

MEMORIA DE ACTIVIDAD 2015



OSI GOIERRI-ALTO UROLA

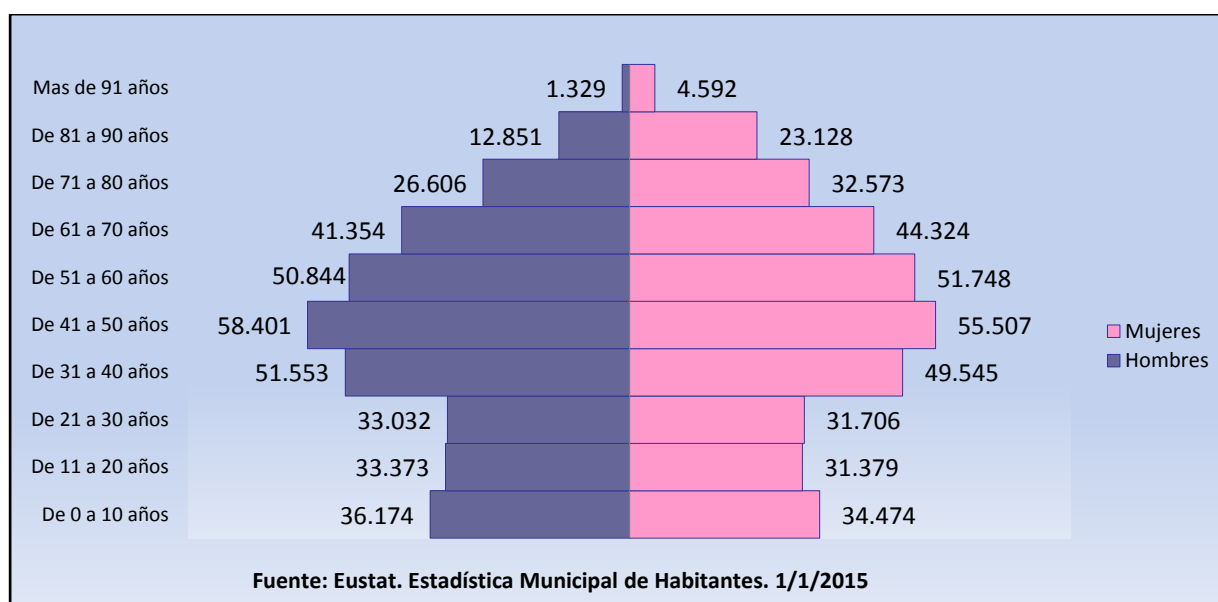
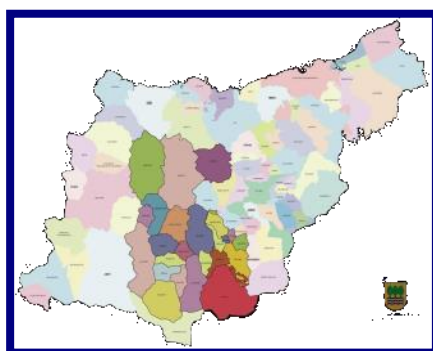
ÍNDICE

PRESENTACIÓN

- 1 ANÁLISIS DEL ENTORNO
- 2 ACTIVIDAD ASISTENCIAL
 - 2.1 EVOLUCIÓN DE LA ACTIVIDAD ASISTENCIAL (2014/2015)
 - 2.2 ACTIVIDAD ASISTENCIAL POR SERVICIOS CLÍNICOS
 - 2.3 ACTIVIDAD ASISTENCIAL POR SERVICIOS CENTRALES
 - 2.4 ANÁLISIS DEL CASE-MIX
- 3 GESTIÓN ECONÓMICA
- 4 RECURSOS HUMANOS Y FORMACIÓN
- 5 CALIDAD

1.- ANÁLISIS DEL ENTORNO

La OSI Goierri-Urola la componen las Unidades de Atención Primaria de Azkoitia, Azpeitia, Beasain, Lazkao, Legazpi, Ordizia, Zumarraga y el Hospital de Zumarraga atendiendo a una población cercana a las 95.000 personas.



