrónico	20	Distrito Sierra de Cádiz/Map
	Estrategias de desarrollo personal para la mejora de la atención al ciudadano	4	Distrito Sierra de Cádiz
	Cómo trabajar en el entorno de la Biblioteca Virtual del SSPA	5	Distrito Sierra de Cádiz
	Jornada de Trabajo Social Sanitario	9	Hospital
	Herramientas de Gestión eficaz del trabajo administrativo	30	Distrito Sierra de Cádiz/Map
	Liderazgo, habilidades directivas y comunicación	4	Distrito Sierra de Cádiz
	Plan de adecuación LOPD		EASP
CHARO RODRIGUEZ SOLANO	Inteligencia Emocional para la mejora de la Atención al Ciudadano	30	Distrito Sierra de Cádiz/Map
	Estrategias de desarrollo personal para la mejora de la atención al ciudadano	4	Distrito Sierra de Cádiz
	Herramientas de Gestión eficaz del trabajo administrativo	30	Distrito Sierra de Cádiz/Map
CHARO LOPEZ REDONDO	Inteligencia Emocional para la mejora de la Atención al Ciudadano	30	Distrito Sierra de Cádiz/Map
	Estrategias de desarrollo personal para la mejora de la atención al ciudadano	4	Distrito Sierra de Cádiz
	Herramientas de Gestión eficaz del trabajo administrativo	30	Distrito Sierra de Cádiz/Map
	Gestión de la Intranet Corporativa y Correo Electrónico	20	Distrito Sierra de Cádiz/Map
LOLE ALZA ROMERO	Inteligencia Emocional para la mejora de la Atención al Ciudadano	30	Distrito Sierra de Cádiz/Map
	TALLER DE SOPORTE VITAL BÁSICO	5	Distrito Sierra de Cádiz/Map
	Estrategias de desarrollo personal para la mejora de la atención al ciudadano	4	Distrito Sierra de Cádiz
	Actualización en Atención Ciudadana	18	Distrito Sierra de Cádiz
	Herramientas de Gestión eficaz del trabajo administrativo	30	Distrito Sierra de Cádiz/Map
	Gestión de la Intranet Corporativa y Correo Electrónico	20	Distrito Sierra de Cádiz/Map
NIEVES BARBA RAMIREZ	Inteligencia Emocional para la mejora de la Atención al Ciudadano	30	Distrito Sierra de Cádiz/Map
	FORMADOR DE FORMADORES	12	Distrito Sierra de Cádiz

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

PROF.	ACTIVIDAD	HORAS	ENTIDAD ORGANIZADORA
JOSE ENRIQUE SANCHEZ BASALLOTE	Soporte Vital Básico Instrumentalizado con DESA	5	Distrito Sierra de Cádiz
	FORMADOR DE FORMADORES	12	Distrito Sierra de Cádiz
	Estrategias de futuro de las Unidades de Gestión Clínica en el Distrito Sierra de Cádiz	4	Distrito Sierra de Cádiz
	Estrategias de desarrollo personal para la mejora de la atención al Ciudadano	4	Distrito Sierra de Cádiz
	Herramientas de Gestión eficaz del trabajo administrativo	30	Distrito Sierra de Cádiz/Map
	Formación Básica en el abordaje Sanitario del Maltrato a las mujeres	30	Distrito Sierra de Cádiz
	Liderazgo, habilidades directivas y comunicación	4	Distrito Sierra de Cádiz
	SOPORTE VITAL AVANZADO	25	Distrito Sierra de Cádiz/Map
	Actualización en Salud Laboral para Médicos de Atención Primaria	315	Delegación Provincial
TOTAL	**ACTIVIDADES FORMATIVAS**	**810**	

JORNADAS Y CONGRESOS

1. PARTICIPACION EN JORNADAS Y CONGRESOS

Durante el año 2011, profesionales del Servicio de Atención a la Ciudadanía han participado en las siguientes **Jornadas y Congresos**:

- **XVI CONGRESO NACIONAL SEAUS.** Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad. Zaragoza. 11 al 13 de Abril 2011.
- **1ª JORNADA PROVINCIAL DE CALIDAD.** Consejeria de Salud y Delegación Provincial de Salud de Cádiz. Puerto Real (Cádiz). 20 de octubre de 2011
- **16 CONGRESO DE LA SOCIEDAD ANDALUZA DE CALIDAD ASISTENCIAL.** Sociedad Andaluza de Calidad Asistencial. Huelva. 09 al 11 noviembre 2011.
- **10º ENCUENTRO DE PROCESOS ASISTENCIALES INTEGRADOS.** Consejería de Salud. Dirección General de Calidad, Investigación y Gestión del Conocimiento. Sevilla. 02 diciembre 2011.

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001 GA-2001/0039

2. COMUNICACIONES EN JORNADAS Y CONGRESOS

Durante el año 2011, los profesionales del Servicio de Atención a la Ciudadanía del Distrito han presentado las siguientes **comunicaciones orales y pósteres en Jornadas y Congresos:**

- **INTERVENCIÓN SOCIOSANITARIA A LAS SOLICITANTES DE INTERRUPCIÓN VOLUNTARIA DEL EMBARAZO EN UN DISTRITO DE ATENCIÓN PRIMARIA**

  Sánchez Basallote JE; Barba Ramirez N; Vilchez Partida R; Aguilar Luna L; Perez Troya R; Delgado Fernández MA.
  XVI Congreso SEAUS. Zaragoza. Abril 2011.

- **LA EXPERIENCIA DE UNA COMISION DE ETICA E INVESTIGACIÓN EN UN DISTRITO DE ATENCIÓN PRIMARIA**

  Sánchez Basallote JE; Gómez Parra F; Fernández García PJ; Delgado Fernández MA; Trujillo García P; López de Lis C.
  XVI Congreso SEAUS. Zaragoza. Abril 2011.

- **¿ESTÁ SATISFECHA LA CIUDADANÍA CON LA ASISTENCIA DE URGENCIAS RECIBIDA A DOMICILIO?**

  Sánchez Basallote JE; Rodriguez Solano MR; Senise Barrio FJ; López Redondo R, Vega Pérez A; Barba Ramirez N.
  XVI Congreso SEAUS. Zaragoza. Abril 2011.

- **PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA EN UN DISTRITO DE ATENCION PRIMARIA**

  Sánchez Basallote JE; Delgado Fernández MA; Perez Troya R; Aguilar Luna L; Vilchez Partida R; Fernández Garcia PJ.
  XVI Congreso SEAUS. Zaragoza. Abril 2011.

- **PLANES DE MEJORA A PARTIR DE LAS RECLAMACIONES Y LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN**

  Sánchez Basallote JE; Vega Pérez A; Lópea Redodndo R; Rodríguez Solano R; Barba Ramirez N; Fernández Garcia PJ.
  XVI Congreso SEAUS. Zaragoza. Abril 2011.

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

- **ASISTENCIA SANITARIA 2.0 EN LA SIERRA DE CADIZ**

  Fernández Garcia PJ; Sánchez Basallote JE; Gómez Parra F; Martín Macías M; Rodriguez Gilabert R.
  1ª Jornada Provincial de Calidad. Puerto Real. Octubre 2011.

- **PLANES DE MEJORA A PARTIR DE LAS RECLAMACIONES Y LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN**

  Sánchez Basallote JE; Gomez Parra F; Fernández Garcia PJ; Vega Pérez A; López Redondo R; Rodríguez Solano R
  16 Congreso SADECA. Huelva. Noviembre 2011.

- **PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA EN UN DISTRITO DE ATENCION PRIMARIA**

  Sánchez Basallote JE; Delgado Fernández MA, Perez Troya R, Vilchez Partida R, Aguilar Luna L; Fernández Garcia PJ.
  1ª Jornada Provincial de Calidad. Puerto Real. Octubre 2011.

- **INTERVENCION SOCIOSANITARIA A LAS SOLICITANTES DE INTERRUPCION VOLUNTARIA DE EMBARAZO EN UN DISTRITO DE ATENCION PRIMARIA**

  Sánchez Basallote JE; Fernández Garcia PJ; Delgado Fernández MA; Vilchez Partida R; Perez Troya R; Aguilar Luna L.
  1ª Jornada Provincial de Calidad. Puerto Real. Octubre 2011.

- **PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA EN UN DISTRITO DE ATENCION PRIMARIA**

  Sánchez Basallote JE; Delgado Fernández MA, Perez Troya R, Vilchez Partida R, Aguilar Luna L; Fernández Garcia PJ.
  16 Congreso SADECA. Huelva. Noviembre 2011.

- **INTERVENCION SOCIOSANITARIA A LAS SOLICITANTES DE INTERRUPCION VOLUNTARIA DE EMBARAZO EN UN DISTRITO DE ATENCION PRIMARIA**

  Sánchez Basallote JE; Fernández Garcia PJ; Delgado Fernández MA; Vilchez Partida R; Perez Troya R; Aguilar Luna L.
  16 Congreso SADECA. Huelva. Noviembre 2011.

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

ANEXOS

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

ANEXO I

CARTERA DE SERVICIOS 2011

DE LAS UNIDADES DE ATENCION A LA CIUDADANÍA DE LOS CENTROS DE SALUD

Y

DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DEL DISTRITO

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

CARTERA DE SERVICIOS 2011
DE LAS UNIDADES DE ATENCION A LA CIUDADANÍA DE LOS CENTROS DE SALUD
Y
DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DEL DISTRITO

1. INFORMACIÓN	UAC	SAC
• Atención directa y personal a usuarios y profesionales	X	X
• Atención telefónica a usuarios y profesionales	X	X
• Atención por correo electrónico		X

Observaciones / Excepciones

- Información sobre Centros Sanitarios y Servicios del SSPA, y otras Instituciones
- Servicios incluidos en Cartera de Servicios, y excluidos.
- Sobre procedimientos administrativos y protocolos relacionados con la gestión en el SSPA. Oferta directa y oferta diferida.

2. PLAN DE ACOGIDA A USUARIOS	UAC	SAC
• Elaboración y entrega de Guía del Usuario y hojas informativas	X	X
• Elaboración y entrega de Guía de Servicios de los Centros de Salud	X	X

Observaciones / Excepciones

- Guía del usuario: Folletos genéricos para todos los Centros Sanitarios del Distrito con separata de información de interés de cada uno de los Centros.

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

3. GESTIÓN DE LA BASE DE DATOS DE USUARIOS (BDU):	UAC	SAC
• Consultas de datos de usuarios en Base de Datos de Usuarios (BDU)	X	X
• Altas en la Base de Datos de Usuarios (BDU)	X	X
• Cambios de médico general y pediatra para residentes	X	X
• Asignaciones de médico general y pediatra para desplazados temporales	X	X
• Emisión de certificados e informes de la Base de Datos de Usuarios (BDU)	X	X
• Mantenimiento de la Estructura Organizativa de la BDU		X
• Gestión de la BDU – MTI		X
• Seguimiento de la captación de usuarios en BDU		X
• Apertura y cierre de cupos en la BDU		X
• Emisión de listados de usuarios asignados por cupos		X
• Redistribuciones de cupos		X

Observaciones / Excepciones

- Altas en BDU: Propuestas de altas en UAU y validación en SAU.
- Gestión de la BDU: Duplicados, falta de datos, situaciones anómalas, datos incorrectos.
- Listados de usuarios por cupos: Envío del listado completo una vez al año (o puntualmente por solicitud del médico) y mensualmente envío de las altas y bajas de usuarios producidas en el cupo en el mes anterior.
- Apertura y cierre de cupos: Propuesta de la Dirección de ZBS y resolución del SAU.

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

4. GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL RECONOCIMIENTO DEL DERECHO A LA ASISTENCIA SANITARIA	UAC	SAC
• Solicitud de Tarjeta Sanitaria	X	X
• Tramitación de inclusión de beneficiarios	X	X
• Tramitación de Extensión de cobertura a personas sin recursos económicos	X	X
• Asistencia a Menores y Menores en acogida	X	X
• Pensiones no contributivas	X	X
• Perceptores de pensiones del Fondo de Asistencia Social (FAS)	X	X
• LISMI (Ley de integración social del minusválido)	X	X
• Asistencia sanitaria a inmigrantes: ONG's	X	X
• Renuncia a la condición de titular de la Seguridad Social	X	X
Observaciones / Excepciones - Tramitación de modelos TA.45 y TA.46 - Asistencia sanitaria a inmigrantes: ONG → UAU → SAU → Rec. temporal - Gestión y tramitación de asistencia sanitaria: UAU → Trabajador social → SAU → TASS - FAS: Expedientes a SSCC para reconocimiento de Farmacia Gratuita SAS.		

5. CITA PREVIA DE ATENCIÓN PRIMARIA	UAC	SAC
• Gestión de las agendas de consultas y servicios de Atención Primaria	X	
• Tramitación de cita previa personal y telefónica para consultas y servicios de A.P.	X	
• Auditorias de demoras de 24 horas en Atención Primaria		X

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

6. LIBRE ELECCIÓN DE MÉDICO GENERAL Y PEDIATRA	UAC	SAC
• Gestión de la libre elección de médico general y pediatra	X	X
Observaciones / Excepciones -		

7. LIBRE ELECCIÓN DE MÉDICO ESPECIALISTA Y HOSPITAL	UAC	SAC
• Gestión de la libre elección de médico especialista y Hospital	X	X
Observaciones / Excepciones -		

8. GESTIÓN DE CITAS A ATENCIÓN ESPECIALIZADA	UAC	SAC
• Gestión de citas de especialistas al Hospital de referencia (Diraya - citaweb)	X	X
• Gestión de citas en procesos asistenciales	X	X
• Gestión de citas de pruebas diagnósticas	X	X
• Información y gestión de situaciones de garantía y de perdida de garantía	X	X
• Gestión de citas de libre elección de especialistas y Hospital	X	X
• Información sobre Libre elección de intervenciones quirúrgicas	X	X
• Registros y seguimiento de derivaciones a Atención Especializada	X	X
Observaciones / Excepciones - Pruebas diagnósticas: Las recogidas en los procesos asistenciales y en acuerdos interniveles con Hospitales de referencia		

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

9. VISADO DE RECETAS	UAC	SAC
• Gestión del visado de recetas	X	X
• Denegación de visado		X
• Información sobre altas y bajas de productos sometidos a visado		X
• Mantenimiento de la base de datos de visados	X	X

Observaciones / Excepciones

- SAU: Visado de productos dietoterápicos y de Nutrición Enteral.
- UAU Alcalá, Olvera y Ubrique: Descentralización visado.
- UAU Arcos y Villamartín: Descentralizado solo tiras reactivas, antipsicóticos e HC familiar
-

10. RECLAMACIONES	UAC	SAC
• Recepción y tramitación de las Reclamaciones	X	X
• Encuestas satisfacción de respuesta a las reclamaciones		X
• Estadística mensual de las Reclamaciones		X
• Mantenimiento Base de datos de las Reclamaciones		X
• Plan de mejora	X	X

Observaciones / Excepciones

-

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

11. BUZONES DE SUGERENCIAS	UAC	SAC
• Mantenimiento de los buzones de sugerencias	X	
• Recogida de las sugerencias	X	
• Análisis de las sugerencias y medidas de mejora	X	X
Observaciones / Excepciones -		

12. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS	UAC	SAC
• Colaboración en la realización de las encuestas de satisfacción de usuarios	X	X
• Análisis y difusión de los resultados		X
• Plan de mejora		X
Observaciones / Excepciones - Encuestas: Realización anual por IESA		

13. GERENCIA DE RIESGOS Y RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	UAC	SAC
• Análisis y detección de casos		X
• Solicitud y emisión de informes	X	X
• Tramitación de partes de incidencias de riesgos y responsabilidad patrimonial		X
Observaciones / Excepciones -		

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

14. REINTEGRO DE GASTOS	UAC	SAC
• Información de documentación a aportar	X	X
• Gestión y tramite de las solicitudes	X	X
Observaciones / Excepciones - Solicitudes de reintegros de gastos: UAU → SAU → Organismo responsable (Del. Prov. Salud, Hospital de referencia)		

15. PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS		
15.1. Oxigenoterapia domiciliaria:	**UAU**	**SAU**
• Tramitación de solicitudes a Hospitales de referencia	X	X
• Gestión de revisiones de usuarios que no pueden acudir al Hospital	X	X
• Gestión de oxigenoterapia a pacientes con traslado temporal	X	X
15.2. Prótesis y Ortesis	**UAU**	**SAU**
• Gestión y tramitación de material ortoprotésico a determinados pacientes	X	X
• Renovación de material ortoprotésico a determinados pacientes	X	X
15.3. Transporte Sanitario	**UAU**	**SAU**
• Tramitación de solicitudes de transporte programado	X	X
• Gestión de las incidencias del transporte programado	X	X
Observaciones / Excepciones - Prestaciones Complementarias: UAU → SAU → Hospital de referencia		

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

16. DOCUMENTACIÓN CLÍNICA	UAC	SAC
• Gestión de las solicitudes de informes y documentación clínica	X	X
• Gestión de las solicitudes de historias clínicas	X	X
Observaciones / Excepciones -		

17. COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN CON ASOCIACIONES CIUDADANAS Y VECINALES	UAC	SAC
• Identificación de las asociaciones ciudadanas y vecinales	X	X
• Difusión de la cartera de servicios y de los derechos y deberes de los usuarios	X	X
• Información sobre implantación de nuevos servicios	X	X
• Realización de reuniones con colectivos de usuarios y asociaciones	X	X
• Análisis y difusión de las conclusiones		X
Observaciones / Excepciones -		

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

18. PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN DE CONVENIOS DE ASISTENCIA SANITARIA	UAC	SAC
• Usuarios de Mutualidades	X	X
• Usuarios temporales de la Unión Europea y países con convenio internacional	X	X
• Usuarios sin derecho a la asistencia sanitaria (privada)	X	X
• Accidentes de tráfico	X	X
• Accidentes de trabajo	X	X
Observaciones / Excepciones - Excepciones: Usuarios de Mutuas privadas en poblaciones con concierto para asistencia sanitaria no urgente y usuarios de todas las poblaciones de menos de 20.000 habitantes para asistencia sanitaria urgente. - Justificación de la asistencia: Compromiso de pago firmado por el interesado (UAU) → SAU → Departamento de facturación del Distrito		

19. PLAN DE LAS PEQUEÑAS COSAS	UAC	SAC
• Elaboración de propuestas de mejora	X	X
• Seguimiento del cumplimiento de estándares	X	X
Observaciones / Excepciones -		

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

20. PLAN DE INTIMIDAD	UAC	SAC
• Elaboración de propuestas de mejora	X	X
• Seguimiento del cumplimiento de estándares	X	X
Observaciones / Excepciones -		

21. GESTIÓN DEL DERECHO A LA SALUD BUCODENTAL INFANTIL	UAC	SAC
• Mantenimiento y depuración de la Base de Datos Dental (BDD)		X
• Solicitud de talones TADA a determinados usuarios	X	X
• Emisión de talones TADA a determinados usuarios		X
• Captación de usuarios	X	X
• Tramitación y seguimiento de talones TADA captados por odontólogos del Distrito		X
Observaciones / Excepciones -		

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

22. GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS INTERRUPCIONES VOLUNTARIAS DEL EMBARAZO	UAC	SAC
• Tramitación de solicitudes, cumpliendo las condiciones de intimidad	X	X
• Gestión de citas con clínicas concertadas		X
• Registro de derivaciones a clínicas concertadas		X
Observaciones / Excepciones -		

23. DONACIÓN DE ÓRGANOS	UAC	SAC
• Información y entrega de folletos	X	X
• Entrega de tarjeta de donante de órganos	X	X
Observaciones / Excepciones -		

