



DOCUMENTO DE ACOGIDA

Centro de Salud Ciudad Jardín

BADAJOS

15 de junio de 2019

INTRODUCCIÓN

El presente documento, creado para que cualquier trabajador que comience su actividad en este centro tenga conocimiento del mismo, por lo que vamos a describir las características de este equipo. El Centro de Salud de Ciudad Jardín se encuentra situado en la calle Retama de Badajoz. Es un edificio de dos plantas, con un sótano auxiliar, mostramos el plano del edificio en el Anexo I de este documento. Atiende la zona de salud 01-003, denominada Ciudad Jardín y que queda definida por la orilla izquierda del arroyo Rivillas, avenida de Juan Sebastián Elcano (acera de los pares), avenida de Damián Téllez Lafuente (acera de los impares) y la margen Este de la carretera de Valverde, según se describe en DECRETO 180/2017, de 31 de octubre, por el que se modifica el Decreto 166/2005 (DOE número 221 de 14 de noviembre), se muestra en el mapa que se expone en el Anexo II de esta guía.

Describimos también de forma somera, los posibles servicios que se prestan en el edificio del centro de salud de Ciudad Jardín, donde prestan su servicio un total de 64 trabajadores más tres limpiadoras de una empresa externa, a fecha 15 de marzo de 2016, que se relacionan en el Anexo III de esta guía, divididos en cuatro unidades de las cuales, la de Salud Mental, mantiene una estructura más independiente. Las otras tres, la Unidad de Salud Bucodental, la Unidad de Planificación Familiar y el impropio denominado Centro de Salud, aunque con sus diferencias organizativas, mantienen una estructura administrativa y jerárquica unitarias. Esta estructura va a permitir que la mayoría de las cuestiones administrativas y de solicitud de atención, por parte de los usuarios, se encuentre unificada, haciendo más fácil el acceso a los distintos servicios, por parte de los ciudadanos que así los requieran.

La entrada al centro de salud, se hace a través de un amplio hall, donde se encuentra el mostrador de información, responsabilidad del celador y el área de administración, donde los usuarios pueden pedir las citas para los profesionales del centro y a la vez tramitar las derivaciones a los especialistas y radiología, solicitar la tarjeta sanitaria y asignación de médico o pediatra.

Una vez en el interior del edificio, los usuarios van a seguir diversas rutas, según sus intereses y necesidades. Estos trayectos constituyen la “CIRCULACIÓN” de pacientes, que va a concretarse en los distintos circuitos que reseñamos:

- I.- Solicitar citas
- II.- Acudir a las consultas
- III.- Circulación Interna
- III.- Recogidas varias
- IV.- Atención domiciliaria
- V.- Tarjeta sanitaria y asignación de médico
- VI.- Reclamaciones, sugerencias y recepción de documentos



En primer lugar enunciaremos los distintos apartados que engloban las ofertas a los usuarios, para posteriormente describir de forma somera y respetando el número asignado, el recorrido para asistir a cada uno de los servicios enumerados.

A: Como hemos comentado, los circuitos detallados son:

I.- SOLICITAR CITAS. Trayecto que se debe seguir para solicitar las diferentes citas y tramitar los volantes de derivación, que concluyen en una cita para la atención especializada. Estas citas pueden ser para:

- IA.- Profesionales del centro
 - 1.- Médicos de adultos
 - 2.- Pediatras
 - 3.- Enfermeros de adultos
 - 4.- Enfermera de pediatría
 - 5.- Matrona
 - 6.- Trabajadora social
 - 7.- Odontólogos
 - 8.- Odontólogo del Paddi
 - 9.- Higienista
 - 10.- Médico de planificación familiar
 - 11.- Enfermera de planificación familiar
 - 12.- Psiquiatras
 - 13.- Psicólogos
 - 14.- Enfermeras de salud mental
 - 15.- Analíticas pedidas desde el centro
 - 16.- Analíticas pedidas por especialistas
- IB.- Atención especializada
 - 17. Derivaciones para de especialistas y “e-consultas”
 - 18.- Derivaciones para radiología
 - 19.- Derivaciones para otras pruebas complementarias

II.- ACUDIR A CONSULTA. Las consultas del centro pueden ser con cita previa, (la mayoría de las consultas) y solicitadas sin cita previa, sean urgentes o no. Los profesionales que atienden estas consultas son:

- 1.- Médicos de adultos
- 2.- Pediatras
- 3.- Enfermeros de adultos
- 4.- Enfermera de pediatría
- 5.- Matrona
- 6.- Trabajadoras sociales
- 7.- Odontólogos
- 8.- Odontólogo del Paddi
- 9.- Higienista dental
- 10. Médico de planificación familiar
- 11. Enfermera de planificación
- 12. Psiquiatras
- 13. Psicólogas
- 14. Enfermeras de salud mental