Población de **Gipuzkoa** por edad y sexo a 1 de enero de 2015

POBLACIÓN DEL ÁREA DE LA OSI POR UNIDADES DE ATENCIÓN PRIMARIA				
	Menores de 20 años	Entre 20-64 años	Mayores de 65 años	Total
Azkoitia	2.623	6.962	2.259	11.844
Azpeitia	3.321	9.094	3.008	15.423
Beasain	4.484	12.657	3.938	21.079
Lazkao	1.677	4.649	1.632	7.958
Legazpi	1.516	4.946	2.018	8.480
Ordizia	2.564	7.238	2.443	12.245
Zumarraga	3.453	10.418	4.037	17.908
Total	19.638	55.964	19.335	94.937

MISIÓN

Somos una organización sanitaria pública que trabaja para mejorar la salud de nuestra población con profesionales cualificados y comprometidos con la sostenibilidad, calidad y seguridad en la atención que prestamos.

Valores Culturales

- El ciudadano es la razón de nuestra actividad
- Respeto entre profesionales y hacia el paciente
- Liderazgo y trabajo en equipo
- Comunicación abierta, transparente y de calidad
- Apuesta por la innovación e implicación en la continua mejora
- Compromiso y sentido de pertenencia
- Uso del euskera

Visión

Ser referentes por los excelentes resultados en salud a través de una atención integrada y de calidad, con profesionales cualificados, satisfechos y comprometidos tanto con la atención que prestan como con la sostenibilidad económica, social y ambiental; innovadores en servicios y en formas de gestionar.

2.- ACTIVIDAD ASISTENCIAL

2.1.- Evolución de la actividad asistencial (2014/2015)

ACTIVIDAD	Año 2014	Año 2015
ACTIVIDAD DE HOSPITALIZACION		
Camas en funcionamiento (promedio)	128	124
Ingresos	8.519	8.672
Estancias	32.637	32.837
Partos	810	745
ACTIVIDAD ATENCIÓN PRIMARIA		
Nº de cupos de Atención Primaria	81	82
Nº de TIS	100.004	100.348
Nº consultas (totales)	626.205	649.192
Nº consultas (a domicilio)	47.102	45.968
ACTIVIDAD CONSULTAS EXTERNAS		
Primeras consultas	43.707	42.239
Consultas sucesivas	112.390	108.340
Total Consultas	156.097	150.579
ACTIVIDAD URGENCIAS		
Urgencias atendidas	33.336	33.899
Urgencias ingresadas	4.659	4.792
ACTIVIDAD QUIRURGICA*		
Interv. Programadas Anest. General.	1.587	1.618
Interv. Programadas Anest. Local	1.038	1.118
Interv. Urgentes Anest. General	778	809
Interv. Urgentes Anest. Local	58	45
Total Mañana y Urgente	3.461	3.590
Cirugía de Tarde	659	888
Total Interv. Quirúrgicas	4.120	4.328
Intervenciones Cirugía Menor	1.890	1.497
ACTIVIDAD SERVICIOS CENTRALES		
Estudios radiológicos	90.797	85.798
Ecografías generales	10.226	10.225
Ecografías ginecológicas	8.458	7.624
T.A.C.	5.674	5.993
Biopsias	5.996	6.354
Citologías	6.917	6.502

*Corregidos los datos de 2014, se han excluido los datos de cirugía menor de la consulta de dermatología

INDICADORES	AÑO 2014	AÑO 2015
Estancia media	3,71	3,7
Índice de Ocupación	76,50	72,79
Índice de Rotación	64,56	72,18
Relación Consultas suces./prims.	2,57	2,56
Índice de Mortalidad	2,07	2,57
% de urgencias ingresadas	13,98	14,14
% Cesáreas	13,47	14,63
Índice de Reingresos	6,12	2,77