24. SEGUIMIENTO DE CENTROS LIBRES DE HUMO	UAC	SAC
• Mantenimiento de cartelería en los Centros	X	
• Auditorias sobre cumplimiento del decreto		X
Observaciones / Excepciones -		

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

25. CONSENTIMIENTO INFORMADO	UAC	SAC
• Gestión de modelos de consentimiento informado	X	X
• Custodia del registro de los consentimientos informados escritos	X	
Observaciones / Excepciones -		

26. CARTA DE DERECHOS Y DEBERES	UAC	SAC
• Mantenimiento de los carteles en lugares establecidos	X	X
Observaciones / Excepciones -		

27. SEGUNDA OPINIÓN	UAC	SAC
• Información de patologías incluidas en segunda opinión	X	X
• Gestión y tramitación de solicitudes de segunda opinión	X	X
Observaciones / Excepciones -		

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

28. PLAN DE FACILITACIÓN Y ATENCIÓN PROACTIVA A CUIDADORAS DE GRANDES DISCAPACITADOS	UAC	SAC
• Información, acreditación y prioridad del acceso a los servicios	X	X
Observaciones / Excepciones -		

29. COLABORACIÓN CON EL EXAMEN DE SALUD PARA MAYORES DE 65 AÑOS	UAC	SAC
• Información y citación	X	X
• Listados de mayores de 65 años por cupo médico		X
Observaciones / Excepciones -		

30. VOLUNTADES VITALES ANTICIPADAS	UAC	SAC
• Información del procedimiento	X	X
• Entrega del formulario al interesado	X	X
Observaciones / Excepciones -		

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

31. PLAN DE ACOGIDA A NUEVOS PROFESIONALES DE ATENCIÓN AL USUARIO	UAC	SAC
• Revisión y entrega del Plan de acogida	X	X
• Entrega del Libro de Estilo del SAS	X	X
• Disponibilidad del Manual de Procedimientos administrativos	X	X
Observaciones / Excepciones -		

32. COLABORACIÓN EN PROCESOS ASISTENCIALES INTEGRADOS	UAC	SAC
• Citologías (Proceso Asistencial Ca de cervix: Recepción de muestras, informatización, Tramitación y Distribución de resultados	X	X
• Mamografías: Tramitación y Gestión de solicitudes a Hospitales de referencia.	X	X
Observaciones / Excepciones -		

33. ASISTENCIA PODOLÓGICA (QADAM)	UAC	SAC
• Gestión del modelo P400 (modelo de solicitud de Asistencia Podológica)	X	X
Observaciones / Excepciones -		

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

34. GESTIÓN ADMINISTRATIVA INTERNA	UAC	SAC
• Colaboración en los sistemas de información	X	X
• Gestión, control y distribución de modelajes	X	X
• Tramitación de pedidos de material de papelería, fungibles y medicamentos	X	X
• Gestión, control y distribución de documentación interna, notas interiores y oficios	X	X
• Gestión de la distribución y control de recetas (CDR)	X	
• Recepción y tramitación de partes de lesiones al juzgado	X	
• Tramitación de partes de incapacidad temporal e informes de maternidad	X	
• Tramitación de solicitudes de medicamentos extranjeros	X	X
• Colaboración en trámites de Salud Pública	X	X
• Colaboración con la UAP	X	X

Observaciones / Excepciones

- Colaboración con la UAP:
  - Gestión de solicitudes de licencia
  - Gestión de las incidencias de los profesionales (bajas, sustituciones)
  - Cumplimentación de los registros de atención continuada de profesionales

- Registros y estadísticas mensuales: Actividad de consultas médicas, de enfermería, trabajo social, servicios específicos, programas de salud, urgencias, derivaciones a A.E.

- Control y Distribución de recetas: Distribución mensual de talonarios de cada cupo, control informatizado, archivo en formato papel, control y distribución de talonarios por sustituciones o necesidades especiales, remisión de recibís de talonarios, devoluciones, reasignaciones, existencias, ausencias medicas, control de sustitutos, y fichas de identificación a médicos prescriptores, control de existencias de talonarios.

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

memoria 2011

Servicio de Atención a la Ciudadanía

Distrito APS Sierra de Cádiz

Junio 2012

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

Distrito Sanitario Sierra de Cádiz
Servicio Andaluz de Salud
CONSEJERÍA DE SALUD Y BIENESTAR SOCIAL

memoria 2011

PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA 2011

DISTRITO SIERRA DE CADIZ

MEMORIA DE ACTUACIONES 2011

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

I.1 INTRODUCCIÓN

En el año 2009 se constituyó la **Comisión de Participación Ciudadana del Distrito**, con el fin de impulsar la constitución de una Comisión en cada una de sus Unidades de Gestión Clínica y prestar apoyo, colaborar y asesorar a cada una de ellas. Así, se constituyeron 5 Comisiones de Participación Ciudadana, una por cada UGC (Alcalá del Valle, Arcos de la Frontera, Olvera, Ubrique y Villamartín), de las 6 UGC que componen el Distrito, dado que la UGC del Dispositivo de Cuidados Críticos y de Urgencias está representada en cada una de las Comisiones del resto de las UGC.

Estas Comisiones tienen una doble finalidad, por un lado de informar a la ciudadanía de nuestros servicios de forma transparente y, por otro, de escuchar su opinión y dar participación activa para mejorarlos.

Durante el año 2011 se ha actualizado el Plan de Participación Ciudadana del Distrito y se han consolidado las Comisiones de Participación Ciudadana en cada UGC.

El **Plan de Participación Ciudadana del Distrito** para el año 2011 tiene como finalidad incorporar la perspectiva del ciudadano en el quehacer profesional habitual de los profesionales del Distrito de A.P.S. Sierra de Cádiz, a través de la Comisión de Participación en cada una de las UGC e impulsar, en el seno de cada Comisión, el desarrollo e implementación del Plan de Participación Ciudadana en las UGC.

Por su parte la **Comisión de Participación Ciudadana de cada UGC** se constituye como punto de encuentro continuado entre los profesionales de la salud y la población, representada por las asociaciones, que permita un mayor conocimiento del sistema de salud y de los intereses, necesidades e inquietudes de la población, así como, establecer un nivel de colaboración entre los profesionales de la salud de la UGC y la población en temas relacionados con la promoción de la salud y la educación en salud.

Actualmente forman parte de las Comisiones, aparte de los miembros de la UGC, un total de **60 asociaciones** y colectivos del Distrito:

- 10 en la UGC de Alcalá del Valle
- 12 en la UGC de Arcos de la Frontera
- 12 en la UGC de Olvera
- 16 en al UGC de Ubrique
- 10 en la UGC de Villamartín.

En la primera reunión del año 2011 de cada una de las Comisiones se han determinado las **actividades a desarrollar durante el año**, se ha establecido el **calendario de trabajo** y se han determinado una serie de **indicadores** para en la última reunión del año hacer una **evaluación** del logro de los objetivos.

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

I.2 EQUIPO RESPONSABLE

Dirección de Distrito:

- Jose Enrique Sanchez Basallote. Responsable del Servicio de Atención a la Ciudadanía del Distrito.
  Tfno: 956040239 (440239). 670947207 (747207)
  Correo electrónico: josee.sanchez.sspa@juntadeandalucia.es

▪ **UGC Alcalá del Valle**:

- Referente: Remedios Vilchez Partida. Trabajadora Social de la UGC.
  Tfno: 956045405 (445405).
  Correo electrónico: remedios.vilchez.sspa@juntadeandalucia.es

- Responsable: Rafael Sanchez Mendez. Director de la UGC.
  Tfno: 670947206. (747206)
  Correo electrónico: rafael.sanchez.mendez.sspa@juntadeandalucia.es

▪ **UGC Arcos de la Frontera**:

- Referente: Ramón Pérez Troya. Trabajador Social de la UGC.
  Tfno: 956041416. (441416).
  Correo electrónico: ramon.perez.troya.sspa@juntadeandalucia.es

- Responsable: David Lucero Santamaria. Director de la UGC.
  Tfno: 670949909. (749909).
  Correo electrónico: andresl.lucero.sspa@juntadeandalucia.es

▪ **UGC Olvera**:

- Referente: Remedios Vilchez Partida. Trabajadora Social de la UGC.
  Tfno: 956045405 (445405).
  Correo electrónico: remedios.vilchez.sspa@juntadeandalucia.es

- Responsable: José Díaz Orta. Director de la UGC.
  Tfno: 670949910. (Corp. 749910)
  Correo electrónico: jose.diaz.sspa@juntadeandalucia.es

▪ **UGC Ubrique**:

- Referente: Auxiliadora Delgado Fernández. Trabajadora Social de la UGC.
  Tfno: 95128547 (496547).
  Correo electrónico: mariaa.delgado.sspa@juntadeandalucia.es

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001 GA-2001/0039

- Responsable: Ana de Irigoyen Díaz. Director de la UGC.
  Tfno: 677903713. (733717).
  Correo electrónico: ana.irigoyen.sspa@juntadeandalucia.es

- **UGC Villamartín**:
  - Referente: Lucia Aguilar Luna. Trabajadora Social de la UGC.
    Tfno: 956040273. (440273).
    Correo electrónico: lucia.aguilar.sspa@juntadeandalucia.es

  - Responsable: Francisco Salas Sanchez. Director de la UGC.
    Tfno: 670940029. (740029)
    Correo electrónico: francisco.salas.sspa@juntadeandalucia.es

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

I.3 OBJETIVOS DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- **OBJETIVOS DEL DISTRITO:**

1. Tener identificados al referente del Plan de Participación Ciudadana de cada UGC.
2. Actualizar el Plan de Participación Ciudadana marco para la actualización del Plan de PC de las UGC (Anexo I)
3. Coordinar y realizar un seguimiento y control de los Planes de Participación Ciudadana de cada una de las UGC con los referentes de las mismas y el Coordinador del Servicio de Atención a la Ciudadanía.
4. Supervisar la evaluación del Plan de Participación Ciudadana de cada UGC

- **OBJETIVOS DE LAS UGC:**

1. Constituirse como punto de encuentro continuado entre los profesionales de la salud y la población, representada por las asociaciones, que permita un mayor conocimiento del sistema de salud y de los intereses, necesidades e inquietudes de la población.
2. Establecer un nivel de colaboración entre los profesionales de la salud de la UGC/CS y la población en temas relacionados con la promoción de la salud y la educación en salud.
3. Favorecer la colaboración entre la población y los profesionales de la salud de la UGC/CS, en temas relacionados con el uso adecuado de la oferta sanitaria.
4. Respaldar y dar reconocimiento a los diferentes colectivos de ciudadanos que, junto a los profesionales de la salud, colaboran generando un valor añadido en el SSPA.

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

I.4 LÍNEAS DE ACTUACIÓN DESARROLLADAS

- **UGC ALCALA DEL VALLE:**

1. **Difusión de Servicios y Prestaciones** de la Cartera de Servicios del Sistema Sanitario Público Andaluz.

2. Colaborar en temas de Educación para la Salud con las AMPAS de educación primaria en una **charla sobre "HIPERACTIVIDAD".**

3. Realización de una **MESA DE TRABAJO SOBRE DROGAS** donde se invite a todas las organizaciones de la localidad para conocer y poner en común la realidad sobre este tema.

4. Formar a los socios de las organizaciones sociales que componen la comisión de participación ciudadana en salud en SOPORTE VITAL BÁSICO, a través de la realización de **talleres de RCP**.

5. Colaborar en temas de EpSalud y calidad de vida con pacientes de **fibromialgia**. **Organizar una charla** sobre la enfermedad y la importancia del asociacionismo invitando a una asociación de la zona.

6. Formar e informar a **cuidadoras** de incapacitados a través de la realización de **talleres**.

- **UGC ARCOS DE LA FRONTERA:**

1. **Difusión** de servicios y prestaciones de la Cartera de Servicios del Sistema Sanitario Público de Andalucía.

2. Organizar con las AA/MM jornadas de Soporte Vital Básico a través de la realización de talleres de RCP

3. Participación activa en los actos del día internacional de la mujer (8 de marzo), que organiza el Centro Municipal de Información a la Mujer de Arcos de la Ftra

4. Poner en marcha en colaboración con el Ecxmo. Ayuntamiento De Arcos de la Ftra el **programa "POR UN MILLÓN DE PASOS"** para la promoción de hábitos de vida saludables. Se organizarán charlas sobre consejos dietéticos entre las asociaciones adheridas.

5. Participación como miembros activos juntos a otros entes locales y provinciales (policía local, Guardia Civil, SS.SS. Ayuntamiento, juzgado 1ª Instancia, Subdelegación de Gobierno de Cádiz), en la

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001 GA-2001/0039

Comisión Local de seguimiento para la Atención a las Victimas de Maltrato.

6. Colaborar con la asociación Fibroespera en la realización de charlas informativas, mesas redondas, asesoramiento…sobre la enfermedad y sus consecuencias sociales, laborales, familiares…

- **UGC OLVERA:**

1. **Difusión** de servicios y prestaciones de la Cartera de Servicios del Sistema Sanitario Público de Andalucía.

2. Colaborar con la Asociación de Mujeres ALBA en actividades de EpSalud en la SEMANA DE LA MUJER, **charla sobre "SEXUALIDAD EN LA MADUREZ".**

3. Colaborar con la Asociación de Fibromialgia en la actividad a celebrar el día mundial de la Fibromialgia 12-5-11 que consiste en una **mesa** para difundir qué es la enfermedad y las actividades de la asociación. Se ubicará en el centro de salud.

4. Formar a los socios de las distintas organizaciones sociales que forman parte de la Comisión en SOPORTE VITAL BÁSICO, a través de la realización de **talleres de RCP.**

5. Poner en marcha en colaboración con el Excmo. Ayto. De Olvera el **programa " POR UN MILLÓN DE PASOS"** para la promoción de hábitos de vida saludables. Se organizarán al menos dos charlas sobre CONSEJO DIETÉTICO entre las asociaciones adheridas.

6. En colaboración con el Club Ciclista y el Excmo. Ayto. De Olvera se prepararán **RUTAS DE VIDA SANA** que se facilitarán al personal sanitario para su prescripción en las consultas.

- **UGC UBRIQUE:**

1. Información por parte de la Dirección de la UGC de Ubrique, sobre los cambios realizados y previstos en el Centro de Salud y actualización de la cartera de servicios.

2. Información por parte de la Trabajadora Social de la UGC de Ubrique, del programa " por un millón de pasos " y consultar, a la Comisión de Participación Ciudadana, posibilidad de adhesión al mismo.

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001 GA-2001/0039

3. Realización del curso, que estaba solicitado por la Comisión de Participación Ciudadana, en horario de mañana, de Técnicas Básicas de Reanimación Cardiopulmonar.

4. Realización del taller de Educación Sexual demandado por la Asociación de Jóvenes Vecinales.

5. Recoger sugerencias, demandas e iniciativas planteadas por los representantes de la Comisión de Participación Ciudadana.

- **UGC VILLAMARTIN:**

1. Charla Coloquio sobre "Alimentación saludable en la adolescencia. Prevención de trastornos alimentarios" dirigida a los alumnos del IES; el año anterior se impartió a todos los alumnos. Este año seria dirigida a los nuevos cursos.

2. Taller sobre Alimentación en adultos y ejercicio físico.

3. Charla sobre Uso de medicamentos

4. Sesión grupal de educación diabetológica.

5. Taller sobre prevención de fracturas de cadera dirigido a las asociaciones y colectivos

6. Taller de cambios posturales y ejercicio físico dirigido a personas con discapacidad

7. Taller de cambios posturales para cuidadoras de enfermos de Alzheimer.

8. Taller de ejercicio físico indicado para enfermos de Alzheimer en primera fase

9. Charla coloquio con la asociación de fibromialgia sobre sintomatología, tratamientos alternativos, recursos existentes y reivindicaciones de la federación.

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

I.5 COMISIONES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN FUNCIONAMIENTO DURANTE 2011

- **Comisión de participación ciudadana a nivel de Distrito:**

  - **Si**

Nota: A nivel de Distrito existe una Comisión de Participación Ciudadana formada por el Responsable de Atención a la Ciudadanía del Distrito (responsable de la Participación Ciudadana en el Distrito) y los referentes de Participación Ciudadana de cada una de las UGC (los trabajadores sociales de cada UGC) que se encargan anualmente en reuniones periódicas de establecer los objetivos de las Comisiones de cada UGC, de hacer un seguimiento de las actividades a desarrollar durante el año y evaluarlas a final de cada año, sin embargo, en esta Comisión no existen representantes de las asociaciones

- **Nº comisiones de participación ciudadana activas a nivel de UGC / Nº de UGC *100:**

  - **100%**

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

I.6 IDENTIFICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE PARTICIPACIÓN:

En el **Anexo** al final de este documento se adjuntan las siguientes **Buenas Prácticas** (una por cada UGC del Distrito):

- **UGC Alcalá del Valle:**
  - **Taller sobre soporte vital básico con asociaciones de Alcalá del Valle**
- **UGC Arcos de la Frontera:**
  - **Buen uso de Receta XXI, sobre todo en pacientes pensionistas de Arcos de la Frontera**
- **UGC Olvera:**
  - **Por un millón de pasos en Olvera**
- **UGC Ubrique:**
  - **Por un millón de pasos en Ubrique**
- **UGC Villamartín:**
  - **Taller sobre alimentación en adultos y ejercicio físico en Prado del Rey**

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

I.7 EVALUACIÓN DE RESULTADOS

- **EVALUACIÓN DEL PLAN A NIVEL DEL DISTRITO**

1. Identificación de los referentes del Plan de PC de cada UGC.

Indicador: Referentes identificados / Nº de UGC con PC.

Fuente: Acuerdo de Gestión de UGC.

Valor: 100%

Objetivo: Cuantitativo

Evaluación: Todas las UGC tienen identificados a un referente del Plan de Participación Ciudadana.

Cumple: SI

UGC	Nº Referentes	Referente
UGC Alcala	1	Remedios Vilchez Partida
UGC Arcos	1	Ramon Perez Troya
UGC Olvera	1	Remedios Vilchez Partida
UGC Ubrique	1	Mª Auxiliadora Delgado Fernandez
UGC Villamartin	1	Lucia Aguilar Luna
Total	**5**	

2. Actualización del Plan de Participación Ciudadana marco.

Indicador: Actualización del Plan antes del 30 de marzo.

Fuente: Documento actualizado.

Objetivo: Cualitativo

Evaluación: El Plan de Participación Ciudadana marco se actualizó en febrero de 2011, tal y como se recoge en el acta 1/2011 de 18 de febrero de 2011 de la reunión de Coordinacion del Dispositivo de Apoyo de Trabajo Social y el Coordinador del SAC

Cumple: SI

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001 GA-2001/0039

3. Reuniones con los referentes de Participación Ciudadana de las UGC

Indicador: Nº de reuniones de coordinación, seguimiento y control

Fuente: Actas de las reuniones

Valor mínimo: 3 / año

Objetivo: Cuantitativo

Evaluación: Se han mantenido durante el año 2011, un total de 4 reuniones de Coordinación del Dispositivo de Apoyo de Trabajo Social y el Coordinador del SAC en las que se establecieron los objetivos del Plan de Participación Ciudadana para el año 2011, el seguimiento del Plan y la evaluación del mismo.

Cumple: SI

Acta reunion	Fecha reunión
Acta 01/2011	18/02/2011
Acta 02/2011	12/05/2011
Acta 03/2011	14/09/2011
Acta 04/2011	14/12/2011

4. Supervisión de la evaluación de los Planes de Participación Ciudadana de cada UGC.

Indicador: Nº Planes de PC de UGC evaluados / Nº de UGC con PC.