- IIA.- CONSULTAS ORDINARIAS:** Se realizarán en los lugares y horas asignados para ello. Los pacientes serán informados de dichos extremos, en el caso de que así lo soliciten. Siempre que sea posible, el personal anotará la hora y fecha de la consulta.
- IIB.- CONSULTAS CONCERTADAS.** Se realizarán en el mismo lugar que las anteriores, pero en un día y hora fijado previamente por el facultativo. Generalmente el propio facultativo realizará la cita a través del programa Jara. No obstante, sobre todo en pediatría, el propio paciente puede pedir una cita ante el personal de administración, para ese tiempo especial de la consulta médica, presentando una anotación del médico que indica la fecha en que debe realizarse la cita. En el caso de las revisiones escolares o del programa del niño, en pediatría, no será necesario dicho requisito. Este tipo de consulta, es la habitual en enfermería, siendo el modo de cita como el comentado anteriormente para facultativos de adultos y niños.
- IIC.- CONSULTAS FUERA DE HORA sin cita previa.** Se realizarán cuando los usuarios reclaman un servicio o atención que no puede demorarse al día siguiente. En todo caso, el profesional valorará la necesidad de la misma o no. Un caso especial la constituyen las consultas médicas que no pueden esperar a la cita ordinaria y las urgentes. Para ello se dispondrán las medidas para atender esta solicitud desde las 8 a las 22 horas los días laborables.
- III.- CIRCULACIÓN INTERNA.** Se refiere a las derivaciones que pueden hacerse entre unos profesionales y otros del centro, sin incluir las que se producen entre los miembros de una misma UBA, con relación a un paciente de su cupo, para actividades programadas o que pueden realizarse posteriormente. En este caso, se resolverá de forma interna entre los tres afectados, debiendo tener claramente establecidos los sistemas de comunicación médico-enfermero a fin de evitar desplazamientos inútiles a los usuarios. El mismo trato recibirán las derivaciones entre cualquiera de los pediatras y la enfermera de pediatría. Es decir, se tratan de las peticiones que los facultativos pueden hacer de algunas técnicas de enfermería con carácter inmediato o para actividades que se realizan por algún miembro concreto del equipo. Así mismo, se refiere también a derivaciones que los distintos enfermeros puedan hacer, desde su consulta de enfermería o del botiquín, a un facultativo, por algún problema de un paciente que no pertenezca a su cupo.

IIIA.- DERIVACIÓN DE FACULTATIVO A FACULTATIVO

01. Dermatoscopia
- Infiltraciones
- Ecografía de Atención Primaria

IIIA.- DERIVACIÓN DE FACULTATIVO A ENFERMERÍA

20. Administrar medicación, ya sea por vía oral, IM, SC o IV
21. Realización de técnicas de cirugía menor, incluido la exéresis de pequeñas lesiones, en este caso, se realizará la preparación para enviar a Anatomía Patológica, en caso necesario
22. Aplicación de aerosoles en botiquín
23. Lavado de Oídos
24. Realización de pruebas urgentes: Comburtest, Glucemia capilar, Test de gestación, ECG, Pulsioximetría, en botiquín. (La toma de TA urgente se realizará siempre dentro de la UBA correspondiente)
25. Toma de muestras para cultivos de exudados o fluídos. (Este caso será excepcional, ya que habitualmente el paciente debe

acudir al servicio de microbiología del HIC, para que la toma se realice allí).

- 26. Realización de MAPA
- 27. Realización de espirometría

IIIB.- DERIVACIÓN DE ENFERMERO A FACULTATIVO

- 28. Situación urgente
- 29. Situación No urgente

IV.- RECOGIDA. Este apartado engloba la solicitud por parte de los usuarios de resultados, volantes o material sanitario.

- 29 Recogida de resultados de control de Anticoagulación
- 30 Recogida de volantes de derivaciones
- 31 Recogidas de recetas visadas
- 32 Recogida de material de curas
- 33 Recogida de tiras reactivas de control de glucemia

V.- ATENCIÓN DOMICILIARIA

VA.- Ordinaria a demandada

- 34. Médicos
- 35. Enfermeros

VB.- Programada

- 36. Médicos
- 37. Enfermeros

VC Urgente

- 38. Médicos
- 39. Enfermeros

VI.- RECLMACIONES, SUGERENCIAS y RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN

B: El acceso a los servicios enunciados será:

I.- SOLICITAR CITAS

consultas 1 a 6 (medicina general, pediatría, incluidas las consultas especiales de Dermatoscopia, Infiltraciones o de Ecografía en Atención Primaria y enfermería de centro de salud)

POR TELÉFONO: Para pedir cita se puede utilizar el servicio de telecitas del Servicio Extremeño de Salud (900100737), pero también puede hacerse a través del teléfono de cita del propio centro (924243820). A esta tarea se dedican prioritariamente tres de las administrativas del centro, en horario ininterrumpido entre las 8 y las 14 horas.

PERSONALMENTE: Puede hacerse en el mismo horario (8 a 14 horas), siendo atendidos por el mismo personal comentado.

consultas 7 a 9 (salud bucodental)

POR TELÉFONO: Para pedir cita se puede realizar a través del teléfono de cita del propio centro (924234842) y al específico para este servicio (924234842). A esta tarea se dedican prioritariamente una de las administrativas del centro, en horario ininterrumpido entre las 8 y las 14 horas. A este servicio tienen acceso, no solo los usuarios pertenecientes a nuestra zona de salud, sino también los de otras zonas rurales como: La Albuera, Alvarado, Balboa, Corte de Peleas, Entrín Alto y Bajo, Guadajira, La Parra, Santa Marta y, Talavera. Además de los otros centro de Badajoz: La Paz y Valdepasillas.

PERSONALMENTE: Puede hacerse en el mismo horario (8 a 14 horas), siendo atendidos por el mismo personal comentado

consultas 10 y 11 (planificación familiar)

POR TELÉFONO: Para pedir cita se puede realizar a través del teléfono de cita específico para este servicio (924218333). A esta tarea se dedican exclusivamente una de las administrativas del centro, en horario ininterrumpido entre las 8 y las 14 horas. A este servicio tienen acceso, no solo los usuarios pertenecientes a nuestra zona de salud, sino también los de otras zonas de Badajoz ciudad como: El Progreso, San Fernando, Zona Centro y San Roque.