2.2.- Actividad asistencial por Servicios Clínicos

Área Hospitalización

	INGRESOS		ESTANCIAS		ESTANCIA MEDIA	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015
M. Interna y Especialidades	2.566	2.782	16.053	17.460	5,92	6,09
Pediatría	569	533	1.381	1.468	2,43	2,75
Cirugía	1.135	1.293	3.352	3.640	2,74	2,64
Oftalmología	866	852	0	0	0	0
O.R.L.	240	211	131	101	0,54	0,48
Traumatología	1.598	1.560	7.767	6.449	4,80	4,08
Urología	334	290	1.012	853	2,83	2,66
Ginecología	1.191	1.151	2.921	2.866	2,45	2,47
Especialidades Quirúrgicas	5.364	5.357	15.183	13.909	2,23	2,06
Otros	20		20			
TOTALES	8.519		32.637		3,71	

Alternativas a la hospitalización tradicional

	2014	2015
Hospital de Día Quirúrgico		
Nº Intervenciones de HDQ	1.514	1.720
Hospital de Día Médico		
Procedimientos	4.627	4.680
Hospitalización a Domicilio		
Ingresos	627	919
Altas	610	902
Estancias	10.543	15.319
Estancia Media	16,9	16,9



Unidad de Reanimación Post-anestésica (URPA)

	2014	2015
Ingresos	3.878	4.090
Estancias	206	206

Área Quirúrgica

	CIRUGÍA PROGRAMADA		CIRUGÍA URGENTE		CIRUGÍA DE TARDE		CIRUGÍA TOTAL(**)		CIRUGÍA MENOR	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Cirugía	420	466	228	250	146	268	794	984	811	904
Oftalmología	810	925	3	2	85	0	898	927	717	240
O.R.L.	228	205	4	2	1	0	233	207	78	63
Traumatología	665	669	331	319	370	434	1.366	1.422	53	54
Urología	328	281	35	20	57	184	420	485	227	233
Ginecología	174	190	235	261	0	2	409	453	4	3
Otros							0			878
TOTALES	2.625	2.736	836	854	659	888	4.120	4.478	1.890	1.497

(**) Incluye toda la cirugía excepto la Cirugía menor

Área de Urgencias

	2014	2015
Urgencias Atendidas	33.336	33.899
Urgencias Ingresadas	4.659	4.792
% Urgencias Ingresadas	13,98	14,14
Presión Urgencias	55,08	55,26



Área de Consultas Externas

	HOSPITAL				CENTROS DE AZPEITIA Y BEASAIN					
	1as. Consultas		Sucesivas		1as. Consultas		Sucesivas		TOTALES	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Med. Interna	316	237	782	546					1.098	783
Alergología	976	938	3.303	2.707					4.279	3645
Cardiología	1.454	1.802	4.513	4.162	454	501	1.219	1.217	7.640	7.682
Dermatología	1.619	1.403	1.734	1.624	2.956	2.708	3.272	3.070	9.581	8.805
Digestivo	1.532	1.378	5.110	5.769					6.642	7147
Endocrinología	840	644	4.601	4.198					5.441	4842
Hematología	805	941	3.196	3.430					4.001	4371
Nefrología	318	265	1.753	1.629					2.071	1894
Neumología	960	1.021	6.385	6.344					7.345	7365
Neurología	1.547	1.353	6.291	6.164					7.838	7517
Reumatología	589	578	1.887	1.975	175	150	507	518	3.158	3.221
AREA MÉDICA	10.956	10.560	39.555	38.548	3.585	3.359	4.998	4.805	59.094	57.272
Cirugía Gral.	914	861	1.477	1.547	1.376	1.360	1.106	1.079	4.873	4.847
Oftalmología	1.562	1.587	6.803	6.922	2.496	2.661	6.687	6.790	17.548	17.960
O.R.L.	1.047	961	1.802	1.649	1.885	1.857	2.206	2.197	6.940	6.664
Traumatología	2.664	2.443	8.613	7.666	3.441	3.386	8.180	7.658	22.898	21.153
Urología	1.126	1.126	2.487	2.445	338	279	722	674	4.673	4.524
T.C.G.	1.470	1.412	7.144	6.849	2.437	2.285	10.626	10.049	21.677	20.595
AREA QUIRÚRGICA	8.783	8.390	28.326	27.078	11.973	11.828	29.527	28.447	78.609	75.743
Anestesia	4.875	4.754	260	175					5.135	4929
Rehabilitación	925	987	1.779	1.766	1.880	1.649	3.162	3.018	7.746	7.420
Pediatría	730	712	4.783	4.503					5.513	5.215
TOTALES	26.269	25.403	74.703	76.177	17.438	16.836	37.687	36.270	156.097	150.579