Fuente: Evaluaciones remitidas al SAC del Distrito antes de fin año

Valor: 100%

Objetivo: Cuantitativo

Evaluación: Se han evaluado los Planes de Participación Ciudadana de cada UGC con los referentes de Participación Ciudadana de cada UGC en la ultima reunión de Coordinacion del Dispositivo de Apoyo de Trabajo Social y el Coordinador del SAC celebrada el 14 de diciembre de 2011 (Acta 04/2011)

Cumple: SI

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001 GA-2001/0039

❑ EVALUACIÓN DEL PLAN A NIVEL DE UGC

1. Reuniones de la Comisión de Participación Ciudadana de UGC

Indicador: Nº de reuniones de la Comisión

Fuente: Actas de las reuniones de la Comisión

Valor mínimo: 2 / año

Objetivo: Cuantitativo

Evaluación:

UGC	Nº Reuniones	Fecha Reuniones	CUMPLE
UGC Alcala	2	▪ 28/04/2011 ▪ 08/11/2011	**SI**
UGC Arcos	2	▪ 12/04/2011 ▪ 01/12/2011	**SI**
UGC Olvera	2	▪ 13/04/2011 ▪ 23/11/2011	**SI**
UGC Ubrique	2	▪ 17/03/2011 ▪ 17/11/2011	**SI**
UGC Villamartin	2	▪ 21/02/2011 ▪ 12/12/2011	**SI**

2. Participación de los componentes de la Comisión en las reuniones

Indicador: Nº asistentes / Nº total de miembros de la Comisión

Fuente: Actas de reuniones en UGC

Valor mínimo: 60%

Objetivo: Cuantitativo

Evaluación:

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001 GA-2001/0039

UGC	Reunion	Asistentes/ miembros	% reunion	% TOTAL	Cumple
UGC Alcala	28/04/2011	5/10	50%	65%	**SI**
	08/11/2011	08/10	80%		
UGC Arcos	12/04/2011	10/12	83%	70%	**SI**
	01/12/2011	7/12	58%		
UGC Olvera	13/04/2011	6/11	55%	60%	**SI**
	23/11/2011	7/11	64%		
UGC Ubrique	17/03/2011	12/14	86%	90%	**SI**
	17/11/2011	15/16	94%		
UGC Villamartin	21/02/2011	10/12	83%	77%	**SI**
	12/12/2011	7/10	70%		

3. Actualización del Plan de Participación Ciudadana de la UGC

Indicador: Actualización del Plan con detalle de las actividades a realizar en el año antes del 30 de abril

Fuente: Envío del Plan actualizado al SAC del Distrito en plazo

Valor mínimo: 100%

Objetivo: Cualitativo

Evaluación:

UGC	Plan actualizado	Fecha Actualización	Cumple
UGC Alcala	SI	Abril 2011	**SI**
UGC Arcos	SI	Abril 2011	**SI**
UGC Olvera	SI	Abril 2011	**SI**
UGC Ubrique	SI	Abril 2011	**SI**
UGC Villamartin	SI	Abril 2011	**SI**

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001 GA-2001/0039

4. Adecuación de las actividades planificadas

Indicador: Nº de actividades recogidas en el Plan de PC de la UGC coherentes con las necesidades, demandas e intereses expresados por los miembros de la Comisión y reflejados en las Actas de las Comisiones / Nº total de actividades recogidas en el Plan de PC de la UGC.

Fuente: Actas de las actividades desarrolladas y Plan de PC de la UGC.

Valor mínimo: 100%

Objetivo: Cuantitativo

Evaluación:

UGC	Nº actividades coherentes	Nº actividades recogidas	Cumple
UGC Alcala	6	6	**SI**
UGC Arcos	6	6	**SI**
UGC Olvera	6	6	**SI**
UGC Ubrique	5	5	**SI**
UGC Villamartin	9	9	**SI**

5. Realización de las actividades recogidas en el Plan de Participación Ciudadana de la UGC.

Indicador: Actividades desarrolladas / Actividades recogidas en el Plan de PC.

Fuente: Actas de las actividades desarrolladas y Plan de PC de la UGC.

Valor mínimo: 75%

Objetivo: Cuantitativo

Evaluación:

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001 GA-2001/0039

UGC	Nº Actividades recogidas	Nº Actividades desarrolladas	%	Cumple
UGC Alcala	6	6	100%	**SI**
UGC Arcos	6	6	100%	**SI**
UGC Olvera	6	6	100%	**SI**
UGC Ubrique	5	5	100%	**SI**
UGC Villamartin	9	9	100%	**SI**

6. Satisfacción con las actividades realizadas.

Indicador: Nº de satisfechos con las actividades desarrolladas / Total asistentes.

Fuente: Cuestionario de satisfacción con las actividades llevadas a cabo (satisfacción global con la actividad).

Valor mínimo: Nivel de satisfacción (satisfechos-muy satisfechos) superior al 70%

Objetivo: Cuantitativo

Evaluación:

UGC	Nº actividades	% satisfacción	Cumple
UGC Alcala	6	100%	**SI**
UGC Arcos	6	100%	**SI**
UGC Olvera	6	100%	**SI**
UGC Ubrique	5	100%	**SI**
UGC Villamartin	9	100%	**SI**

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001 GA-2001/0039

ANEXO

BUENAS PRÁCTICAS

DE

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

DISTRITO APS SIERRA DE CADIZ

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

IDENTIFICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE PARTICIPACIÓN:

UGC: ALCALA DEL VALLE

Actividad: TALLER SOBRE SOPORTE VITAL BÁSICO CON ASOCIACIONES DE ALCALA DEL VALLE

Objetivos:

Desarrollar competencias en la población para que puedan ofrecer a las personas sometidas a una parada cardiorrespiratoria el cuidado inmediato adecuado en su nivel básico.

Historia/antecedentes:

La propuesta parte de la Comisión de Participación Ciudadana en noviembre de 2010. Se lleva a cabo la actividad en septiembre de 2011 en el centro de salud de Alcalá del Valle.

Población:

Va dirigido a los socios de las distintas organizaciones que forman la Comisión de Participación Ciudadana de Alcalá del Valle

Actores de la acción:

El Centro de salud de Alcalá del Valle organiza la actividad e invita a las distintas asociaciones de la Comisión, de las 10 organizaciones asisten socios de siete de ellas, estas son:

- Asociación de discapacitados
- AMPA “Tomillos”
- Asociación de Mujeres
- Asociación de Mayores
- Cáritas
- AMPA ”La Errizas”
- Programa Ciudades ante las drogas.

Proceso de implementación:

1.- Propuesta de realización de la actividad en la Comisión de Participación Ciudadana de la UGC de Alcalá del Valle en noviembre de 2010.

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

2.- Se incluye la actividad en el Plan de Participación Comunitaria de la UGC en la reunión de la Comisión de Participación Ciudadana en abril de 2011 y se programa para el último cuatrimestre del año.

3.- Desde el centro de salud se designa al personal competente para la realización de la actividad (un enfermero y la trabajadora social).

4.- En septiembre desde el centro de salud se contacta con todas las asociaciones para ver que socios están interesados en participar.

5.- Se fija el día y la hora de la actividad, se hace la relación de participantes y se verifica la asistencia de los admitidos.

6.- La actividad se realiza el 28 de septiembre de 2011 en el Centro de Salud de Alcalá del Valle y asisten 22 personas, todas mujeres.

Recursos utilizados:

Recursos humanos: Personal del centro de salud (enfermero y trabajadora social).

Recursos físicos: dependencias del centro de salud, muñeco para prácticas

Evaluación:

La actividad se ha evaluado mediante encuesta de satisfacción realizada por las participantes al finalizar el taller con un porcentaje del 90% de muy satisfactorio, así como, teniendo en cuenta las aportaciones de las asociaciones en la Comisión de Participación Ciudadana del 8 de noviembre de 2011.

Resultados:

Aportar a la ciudadanía herramientas y destrezas para saber como actuar ante una situación de emergencia.

Contacto:

Trabajadora Social de la UGC de Alcalá del Valle: Remedios Vilchez Partida.
Teléfono: 956045405 (445405).
Correo electrónico: remedios.vilchez.sspa@juntadeandalucia.es

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

IDENTIFICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE PARTICIPACIÓN:

UGC: ARCOS DE LA FRONTERA

Actividad: BUEN USO RECETA XXI, SOBRE TODO EN PACIENTES PENSIONISTAS DE ARCOS DE LA FRONTERA

Objetivos:

1.- Inculcar, educar, apreciar, valorar, racionalizar adecuadamente la dispensación y uso de medicamentos, desde el enfoque de usuarios del Sistema Sanitario Público de Salud en situación de pensionistas. Resaltar los beneficios que para la salud y la economía tiene el uso adecuado de los fármacos.

2.- Mentalizar a la población para que valore y se implique en el esfuerzo que tenemos que realizar entre todos para que nuestro sistema sanitario siga soportando la crisis económica y social.

Historia/antecedentes:

Esta actividad fue demandada por los representantes de las Asociaciones que conforman la Comisión de Participación Ciudadana de Arcos de la Frontera en las reuniones de participación ciudadana de los años 2009 y 2010.

En ella apreciamos que la ciudadanía, no tenía una adecuada información sobre el uso de la receta XXI, pues referían, sobre todo los pacientes pensionistas, que iban a las farmacias y eran los auxiliares de farmacia quienes les facilitaban los tratamientos, sin preguntar los que necesitaban, ni cuando, simplemente, porque estaban prescritos, les dispensaban todo lo indicado y aunque tuvieran en el domicilio.

El principal problema que nos encontramos es la captación de nuevos usuarios que, bien por haber llegado a la edad de jubilación, o por haber sufrido un proceso de incapacidad permanente, habían pasado a la situación de pensionista.

Esa buena práctica originó que la ciudadanía, se implicara y retirara aquellos fármacos que iban a necesitar, y no hicieran en sus domicilios acopios de los mismos.

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

Población:

Esta actividad iba dirigida a la población en general, pero sobre todo a personas con la condición de "pensionista", pues son más susceptibles al uso y acopio de fármacos y al no tener que abonar cantidad alguna, "se les invita" por, así decir, a la retirada masiva de los mismos.

Actores de la acción:

- Asociaciones de Vecinos
- Asociaciones de Mujeres
- Asociaciones de discapacitados y enfermos
- UGC de Arcos de la Frontera y Distrito Sanitario Sierra de Cádiz.
- Ayuntamiento de Arcos de la Frontera.

Proceso de implementación:

El proceso de implementación ha sido el siguiente:

1.- Aprovechar la coyuntura de las reuniones de participación ciudadana, para recordar e insistir en la colaboración de todos los actores implicados, tanto ciudadanía como personal del Centro de la UGC

2.- Todos aquellos nuevos ciudadanos que hayan pasado a la situación de pensionista serán derivados a la consulta de trabajador social para que éste les informe y oriente sobre el buen y adecuado uso de la receta XXI.

3.- Esta buena práctica se ha realizado en toda la Zona Básica de Salud.

Recursos utilizados:

Recursos humanos: Ciudadanos y todo el personal sin excepción de la UGC.

Evaluación y resultados:

Tanto la evaluación como los resultados se apreciaran cuando tengamos el gasto farmacéutico correspondiente al ejercicio 2011, de los cuales somos optimistas

Contacto:

Trabajadora Social de la UGC de Arcos de la Ftra: Ramón Pérez Troya.
Teléfono: 956041416 (441416).
Correo electrónico: ramon.perez.troya.sspa@juntadeandalucia.es

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

IDENTIFICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE PARTICIPACIÓN:

UGC: OLVERA

Actividad: POR UN MILLÓN DE PASOS EN OLVERA

Objetivos:

1.- Promover hábitos de vida saludables.

2.- Promover la actividad física

3.- Promover alianzas con redes y colectivos sociales impulsando la participación ciudadana.

4.- Reforzar la vida asociativa mediante la realización de una tarea compartida.

5.- Reforzar redes sociales en el ámbito local.

6.- Reforzar alianzas con la administración local con acciones compartidas.

7.- Generar una intervención que se puede incorporar a Planes Integrales (consejo dietético, obesidad infantil,...)

Historia/antecedentes:

La propuesta parte de la Comisión de Participación Ciudadana de la UGC de Olvera en noviembre de 2010. Se inicia la actividad en enero de 2011 con el contacto desde el Centro de Salud con el Ayuntamiento de Olvera para su adhesión al proyecto, se convocan a las asociaciones locales en febrero de 2011 y se pone en marcha los meses de febrero, marzo, abril y mayo de 2011.

Población:

Va dirigido a la población en general porque han participado desde niños en edad infantil con sus padres y profesores, mujeres, deportistas, pacientes de fibromialgia y, sobre todo, personas mayores.

Actores de la acción:

- Excmo. Ayuntamiento de Olvera.
- Centro de Salud de Olvera.

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001 GA-2001/0039

- Asociación de mujeres ALBA.
- AMPA de Educación Infantil LA PIZARRA del CP Gloria Fuertes.
- Club ciclista Navalagrulla.
- Asociación de Fibromialgia ASFIOL.
- Cáritas.
- Centro de Mayores de Olvera.

Proceso de implementación:

1.- Propuesta de realización de la actividad en la Comisión de Participación Ciudadana en noviembre de 2010.

2.- El Centro de Salud contacta con el Ayuntamiento de Olvera y se reúnen el 31-1-11 para su adhesión al proyecto.

3.- El Ayuntamiento convoca a las asociaciones locales junto con el centro de salud el 16-2-11. De las 11 citadas acuden 7 que se adhieren a la actividad.

4.- Cada asociación organiza sus salidas, pero hay salidas en las que participan varias asociaciones.

5.- Se inicia los paseos con charlas sobre consejo dietético los días 15-3-11 y 5-4-11.

6.- En las marchas de algunas asociaciones intervienen otros colectivos no adheridos como Envejecimiento Activo y Asociación de Alumnos de Educación de Adultos “Cal Viva”.

7.- El club ciclista aporta distintas rutas para los paseos.

8.- El club ciclista realiza la actividad en febrero de 2011, la asociación de mujeres en marzo de 2011, la asociación de fibromialgia en marzo y abril de 2011, Cáritas en abril y mayo de 2011, AMPA La Pizarra en abril de 2011, Centro de Mayores de Olvera en abril y mayo de 2011. Una de las asociaciones, AMPA C.P Cervantes, que se adhiere en un primer momento pero no concluye la actividad.

9.- Acto de reconocimiento a las asociaciones por parte del Distrito Sanitario y del Ayuntamiento de Olvera con entrega de certificados de participación celebrado el día 17-11-11.

Recursos utilizados:

Recursos humanos: Personal del centro de salud (médica, trabajadora social), concejala de salud, asociaciones

Recursos físicos: podómetros, certificados, rutas.

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001 GA-2001/0039

Evaluación:

Se ha evaluado teniendo en cuenta la masiva participación y las aportaciones de las asociaciones en la Comisión de Participación Ciudadana del día 23-11-11, así como, del Ayuntamiento y del centro de salud.

Resultados:

Se han adquiridos hábitos de vida sanos y se han ampliado las redes sociales.

En el acto de reconocimiento a las asociaciones por parte del Distrito Sanitario y del Ayuntamiento de Olvera se entregan 1.500 diplomas.

Contacto:

Trabajadora Social de la UGC de Olvera: Remedios Vilchez Partida.
Teléfono: 956045405 (445405).
Correo electrónico: remedios.vilchez.sspa@juntadeandalucia.es

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

IDENTIFICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE PARTICIPACIÓN:

UGC: UBRIQUE

Actividad: POR UN MILLÓN DE PASOS EN UBRIQUE

Objetivos:

1.- Resaltar los beneficios que para la salud tiene la práctica de la actividad física diaria y promover el paseo o caminata como acción útil para todos; reforzando que realizarla en grupo es aún más beneficioso, porque caminar en grupo ayuda a relacionarse y afianza vínculos interpersonales y sociales.

2.- Reforzar la vida asociativa del grupo con el establecimiento de una tarea compartida y su cumplimiento, cuidando así la salud física y mental.

Historia/antecedentes:

Esa buena práctica tuvo lugar durante el mes de abril de 2011.
El problema principal era que la gente a priori no estuviera motivada para participar en la actividad.

Esa buena práctica originó que desde las distintas asociaciones se motivara a la gente para que participara caminando en grupo, beneficiándose así del hábito de la actividad física diaria, desarrollando las habilidades relacionales de los participantes, compartiendo paseo y conversación, cuidando así la salud física y mental.

Población:

Esta actividad iba dirigida a la población en general (niños, jóvenes, adultos y mayores), pero se canalizó a través de los representantes de la Comisión de Participación Ciudadana (CPC) de Ubrique.

Actores de la acción:

Asociaciones de Vecinos, Asociaciones de Mujeres, Asociaciones de Jóvenes, Asociaciones de Mayores, Centro de Salud de Ubrique y Distrito Sanitario.

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

Proceso de implementación:

El proceso de implementación ha sido el siguiente:

1.- El 17-03-11 en la reunión de la CPC se entrega una hoja informativa sobre el programa "Por un millón de pasos ".

2.- El 24-03-11 se informa con detalle sobre el mismo, al que acude la coordinadora de EpS del Distrito y, junto con la Directora y Trabajadora Social de la Unidad de Gestión Clínica (UGC) de Ubrique, hacen entrega de los podómetros a todos los representantes de las asociaciones que han firmado el documento de adhesión.

3.- El 31-03-11 a través de la radio local se informa sobre el mismo. A la radio acuden la secretaria de la federación de AAVV, la directora de la UGC y la trabajadora social.

4.- 14-04-11 se lleva a cabo una reunión a la que acuden todos los representantes de las asociaciones con la trabajadora social, para hacer una puesta en común sobre el desarrollo del programa y plantear dudas.

5.- 05-05-11 se celebra una reunión a la que de nuevo acuden todos los representantes de las asociaciones con la trabajadora social para hacer una evaluación de cómo ha ido la actividad y aportar los registro realizados por cada asociación.

6.- 16-06-11, se celebra un acto de clausura en el que el Delegado Provincial de Salud de Cádiz hizo entrega de los diplomas de participación. En este acto, la Secretaria de la Federación de AAVV mostró un video con las manifestaciones de algunos vecinos, que han participado en esta actividad, sobre el desarrollo de la misma. Igualmente un médico de familia informó sobre las ventajas del ejercicio físico y la alimentación saludable en la población en general y la matrona incidió en la edad del climaterio tanto masculino como femenino.

Esta buena práctica sólo se ha podido realizar en la localidad de Ubrique.

Recursos utilizados:

Recursos humanos: Coordinadora de EPS del Distrito, Directora y Trabajadora Social del Centro de Salud. Representantes de las Asociaciones de Ubrique, Tesorero de pasos.

Recursos materiales: podómetros, documento de adhesión, registro de actividad y diploma de participación.

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

Evaluación:

Se ha realizado una evaluación cualitativa de la actividad, una vez finalizada ésta, mediante una reunión mantenida el día 5 de mayo de 2011, de la trabajadora social con todos los representantes de las asociaciones participantes.

La evaluación cuantitativa se ha realizado contabilizando los pasos dados mediante podómetros y su registro posterior en la hoja "registro de actividad", en la que se recogían también las impresiones del Tesorero de pasos.

Resultados:

En la misma participaron 290 personas, consiguiendo un total de 14.719.136 pasos durante el mes de abril de 2011.

Contacto:

Trabajadora Social de la UGC de Ubrique: Auxiliadora Delgado Fernández.
Teléfono: 956128547 (496547).
Correo electrónico: mariaa.delgado.sspa@juntadeandalucia.es

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

IDENTIFICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE PARTICIPACIÓN:

UGC: VILLAMARTÍN

Actividad: TALLER SOBRE ALIMENTACIÓN EN ADULTOS Y EJERCICIO FÍSICO EN PRADO DEL REY

Objetivos:

7. - Fomentar una dieta sana y la práctica de ejercicio físico de manera regular.