PERSONALMENTE: Puede hacerse en el mismo horario (8 a 14 horas), siendo atendidos por el mismo personal comentado

consultas 13 a 14 (salud mental)

POR TELÉFONO: Para pedir cita se puede realizar a través del teléfono de cita específico de la propia unidad (924245541), la cual tiene una función administrativa y jerárquica independiente del resto del Centro, teniendo dos administrativas con dependencia y dedicación exclusiva a dicha unidad. En cualquier caso el horario es ininterrumpido entre las 8 y las 14,30 horas. A este servicio tienen acceso, no solo los usuarios pertenecientes a nuestra zona de salud, sino también los de la Zona Centro, San Roque, San Fernando y El Progreso, así como de otras zonas rurales: Alburquerque, Talavera y San Vicente de Alcántara y La Albuera.

PERSONALMENTE: Puede hacerse en el mismo horario (8 a 14,30 horas), siendo atendidos por el mismo personal comentado

consultas 15 y 16 (servicio de extracciones)

POR TELÉFONO: Para pedir cita se puede realizar a través del teléfono del centro (924240803). A esta tarea se dedican prioritariamente el celador del centro, en horario ininterrumpido entre las 8 y las 15,30 horas. A este servicio tienen acceso, los usuarios pertenecientes a nuestra zona de salud, para realizarse las extracciones prescritas por el personal del centro, pero también por los distintos facultativos de atención especializada. No obstante, siempre se advierte que es preferible **pedir la cita personalmente**, ya que de ese modo se anotará la fecha y número de turno de la extracción y se entregarán los botes especiales de recogida de muestras, necesarios para realizar la analítica de orina, en caso de que ésta también se haya pedido.

PERSONALMENTE: Es recomendable hacerlo, siendo el mismo horario (8 a 15,30 horas), siendo atendidos por el mismo personal comentado

II.- ACUDIR A CONSULTA

IIA.- ACUDIR A CONSULTA ORDINARIA. Los pacientes accederán al centro por la puerta principal del edificio, situada en la calle Retama número 1. Una vez en su interior, se dirigirán a los distintos lugares donde se ubican las diferentes consultas. En caso de que los usuarios desconozcan el lugar donde deben dirigirse, existe el punto de información atendido por el celador del centro, junto a la puerta de entrada, aunque también se dará todo tipo de información en el mostrador de administración. En cualquier caso, existen rótulos de indicación sobre las puertas que salen del hall de entrada. Igualmente, los usuarios con algún tipo de deficiencia, que no puedan caminar por sus propios medios, pueden solicitar al celador del centro, la silla de ruedas del mismo, a fin de desplazarse hasta el lugar que precisa en el interior del edificio.

IIB.- ACUDIR A CONSULTA CONCERTADA. Todo igual que en el caso anterior. En este tipo de consulta es mucho más necesaria la puntualidad por parte del usuario, a fin de aprovechar lo mejor posible este tiempo.

IIC.- ACUDIR A CONSULTA FUERA DE HORA. Los pacientes accederán al centro por la puerta principal del edificio, situada en la calle Retama número 1, como en el caso anterior, para

posteriormente, dirigirse al mostrador del celador, previa identificación del demandante de asistencia y anotación en la pantalla del PAC del equipo. Avisará al profesional reclamado o en su caso al que le corresponda, según los turnos de atención previstos por el equipo, el cual valorará la necesidad y el carácter de la actuación solicitada.

III.- CIRCULACIÓN INTERNA.

IIIA.- DERIVACIONES DE FACULTATIVO A FACULTATIVO.

derivación 1. Se refieren a la petición de las consultas especiales: Dermatoscopia, que realiza Don José Luis Jiménez Pérez, Infiltración, que realizan Don Juan José Torres Vázquez y Don José Luis Jiménez Pérez y la consulta de Ecografía de Atención Primaria, que va a comenzar a funcionar próximamente, realizada por Don José Luis Rodríguez Díaz.

IIIB.- DERIVACIÓN DE FACULTATIVO A ENFERMERÍA

derivaciones 20, 21 22 23 y 24. Todas estas derivaciones, hacia la consulta del enfermero, se realizarán mediante la cumplimentación por parte del facultativo, de la correspondiente orden clínica. En el caso de la derivación 23 (Lavado de oídos), será imprescindible presentar el modelo de Consentimiento Informado, firmado por el médico y el paciente. Independientemente de la hora de atención del médico, el paciente podrá acudir a la consulta de su enfermero, en el momento en que se haga la correspondiente orden clínica, en los casos en que sea de acción inmediata o pidiendo la cita en administración. En caso de ausencia del enfermero y si tampoco se encontrara aquel l que se acumulan dichas tareas, existe un “botiquín” centralizado donde se puede acudir en casos de necesidad o urgencias. Las peticiones de actuaciones que precisen asistencia por la tarde, existe un horario establecido durante el turno de atención continuada, que es de 19:00 a 21,00 horas. En el caso de curas y aplicaciones de inyectables que no puedan interrumpirse, se informará a los usuarios del lugar y horario al que deberán acudir, en el CUAC de Badajoz.

derivación 25 (realización de MAPA y Cirugía Menor). Esta técnica la aplica el enfermero D. Miguel Gallardo Lancho, el cual realiza las citas personalmente, para lo que se deberá informar al usuario del lugar y hora donde puede localizar al citado profesional. Del mismo modo, que varios enfermeros del centro están suficientemente adiestrados para continuar con la técnica, ante las posibles ausencias del Sr. Gallardo.

derivación 26 (realización de espirometría). Esta técnica la aplica la enfermera Doña Carmen Banda Rodríguez, la cual realiza las citas personalmente, para lo que se deberá informar al usuario del lugar y hora donde puede localizar a la citada profesional. Del mismo modo, que varios enfermeros del centro están suficientemente adiestrados para continuar con la técnica, ante las posibles ausencias de la Sra. Banda

IIIC.- DERIVACIÓN DE ENFERMERO A FACULTATIVO

derivación 27 (situación de urgencia). En este caso, se procederá por parte del enfermero en avisar al médico que requiera o en su caso, el que corresponda según los turnos establecidos.