Área de Atención Primaria

	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Consultas	Pediatría		Medicina de Familia		Matrona		Enfermería	
Nº consultas (totales)	84.046	88.163	388.790	399.233	22.962	23.341	130.407	138.455
Nº consultas (a domicilio)	73	33	10.761	12.073	2	4	36.268	33.858



2.3.- Actividad de los Servicios Centrales

ANATOMIA PATOLÓGICA

	2014	2015
Biopsias	5.996	6.354
Citologías	6.917	6.502
Autopsias	0	3

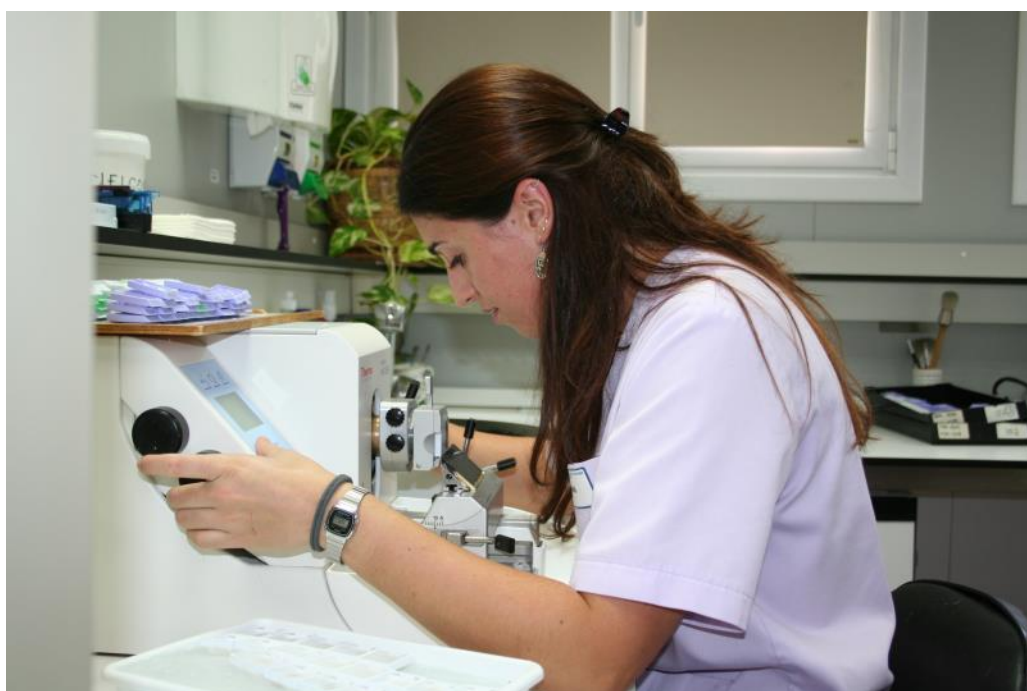
FISIOTERAPIA

	2014	2015
Sesiones	42.062	39.565

RADIODIAGNÓSTICO

	2014	2015
Estudios radiológicos	90.797	85.798
Ecografía General	10.226	10.225
Ecografía Ginecológica**	8.458	7.624
T.A.C.	5.674	5.993