8. - Promover hábitos de vida saludables.

Para ello damos a conocer contenidos básicos de una dieta equilibrada, composición de los nutrientes, alimentos aconsejables y alimentos que hay que evitar, aclarando mitos y falsas creencias.

La conveniencia de acompañarla con ejercicio físico por los beneficios que aporta, dando a conocer el programa "Por Un Millón de Pasos".

Historia/antecedentes:

La actividad se realizó el día 10 de Noviembre de 2011 en el salón de plenos del Excmo. Ayuntamiento de Prado del Rey. Este lugar fue elegido como idóneo por su ubicación física y capacidad de asistentes.

En principio nos preocupaba la existencia de falta de interés y motivación.

Población:

Fueron convocadas todas asociaciones integrantes de la Comisión de Participación Ciudadana de la localidad de Prado del Rey, perteneciente a la UGC de Villamartín. Y se hizo extensiva la participación en la actividad a la población adulta en general.

Actores de la acción:

A la actividad asisten un total de 70 personas adultas. Entre ellas se encuentran socios de las distintas asociaciones convocadas, miembros del programa "deporte y salud", programa "Mayores Activos" y población en general.

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001 GA-2001/0039

Es impartida por una enfermera y la trabajadora social de la U.G.C. de Villamartín.
El Ayuntamiento de Prado del Rey colabora cediendo el lugar de reunión y la trabajadora social del mismo en difundirla entre sus usuarios.

Proceso de implementación:

La información utilizada es la recogida en "Consejo dietético" y programa por "Un millón de pasos" principalmente.

Metodológicamente se utiliza el procedimiento expositivo con la utilización de presentación en power-point.

El inicio de la actividad lo hace la Trabajadora Social dedicando un tiempo a presentaciones, fundamentación de la actividad y dinámica de desarrollo, invitando a la participación de los asistentes en cualquier momento de la actividad.

A continuación, la enfermera formada en "consejo dietético" aborda todo lo relacionado con alimentación.

Posteriormente enlazamos con ejercicio físico, dando a conocer los beneficios que aporta al estado de salud. Para ello, la trabajadora social dio a conocer el programa "Por Un Millón de Pasos". La buena acogida y resultados satisfactorios que ha tenido en otras localidades cercanas, así como, resaltar las ventajas de realizar la actividad física en grupo.

Finalmente, las asociaciones presentes que desean adherirse al programa lo realizan por escrito. Siendo un total de siete asociaciones las que efectúan el documento de adhesión y se les hace entrega de un podómetro a cada representante y hojas de registro de actividad.

Recursos utilizados:

Recursos humanos: Enfermera y Trabajadora Social de la U.G.C., representaciones de Asociaciones locales, Técnicos de los programas locales para Mayores, y Trabajadora Social de Servicios Comunitarios.

Recursos materiales: ordenador y proyector para presentación, bolígrafos, documento de adhesión, registro de actividad, podómetros y folios. ,

Evaluación:

Al finalizar la actividad no se realizó el cuestionario de satisfacción que pasamos habitualmente por no ser el momento adecuado, ya que el salón resultaba pequeño para la afluencia de asistentes y los presentes manifestaron

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

memoria 2011

de viva voz y con aplausos la satisfacción por lo realizado, al mismo tiempo el demandar "el seguir haciendo cosas de estas". Además, la afluencia de público desbordó el local y no era el momento de pasar un cuestionario.
En posterior reunión con la Comisión de Participación Ciudadana han comentado la buena acogida de la actividad y la motivación que ha suscitado el programa de actividad física.

Resultados:

Al no haber utilizado ninguna técnica instrumental para medir, debemos remitirnos a lo observable. Es decir, a las verbalizaciones de satisfacción realizadas y aplausos.

La buena acogida del programa de ejercicio físico presentado, dado que son un alto número de asociaciones locales las interesadas en el mismo.

Contacto:

Trabajadora Social de la UGC de Villamartín: Lucía Aguilar Luna.
Teléfono: 956040273 (440273).
Correo electrónico: lucia.aguilar.sspa@juntadeandalucia.es

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

Distrito Sanitario Sierra de Cádiz
Servicio Andaluz de Salud
CONSEJERÍA DE SALUD Y BIENESTAR SOCIAL

memoria 2011

unidad

Apoyo a la Gestión del Conocimiento y Desarrollo Profesional

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

FORMACIÓN

1. Actividades formativas programadas y ejecutadas
2. Financiación
3. Modalidad, tipología y destinatarios de las actividades
4. Acreditación
5. Discentes por categorías profesionales
6. Discentes por UGC y categorías profesionales
7. Docentes
8. Evaluaciones

ACREDITACIÓN

1. Acreditación competencias profesionales
2. Acreditación Centros y Unidades Funcionales

1. ACTIVIDADES FORMATIVAS PROGRAMADAS Y EJECUTADAS

Actividades Internas

Nº	DENOMINACION DE LA ACTIVIDAD	Dirigido A	CURSOS	ALUMNOS/ CURSO	HORAS / CURSO
1	ACREDITACIÓN DE COMPETENCIAS	Profesionales sanitarios	1	20	12
2	ATENCIÓN INICIAL AL PACIENTE TRAUMATIZADO	Profesionales sanitarios	1	25	20
3	TALLER DE SOPORTE VITAL AVANZADO	Profesionales sanitarios	1	24	25
4	SENSIBILIZACIÓN CONTRA EL MALTRATO	Todos los profesionales	3	25	4
5	FORMACIÓN BÁSICA CONTRA EL MALTRATO	Profesionales sanitarios	1	20	25
6	ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD DE LA FORMACIÓN	Todos los profesionales	1	15	10
7	TALLER DE MANEJO DE LA BBV	Todos los profesionales	3	15	5
8	ACTUALIZACIÓN EN CURAS	Profesionales sanitarios	3	15	12
9	JORNADAS DE CONTINUIDAD DE CUIDADOS	Profesionales sanitarios	1	100	6
10	JORNADAS DE ADMINISTRACIÓN	Profesionales no sanitarios	1	50	5
11	ESTRATEGIAS DE DESARROLLO PERSONAL PARA LA MEJORA DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Todos los profesionales	3	50	4
12	FORMACIÓN BÁSICA TABACO	Profesionales sanitarios	5	20	5
13	FORMACIÓN AVANZADA INDIVIDUAL	Profesionales sanitarios	1	30	12
14	FORMADOR DE FORMADORES	Todos los profesionales	1	20	12
15	LEY ORGÁNICA DE PROTECCIÓN DE DATOS	Todos los profesionales	4	20	2
16	ACTUALIZACIÓN EN ATENCIÓN CIUDADANA	Profesionales no sanitarios	1	20	18
17	ACTUALIZACIÓN EN SALUD MENTAL PARA AP	Profesionales sanitarios	4	20	4
18	TÉCNICAS DE RELAJACIÓN	Profesionales sanitarios	3	15	6
19	SOPORTE VITAL BÁSICO	Todos los profesionales	1	24	5
20	INTERVENCIÓN AVANZADA EN OBESIDAD Y SOBREPESO INFANTIL	Profesionales sanitarios	1	25	12
21	JORNADAS DISTRITO 2011	Directivos y Técnicos	1	25	4
22	VENDAJE ENYESADO E INMOVILIZACIONES	Profesionales sanitarios	1	10	8
23	MANEJO DEL MONITOR DESFIBRILADOR PHILLIPS HEARTSART MRX	Profesionales sanitarios	2	10	2

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

24	REVISIÓN EMBARAZO PARTO Y PUERPERIO	Profesionales sanitarios	1	20	2
25	ACTUALIZACIÓN EN EL TRATAMIENTO DE SOPORTE, CONTROL DE SINTOMAS Y VIA SUBCUTÁNEA EN EL PACIENTE PALIATIVO	Profesionales sanitarios	1	20	4
26	ACTUALIZACIÓN EN INFILTRACIONES ARTICULARES	Profesionales sanitarios	3	15	2
26	TRATAMIENTO DEL DOLOR EN PACIENTES CON NEOPLASIA TERMINAL	Profesionales sanitarios	1	15	2
			50	**668**	**228**

Actividades MAP

Nº	DENOMINACION DE LA ACTIVIDAD	Dirigido A	CURSOS	ALUMNOS / CURSO	HORAS / CURSO
1	GESTIÓN DE LA INTRANET Y CORREO ELECTRÓNICO	Todos los profesionales	2	15	20
2	TALLER DE SOPORTE VITAL AVANZADO	Profesionales Sanitarios	1	25	25
3	TALLER DE SOPORTE VITAL BÁSICO INSTRUMENTALIZADO CON DESA	Todos los profesionales	3	24	5
4	TALLERES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA LA MEJORA DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Todos los profesionales	1	25	30
5	HERRAMIENTAS DE GESTIÓN EFICAZ DEL TRABAJO ADMINISTRATIVO	Todos los profesionales	1	25	30
			8	**114**	**110**

Actividades Externas

16 Congreso SADECA	Otro
38º Curso de Pediatría Extrahospitalaria	Otro
6º Congreso Andaluz de Médicos de A.P.	Semergen
6º Reunión científica de actualización en Pediatría	SAS
8º Curso de Actualización en Pediatría de A.P.	Otro
Acreditación de las Competencias Profesionales	Distrito Jerez
Activos para la Salud y Salutogénesis. Experiencias en Andalucia y en Europa	EASP
Actuaciones a seguir en caso de emergencia. Plan de Autoprotección	Hospital
Actualización en estudio de brotes y de enfermedades emergentes.	EASP
Actualización en Herramientas de Compras	EASP
Actualización en Salud Laboral para Médicos de Atención Primaria	Delegación Provincial
Análaisis y respuesta a amenazas de seguridad en redes de datos en el SAS	SAS
Análisis de los ficheros de carga de datos a SIGLO	SAS
Capacitación ambiental quimicos	Delegación Provincial
Capacitación de supervisiones en Salud Ambiental	Delegación Provincial

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

COAN HyD	EASP
Condiciones técnicas de instalaciones de riesgo de legionelosis	Distrito Bahía de Cádiz
Control Oficial en Piscina de uso colectivo	Delegación Provincial
Coordinación de la actividad disciplinaria en el ámbito del SAS	IAAP
Cribado de Retinopatía Diabética con Retinografía Digital en A.P.	Distrito Jerez
Cumbre mundial médico enfermera para garantizar la seguridad de los pacientes	Colegio de Enfermería
Curso Básico de Dirección de Unidades de Gestión Clínica	SAS
Curso Básico en Prevención de Riesgos Laborales	Hospital
Curso Básico sobre Procedimiento Administrativo	SAS
Curso específico en PRL para Mandos Intermedios	Hospital
Curso específico en PRL sobre control de Situaciones Conflictivas	Hospital
15 Jornadas de Pediatras de Atención Primaria de Andalucia	Otro
Detección Precoz de la Retinopatía Diabética mediante Retinografía Digital en AP	Distrito Jerez
Diabetes	EASP
Entrenamiento en la atención extrahospitalaria del paciente con ataque cardiovascular	IAVANTE
Entrenamiento en SVA pediátrico y neonatal para médicos	IAVANTE
Escuela de Espalda	Hospital
Estaciones de Emergencias	IAVANTE
Estadísticas y Epidemiología	EASP
Estructura Diraya 4.7	SAS
Fibromialgia	Hospital de Ronda
Formación de formadores en Consejo Dietético	EASP
Formación de Formadores en Protección de Datos	SAS
Formación de Formadores en Protección de Datos en el ámbito sanitario. 1ª sesión	SAS
Formador de formadores para el abordaje del Buen Trato a la Infancia y la atención al maltrato	EASP
Formador en Dinamización de Grupos socioeducativos en A.P.	EASP
Género y discapacidad en el ámbito de la Salud	SAS
Gestión Logística en Centros Sanitarios	EASP
Habilidades de Comunicación y Gestión de Situaciones Difíciles	Distrito Jerez
I Jornada Neurogénesis Reparadora y Neuroplasticidad	UCA
III Curso Interactivo de Dermatología Pediátrica	Otro
III Jornada de Sensibilización sobre la Enfermedad Mental	Diputación Provincial
III Jornadas de heridas	Otro
Impacto de género en los presupuestos públicos del sistema de salud.	EASP
Implantación de ITIL V3 en la TIC del SAS	SAS
Influencia del RD 1591 en la Contratación de servicios de mantenimiento electromédico	Otro
Introducción al Programa Forma Joven	Delegación Provincial
Jornada de Trabajo Social Sanitario	Hospital
Jornada Provincial del Plan de Calidad	Hospital
La Administración electrónica en el SAS	SAS
Mantenimiento de la aplicación Redalerta	SAS
Metodología para la Formulación de Recomendaciones Farmacoterapéuticas: procesos.	Distrito Jerez
Microsoft Word Medio	Distrito Jerez
Normas y recomendaciones para el desarrollo de los sistemas de información en el SAS	SAS
Plan de adecuación LOPD	EASP

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

Prev. Riesgos Biológicos para trabajadores del SAS	Hospital
Prev. y Protección de riesgos derivados de la Manipulación Manual de Cargas.	Hospital
Prev. y Protección de riesgos derivados del uso de Pantallas de Visualización de Datos	Hospital
Prevención de accidentes con riesgo biológico para trabajadores del SAS	Hospital
Prevención de riesgos laborales para el sector sanitario: Seguridad Vial	Hospital
Prevención y Protección frente al manejo de citostáticos	Hospital
Proceso de Fibromialgia	Distrito Jerez
Procesos en Protección: Certificaciones a demanda	SAS
Procesos en Protección: Gestión de denuncias.	SAS
Procesos en Protección: Gestión de muestras	SAS
Procesos en Protección: Inspección	SAS
Procesos en Protección: Legionelosis	SAS
Procesos en Protección: Medidas Cautelares	SAS
Procesos en Protección: Supervisión	SAS
Proyecto REACH-ENFORCE-2	Delegación Provincial
Redacción de un proyecto de investigación	EASP
Rehabilitación Protésica, Implantoprotésis y Patología de la oclusión.	Otro
Revisión de la Medicación de Tratamientos crónicos en Pacientes Polimedicados	EASP
RPL. Técnicas de afrontamiento del estrés laboral y Burnout	Hospital
Salud Laboral en los trabajadores del Sistema Sanitario	Sindicato
Seguimiento Protocolizado del tratamiento Farmacológico Individualizado con RCV. Hipolipemiante. Antihipertensivo	EASP
Seguimiento Protocolizado del tratamiento Farmacológico Individualizado en paciente con Anticoagulación Oral.	EASP
Seguridad del Paciente	Consejería de Salud
Seminario "Better training for safer food"	SAS
Síndrome fatiga crónica. Fibromialgia	Consejería de Salud
Taller para Identificar elementos facilitadores y barreras para el uso adecuado de los Antimicrobianos	EASP
Taller "Lo Hablamos"	Delegación Provincial
Taller Antimicrobianos	EASP
Taller de Actualización Tacto Rectal y PSA	SAMFyC
Taller de Cribado de Retinopatía Diabética con Retinografía Digital en A.P.	Distrito Jerez
Taller de Espirometría en Atención Primaria	Samfyc
TAO	EASP
Técnicas de afrontamiento del estrés laboral y Burnout	Hospital
Técnicas de Movilización de pacientes para trabajadores del SAS	Hospital
Tercer Taller de Autosondaje	Delegación Provincial
URM	EASP
URM	EASP
V Jornada sobre la enfermedad de Parkinson	Diputación Provincial
VII Encuentro de Responsables de Protección de la Salud	SAS
XVI Congreso nacional SEAUS	Otro
XVIII Curso Internacional Acupuntura-Farmacopea y Medicina Tradicional China	Otro
XXI Congreso Andaluz de Medicina Familiar y Comunitaria	Samfyc
XXIII Congreso Nacional de urgencias	Otro
XXV Congreso Nacional de la Sociedad de Pediatría Extrahospitalaria y Atención Primaria	Otro

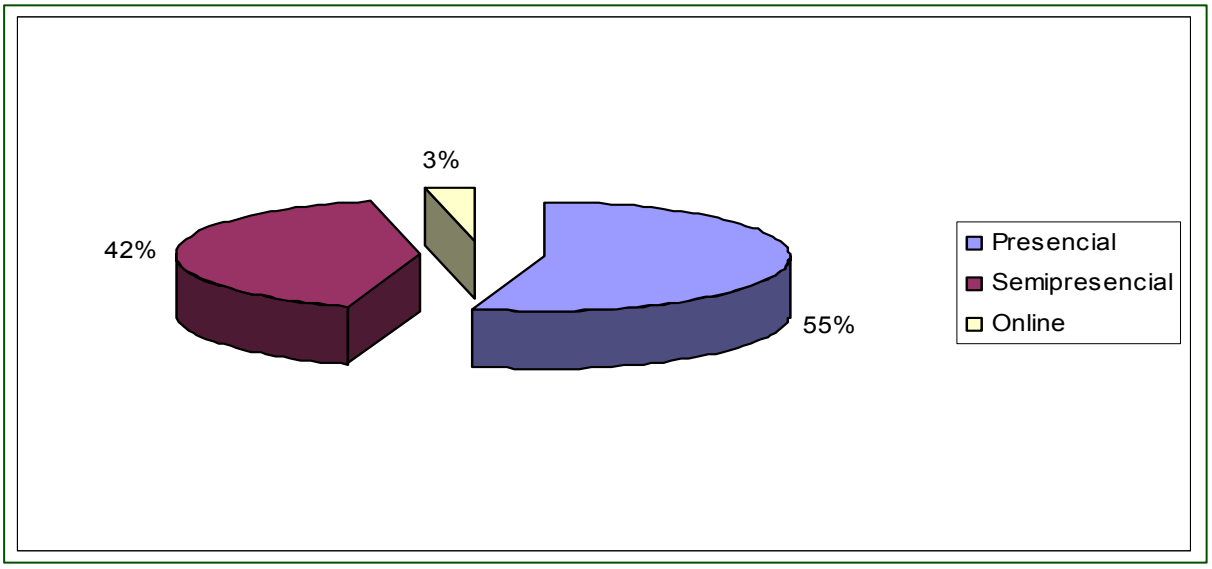
AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

2. FINANCIACIÓN

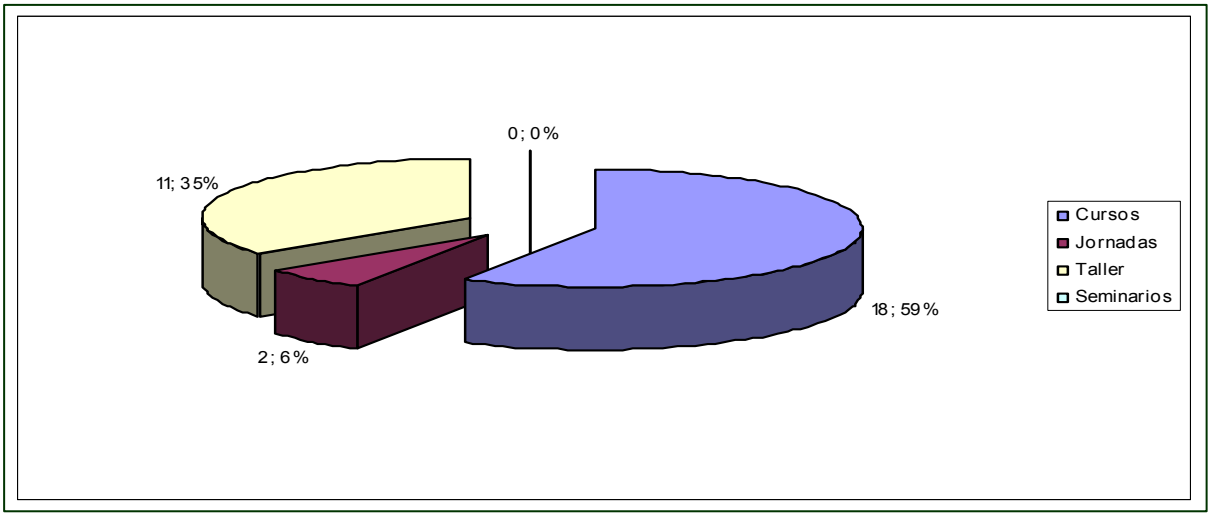
	A. Internas	A. MAP	A. Externas		TOTAL
Profesorado y Otros gastos	15520,36	5914,92	0,00		**21435,28**
Medios y materiales	3123,75	1049,70	0,00		**4173,45**
Alojamiento y manutención	0,00	0,00	3928,16		**4173,45**
Desplazamiento	588,62	1300,00	6184,80		**8073,42**
Contratación Empresas	0,00	5315,00	0,00		**5315,00**
Matriculas	0,00	0,00	800,00		**800,00**
TOTAL	**19232,73**	**13579,62**	**10912,96**		**43725,31**