derivación 28 (situación de no urgencia). Se informará al usuario de que debe acudir a su médico y se le indicará que debe pedir una cita a demanda ordinaria para cualquiera de los próximos días. Si es posible, se le hará una anotación explicando las razones de esta derivación

IV.- RECOGIDA. Los pacientes accederán al centro por la puerta principal del edificio, situada en la calle Retama número 1, posteriormente se dirigirán a los puntos especificados para cada recogida. Pudiendo en cualquier caso solicitar información en el mostrador del celador o en el de administración.

recogida 29 (control de anticoagulación). Los resultados de la extracción realizada ese mismo día por la mañana, suelen recibirse en el centro a partir de las 13 horas. Por lo que a partir de esa hora, pueden ser recogidos en el punto de extracción. Siendo las responsables de su entrega, las auxiliares de enfermería. No obstante y dado que el horario de llegada es muy irregular, se recomienda recogerlos a partir de las 14 horas o incluso al día siguiente. En ese caso, se recogerán directamente en el mostrador del celador, al cual le entregan dichos resultados las auxiliares, cuando terminan su turno de mañana.

recogida 30 (volantes de derivaciones). Los volantes de derivación, tanto para las consultas de atención especializada, como para radiología, son tramitados por la unidad de administración del centro de salud. En un alto porcentaje de casos, en el mismo momento de entregar el volante, se puede dar la cita al paciente. En otros casos, dependiendo de la especialidad, las épocas del año, etc. Se deben remitir a los respectivos servicios de admisión del complejo Hospitalario Universitario de Badajoz (Centro de Especialidades, Hospital Materno Infantil, Hospital Perpetuo Socorro u Hospital Universitario de Badajoz) y esperar la respuesta con la fecha y hora de la cita. En este caso se avisa al usuario que debe volver al mostrador de administración a recoger la cita pasados unos días (variables según la cita) o se les avisa por teléfono cuando ésta se recibe en el centro.

recogida 31 (recetas visadas). Aunque la mayoría de las recetas que precisan visado de inspección, ya son suministradas directamente por lo facultativos, con el programa Jara. Siguen existiendo recetas, que por ser las primeras y realizadas por los especialistas, deben remitirse a la inspección. En este caso, se dejarán en el mostrador de administración y pasados unos días (también variable según las épocas), se comunica a los usuarios que pueden pasar a recogerlas al mismo sitio donde las entregaron. Así mismo, se da el caso que el facultativo las imprime cuando han sido visadas y las entrega en el mismo punto de administración, para su recogida posterior, sin que el usuario tenga que volver a la consulta del médico.

recogida 32 (material de cura). Los pacientes que por patologías crónicas especiales, precisan una cantidad grande de material de cura, reciben un pedido especial de dicho material en el centro, que deben pasar a recoger en las fechas establecidas. Este servicio lo supervisan directamente los enfermeros de cupo, que realizan el pedido y se encargan de entregar el mismo a los familiares del paciente, en las fechas lugar y horas que previamente determinan con ellos.

recogida 33 (tiras reactivas). Los pacientes diabéticos insulino dependientes o que por sus características especiales precisen un control intenso de sus cifras de glucemia, recibirán un glucómetro portátil y mensualmente la cantidad de tiras reactivas que tengan asignadas, según el número de controles prescritos. Este servicio se realiza por las auxiliares de enfermería, entre las 12,30 y las 14,30 horas, todos los días y en el punto de extracciones. Para ello, cada paciente posee una ficha, donde se anota la cantidad de tiras que precisa y por su parte las auxiliares anotan la fecha en que se realiza dicha entrega. En muchos casos, los propios enfermeros del cupo, realizan la entrega de las tiras, cuando el paciente acude a los controles periódicos de glucemia, realizados por el enfermero.

IV.- ATENCIÓN DOMICILIARIA

IVA. ORDINARIA A DEMANDA.

Atención 34 y 35. Cuando un usuario solicite atención domiciliaria para un familiar encamado, podrá comunicarlo TELEFÓNICAMENTE, a través del teléfono del centro de salud, 924240803. Refiriendo a la persona que atiende el mismo, que debe ser el celador o en su defecto alguno de los administrativos del centro, los datos necesarios, para que el profesional demandado pueda ponerse en contacto con el domicilio del paciente y determinar la actuación a seguir. La recogida de este tipo de avisos, será, todos los días laborables, desde las 8 a las 15,30 horas. Ya que a partir de esa hora y los días festivos, los avisos que se reciban en el centro y una vez valorados por el facultativo que realiza el turno de atención continuada, se derivarán al CUAC del Perpetuo Socorro para su realización. También podrá solicitarse este tipo de

atención, acudiendo **PERSONALMENTE** al centro de salud, para comunicar los datos al celador, el cual intentará poner en contacto al familiar del paciente, con el profesional que debe realizar el servicio. La realización de los avisos recogidos en dicho horario de mañana, será siempre del facultativo o enfermero a cuyo cupo pertenezca el paciente. No obstante, cuando alguno de dichos profesionales se encuentra ausente por la causa que sea, sin sustituto asignado. El equipo tiene determinado el mecanismo de repartir dicha tarea, según listado que se encuentra en el mostrador del celador y permite saber quién debe actuar en cada momento.

IVB. PROGRAMADA.

Atención 36 y 37. Los servicios y actuaciones a domicilio previstos por el personal sanitario, serán realizados por ellos, en los momentos en que así los tienen acordados con las familias de los pacientes encamados. Esto no obsta, para que sean comunicados al celador del centro, a fin de que conozca la ausencia de dichos profesionales y pueda en su caso anotarlos en el libro de registro de aviso. Aunque actualmente, cada profesional debe registrarlos independientemente, la hoja de consulta del programa Jara.