(**) ECOGRAFÍAS REALIZADAS POR EL SERVICIO DE OBSTETRICIA Y GINECOLOGÍA



HEMODIÁLISIS

	2014	2015
Sesiones	5.831	6.036

ENDOSCOPIAS

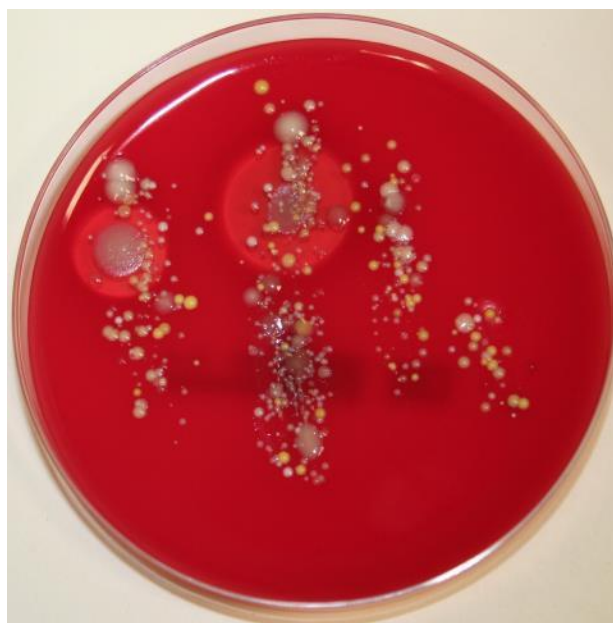
	2014	2015
Digestivo	3.606	3.387
Neumología	59	88



2.4.- Análisis del case-mix

Los 20 GRDs más frecuentes 2014/2015

GRD	DESCRIPCIÓN	P.medio	2014		2015	
			Nº Pacientes	Estancia	Nº Pacientes	Estancia
39	Proc. Sobre cristalino con o sin vitrectomía	0,8243	854	0	791	0
373	Parto sin complicaciones	0,5628	579	2,63	491	2,60
541	Trast.resp.exc.infecc., Bronq., Asma c cc	2,4392	347	7,12	378	7,27
222	Prd. Rodilla SCC	1,0833	205	1	215	0,81
162	Proc.sobre hernia inguin. y femoral e>17 s	0,6769	172	1,13	165	1,08
6	Liberación del Túnel carpiano	0,6500	162	0,01	143	0
101	Otros diagnósticos de aparato respiratorio con cc	1,0179	127	5,76	137	6,50
544	ICC y arritmia cardiaca con CC mayor	3,5968	168	7,23	130	7,05
359	Proced.s/utero y anejos por ca in sito y proc. no maligno SCC	1,1363	132	2,11	130	2,38
119	Ligadura & stripping de venas	0,8064	67	1,00	123	1,00
818	Sustitución de cadera SCC	3,8297	127	9,95	116	8,79
243	Problemas médicos de la espalda	0,7965	137	5,12	112	4,13
209	Reimplantación Mayor Articulación & Miembro extrem. inferior	3,5263	149	10,72	106	8,72
371	Cesárea, sin complicaciones	0,8508	102	4,05	99	4,14
127	Insuficiencia cardiaca y shock	1,5409	116	6,37	98	6,28
225	Procedimientos sobre el pie	1,1213	81	1,57	94	1,60
494	Colecistectomía laparoscópica sin explorac. Conducto biliar scc	0,8542	81	1,91	92	1,57
102	Otros diagnósticos de aparato respiratorio sin cc	0,6363	68	4,03	89	4,33
372	Parto con complicaciones	0,6953	121	2,92	87	3,06
167	Apendicectomía sin diagnóstico principal complicado scc	0,8905	76	2,49	83	2,08



3.- GESTIÓN ECONÓMICA

BALANCE DE SITUACIÓN 2014-2015

BALANCE					
	2014	2015		2014	2015
ACTIVO			PASIVO		
Inmovilizado	24.327.305,03	23.733.720,00	Fondos Propios	3.846.790,26	3.800.863
Inmaterial	16.098.417,56	15.610.883,00			
Material	8.182.864,69	8.076.366,00	Ing. A distrib.	24.281.493,48	23.687.448
Financiero	46.022,78	46.471,00			
			Provisiones	54.312,06	0
Activo Circulante	11.009.878,02	10.744.734,00			
Existencias	1.006.168,86	938.506,00	AC. a corto	7.154.587,25	6.990.143
Deudores	5.493.551,19	7.252.371,00			
Tesorería	4.510.157,97	2.553.857,00			
TOTAL ACTIVO	35.337.183,05	34.478.454,00	TOTAL PASIVO	35.337.183,05	34.478.454