3. MODALIDAD, TIPOLOGÍA Y DESTINATARIOS DE LAS ACTIVIDADES

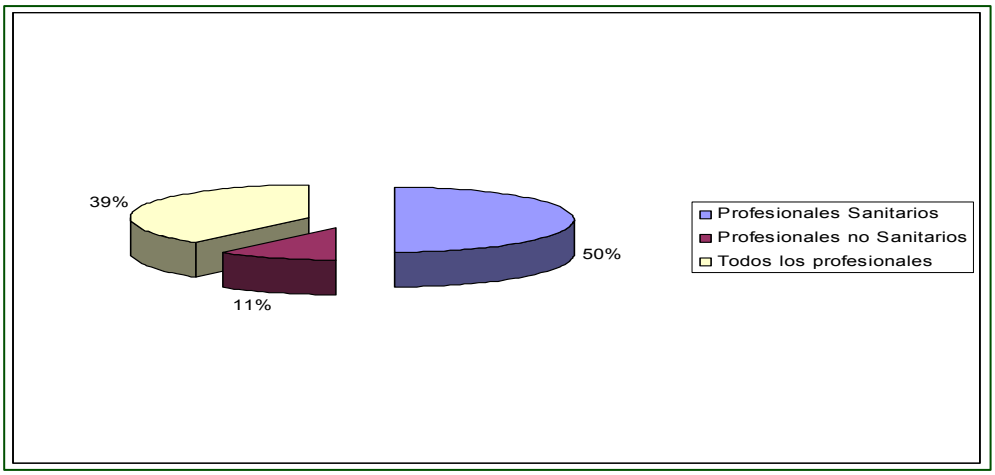
Modalidad



Tipología



Destinatarios



4. Acreditación

Acreditación de las actividades de formación

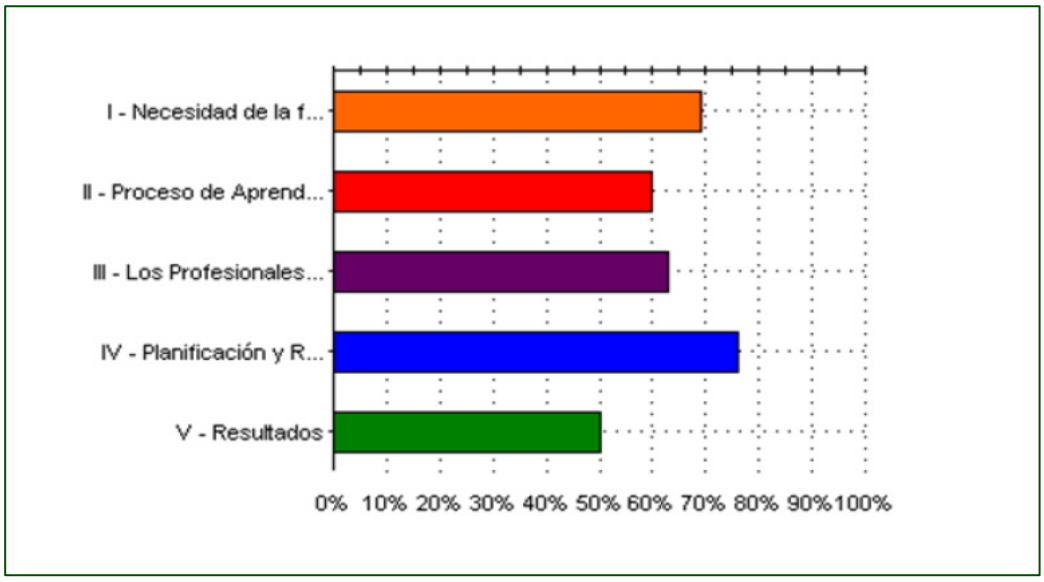
	COMPONENTE CUALITATIVO				
	Acreditadas	Avanzado	Optimo	Excelente	Media CCL
Actividades Acreditables	100%	10	8	0	2,1
Programas	100%	0	1	0	Optimo

Acreditación de la Unidad

NIVEL	CRÉDITOS
AVANZADA	1,92

Estándares por grupo	% Cumplimiento de la Unidad de Formación Continuada del Distrito de Atención Primaria Sierra de Cádiz
Grupo I (incluye obligatorios)	97,96 %
Grupo II	50 %
Grupo III	9,52 %

Tabla 2. Resultados del cumplimiento de estándares en la Unidad de Formación Continuada de Distrito de Atención Primaria Sierra de Cádiz



5. Discentes por categorías profesionales

Administrativos/as	2
Aux. Administrativo	46
Aux. Enfermería	21
Celador-Conductor/a	46
Directivos/as	3
Enfermeros/as DCCU	26
Enfermeros/as EBAP	146
Farmacéuticos/as	8
Fisioterapéutas	10
Lavandera/o	1
Matronas/os	3
Médicos/as DCCU	36
Médicos/as EBAP	82
Odontólogos/as	4
Pediatras	12
Téc.Laboraborio	2
Tecn. Informática	1
Téc. Rayos	5
Tecn. Salud	5
Trabajador/a Social	5
Veterinarios/as	6
TOTAL	**470**

6. Discentes por UGC y categorías profesionales

UGC Alcalá del Valle	
Aux. Administrativo	2
Aux. Enfermería	2
Celador Conductor/a	5
Enfermeros/as EBAP	8
Fisioterapeuta	1
Médicos/as EBAP	10
Odontólogo/a	1
TOTAL	**29**

UGC Arcos de la Frontera	
Aux. Administrativo	12
Aux. Enfermería	3
Celador/a Conductor	2
Enfermeros/as EBAP	24
Farmacéutico/a	2
Fisioterapeuta	3
Lavandera	1
Médicos/as EBAP	21
Pediatras	5
Tec. Rayos	1
Trabajador/a Social	1
Veterinario/a	4
TOTAL	**85**

UGC Olvera	
Aux. Administrativo	4
Aux. Enfermería	4
Celador/a Conductor	13
Enfermeros/as EBAP	17
Farmacéutico/a	1
Fisioterapeuta	2
Matrón/a	1
Médicos/as EBAP	21
Odontólogo/a	2
Pediatras	2
Tec. Rayos	2
Trabajador/a Social	1
Veterinario/a	1
TOTAL	**71**

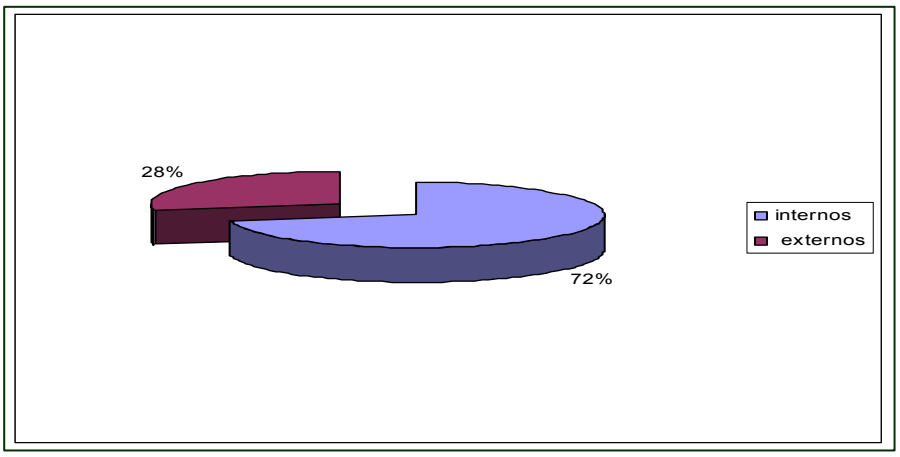
UGC Ubrique	
Administrativo/a	1
Aux. Administrativo/a	1
Aux. Enfermería	5
Celador/a Conductor/a	8
Enfermeros/as EBAP	10
Farmacéutico/a	1
Fisioterapeuta	1
Matron/a	1
Médicos/as EBAP	16
Odontólogo/a	1
Pediatras	2
Tec. Rayos	1
Trabajador Social	1
Veterinario/a	1
TOTAL	**51**

UGC Villamartín	
Aux. Administrativo	4
Aux. Enfermería	1
Celador-Conductor/a	9
Enfermería EBAP	22
Farmacéutico/a	2
Fisioterapeuta	1
Matron/a	1
Médicos/as EBAP	27
Pediatras	3
Tec. Rayos	0
Trabajador Social	1
TOTAL	**71**

UGC DCCU	
Médicos/as	42
Enfermeros/as	26
Celador-Conductor/a	4
TOTAL	**72**

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

7. Docentes



8. Evaluaciones

Los datos se han medido con una escala de valores de 1 a 5 (1 más negativo y 5 más positivo)

Evaluación de la Satisfacción	
Satisfacción docente	4,41
Satisfacción discente	4,33

Medias de la evaluación de los docentes

He podido contactar con el responsable de formación cuando lo he necesitado	4,8
El responsable de formación me ha facilitado toda la información necesaria	4,8
La actitud formativa ha sido positiva	4,8
La metodología usada ha sido la más adecuada a los objetivos y contenidos	4,5
La metodología ha permitido una participación activa	4,6
Los ejercicios prácticos han sido útiles y suficientes	4,3
Condiciones físicas y ambientales del aula	4,1
Los recursos materiales son adecuados	4,4
El horario ha sido adecuado y se ha cumplido	4,1
La fecha de la sesión	4,6
El número de alumnos ha sido adecuado	4,5
Se ha entregado la documentación adecuada a los alumnos	4,4
Ha habido un grado de participación adecuado	4,5
Los alumnos han trabajado de forma proactiva	4,5
El perfil de los alumnos es el adecuado a los contenidos y objetivos de la acción formativa	4,6
El clima (motivación,actitud, trato,,,) del grupo es adecuado	4,5
Estoy satisfecho con la organización y funcionamiento general del curso	4,4

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

Medias de evaluación de los discentes

Los objetivos propuestos se han conseguido	4,2
El contenido ha satisfecho mis necesidades de formación	4,2
El nivel de profundidad de los Temas ha sido adecuado	4,1
La actitud del Coordinador de la actividad formativa ha sido positiva	4,5
La Duración ha sido adecuada a los objetivos y contenidos	3,8
La metodología usada ha sido la más adecuada a los objetivos y contenidos	4,2
La metodología ha permitido una Participación activa	4,3
Los Ejercicios Prácticos han sido útiles y suficientes	4,1
El aula y el mobiliario han sido adecuados	3,9
El Horario y su distribución han sido adecuados	3,7
Los Medios Audiovisuales han sido adecuados	4,1
La Difusión de la actividad ha sido adecuada	4,0
El número de Alumnos ha sido adecuado	4,3
La calidad y cantidad de la Documentación aportada ha sido idónea	4,0
La formación recibida es muy Útil en mi práctica profesional diaria	4,3
Las enseñanzas recibidas son Útiles para mi formación profesional y personal	4,4
Conocimientos Docentes	4,7
Capacidad Pedagógica Docente	4,6
La Valoración global de la actividad formativa la califico en	4,3
Grado en que Recomendaría esta actividad formativa a otro compañero	4,4

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

ACREDITACIÓN

1. Acreditación de competencias profesionales

Datos del informe trimestral de la ACSA a 1 de Enero de 2012

Profesionales en fase de preparación, autoevaluación y evaluación

	Preparación	Autoevaluación	En Evaluación	AVA	EXP	EXC	No Acreditados
Dentista	1						
Enf. de At. Primaria	7	3	2		1	1	
Enf. de Emergencias y Urgencias Extrahospitalarias	2	6	1	2	1		1
Fisioterapia	2	1					
Matronas		3		1			
Med. de Familia de At. Primaria	12	6	1	7	2		1
Med. de Urgencias y Emergencias	3	7					
Pediatría de At. Primaria	2	1			1		
Seguimiento Protocolizado del Tratamiento Farmacológi...							
Total	**29**	**27**	**4**	**10**	**5**	**1**	**2**

2. Acreditación de centros y unidades funcionales

Ámbito	Centro/Unidad	Fase	Fecha Inicio
UGC AP	C.S. Alcalá del Valle UGC Alcalá del Valle	Autoevaluación (cancelado)	16/11/2004
	C.S. Arcos de la Frontera UGC Arcos de la Frontera	Autoevaluación	21/12/2011
	C.S. Prado del Rey UGC Prado del Rey	Autoevaluación (cancelado)	29/11/2005
	C.S. Ubrique UGC Ubrique	Autoevaluación	08/04/2011
		Autoevaluación (cancelado)	01/02/2008
	C.S. Villamartín UGC Villamartín	Autoevaluación	04/04/2011
	ZBS Arcos de la Frontera UGC Arcos de la Frontera	Eval. Resp. Sol (cancelado)	23/04/2009

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

Distrito Sanitario Sierra de Cádiz
Servicio Andaluz de Salud
CONSEJERÍA DE SALUD Y BIENESTAR SOCIAL

memoria 2011

memoria 2011

Servicio de Farmacia

DISTRITO AP SIERRA DE CADIZ

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

INDICE

Introducción

- Objetivo
- Misión
- Valores
- Cartera de servicios

1. Información y formación sobre medicamentos.
2. Selección de medicamentos
3. Evaluación de la utilización de medicamentos
4. Educación para la salud
5. Seguridad del paciente
6. Farmacovigilancia
7. Gestión de medicamentos
   - Medicamentos para los servicios de urgencia
   - Vacunas
   - Tratamiento de deshabituación de opiáceos
   - Medicación extranjera
8. Mantenimiento de los sistemas de información en atención primaria
9. Investigación
10. Publicaciones y comunicaciones a congresos.

Anexo I. Análisis de la prestación farmacéutica prestación farmacéutica y objetivos 2011.

- Análisis de los objetivos del contrato programa 2011.
  - Objetivos cuantitativos
  - Objetivos cualitativos
- Análisis por grupos terapéuticos.
  - GRTP con mayor impacto en la prestación farmacéutica.
  - GRTP que más han contribuido al incremento del gasto farmacéutico.
- Análisis a nivel de principio activo
  - Principios activos de mayor impacto en el gasto farmacéutico
  - Principios activos que más han contribuido al incremento del gasto farmacéutico entre noviembre 2010 y octubre 2011.

Anexo II. Poster "Detección de duplicidades de medicamentos del mismo grupo terapéutico prescritos en receta XXI"

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001 GA-2001/0039

INTRODUCCION

La Gestión Clínica constituye un proceso de rediseño organizativo que incorpora a los profesionales sanitarios en la gestión de los recursos utilizados en su propia práctica clínica. Supone otorgar a estos profesionales la responsabilidad sanitaria y social que le corresponde a su capacidad de decisión junto al paciente.

Los principales instrumentos de la Gestión Clínica son el conocimiento estructurado de las necesidades en salud de la población atendida, la utilización del mejor conocimiento científico disponible, un modelo de práctica integrado y participativo, así como el uso de herramientas de evaluación (guías de práctica clínica, trayectorias clínicas, revisión sistemática de la literatura, metodología de uso adecuado de fármacos y tecnología sanitaria, análisis de coste-utilidad y coste-efectividad, medición de resultados, satisfacción del usuario, etc.)

OBJETIVO

El objetivo principal de las actuaciones del Servicio de Farmacia del Distrito de Atención Primaria de Salud esta encaminado a mejorar el uso adecuado de los medicamentos, aportar nuestro asesoramiento y experiencia profesional a todos los que intervienen en el ciclo del medicamento, para mejorar y optimizar la utilización del mismo, para que se ajuste a las necesidades reales de la población.

MISIÓN

Colaborar en la obtención de los mejores resultados en la salud de la población a la que atiende mediante el Uso Adecuado del Medicamento basado en la evidencia científica con criterios de necesidad, eficacia, seguridad, eficiencia y calidad, así como mejorar la satisfacción de todos sus clientes de acuerdo a las necesidades de cada uno.

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org
AENOR Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001 GA-2001/0039

VALORES

Serán valores del Servicio de Farmacia del Distrito de Atención Primaria de Salud:

- El ciudadano como centro del sistema sanitario.
- La corresponsabilización con el resto de clientes.

La motivación y el trabajo en equipo.

- Los objetivos acordados con la organización.
- La mejora continua de la calidad.

CARTERA DE SERVICIOS

Nuestra cartera de servicios va a venir determinada por las funciones recogidas en el Decreto 245/2001, de 6 de noviembre, por el que se crea la categoría de Técnico de Salud de Atención Primaria en el Servicio Andaluz de Salud. BOJA núm. 137, 27 de noviembre 2001. Capitulo II, Artículo 5:

- *Asesorar técnicamente en la planificación, coordinación, ejecución y evaluación de los programas y actividades relacionados con el medicamento: Promoción de su uso adecuado, farmacovigilancia, alerta farmacéutica, información, docencia e investigación.*
- *La dirección técnica de la adquisición, calidad, correcta conservación, cobertura de necesidades, custodia, distribución y dispensación de los medicamentos que deban administrarse en los Centros asistenciales de Atención Primaria del Servicio Andaluz de Salud.*
- *Gestionar y mantener la calidad de los sistemas de información sanitaria relativos al medicamento.*

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org
AENOR Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001 GA-2001/0039

1. INFORMACION Y FORMACION SOBRE MEDICAMENTOS

Información pasiva

El Servicio de Farmacia ha atendido las demandas de profesionales sanitarios, gestores y usuarios. Las consultas recibidas han sido respondidas en tiempo y forma.

Se han recibido una media estimada de 25 consultas semanales.

Información activa. Actividades realizadas:

Revisión bibliográfica de fármacos de reciente comercialización.

Difusión boletines farmacoterapéuticos de medicamentos que incluyen criterios de utilización de los mismos entre posibles alternativas terapéuticas.

Difusión de información sobre medicamentos y criterios de uso de los mismos utilizados en diversas áreas terapéuticas: antidiabéticos orales, medicamentos para la prevención de fracturas, IBP y AINES.

Difusión de información sobre relacionada sobre condiciones de uso de determinados productos sanitarios: absorbentes de incontinencia urinaria y tiras reactivas para control de glucemia capilar.

Difusión de información, en materia legislativa, sobre medicamentos.

Realización de **sesiones farmacoterapéuticas**:

- Presentación objetivos Contrato Programa 2011. Villamartín, 22 de Febrero 2011.
- Presentación objetivos Contrato Programa 2011. Villamartín, 25 de Febrero 2011.
- Presentación objetivos Contrato Programa 2011. Ubrique, 3 de Marzo 2011.
- Presentación objetivo seguridad paciente a Direcciones de UGC: "Revisión medicación pacientes con duplicidades de medicamentos". Villamartín, 29 de Marzo de 2011.
- Presentación objetivo seguridad paciente segunda fase: "Revisión medicación pacientes con potenciales problemas de prescripción: Evaluación del uso de medicamentos de riesgo en ancianos". Siete sesiones Septiembre 2011: 2 Villamartín, 2 Arcos, 1 Ubrique, 1 Olvera y 1 Alcalá.