IVC. URGENTE A DEMANDA.

Atención 38 y 39. Cuando un usuario solicite entre las 8 y las 15,30 horas, los días laborables, atención domiciliaria urgente, para un familiar encamado, que no puede desplazarse al centro, podrá hacerlo **TELEFÓNICAMENTE** al número 924240803, atendido principalmente por el celador, el cual, tras registrar los datos del paciente, deberá comunicarlo inmediatamente al médico a cuyo cupo pertenezca dicho paciente, para que el mismo valore la necesidad y tipo de actuación o bien su derivación al servicio de emergencias 112, para que envíe el VIR o a la UME, según la necesidad. Si dicho facultativo se encontrara ausente, deberá comunicarlo al médico que le corresponda o en su caso al que se encuentre en el centro en ese momento. Si el aviso fuera dado por la tarde, tras la valoración por el médico del turno de atención continuada del centro, se remitirá de forma inmediata al servicio de emergencias 112 o al CUAC del perpetuo socorro, según la necesidad que requiera el caso. En cualquier caso, si la persona que demanda dicho aviso domiciliario urgente, se personara en el centro, será atendida por el celador o personal de administración si éste no se encontrara en su puesto y se obraría del mismo modo descrito anteriormente. A partir de las 22 horas, los sábados y todos los días festivos, también podrá utilizarse el teléfono directo del CUAC (902134578)

V.- TARJETA SANITARIA y ASIGNACIÓN DE MEDICO

Este servicio, si bien puede realizarse en cualquier punto del mostrador de administración, se realiza de forma habitual en uno de los puestos concretos y en un horario más reducido de administración ya que el número de solicitudes no es excesivo. Esta selectividad en un punto concreto de la administración, se realiza para facilitar el correcto trámite y por otro lado, asegurar una política de reparto de usuarios adecuada. No obstante en las épocas en que aumenta la demanda de dicho servicio, el horario y puntos de atención se aumentó. Actualmente, el horario es de 10,30 a 14,00 horas, tiempo que resulta más que suficiente.

VI.- RECLAMACIONES, SUGERENCIAS y RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN

RECLAMACIONES: Cualquier usuario que lo crea conveniente puede realizar una reclamación, para lo que se dispone en el centro de hojas de reclamación, que se encuentran, tanto en el mostrador del celador, como en el área de administración. En el caso de que el usuario tenga dificultades para escribir la reclamación o desee realizarla de forma verbal. El coordinador tiene dispuesto diariamente, el horario de 13 a 14 horas, para recibir en su despacho a los usuarios que así lo soliciten. En el caso de que el asunto no pueda esperar hasta ese momento, se comunicará al coordinador y el mismo valorará el modo de actuación.

Las reclamaciones, una vez registradas y remitidas por fax a la Gerencia de Área, son entregadas al coordinador, a fin de su respuesta en el plazo establecido.

SUGERENCIAS: Los usuarios que lo deseen, tienen a su disposición un buzón de sugerencias, donde podrán depositar por escrito, las mismas. Por su parte, aquellos que lo prefieran, podrán del mismo modo que las reclamaciones, solicitar ser recibidos por el coordinador, el cual lo hará en su despacho, en el horario de 13 a 14 horas. El buzón de sugerencias se abre semanalmente (los viernes sobre las 14 horas) y una vez leídas y valoradas las sugerencias, se remitirán a las estancias superiores pertinentes.

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS: Aquellos documentos relativos a aspectos sanitarios que la legislación prevea sean tramitados por los centro de salud, serán recogidos, registrados y sellados, por el personal de administración en horario de 9 a 14 horas, los días laborables. Dichos documentos serán entregados a la persona destinataria del centro, si la hubiere o en su caso tramitados a la entidad u organismo que corresponda.

ANEXO:

Merece un trato especial la actuación de los facultativos de salud pública (farmacéutico y veterinario), los cuales por su especial idiosincrasia, permanecen fuera del centro un gran espacio de tiempo, no pudiendo ser sustituidas sus actuaciones por ningún otro personal. Por ello, se ha dispuesto un horario fijo de 8,30 a 9 y de 14 a 14,30, de permanencia en el centro, de uno de estos profesionales para atender a los usuarios que así lo requieran. Del mismo modo, el personal de administración recepcionará los escritos, oficios o cualquier documento que vaya dirigido a ellos.

RESUMEN

MEDICOS, PEDIATRAS, ENFERMEROS,. MATRONA Y TRABAJADORA SOCIAL DEL E. A.P.

SOLICITAR CITAS

Telefónicamente	924243820	8,00 a 14,00 horas
	900100737	7,30 a 22,00 horas lunes a viernes
		9:00 a 22:00 horas sábados y domingos
Personalmente en Administración		8,00 a 14,00 horas

ACUDIR A CONSULTAS ORDINARIA

Hora y día establecido previamente

ACUDIR A CONSULTAS FUERA DE HORA

Contactar con el celador 8,00 a 15,30 horas

RECOGIDAS: Analíticas de coagulación

Auxiliares de clínica en Sala de extracciones 12,30 a 14,00 horas

Celador en Mostrador de información 14,00 a 22,00 horas

RECOGIDAS: Volantes de derivaciones

Aux. administrativo en mostrador de administración 9,00 a 14,00 horas

Enfermero de cupo concertado con cada paciente

RECOGIDAS: Tiras reactivas

Auxiliares de enfermería en Sala de extracciones 12,30 a 14,00 horas

Enfermero de cupo concertado con cada paciente

ATENCIÓN DOMICILIARIA: Ordinaria

Telefónicamente 924240803/902134578 8,00 a 22,00 horas

Personalmente en Mostrador del celador 8,00 a 22,00 horas

ATENCIÓN DOMICILIARIA: Urgente

Telefónicamente 924240803/902134578 8,00 a 22,00 horas

Personalmente Mostrador del celador 8,00 a 22,00 horas

TARJETA SANITARIA Y ASIGNACIÓN DE MÉDICO

Aux. administrativo en mostrador de administración 10,30 a 14,00 horas

RECLAMACIONES

Celador y personal de administración 8,00 a 22,00 horas

SUGERENCIAS

Celador (buzón de sugerencias) 8,00 a 22,00 horas

RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN

Auxiliar administrativo 9,00 a 14,00 horas

en mostrador de administración

FACULTATIVOS DE SALUD PÚBLICA

Despachos en la 1ª planta (tfno.: 924218325 y 924218329) 8,30 a 9,00
14,00 a 14,30 horas