GASTOS

Gastos	AÑO 2014	AÑO 2015	Diferencia	%
1.-Farmacia	2.073.198,22	2.446.636,35*	373.438,13	18,01
2.-Consumo de material sanitario	5.381.334,66	5.141.463,07	- 39.871,59	- 4,46
3.-Otros aprovisionamientos	857.810,99	904.388,78	46.577,79	5,43
4.-Otros gastos externos	3.273.655,43	4.182.141,07*	908.485,64	27,75
5.-Servicios exteriores	3.433.916,63	3.682.239,26	248.322,63	7,23
6- Provisiones	83.557,00	- 7.836,37	- 91.393,37	- 109,38
TOTAL G.FUNCIONAMIENTO	15.103.472,98	16.349.032,16	1.245.559,18	8,25
Cargas sociales	9.715.734,32	9.945.765,66	230.031,34	2,37
Sueldos, salarios y asimilados	41.570.283,97	42.536.345,69	966.061,72	2,32
TOTAL G.PERSONAL	51.286.018,29	52.482.111,35	1.196.093,06	2,33

- La diferencia es el coste de los tratamientos de la Hepatitis C y la asunción del gasto de OSATEK

COSTES

	2014	2015	Diferencia	%
ESTANCIA	762	764	2	0,26
GRD MEDICO	1.654	1626	-28	-1,69
GRD QUIRURGICO	2.769	2785	16	0,58
URGENCIA NO INGRESADA	170	184	14	8,24
CONSULTA HOSPITALARIA	131	145	14	10,69
CONSULTA EXTRAHOSPITALARIA	79	99	20	25,32
COSTE TIS	194	197	3	1,55
H. A DOMICILIO (Altas)	2.306	1790	-516	-22,38
REHABILITACION (Sesión)	25	26	1	4,00
HEMODIALISIS (Sesión)	313	314	1	0,32



INVERSIONES 2015				
				TOTAL
ESTRATEGICAS				471.941
	Instalaciones		2.243	
	Instalación eléctrica CCEE	2.243		
	Obras		318.901	
	Obra aparcamiento	150.576		
	Consultas externas liquidación	168.325		
	Equipamiento		150.797	
	Urodinamia	26.855		
	Equipamiento ORL	38.664		
	Cabina Puva	45.212		
	Gestor de colas	40.066		
INVERSIONES PROPIAS				165.038
	Equipamiento		165.038	



4.- RECURSOS HUMANOS Y FORMACIÓN

La OSI cuenta con una plantilla de:

CATEGORIA	TOTAL
Facultativos	231
Enfermeras	242
Matronas	19
Fisioterapeutas	10
Técnicos de laboratorio	9
Técnicos de radiología	13
Técnicos de anatomía patológica	3
Auxiliares de enfermería	96
Titulados superiores y medios	12
Personal administrativo	83
Celadores	44
Mantenimiento	11
Cocina	7
Directivos	5
Otro Personal	14
TOTAL	799



Los aspectos más importantes a destacar en el área de personal durante el año 2015 son:

GASTO

	2014	2015
Plantilla Estructural	40.318.924,68	40.454.887,52
Eventuales	8.736.352,86	9.518.161,19
Plantilla Sustitutos	2.121.852,93	2.400.337,72
Pensionistas	109.176,06	109.176,06
Otros	-288,24	-451,14
TOTAL*	51.286.018,29	52.482.111,35

* Diferencia con Cuenta de Resultados por Dotación de Provisión

El Índice de Absentismo comparativo por años ha sido:

	2014		2015	
	IT	General	IT	General
Licenciados Sanitarios	3,46	5,98	4,16	7,40
Diplomados y Técnicos Sanitarios	4,74	7,15	3,84	7,32
Auxiliares Sanitarios	3,62	5,68	5,19	8,69
Personal administración	5,79	9,12	8,12	11,42
Oficios	10,28	11,83	11,61	13,29
Celadores	3,67	7,77	7,04	11,06
Totales	4,49	7,05	5,08	8,39