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org
AENOR Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001 GA-2001/0039

Elaboración de informes técnicos.

- "Áreas de mejora en la prescripción por especialidades medicas del Hospital Virgen de las Montañas". Enero 2011
- "Listados de conversión de medicamentos de visado: principios activos- marca comercial y viceversa". Febrero 2011
- "Consumo Vildagliptina y Sitagliptina por clave médica". Febrero 2011
- "Consumo Benzodiacepinas en CS Barrio Bajo". Febrero 2011
- "Estudio de costes Fentanilo trasdérmico". Marzo 2011
- "Productos de Nutrición Enteral: Alternativas, clasificación y eficiencia". Abril 2011
- "Memoria de actividades resumida 2010 del Servicio de Farmacia". Abril 2011
- "Presentación resultados obtenidos en objetivos área de Farmacia ejercicio 2010". Mayo 2011
- "Informe de evaluación de la prescripción enfermera". Junio 2011
- "Propuestas de objetivos para Acuerdos de Gestión". Septiembre 2011
- "Inmunoglobulinas inespecíficas: pautas y vías de administración". Septiembre 2011
- "Prescripción de una fórmula magistral en receta XXI". Septiembre 2011
- "Instrucciones vacunación alérgicos al huevo" Septiembre 2011
- "Duplicidades en antidepresivos". Octubre 2011
- "Consecución objetivos en área seguridad del paciente: Revisión duplicidades". Octubre 2011
- "Evaluacion de consumo de productos de Nutrición Enteral y Dietoterápicos en el primer semestre del ejercicio 2011". Octubre 2011
- "Evolución y prevalencia de uso de productos de Nutrición Enteral". Octubre 2011
- "Evaluación prestación productos sanitarios". Octubre 2011
- "Consecución objetivos en área seguridad del paciente: Revisión medicamentos de riesgo en ancianos". Noviembre 2011
- "Prestación apósitos estériles entre Julio y Septiembre 2011". Noviembre 2011
- "Intervenciones prioritarias tras análisis de situación de la prestación farmacéutica". Diciembre 2011.

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org
AENOR Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001 GA-2001/0039

- "Informe de evaluación de la prestación de absorbentes de incontinencia urinaria en 2011". Diciembre 2011
- Plan Normalizado de Trabajo: Visado de recetas.
- Plan Normalizado de Trabajo: Dispensación de Metadona.
- Plan Normalizado de Trabajo: Almacenamiento y suministro de medicamentos.
- Plan Normalizado de Trabajo: Vacunas.
- Plan Normalizado de Trabajo: Medicamentos fuera de indicación y medicación extranjera.
- Plan Normalizado de Trabajo: Educación para la Salud.
- Plan de seguridad Distritos AP: Mapa de Riesgos.

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org
AENOR Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001 GA-2001/0039

2. SELECCIÓN DE MEDICAMENTOS

Participación en la Comisión de Uso Racional del Medicamento del Hospital de Jerez que han sido realizadas:

- 8 de Febrero. Medicamentos tratados: Panitumumab, Fentanilo trasdérmico y Dronedarona.
- 14 de Marzo. Medicamentos tratados: Ivabradina y certolizumab. Se suprime antitrombina de la GFH.
- 20 de Junio. Medicamentos tratados: Aripiprazol y fosaprepitant. Se suprime levosimendan y fentolamina de la GFH.
- 28 de Septiembre: Pregabalina y buprenorfina transdérmica.
- 2 de Diciembre: Colagenasa e hidroxietilalmidón en solución hidroelectrolítica.

Participación en la Comisión Interniveles con el Hospital de Jerez, realizadas el 3 de Junio y 21 de Noviembre.

Participación en Subcomisión y Grupo de Trabajo de Riesgo Cardiovascular. Reuniones realizadas a lo largo del año 2011: 06 de Junio, 23 de Septiembre, 17 de Noviembre y 15 de Diciembre.

Participación en Comisión de Nutrición del Área Hospitalaria de Jerez: 22 de Noviembre de 2011.

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org
AENOR Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001 GA-2001/0039

3. EVALUACION DE LA UTILIZACION DE MEDICAMENTOS

INFORMES DE EVALUACIÓN	NUMERO
Informes de evaluación de los objetivos cualitativos y cuantitativos de Distrito y de las UGC.	12
Informes de evaluación de los objetivos cualitativos y cuantitativos de las claves medicas de Distrito por UGC.	12
Informes de evaluación del Índice Sintético de Calidad y Consumo y de los distintos indicadores que lo conforman (Distrito y UGC)	12
Informes de evaluación del Índice Sintético de Calidad y Consumo y de los distintos indicadores que lo conforman (claves médicas por UGC)	12
Informes gráficos de evolución de objetivos de Distrito y UGC.	12
Informes de consumo interno de medicamentos.	12
Informes individualizados para la revisión de la adecuación de los tratamientos prescritos con medicamentos para la prevención de fracturas	78
Informes individualizados para la revisión de la adecuación de los tratamientos prescritos con AINES.	38
Informes individualizados para la revisión de la adecuación de los tratamientos prescritos con inhibidores de la bomba de protones.	38
Informes individualizados para la revisión de la adecuación de los tratamientos prescritos con medicamentos hipolipemiantes.	8
Informes individualizados para la revisión de la adecuación de los tratamientos prescritos con IECA.	4
Informes individualizados para la revisión de la adecuación de los tratamientos con tiras reactivas para el control de glucemia capilar.	6
Informes de evaluación de objetivos cualitativos y cuantitativos de las claves medicas de pediatría del Distrito: 2 informes.	2
Informes de evaluación de los objetivos de a UGC DCCU, globales e individuales.	2
Informes de evaluación de la prescripción médicos DEA.	1
Informes de evaluación de la prescripción médicos odontólogos.	1
Informe de evaluación de la prestación farmacéutica en el Hospital Comarcal Virgen de las Montañas en el ejercicio 2010. Marzo 2011	1
"Informe de evaluación y análisis de la prestación farmacéutica en el ejercicio 2011". Diciembre 2011 (Anexo I)	1

OTRAS ACTUACIONES	NUMERO
Análisis de la prestación farmacéutica a través de entrevistas individualizadas con profesionales prescriptores.	23
Adecuación de uso de medicamentos a las indicaciones autorizadas en su ficha técnica, a través del visado de recetas.	13.500
Actividades encaminadas a la correcta dispensación de medicamentos en Receta XXI: Intervenciones con Inspección de Farmacia de la Delegación Provincial de Salud.	2

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org
AENOR Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001 GA-2001/0039

4. EDUCACION PARA LA SALUD

Actividades enmarcadas dentro del Plan de Apoyo a la Familia, dentro de una campaña de educación sobre el uso responsable de medicamentos dirigida a cuidadores, asociaciones y pacientes. Se han realizado dos talleres con cuidadores en:

- Olvera: Mayo 2011
- Prado del Rey: Diciembre 2011

En ellos se intenta concienciar a pacientes y cuidadores sobre la importancia del control de los botiquines de sus domicilios y se estimula la participación de los usuarios en actividades de promoción de la salud planteando conflictos a la vez que estrategias saludables y detectando necesidades y sugerencias de los mismos.

Búsqueda contenidos informativos destinados a pacientes para la elaboración pagina web.

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001 GA-2001/0039

5. SEGURIDAD DEL PACIENTE

Difusión de alertas de la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios.

En la tabla siguiente se relacionan las alertas gestionadas el pasado año, así como la fecha de emisión de las mismas desde el Servicio de Farmacia y el colectivo al que fueron enviadas para continuación de su difusión.

IDENTIFICACION	MEDICAMENTO / PRODUCTO	FECHA SALIDA	DESTINO ENVÍO para difusión
ALERTA Nº 01/11	VIVOTIF 3 CAPSULAS	12/01/2011	FTCOS A4
ALERTA Nº 03/11	PROCTOLOG POMADA 1 TUBO 15 GR Y 30 GR	20/01/2011	FTCOS A4
ALERTA Nº 04/11	PENTASA 1 GR	28/01/2011	FTCOS A4
ALERTA Nº 05/11	NOVALIS 15 MG Y 7,5 MG SUPOSITORIOS	03/02/2011	FTCOS A4
ALERTA Nº 06/11	SOBREPIN SUPO LACTANTES 10 SUP	17/02/2011	FTCOS A4
ALERTA Nº 07/11	ALFALFA TONIC R95 100 ML SOLUCION ORAL	04/03/2011	FTCOS A4
ALERTA Nº 16/11	TANAGEL POLVO 20 SOBRES	03/06/2011	FTCOS A4
ALERTA Nº 17/11	ROCALTROL 1 MCG/ML GOTAS	16/06/2011	FTCOS A4
ALERTA Nº 18/11	TROSID SOLUCION UÑAS 1 FRASCO 12 ML	07/07/2011	FTCOS A4
ALERTA Nº 20/11	ADIVART 0,5 MG 30 CAPSULAS BLANDAS	04/08/2011	DIREC Y FTCOS A4
ALERTA Nº 22/11	NEO-URGENIN COMPRIMIDOS RECUBIERTOS	12/09/2011	DIREC Y FTCOS A4
ALERTA Nº 24/11	VIMPAT 15 MG/ML 1 FRASCO 200 ML JARABE	16/09/2011	FTCOS A4
ALERTA Nº 25/11	PULMENO 200 MG Y 350 MG 40 CAPSULAS	26/09/2011	FTCOS A4
ALERTA Nº 26/11	TRIGON DEPOT 5 Y 1 AMPOLLAS 1 ML	24/10/2011	FTCOS A4
ALERTA Nº 27/11	ADVAGRAF 0,5 MG 30 CAPSULAS	24/10/2011	FTCOS A4
ALERTA Nº 28/11	OLANZAPINA APOTEX 15 MG 28 COMPRIMIDOS	28/10/2011	FTCOS A4
ALERTA Nº 29/11	VIBRAVENOSA 1 ampolla de 5 ml y 100 ampollas de 5 m	31/10/2011	FTCOS A4
A. MED. ILEGALES Nº 01/11	HIDROQUINONA	08/02/2011	FTCOS A4
A. MED. ILEGALES Nº 02/11	CLOBETASOL E HIDROQUINONA	15/03/2011	FTCOS A4
A. MED. ILEGALES Nº 05/11	STAMINEX	03/06/2011	DIRECTORES UGC
A. MED. ILEGALES Nº 07/11	MAXI LIGHT LIGHTENING & PURIFYING BODY CREME	05/07/2011	FTCOS A4
A. MED. ILEGALES Nº 09/11	FRONTLINE	17/10/2011	DIRECTORES UGC
A. MED. ILEGALES Nº 11/11	CLOBETASOL Y BETAMETASONA	06/09/2011	DIREC Y FTCOS A4
A. MED. ILEGALES Nº 13/11	KETOCONAZOL	16/09/2011	DIREC Y FTCOS A4
A. MED. ILEGALES Nº 14/11	MELATONIN 3 MG	30/09/2011	DIREC Y FTCOS A4

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001 GA-2001/0039

Detección errores y potenciales problemas de prescripción

- Envío a prescriptores titulares de las claves médicas protocolo de revisión e informe con la relación de sus pacientes que tienen prescrito una duplicidad/ redundancia terapéutica: 78 informes.
- Envío a prescriptores titulares de las claves médicas información e informe con la relación de sus pacientes mayores de 65 años, que tienen prescrito un medicamento considerado de riesgo para ese grupo de edad: 74 informes.
- Informes individualizados de prescripciones activas en receta XXI: 150 informes.
- Informes individualizados de duplicidades de grupo terapéutico en receta XXI: 150 informes.

Revisión tratamiento de pacientes

A petición de pacientes se han revisado tratamientos y enviado a sus médicos de familia informe detallado de los posibles problemas que puede tener el paciente relacionados con los medicamentos que toma.

Estos problemas pueden estar asociados con indicaciones, contraindicaciones e interacciones. Se han detectado tras examinar los problemas de salud del paciente y el esquema terapéutico del mismo.

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001 GA-2001/0039

6. FARMACOVIGILANCIA

Promoción de la notificación de reacciones adversas a medicamentos a través de la Tarjeta amarilla.

Envío para su **difusión de Notas Informativas sobre seguridad de medicamentos** de la Agencia Española del Medicamento y Productos Sanitarios: 28.

IDENTIFICACION	MEDICAMENTO / PRODUCTO	FECHA SALIDA	DESTINO ENVÍO para difusión
NI SEG MUH (FV) Nº 01/11	DRONEDARONA	26/01/2011	DIRECTORES UGC
NI SEG MUH (FV) Nº 02/11	SITAXENTAN	26/01/2011	DIRECTORES UGC
NI SEG MUH (FV) Nº 03/11	PANDEMRIX	22/02/2011	DIRECTORES UGC
NI SEG MUH (FV) Nº 04/11	BISFOSFONATOS	18/04/2011	DIRECTORES UGC
NI SEG MUH (FV) Nº 05/11	ACTUALIZACION PANDEMRIX	18/04/2011	DIRECTORES UGC
NI SEG MUH (FV) Nº 06/11	BUFLOMEDIL	24/05/2011	DIRECTORES UGC
NI SEG MUH (FV) Nº 07/11	LOFTON	30/05/2011	DIRECTORES UGC
NI SEG MUH (FV) Nº 08/11	PLANTAGO OVATA	29/05/2011	DIRECTORES UGC
NI SEG MUH (FV) Nº 09/11	CILOSTAZOL	29/05/2011	DIRECTORES UGC
NI SEG MUH (FV) Nº 10/11	PLOGLITAZONA	28/06/2011	DIRECTORES UGC
NI SEG MUH (FV) Nº 11/11	METOTREXATO	13/07/2011	DIRECTORES UGC
NI SEG MUH (FV) Nº 12/11	PHARKEN	13/07/2011	DIRECTORES UGC
NI SEG MUH (FV) Nº 13/11	PIOGLITAZONA	28/07/2011	DIRECTORES UGC
NI SEG MUH (FV) Nº 14/11	MULTAQ	28/07/2011	DIRECTORES UGC
NI SEG MUH (FV) Nº 15/11	VARENICLINA	28/07/2011	DIRECTORES UGC
NI SEG MUH (FV) Nº 16/11	DRONEDARONA	26/09/2011	DIRECTORES UGC
NI SEG MUH (FV) Nº 17/11	DERIVADOS TERPENICOS SUPOSITORIOS	26/09/2011	DIRECTORES UGC
NI SEG MUH (FV) Nº 18/11	ARAII	24/10/2011	DIRECTORES UGC
NI SEG MUH (FV) Nº 19/11	CITALOPRAM	27/10/2011	DIRECTORES UGC
NI SEG MUH (FV) Nº 20/11	METOCLOPRAMIDA	28/10/2011	DIRECTORES UGC
NI SEG MUH (FV) Nº 21/11	DABIGATRAN	29/10/2011	DIRECTORES UGC
NI SEG MUH (FV) Nº 22/11	ESPIRONOLACTONA	05/10/2011	DIRECTORES UGC
NI SEG MUH (FV) Nº 23/11	ESCITALOPRAM	03/11/2011	DIRECTORES UGC
NI SEG MUH (FV) Nº 24/11	DOMPERIDONA	03/11/2011	DIRECTORES UGC
NI SEG MUH (FV) Nº 25/11	ATOMOXETINA	06/12/2011	DIRECTORES UGC
NI SEG MUH (FV) Nº 26/11	SOMATOTROPINA	19/12/2011	DIRECTORES UGC
NI SEG MUH (FV) Nº 27/11	HIPOMAGNESEMIA E IBP	27/12/2011	DIRECTORES UGC
NI SEG MUH (FV) Nº 28/11	ALISKIRENO	27/12/2011	DIRECTORES UGC

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001 GA-2001/0039

7. GESTION DE MEDICAMENTOS

MEDICAMENTOS PARA LOS SERVICIOS DE URGENCIA. Actividades realizadas:

- Adquisición directa de los medicamentos según normativa vigente: Con 154 líneas de pedido, se han adquirido medicamentos a más de 50 proveedores diferentes.
- Recepción medicamentos tras envío de proveedores.
- Previsión y determinación de existencias mínimas a razón de consumos y el tiempo que tarda cada proveedor en el suministro.
- Control y revisión de caducidades.
- Elaboración hoja de cálculo para control de movimientos, consumo y caducidades de medicamentos.
- Codificación de medicamentos para la incorporación en la Plataforma Logística Integral de la provincia de Cádiz.
- Dispensación de pedidos de medicamentos desde almacén de Distrito a los Servicios de Urgencia correspondientes.
- Reorganización y distribución almacén central de Distrito.
- Control de psicótropos y estupefacientes según la normativa vigente.

VACUNAS. Actividades realizadas:

- Determinación de las necesidades teniendo en cuenta el calendario vacunal y los niños nacidos vivos.
- Realización mensual de los V2D.
- Supervisión y control de la cadena del frío.
- Elaboración y mantenimiento hoja de cálculo para control de existencias y necesidades. Paralelo control de caducidades, inmovilizaciones y lotes.
- Información a los profesionales sanitarios en conservación de vacunas, medicamentos termolábiles y de mantenimiento de la cadena del frío.

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001 GA-2001/0039

El número de vacunas dispensadas para los puntos de vacunación existentes en el Distrito ha sido:

VACUNA	UNIDADES
HEXAVALENTE (DIFTERIA - TETANOS - TOSFERINA acelular + POLIO + HIBTITER + HEPATITIS B)	1.499
PENTAVALENTE (DIFTERIA - TETANOS - TOSFERINA acelular + POLIO + HIBTITER)	2.404
DIFTERIA - TETANOS - TOSFERINA acelular	24
dIFTERIA - TETANOS - tOSFERINA acelular	1.214
TETANO DIFTERIA	3.459
TRIPLE VIRICA (SARAMPION, RUBEOLA, PAROTIDITIS)	2.209
HEPATITIS B ADULTOS	386
HEPATITIS B PEDIATRICA	647
MENINGOCOCO C	2.705
VARICELA	144
PAPILOMA HUMANO	1.059
GRIPE	16.682
PNEUMOCOCO	1.915

TRATAMIENTO DE DESHABITACIÓN DE OPIACEOS. Actividades realizadas:

- Tareas para correcto aprovisionamiento, transporte, distribución, dispensación y control de los comprimidos de Metadona.
- Recepción semanal de listados de pacientes incluidos en el programa de Metadona desde los Centros de Drogodependencia y envío de los mismos a los centros de dispensación.
- Calculo del número de comprimidos necesarios por dosis para atender las necesidades en los tratamientos de los pacientes de los 10 puntos de dispensación existentes en el Distrito.
- Preparación, en unidosis, de los comprimidos de metadona necesarios en cada uno de los puntos de dispensación existentes en el Distrito.
- El número medio de pacientes atendidos semanalmente en este Programa fué de 175.

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001 GA-2001/0039

MEDICACIÓN EXTRANJERA. Actividades realizadas:

Se han facilitado tratamientos para 25 pacientes, por un importe total de 25.475 €.

Se tramitaron 18 nuevas solicitudes, catorce de las cuales fueron temporales por problemas de desabastecimiento. En cada una de ellas se realizó:

- Comprobación que los medicamentos prescritos no estaban disponibles en España.
- Verificación de modelos de petición e informes debidamente cumplimentados.
- Tramitación de solicitud a la Agencia Española del Medicamento.
- Transmisión al paciente y al médico prescriptor cualquier información que pueda ser de su interés en relación a los medicamentos.