UNIDADES DE APOYO

SALUD BUCO DENTAL SOLICITAR CITAS

Telefónicamente 924234842 9,00 a 14,00 horas

924243820 9,00 a 14,00 horas

Personalmente en Administración 8,00 a 14,00 horas

CENTRO DE ORIENTACIÓN Y PLANIFICACIÓN FAMILIAR SOLICITAR CITAS

Telefónicamente 924218333 8,30 a 14,30 horas

Personalmente Administración 8,30 a 14,30 horas

UNIDAD DE SALUD MENTAL SOLICITAR CITAS

Telefónicamente	924245541	8,30 a 14,30 horas
Personalmente en Administración		8,00 a 14,30 horas

C: Actividades a desarrollar por los distintos profesionales del centro

Personal sanitario titulado:

Médicos:
Pediatras:
Enfermeros:
Farmacéutico:
Veterinario:
Matrona:
Trabajador Social:

El modo de trabajar y las actividades a desarrollar, no suponen ninguna modalidad especial, ya que las tareas a desempeñar, son las propias de cada uno de sus puestos de trabajos y específicamente las recogidas en los distintos artículos del reglamento de régimen interno del centro aprobado en diciembre de 2010.

Auxiliares de Enfermería:

I.- Funciones de limpieza y almacenamiento

- 1º.- Limpieza y esterilización del Instrumental del botiquín, efectuando recuento del mismo, reposición en las vitrinas de las consultas del material fungible y de farmacia, y comunicar las faltas o deficiencias de éstos al Responsable de Enfermería.
- 2º.- Limpieza y reposición del material sanitario de todas las consultas del centro, así como el suministrar y/o sustituir el material de lencería de todas las consultas del centro, con la frecuencia que sea necesario para el buen mantenimiento de las mismas. En general las consultas de pediatría son revisadas a diario.
- 3º.- Comunicar al Responsable de enfermería o de Administración de las posibles deficiencias o deterioros de material detectadas, que pudieran necesitar reposición o reparación, a fin de que pueda ser dado el aviso por el programa de mantenimiento del SES (GIM)
- 4º.- Comunicar al responsable de enfermería de las necesidades de Almacén y Farmacia a fin de confeccionar los Pedidos correspondientes.
- 5º.- Gestión del Almacén y Farmacia del Centro de acuerdo con las Instrucciones 4/91 y Circular del 4/9/91 sobre Suministros de Farmacia.

II.- Funciones de recogida de muestras

- 6º.- Recogida de muestras biológicas (orina, heces, esputos...) a partir de las 08.50 horas de cada día, en la sala de curas del centro
- 7º.- Recogida, etiquetado, preparación y almacenamiento, de las muestras biológicas (entre otras la sangre obtenida en las distintas extracciones realizadas a diario por el personal de enfermería) para entregarlas al personal que se ocupa del traslado de muestras biológicas hasta el laboratorio correspondiente.

III.- Funciones de dispensación de materiales diversos a los usuarios

- 8º.- Impresión, citación y entrega de las hojas de dosificación de los pacientes en tratamiento con anticoagulantes clásicos, que no precisen ser atendidos por sus correspondientes facultativos.
- 9º.- Entrega de material de curas a los pacientes incluidos en los distintos protocolos de curas domiciliaria.
- 10º Entrega de las tiras reactivas y material accesorio a los pacientes diabéticos, incluidos en los diversos protocolos de seguimiento de la enfermedad

Auxiliares Administrativos:

El personal de administración tiene la función primordial de “atención directa” al usuario, siendo el primer punto de contacto con el sistema sanitario en general y con el centro en particular, por lo que su organización y sobre todo, modo de actuación de cada uno de sus miembros, es fundamental para la imagen

y funcionamiento del centro. Por otro lado, es el lugar de organización de las agendas y puntos asistenciales del centro, así como del archivo y custodia de las historias clínicas de papel, de los usuarios.

I.- Atención directa

Aunque el planteamiento inicial e ideal de organización de este área, es el que exista una “única ventanilla”, en la que cualquier puesto de atención pueda resolver cualquier cuestión que planteen los usuarios, diversas circunstancias, especialmente las características especiales del personal, ha hecho que decidamos mantener una cierta separación en las funciones de los distintos puestos de atención directa al usuario, que son:

Puesto uno y dos: Cita exclusiva para los profesionales de medicina, enfermería, matrona y trabajador social.

Puesto cuatro y cinco: Citas para odontología y recogida y tramitación de derivaciones a especialistas. En caso de mayor demanda en cualquiera de los otros puestos, pueden también dar cita para los profesionales del centro o hacer gestiones de tarjeta sanitaria.

Puesto seis: Cita y gestiones generadas por los profesionales del COPF.

Puesto siete: Gestión de altas, bajas, solicitudes en general de tarjeta sanitaria. Control de asignaciones a las distintas UBAs.

Puesto tres: Puesto ocasionalmente ocupado por la responsable de administración, como refuerzo para cualquiera de las gestiones anteriores que precisara apoyo.