PROCESO DE FORMACIÓN

	2014		2015	
	Nº de cursos	Nº de horas de formación	Nº de cursos	Nº de horas de formación
OSI Goierri-Alto Urola	116	6.347,5	65	3.715,5
Osakidetza	127	9.818	123	11.127
Otros	45	824	43	2.779
Totales	288	16.989,5	231	17.621,5

	2014				2015			
	Nº de personas	%	Nº de horas de formación	%	Nº de personas	%	Nº de horas de formación	%
Facultativos	950	30,1%	3.077,5	15,90%	794	40,55%	9.289,5	52,72%
Enfermería	1.636	51,9%	10.703,5	55,28%	987	50,41%	6.500,5	36,89%
Personal no sanitario	567	18%	3.460,5	17,87%	177	9,04%	1.831,5	10,39%
Totales	3.153		19.361,0		1.958		17.621,5	



5.- CALIDAD

Encuestas de Satisfacción

	Media Red			OSI Goierri-Alto Urola		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
HOSPITALIZACIÓN						
▪ Valoración Global Asistencia						
➤ Positiva (% Excelente+Muy buena+Buena)	96,7	97,2	97,8	98,3	99,0	98,7
➤ Excelente (% Excelente+Muy Buena)	67,8	68,2	67,5	71,7	66,9	73,0
▪ Volvería al Centro si pudiera elegir	94,7	97,2	96,2	95,6	97,3	98,0
URGENCIAS	2013	2014	2015	2013	2014	2015
▪ Valoración Global Asistencia						
➤ Positiva (% Excelente+Muy buena+Buena)	94,1	93,8	94,0	97,5	95,5	98,5
➤ Excelente (% Excelente+Muy Buena)	59,7	59,0	62,4	71,6	65,0	66,2
▪ Volvería al Centro si pudiera elegir	93,0	93,1	94,7	96,5	93,0	98,0
CONSULTAS EXTERNAS	2013	2014	2015	2013	2014	2015
▪ Valoración Global Asistencia						
➤ Excelente (% Excelente+Muy Buena)	59,1		56,3	57,7		58,0
▪ Volvería al Centro si pudiera elegir	96,9		98,1	96,0		99,0
CIRUGÍA MAYOR AMBULATORIA (C.M.A.)	2013	2014	2015	2013	2014	2015
▪ Valoración Global Asistencia						
➤ Positiva (% Excelente+Muy buena+Buena)	98,8		98,5	98,3		97,7
➤ Excelente (% Excelente+Muy Buena)	75,0		74,8	76		72,4
▪ Volvería al Centro si pudiera elegir	98,4		98,2	96,5		98,9
HOSPITALIZACIÓN A DOMICILIO	2013	2014	2015	2013	2014	2015
▪ Valoración Global Asistencia						
➤ Positiva (% Excelente+Muy buena+Buena)		99,3			98,8	
➤ Excelente (% Excelente+Muy Buena)		82,8			81,3	
▪ Volvería al Centro si pudiera elegir		94,5			92,5	
PADRES DE NIÑOS HOSPITALIZADOS	2013	2014	2015	2013	2014	2015
▪ Valoración Global Asistencia						
➤ Positiva (% Excelente+Muy buena+Buena)		96,7			98,8	
➤ Excelente (% Excelente+Muy Buena)		72,0			77,6	
▪ Volvería al Centro si pudiera elegir		95,0			94,1	
ATENCIÓN PRIMARIA	2013	2014	2015	2013	2014	2015
▪ Valoración Global Asistencia						
➤ Positiva (% Excelente+Muy buena+Buena)	96,0	96,5	97,0	96,0	97,0	98,0
➤ Excelente (% Excelente+Muy Buena)	47,7	55,7	54,0	43,6	52,2	54,5
▪ Volvería al Centro si pudiera elegir	97,4	96,6	97,7	96,0	96,5	99,0

*Las Encuestas de Consultas Externas, C.M.A. y a Padres de Niños hospitalizados son bienales.