MEDICAMENTO Descripción	Marca actual disponible	NUMERO PACIENTES EN TRATAMIENTO	NUMERO TOTAL ENVASES SUMINISTRADOS
APOMORFINA 5 mg/ml solución para perfusión. Jeringa precargada. Vía iv	Apo-go PFS®	2	192
MEFLOQUINA 250 mg Comprimidos. Vía oral	Lariam®	1	20
DAPSONA 50 mg Comprimidos. Vía oral	Dapsona Fatol®	3	24
PROPILTIOURACILO 50 mg Comprimidos. Vía oral	Propycil®	2	4
DIAZOXIDO 25 mg Capsulas. Vía oral	Proglicem®	1	24
CICLOSPORINA 0,05% Emulsión oftálmica. Vía oftálmica	Restasis®	1	5
SULINDAC 200 mg Comprimidos. Vía oftálmica	Sulindac tablets USP®	1	4
Clometiazol 192 mg Capsulas. Vía oral		14	130

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001 GA-2001/0039

8. MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION EN AP

Actividades realizadas:

Sistema de registro de las actividades realizadas en el Servicio de Farmacia.

Mecanización en el programa FARMA de los talonarios entregados a los profesionales prescriptores. El número total de talonarios mecanizados fué de 9.637.

Mantenimiento de aplicación para gestión y control talonarios estupefacientes. Facilitados a lo largo del año 200 talonarios.

Cuadro de mando de los objetivos incluidos en el Contrato Programa: 12 informes para inclusión datos en aplicación COAN (Contabilidad Analítica)

Mantenimiento y actualización de medicamentos y productos en bases de datos de la aplicación de gestión y control de visado de recetas.

9. INVESTIGACIÓN

Participación en proyectos de investigación conjuntos con el Distrito de Jerez:

- Variabilidad en el uso de medicamentos para la Diabetes.
- Inicio estudio de adecuación y uso de los inhibidores de la DPP4 en el Área Hospitalaria de Jerez –Sierra de Cádiz.

10. PUBLICACIONES Y COMUNICACIONES A CONGRESOS

Comunicación tipo poster al XVI Congreso de Farmacéuticos de Atención Primaria: "Detección de duplicidades de medicamentos del mismo grupo terapéutico prescritos en receta XXI". (Anexo II)

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001 GA-2001/0039

ANEXO I

INFORME DE EVALUACION Y ANALISIS DE LA PRESTACION FARMACEUTICA Y LOS OBJETIVOS DURANTE EL EJERCICIO 2011

Prestación farmacéutica Distrito AP Sierra de Cádiz.

El importe ejecutado a través de recetas en el ejercicio 2011 (Noviembre 2010- Octubre 2011) ascendió a 27.809.841,08 €. Esto supone un descenso de 1.567.586,29 € con respecto al ejercicio anterior, el incremento en importe ha sido de un -5,34%. En Andalucía el decrecimiento fue de un -4,87%

En importe facturado el 74,88% corresponde a usuarios pensionistas y 25,12% a activos.

El número de recetas facturadas en este periodo fué de 2.665.131 habiéndose incrementado las mismas en 1,43% con respecto al año anterior**.** De ellas 1.889.439 corresponden a pacientes pensionistas (70,87%) y 776.703 a activos (29,13%)

El importe por receta (PVP/REC) fue de 10,43€. Con diferencias en el resultado de activos (9 €) y pensionistas (11,02 €).

IMPORTE EJECUTADO EJECICIO 2011	**27.809.841,08**
IMPORTE EJECUTADO EJECICIO 2010	29.377.427,37
INCREMENTO	-1.567.586,29
% INCREMENTO IMPORTE	**-5,34%**
RECETAS 2011	**2.665.131**
RECETAS 2010	**2.627.045**
% INCREMENTO RECETAS	**1,43%**
PRECIO MEDIO POR RECETA	**10,43**

74,88% PENSIONISTAS
25,12% ACTIVOS

70,87% PENSIONISTAS
29,13% ACTIVOS

11,02 € PENSIONISTAS
9 € ACTIVOS

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001 GA-2001/0039

A. Análisis de los objetivos del Contrato Programa 2011

A.1. Objetivos cuantitativos Contrato Programa 2011

- RESULTADOS

El importe ejecutado el pasado ejercicio induce un gasto (PVP) por tarjeta ajustada por edad y farmacia (TAFE) de 32,32€. Esto supone un desvío del objetivo fijado (32,25) de un -0,21%.

De igual manera el número de recetas facturadas origina que, por cada TAFE, el número de recetas sea de 3,55. Esto hace superar en un 7,90% el objetivo en este indicador.

PVP/ TAFE OBJ<32,25	Desvío del objetivo	**RECETAS/ TAFE** OBJ< 3,29	Desvío del objetivo
33,32	0,21%	3,55	7,90%

- EVOLUCION TRIMESTRAL

La evolución de estos objetivos a lo largo del año, por trimestres, queda representada en los gráficos que a continuación se exponen:

Señalar que, aunque el resultado final obtenido excede el valor establecido como objetivo, se ha alcanzado una mejora en este indicador cuantitativo respecto al valor de partida.

De igual manera en la evolución del objetivo Recetas/TAFE de observa un ligero descenso respecto al valor de partida.

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001 GA-2001/0039

A.2 Objetivos cualitativos Contrato Programa 2011.

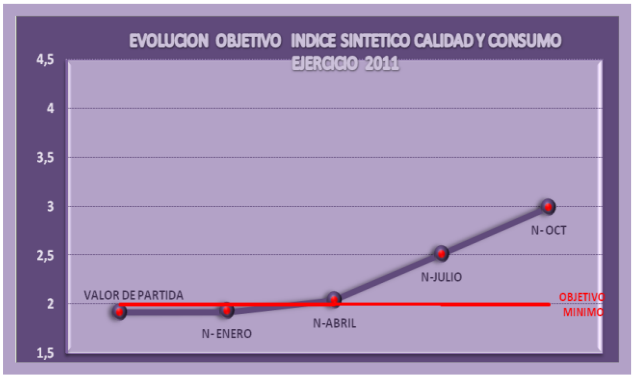
- RESULTADOS

En los objetivos cualitativos y en el periodo Noviembre 2010 a Octubre de 2011, los resultados han sido, los siguientes.

% Prescripción principio activo OBJ mínimo 80% OBJ optimo 85%	**Índice Sintético de Calidad y Consumo** OBJ mínimo 2 OBJ optimo 8
92,98%	2,99

- EVOLUCION TRIMESTRAL

Evolución del porcentaje de prescripción por principio activo en el periodo analizado.



Evolución del Índice Sintético de Calidad y Consumo a lo largo del año.

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

Índice Sintético de Calidad y Consumo. Análisis de indicadores

A continuación se detallan los resultados y la evolución de los indicadores de selección e indicadores de adecuación que constituyen el Índice Sintético de Calidad y Consumo

Indicadores de selección de medicamentos

Durante el periodo Noviembre 2010 a Octubre 2011 destacar que, de partida se superaban los valores mínimos objetivo de los todos los indicadores de selección, salvo el de opiáceos. Al cierre se superan los objetivos mínimos de todos los indicadores de selección. Las variaciones en los resultados de los mismos, aparecen en la última columna. Sombreados en rojo aquellos cuyo resultado es mas desfavorable que al inicio del periodo y en verde los que han mejorado sus resultados.

	VALOR PARTIDA	NOV ENERO	NOV ABRIL	NOV JULIO	NOV OCTUBR	SUPERA VALOR MINIMO	SUPERA VALOR OPTIMO	VARIACION PARTIDA-CIERRE
IBP	91,32%	91,34%	91,17%	91,12%	91,08%	SI	SI	-0,24%
ADO 1 ELECCION	56,82%	56,89%	57,19%	57,51%	57,76%	SI	NO	0,94%
ADO 2 ELECCION	35,84%	36,92%	37,45%	37,95%	38,13%	SI	NO	2,29%
INSULINAS	59,60%	58,81%	58,37%	58,31%	58,11%	SI	NO	-1,49%
ESTATINAS	51,60%	51,57%	51,94%	52,30%	52,56%	SI	NO	0,96%
ANTIHIPERTENSIVOS (IECA Vs ARA II)	50,21%	50,14%	50,27%	50,36%	50,48%	SI	NO	0,27%
AINES	79,50%	79,55%	79,28%	78,85%	78,69%	SI	NO	-0,81%
OPIACEOS	3,62%	3,59%	3,77%	4,16%	4,38%	SI	NO	0,76%
ANTIDEPRESIVOS	75,81%	75,38%	75,38%	75,31%	75,13%	SI	NO	-0,68%
ANTIDEPRESIVOS (ISRS)	55,41%	55,52%	55,80%	56,10%	56,34%	SI	NO	0,93%
M.PREVENCION FRACTURAS	60,34%	60,73%	61,01%	61,72%	62,50%	SI	NO	2,16%

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

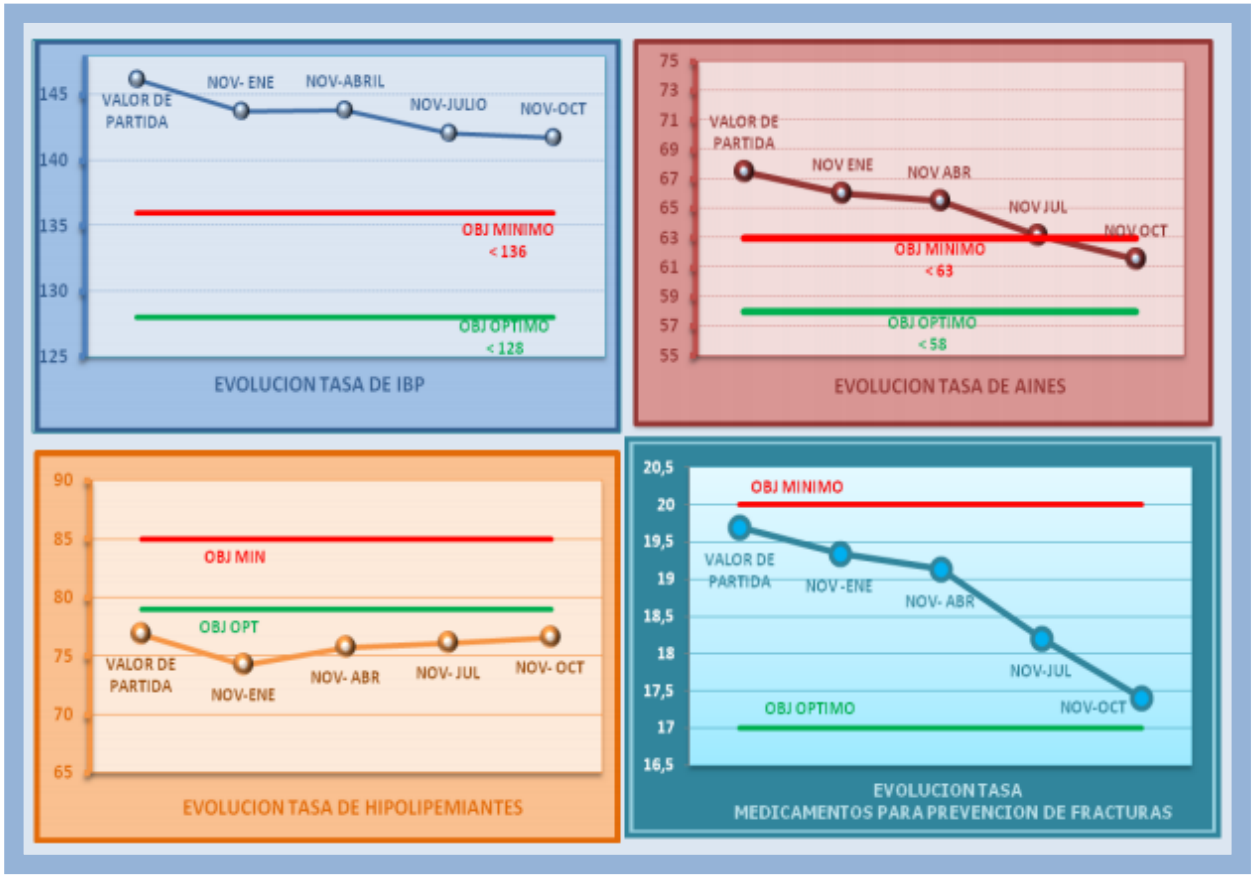
AENOR Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001 GA-2001/0039

Indicadores de adecuación de consumo de medicamentos

Evalúan el consumo de medicamentos mediante tasas de consumo con objeto disminuir el consumo injustificado de los mismos. Aparecen expresadas:

- En el caso de medicamentos: Numero de Dosis Diarias Definidas (DDD) por cada mil TAFE (del grupo correspondiente) y día.
- En el caso de absorbentes y tiras reactivas: Nº de envases por cada 1000 TAFE y día.

En la figura siguiente se representa la evolución de las cuatro tasas de consumo monitorizadas en el ISCC y que se vinculan a los indicadores de selección correspondientes para la modulación de los resultados obtenidos en los mismos.

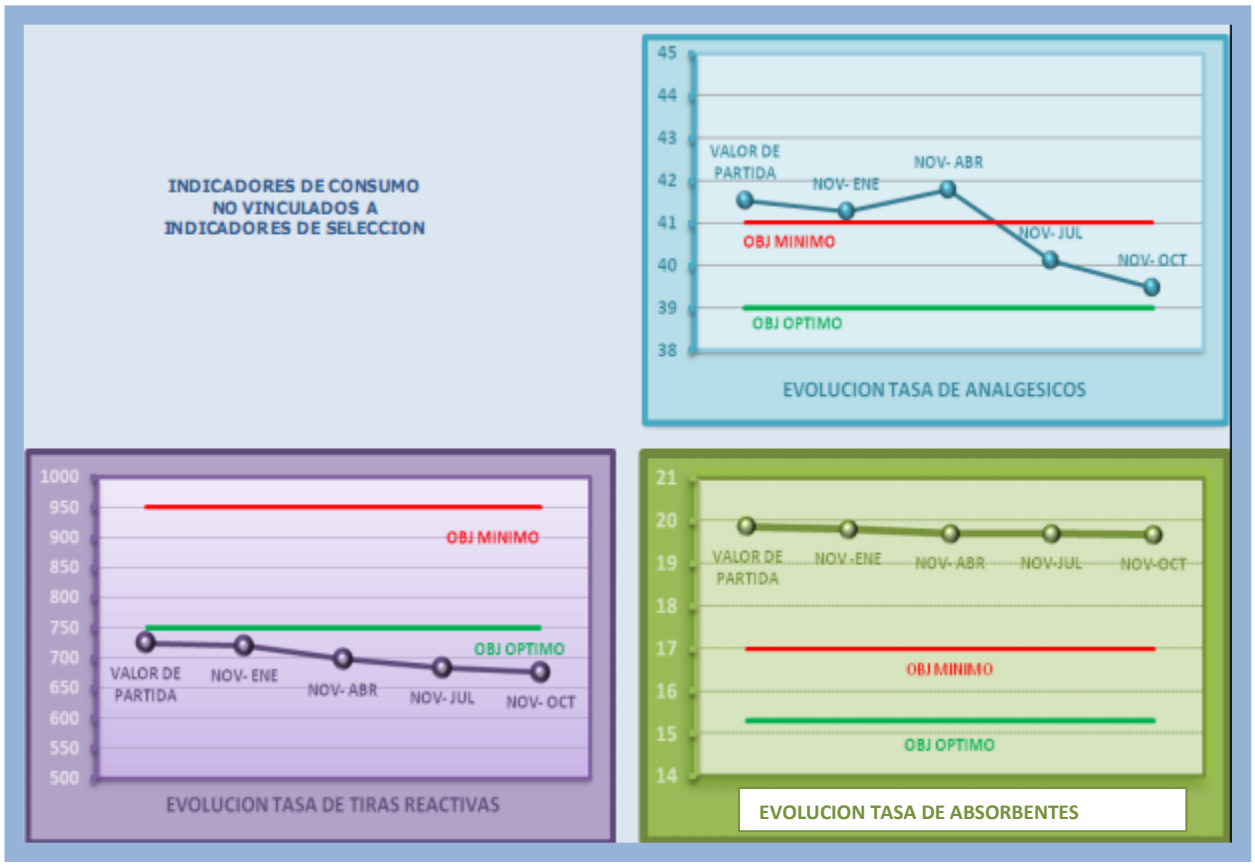


Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001 GA-2001/0039

Con independencia del cumplimiento de los valores establecidos como objetivo, todas han decrecido en mayor o menor medida, obteniendo al cierre un resultado más favorable que el de partida.

Igual ocurre con los indicadores de consumo, incluidos en el ISCC, que puntúan por si mismos y que se muestran a continuación:



Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

B. Análisis por Grupos Terapéuticos

B.1 Grupos terapéuticos con mayor impacto en la prestación farmacéutica.

Se han prescrito y facturado medicamentos de 248 grupos terapéuticos (Nivel ATC3) diferentes. En la tabla siguiente se muestran los 17 grupos terapéuticos (ATC3) de mayor impacto en el gasto farmacéutico del Distrito Sierra de Cádiz a lo largo del periodo (Noviembre 2010- Octubre 2011). Todos ellos conjuntamente representan el 60% de la factura farmacéutica del periodo señalado.

Aparecen en orden decreciente de importe de grupo a PVP.

Para cada grupo, los datos incluidos en la tabla son: importe (PVP), porcentaje de contribución del importe del grupo al total del importe de la prestación, número de envases facturados de cada grupo en el año y porcentaje de variación de los mismos respecto al año anterior. Se incluye también los consumos en DDD (Dosis Diarias Definidas) de cada grupo y la variación de los mismos respecto al periodo anterior.