II.- Gestión de Administración Interna

La mayoría de estas funciones las lleva a cabo directamente la responsable del área de administración, aunque todo el personal del área, participa

Registro de documentación

Tramitación del correo oficial

Trámites de solicitudes de permisos o ausencias de cualquier índole, del personal del centro. Control del número de días correspondientes a cada trabajador.

Pedidos de material de oficina y lencería cuando sea necesario

Asignaciones de agendas o gestiones de ausencias en las agendas del programa Jara, para los distintos profesionales

Celadores:

Además de las funciones generales de los celadores, en los equipos de atención primaria, recogidas en el artículo 30, del Título III del Reglamento de Régimen Interno del Centro de Salud Ciudad Jardín de Badajoz, aprobado en diciembre de 2010 y que trata de las “funciones y responsabilidades de los miembros del equipo de atención primaria” y, que se expondrán a continuación. El celador asignado al centro, tiene las siguientes tareas específicas a desarrollar en cada turno.

I.- Turno de mañana (8 a 15,00 horas)

Tareas sujetas a un horario concreto:

8,00 horas. Entrada, puesta en funcionamiento de la calefacción/refrigeración, según épocas y necesidades, situada en la terraza del edificio

8,10 horas. Repartir las historias clínicas del personal de enfermería y de salud mental.

9,00 horas. Reparto de las historias del personal médico del centro

13,30 horas. Recoger las historias de las mismas consultas en que se entregaron por la mañana

Tareas sin horario concreto:

*) Información general y acompañamiento de paciente

*) Traslado de paciente con dificultades de locomoción a cualquiera de las instalaciones

*) Atención al teléfono de información y de urgencias, del centro

*) Atender el teléfono general, con tareas de centralita (recogida de notas, paso de llamadas, etc)

- *) Recoger los avisos a domicilios, de cualquiera de los usuarios, para el personal del centro, entregados en persona o telefónicamente, urgentes u ordinarios.
- *) Reparto de los avisos anteriores a sus destinatarios. En el caso de los de carácter urgente, se comunicarán de forma inmediata, intentando poner en contacto al comunicante con el profesional al que se destina
- *) Recepción de volantes de analíticas de cualquier tipo, anotación en el ordenador del programa Jara y entrega del número correspondiente, así como los botes de recogidas de muestras biológicas, en el caso de que se precisen
- *) Cualquier otra tarea para la que sea requerido por el resto del personal y que se encuentre dentro de su ámbito de competencia.

II.- Turno de tarde (15,00 a 22 horas)

Tareas sujetas a un horario concreto:

15,15 horas. Entrada, control del funcionamiento de la calefacción/refrigeración, según épocas y necesidades, situada en la terraza del edificio

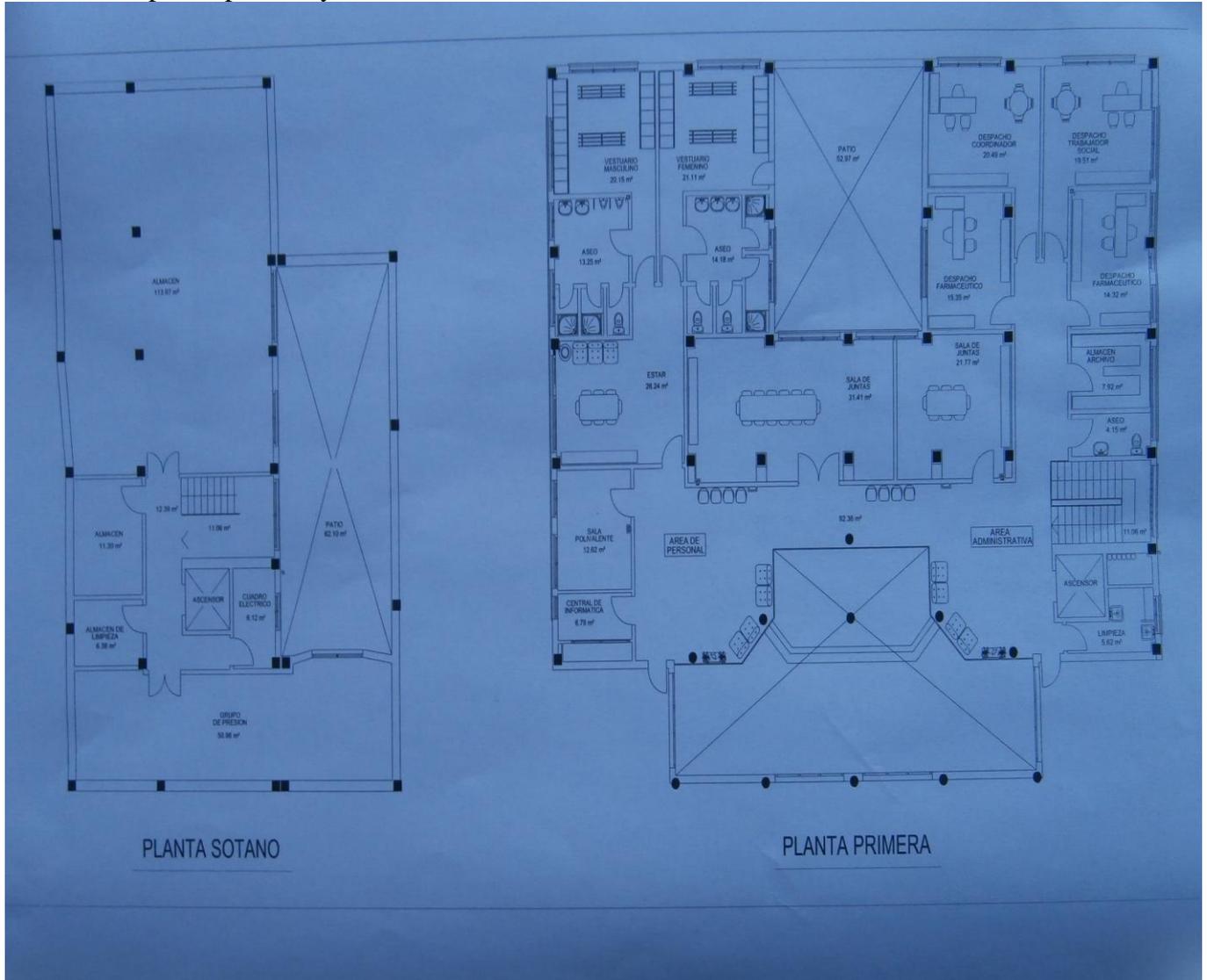
21,45 horas. Apagado de la calefacción/refrigeración, según épocas, en la terraza del edificio. Comprobación del apagado de luces y otros aparatos eléctrico.