1. Resultados de los Indicadores de Calidad más relevantes en el Hospital

INDICADORES	2014	2015
Hospitalización y consultas		
Estancia media	3,71	3,7
Índice de ocupación	76,50	72,79
Índice de rotación	64,56	72,18
Índice de mortalidad	2,07	2,57
Índice consultas sucesivas/primeras	2,57	2,56
Tasa de urgencias ingresadas	13,98	14,14
Actividad quirúrgica		
Estancia media preoperatoria	0,21	0,04
Índice de cancelación quirúrgica	1,30	1,12
% C.M.A.	46,35	49,13
Listas de espera		
Nº de pacientes en lista de espera quirúrgica	689	688
Demora Media Quirúrgica	50,84	52,38
Demora Media de Consultas Externas	42,21	43,74
Otros indicadores de calidad		
GRD	1,29	1,28
% de pacientes con infección nosocomial (EPINE)	3,04	3,15
Índice de Cesáreas	13,47	14,63
Índice de Reingresos	6,12	2,77



2. Resultados de los Indicadores de Calidad más relevantes en Atención Primaria 2014-2015

Ítem de Oferta Preferente	Indicador	2014			2015		
		Pob Diana	Cumplen/ Incluidos	%	Pob Diana	Cumplen/ Incluidos	%
Abuso de alcohol	Abuso de alcohol (> 14 años, excepto abstemios > 50 años)	85.883	52.428	61,13	86.004	55.268	64,33
Asma	Espirometría	4780	2845	59,52	4.943	3.110	63,06
Asma Infantil (de 6 a 13 años)	Evitación tabaquismo	1.114	949	85,19	1.143	962	84,23
Diabetes mellitus	Buen control – hemoglobina glicosilada	5645	2730	48,36	5.747	2.909	50,71
Demencia	Situación socio-familiar y cuidador	696	379	53,04	674	394	57,96
Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC)	Buen control de tabaquismo	875	521	58,09	873	491	55,00
Hipertensión Arterial (>14 años)	Buen control cifras tensión arterial	15.736	6.131	38,91	15.738	6.187	39,28
Hiperlipemia	Control RCV	2.444	1.877	76,71	2.442	1.688	69,01
Obesidad (> 16 años)	Resultado	5.407	2.191	40,54	5.545	2.293	41,38
Pacientes Crónicos Domiciliarios (PCD)	Crónicos domiciliarios	19.077	1.231	6,25	19.149	1.168	5,90
Pacientes en fase final de vida	Pacientes en fase final vida	115.011	140	0,12	116.453	249	0,21
Prevención de accidentes infantiles	Prevención de lesiones por accidente de tráfico (< 14 años)	3.991	2.784	69,76	3.961	3.101	78,31
Promoción lactancia materna	Revisión niños < 1 mes	908	448	49,39	860	566	65,85
Revisión niño/niña	Revisión hasta un año (2, 4, 6 y 12 meses)	1.806	1.417	78,65	1.745	1.509	86,5
Riesgo cardiovascular (hombres de 40-74 años; mujeres de 45-74 años)	Cálculo del riesgo cardiovascular	30.407	9.238	30,95	30.941	9.201	30,29
Seguridad en prácticas sexuales (personas entre 14 y 45 años)	Información y consejo anticonceptivo	10.084	3.739	37,28	10.170	4.027	39,78
Tabaquismo (> 13 años)	Proporción de personas exfumadoras	82.219	7.847	9,51	82.290	8.279	10,02
Vacunación Tétanos y Difteria (adultos)	Vacunación antitetánica y antidiftérica en adultos	85.145	29.830	35,04	85.232	19.722	23,16



3. Resultados de los Indicadores de Calidad más relevantes en la OSI 2014-2015

Servicio de atención al paciente y usuario	2014	2015
Agradecimientos	33	44
Agradecimientos en prensa	1	0
Quejas	79	73
Quejas en prensa	0	0
Reclamaciones	153	194
Plazo de resolución en el hospital (días)	9,99	8,18
Plazo de resolución en Atención Primaria (días)	16,8	8,85