	IMPORTE	% IMPORTE SOBRE TOTAL GASTO	ENVASES	% INCREM DE ENVASES	DDD	% INCREM DE DDD
ADRENERGICOS, INHALATORIOS	1.711.521,21	5,64%	39.552	-2,33%	1.263.547	-0,52%
INSULINAS Y ANALOGOS	1.464.734,01	4,83%	25.920	2,35%	968.205	2,10%
ANTIDEPRESIVOS	1.274.665,80	4,20%	83.587	5,20%	2.794.177	5,56%
HIPOLIPEMIANTES	1.243.428,31	4,10%	129.662	5,62%	3.378.913	7,91%
ANTIULCEROSOS	1.136.820,39	3,75%	237.256	3,71%	6.662.871	4,25%
ANTITROMBOTICOS	1.069.199,74	3,53%	124.816	3,68%	3.371.333	4,16%
ARA II, COMBINACIONES	1.053.422,64	3,47%	43.814	14,65%	1.552.684	12,83%
OTROS FCOS INH PADECIM OBSTR VIAS RESPIRATO	962.695,23	3,17%	29.638	-2,24%	869.634	-0,20%
ANTIPSICOTICOS	935.863,97	3,09%	26.556	-0,80%	332.845	4,49%
ARA II, MONOFARMACOS	900.407,27	2,97%	43.123	-1,54%	2.005.141	-1,75%
ABSORBENTE INCONT ORINA	861.677,43	2,84%	27.891	6,36%		
HIPOGLUCEMIANTES ORALES	801.100,50	2,64%	91.092	6,36%	2.052.931	1,73%
OPIOIDES	767.144,70	2,53%	45.988	4,92%	540.290	4,36%
FARMACOS USADOS EN HBP	719.673,70	2,37%	33.628	5,14%	1.013.029	4,65%
AINES	671.833,00	2,22%	131.729	-8,50%	2.713.983	-6,77%
AG AFECTAN LA ESTRUCTURA OSEA	651.336,14	2,15%	26.338	-7,90%	749.336	-7,64%
ANTIEPILEPTICOS	592.795,78	1,95%	13.280	18,63%	272.633	14,75%

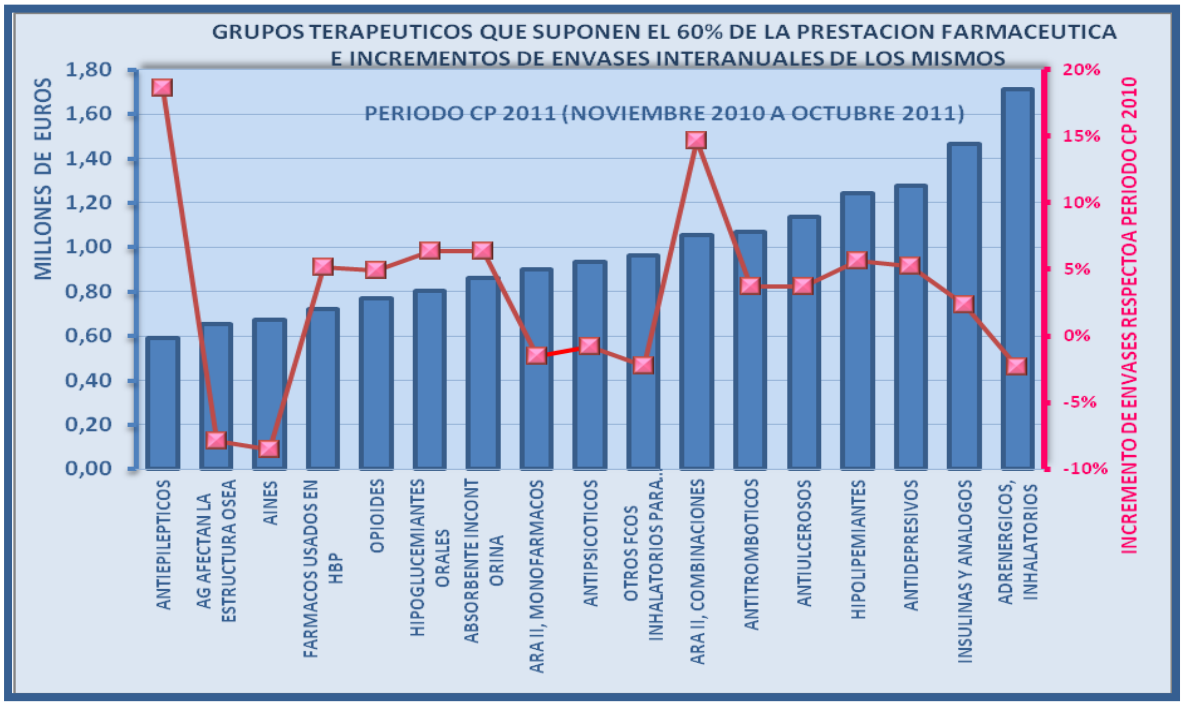
Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001 GA-2001/0039

B.2. Grupos terapéuticos que más han contribuido al incremento del gasto farmacéutico.

La bajada de precios de medicamentos provocada por la entrada en vigor del Real Decreto-ley 4/2010, de 26 de Marzo, de racionalización del gasto farmacéutico con cargo al Sistema Nacional de Salud y el posterior Real Decreto- ley 8/2010, de 20 de Mayo por el que se adoptan medidas extraordinarias para la reducción del déficit publico hace que los decrecimientos interanuales en importe no puedan interpretarse como decrecimientos en el consumo de los mismos.

A pesar de estas medidas aparecen GRTP que han incrementado su importe respecto al año anterior. Esto básicamente puede estar motivado porque estos grupos incluyen principios activos prescritos y facturados que carecen de genéricos. Destacar el incremento en importe de: antiepilépticos (24,45%), hipoglucemiantes (13,34%), antipsicóticos (6,11%) e insulinas (4,4%).



En la grafica siguiente se representa el importe (en millones de euros) de los grupos terapéuticos de mas impacto en el gasto (barras verticales) y los incrementos interanuales de consumo de los mismos expresados en incremento de envases de cada uno de estos grupos ATC3.

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

El aumento de consumo en envases más marcado se aprecia en los antiepilépticos (18,63%), las combinaciones de antihipertensivos que incluyen un ARAII (14,65%), los hipoglucemiantes orales (6,36%) y los absorbentes de incontinencia urinaria (6,36%)

Destacan los decrecimientos de consumo en envases de AINES (-8,50%) y medicamentos que afectan la estructura ósea y la mineralización (-7,90%)

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

C. Análisis a nivel de principio activo

C.1 Principios activos de mayor impacto en el gasto farmacéutico.

En Distrito Sierra de Cádiz a lo largo del ejercicio anual Noviembre 2010 a Octubre 2011 han sido prescritos 911 principios activos, o asociaciones de los mismos, diferentes.

En la tabla siguiente aparecen relacionados los que tienen mayor impacto en la prestación. Todos ellos son responsables del 30% del gasto farmacéutico total.

PRINCIPIO ACTIVO	IMPORTE	% INCREMENTO DE IMPORTE	% IMPORTE SOBRE TOTAL GASTO	ENVASES	% INCREMENTO DE ENVASES	DDD	% INCREMENTO EN DDD
FLUTICASONA / SALMETEROL	1.046.285,17	-0,70%	3,76%	14.397	-1,00%	536.850	-1,47%
TIOTROPIO	766.550,04	5,83%	2,76%	14.529	5,83%	433.530	5,27%
OMEPRAZOL	529.973,64	-6,90%	1,91%	192.855	1,60%	5.723.060	2,49%
INSULINA GLARGINA	510.152,85	12,23%	1,83%	6.636	12,17%	248.803	12,18%
PREGABALINA	484.808,93	41,64%	1,74%	7.370	43,00%	132.122	41,27%
MONTELUKAST SODICO	481.519,08	0,78%	1,73%	11.168	0,98%	251.362	5,63%
BUDESONIDA / FORMOTEROL	428.876,77	8,89%	1,54%	6.694	8,79%	202.980	9,96%
ATORVASTATINA	411.884,18	-50,43%	1,48%	27.275	2,99%	1.095.556	8,47%
TAMSULOSINA CLORHIDRATO	409.120,67	-12,51%	1,47%	17.886	-2,32%	536.580	-2,32%
CLOPIDOGREL	405.809,01	-42,68%	1,46%	15.614	1,08%	437.654	1,19%
DULOXETINA	327.852,78	17,11%	1,18%	7.367	17,59%	178.108	16,92%
RISPERIDONA	268.968,75	9,04%	0,97%	4.657	3,44%	84.831	0,47%
ENOXAPARINA SODICA	268.337,43	8,81%	0,96%	4.179	-6,82%	109.834	-2,10%
OLANZAPINA	258.407,68	-6,44%	0,93%	2.062	12,62%	66.871	6,62%
TELMISARTAN / HIDROCLOROTIAZIDA	255.500,30	14,58%	0,92%	8.095	14,60%	226.660	14,60%
PARACETAMOL	250.387,45	-2,15%	0,90%	99.776	0,10%	1.026.984	4,41%
INSULINA ASPARTA / INS ASP PROTAM	237.851,20	0,02%	0,86%	4.874	0,02%	182.775	0,02%
INSULINA DETEMIR	236.737,80	6,20%	0,85%	3.015	6,20%	113.063	6,20%
INSULINA ISOFANICA HUMANA (PRB)	220.966,51	-9,02%	0,79%	5.591	-8,90%	216.360	-9,01%
TELMISARTAN	218.620,36	1,66%	0,79%	7.159	2,40%	341.852	0,91%
FENTANILO	214.668,12	-24,48%	0,77%	5.887	-2,53%	74.855	-7,81%

Subrayar los incrementos en importe de pregabalina (41,64%), duloxetina (17,11%), telmisartan/ hidroclorotiazida (14,58%), insulina glargina (12,23%), risperidona (9,04%) y la asociación budesonida/ formoterol (8,89%).

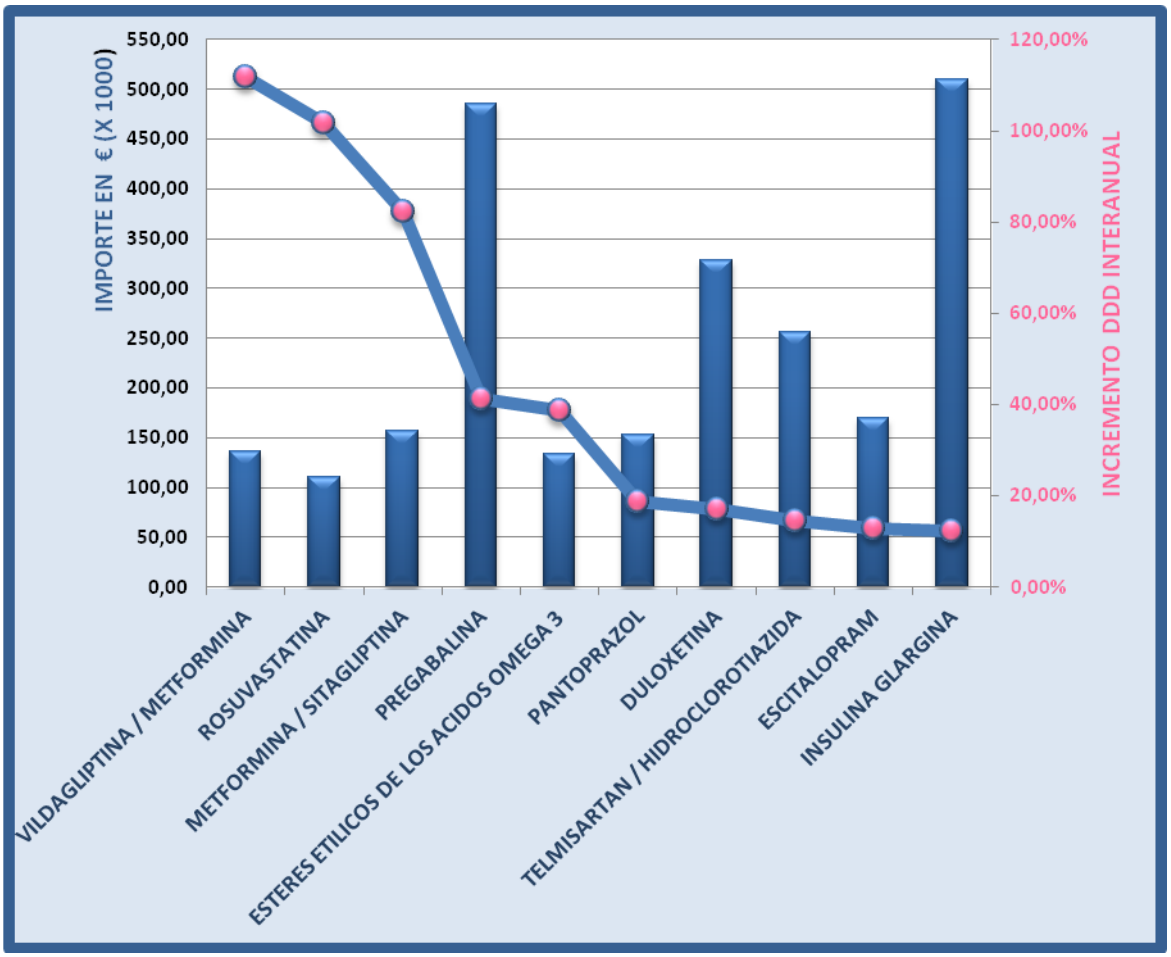
Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001 GA-2001/0039

C.2 Principios activos que más han incrementado su consumo entre Noviembre 2010 y Octubre 2011.

Los principios activos que justifican el 60 % del gasto total aparecen en la gráfica ordenados, en orden decreciente, de su incremento en consumo (expresado en DDD) interanual. Es decir, su incremento en DDD con respecto al mismo periodo del año anterior.

Las barras verticales de color azul representan el importe facturado de cada uno, en el ejercicio 2011.



Destacar los incrementos de consumo de las asociaciones de IDPP4 con metformina (111,70% y 82,30%), de rosuvastatina (101,71%), de pregabalina (41,27%) y de los esteres etílicos de los ácidos omega 3 (38,76%).

Todos los expuestos han sufrido también un incremento en los respectivos importes facturados, salvo pantoprazol (-8,88%) y escitalopram (-21,81%)

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

ANEXO II

Servicio Andaluz de Salud
CONSEJERÍA DE SALUD

DETECCION DE DUPLICIDADES DE MEDICAMENTOS DEL MISMO GRUPO TERAPEUTICO PRESCRITOS EN RECETA ELECTRONICA

Autores: Escudero Castillo, Carmen. López Rubio, Soledad

La buena utilización de la receta electrónica requiere un estudio del histórico de fármacos prescritos.
Antes de prescribir un nuevo medicamento, es muy importante, comprobar si el paciente ya tiene otro medicamento prescrito del mismo grupo terapéutico.
Al revisar sistemáticamente la medicación de pacientes se han detectado duplicidades de determinados grupos terapéuticos: AINES, antihipertensivos, broncodilatadores, estatinas, antiulcerosos, sin causa clínica justificada.
El elevado número de fármacos prescritos, durante un mes en receta electrónica, hace de la evaluación un proceso inabordable si no disponemos de herramientas que agilicen la misma.

Objetivo

Minimizar los errores de prescripción en receta electrónica.
Disminuir potenciales riesgos asociados al uso de medicamentos.
Disminuir medicamentos existentes en botiquines domésticos.

Material y método

A partir del fichero, descargado del programa de explotación de datos de facturación, se hace una "Consulta de Tabla de Referencias Cruzadas" agrupando por CNP, Tarjeta y ATC 3. Se utiliza la función 'cuenta' por cada valor de "CompoFarma". De esta consulta realizamos a su vez otra de creación de tabla.

- Ya tenemos 2 tablas, la original importada y la generada agrupando el nº de prescripciones por cada grupo terapéutico.
- Con estas dos tablas hacemos una 'Consulta de Selección' filtrando las agrupaciones que son mayor que '1' y los grupos terapéuticos que queremos seleccionar (A02B, M01A, C09A, C09C, C10A y R03)
- Dar formato al Informe a entregar, de forma individualizada, a cada prescriptor.

Resultados

Las prescripciones activas contabilizadas en el mes de Marzo 2010 fueron 27.088.
El numero de duplicidades detectadas 1667 (6,15%)

En Julio 2010, se registraron 22.672 prescripciones activas.
Las duplicidades halladas descendieron a 273 (1,20%)

Conclusiones

Contar con herramientas que agilicen la continua evaluación y detección de duplicidades de tratamientos, disminuye el número de las mismas.
Facilita evitar riesgos y acumulo innecesario de medicamentos, repercutiendo directamente en seguridad del paciente.

Congreso nacional
Bilbao
19-21 Octubre 2011

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001 GA-2001/0039

memoria 2011

Elaboración:

Carmen Escudero Castillo.

Farmacéutica. Técnico Salud Medicamento.

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

Distrito Sanitario Sierra de Cádiz
Servicio Andaluz de Salud
CONSEJERÍA DE SALUD Y BIENESTAR SOCIAL

memoria 2011

unidad

PROTECCIÓN DE LA SALUD

Distrito S.A.P. Sierra de Cádiz
Avda. de la Feria, 58, Villamartín (Cádiz)
Telf. 956040256 / Fax. 956040238
www.distritosanitariosierradecadiz.org

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

La Unidad de Protección de la Salud del Distrito Sierra de Cádiz, está compuesta por 6 Farmacéuticos, 10 Veterinarios y 2 Auxiliares Administrativos, prestando sus servicios en los 19 municipios del Distrito Sierra de Cádiz.

Gracias al Acuerdo de Gestión del año 2011, se ha dado un paso importante en la organización del trabajo de los profesionales. Debido a la gran dispersión geográfica de nuestro Distrito, se ha reordenado el territorio definiendo tres **comarcas** a las que los profesionales quedan adscritos.

La Unidad presta los servicios incluidos en su cartera con la finalidad de proteger la salud de la ciudadanía. Estos servicios son prestados con la máxima calidad y eficiencia, en el marco de las normas en vigor, sobre la base de la evidencia científica disponible y de acuerdo con las estrategias que emanan de la Consejería de Salud.

La cartera de servicios se organiza en torno a cuatro áreas: **protección de la salud, promoción de la salud, zoonosis y epidemiología y gestión del conocimiento**.

Los puestos de trabajo de los Inspectores se estructuran entorno a ocho especializaciones diferentes**: Legionella, Aguas de Consumo, Seguridad Química, Control Permanente en Mataderos, Comidas Preparadas y Valoración de la Oferta Alimentaria , Minoristas de Alimentación, Industrias Alimentarias y Supervisor.**

Durante el año 2011 se ha consolidado la implantación de los Procesos en Protección de la Salud de Alertas y de Autorizaciones Sanitarias. Así mismo en 2011, se ha trabajado en la próxima implantación de los procesos de Denuncias, Certificaciones a demanda, Supervisión, Inspección, Medidas Cautelares y Toma de Muestras.

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

Algunas de las actividades destacadas realizadas durante el año 2011:

- Se han controlado los puntos de abastecimiento de aguas de consumo a la población gracias a la vigilancia diaria que realizamos en el Sistema Nacional de Vigilancia de Aguas de Consumo (SINAC). Se han controlado las instalaciones (captaciones, depósitos, redes, etc. de las 22 Zonas de Abastecimiento que existen en nuestro Distrito).
- Se han controlado todas las instalaciones de mayor riesgo de proliferación y dispersión de Legionella censadas en nuestro ámbito geográfico.
- Dentro del Plan de Inspección, se han realizado 639 unidades de control a establecimientos alimentarios donde se incluyen industrias, establecimientos de restauración y todo tipo de minoristas. Tras cada inspección se ha realizado una reevaluación de su clasificación por riesgo.
- Se han realizado supervisiones de los Sistemas de Autocontrol de 55 empresas alimentarias utilizando la técnica de auditoría.
- Se ha evaluado la oferta alimentaria en 10 de los 38 centros escolares del Distrito con comedor. Se han dado recomendaciones a fin de conseguir menús dietéticamente equilibrados, que reduzcan uno de los graves problemas que padecen nuestros niños actualmente, la obesidad.
- Se han censado 30 empresas implicadas en la cadena de suministro de productos químicos. Se ha controlado que realizan una correcta gestión de la Ficha de Datos de Seguridad de los productos químicos que formulan, distribuyan o utilizan para garantizar un correcto y seguro uso de los mismos.
- Se han inspeccionado 11 espacios/establecimientos en entornos urbanos con tratamientos con plaguicidas habituales (centros escolares y residencias de ancianos) para valorar la exposición a los mismos de esta población vulnerable.
- Se han emitido 28 certificados de exportación de productos de industrias alimentarias de nuestro distrito. Tres veces más que el año anterior.
- Se ha realizado la observación de 90 animales mordedores para la prevención de la rabia.
- Se han realizado 30 inspecciones a piscinas de uso público.
- Las muestras tomadas en el 2011 son muchas y enmarcadas dentro de diferentes planes y programas:

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039

- 90 muestras de alimentos para el control de peligros biológicos

- 16 muestras para el control de peligros químicos (incluyendo también muestras de materiales en contacto con alimentos)

- 109 muestras para la detección de residuos (metales pesados, antibióticos, etc.) en alimentos.

- 27 muestras de las tres Zonas Continentales de Baño de nuestro Distrito.

- 38 muestras de leche para la detección de residuos de inhibidores en los centros lácteos.

- En todos los establecimientos a los que se ha realizado un control sanitario oficial, se ha revisado el cumplimiento de la normativa del tabaco. Se ha intervenido en 12 denuncias interpuestas por la población al respecto.

- Se han llevado a cabo por parte de los miembros de la Unidad, 10 reuniones de unificación de criterios al objeto de homogeneizar las distintas actuaciones.

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-2001/0039