Tareas sin horario concreto:

- *) Información general y acompañamiento de paciente
- *) Traslado de paciente con dificultades de locomoción a cualquiera de las instalaciones
- *) Atención al teléfono de información y de urgencias, del centro, así como trasladar al CUAC, los avisos domiciliarios recogidos a partir de las 15,30 horas
- *) Cualquier otra tarea para la que sea requerido por el resto del personal y que se encuentre dentro de su ámbito de competencia.

ANEXO I (continuación)

Planos de la planta primera y sótano del edificio del centro de salud



ANEXO II

Mapa de la Zona de Salud Ciudad Jardín de Badajoz



ANEXO III

Personal del Centro de Salud Ciudad Jardín de Badajoz

Apellidos	Nombre	Unidad	Puesto
Cortes Retamar	M ^a Angeles	COPF	T Social
Hernández Vázquez	Carmen	COPF	Enfermera
Peinado Rodríguez	M ^a Teresa	COPF	Médico
Núñez Marín	M. ^a Carmen	COPF	Aux Adm
Alejandro Durán	Juan Luis	CS	Farmacéutico
Alegre García	Antonio	CS	Enfermero
Alonso Fernandez	M ^a Dolores	CS	Médico
Álvarez Gómez	Jesús	CS	Pediatra
Angulo Yuste	Enrique	CS	Médico
Banda Rodríguez	Carmen	CS	Enfermera
Bertomeu Ceferino	M ^a José	CS	Aux Adm
Brioso Jérez	Fernando	CS	Enfermera
Broncano Martínez	Manuel	CS	Enfermera
Cisneros Cordero	Gabina	CS	Matrona
Cobaleda Polo	Jesús	CS	Médico
Corrales Haba	Joaquín	CS	Médico
Cuervo Valdés	Jaime Javier	CS	Pediatra
Franco Moreno	Ana María	CS	Enfermera
Gallardo Lancho	Miguel	CS	Enfermera
García Habernau	María Rosa	CS	Enfermera
Gómez Ferreira	José Antonio	CS	Enfermera
González Moreno	Elena	CS	Médico
Gragera Gómez de Carvalho	Amelia	CS	Enfermera
Jiménez Mateos	Raquel	CS	Médico
Jiménez Pérez	José Luis	CS	Médico
Ledo Rodríguez	Juana	CS	Celadora
León Ruiz	José Manuel	CS	Médico
Martínez Luna	Juan de la Cruz	CS	Veterinario
Molina Sánchez	Antonia	CS	Aux Enfermeria
Montero Gil	Eugenio Jesús	CS	Enfermero
Muñoz Santos	M. ^a Dolores	CS	Médico
Muñoz Talavera	Isabel	CS	Aux Adm
Navarro Díaz	Noelia	CS	Aux Adm
Palomo Sánchez	Ricardo	CS	Celador

ANEXO III

Personal del Centro de Salud Ciudad Jardín de Badajoz (continuación)

Apellidos	Nombre	Unidad	Puesto
Reyman Gallego	Carmen	CS	Enfermera
Rodríguez Díaz	José Luis	CS	Médico
Roncero Lozano	Francisca	CS	Aux Adm
Salas Ballestero	Pilar	CS	Aux Enfermería
Sánchez Cortés Velázquez	M ^a Angeles	CS	Aux Adm
Silos Muñoz	José Luis	CS	Médico
Soria González	Fernando	CS	T Social
Teodoro Romero	M ^a José	CS	Aux Adm
Torres Vázquez	Juan José	CS	Médico
Vázquez Díaz	Pedro	CS	Aux Adm
Acedo Martín	Mercedes	USB	Higienista
Esponosa Ruiz-Cabal	Miguel Angel	USB	Odontólogo
Farrona Fernández	M ^a José	USB	Aux Enfermería
Ferrer García	Angeles	USB	Higienista
Ortega Tobajas	Dulcenombre	USB	Odontólogo
Redondo Medina	M ^a Dolores	USB	Higienista
Rueda García	Jesús	USB	Odontólogo
Calleja Hidalgo	Adela	USM	Aux Adm
Galán Moreno	Fernando	USM	Psiquiatra
Gallardo Gil	Rosa	USM	Psicóloga
García Miguel	Lucía	USM	Enfermera
Marcos Mateos	Vanesa	USM	Enfermera
Martínez Rey	M ^a Teresa	USM	Psiquiatra
Rangel Tarifa	Carmen	USM	Psicóloga
Ríos Díaz	María	USM	Psiquiatra
Sánchez Duarte	Purificación	USM	Aux Adm
Sánchez García	M ^a del Mar	USM	T Social
Silvestre García	Margarita	USM	Psiquiatra
Trujillo García	Ana María	USM	Psiquiatra
Borrallo Gallardo	Dolores	Acciona	Limpiadora
Botello Martínez	Antonia	Acciona	Limpiadora
Señorón Vázquez	Tania	Acciona	Limpiadora