



# MEMORIA 2018

# OSI GOIERRI-ALTO

# UROLA

## **ÍNDICE**

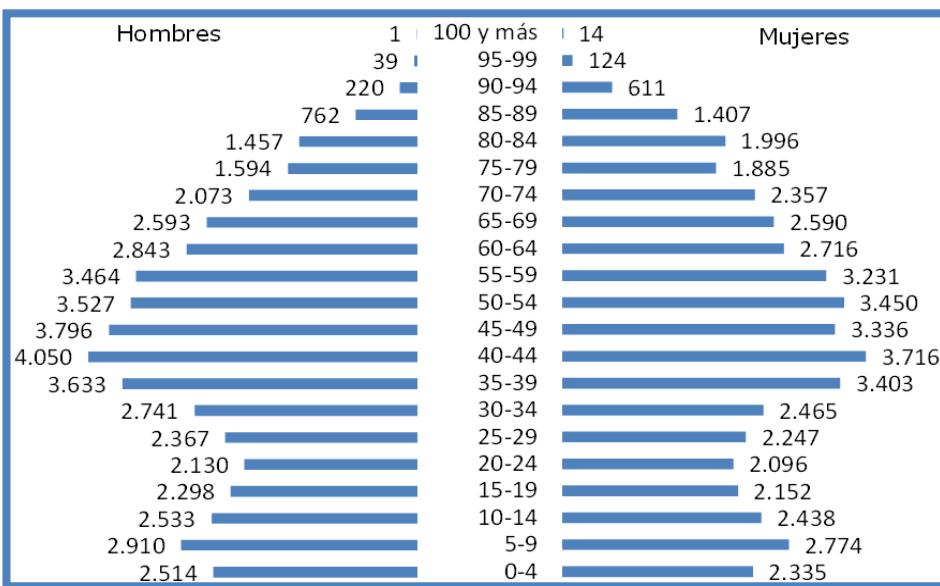
### **PRESENTACIÓN**

- 1 ANÁLISIS DEL ENTORNO**
- 2 ACTIVIDAD ASISTENCIAL**
  - 2.1 EVOLUCIÓN DE LA ACTIVIDAD ASISTENCIAL (2017/2018)**
  - 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.

### Pirámide de población de municipios de la OSI Goierri-Alto Urola



Fuente: INE – Estadística del Padrón Continuo (1/1/2017)

MUNICIPIO	POBLACIÓN	> 65 AÑOS	TASA ENV.
Altzaga	170	30	17,65%
Arama	211	44	20,85%
Ataun	1.687	382	22,64%
Azkoitia	11.563	2.205	19,07%
Azpeitia	14.690	2.984	20,31%
Beasain	13.854	2.639	19,05%
Errezil	580	98	16,90%
Ezkio+Itsaso	609	128	21,02%
Gabiria	494	101	20,45%
Gaintza	127	31	24,41%
Idiazabal	2.304	489	21,22%
Itsasondo	642	123	19,16%
Lazkao	5.559	1.027	18,47%
Legazpi	8.438	2.100	24,89%
Mutiloa	249	49	19,68%
Olaberria	949	269	28,35%
Ordizia	9.998	1.973	19,73%
Ormaiztegi	1.314	256	19,48%
Segura	1.455	282	19,38%
Urretxu	6.786	1.429	21,06%
Zaldibia	1.578	313	19,84%
Zegama	1.535	306	19,93%
Zerain	248	62	25,00%
Zumarraga	9.848	2.403	24,40%
<b>Total</b>	<b>94.888</b>	<b>19.723</b>	<b>20,79%</b>

## MISIÓN

Somos una Organización Sanitaria Integrada pública y sostenible, que añade valor social y acompaña a las personas a lo largo de su vida para mejorar su nivel de bienestar mediante profesionales comprometidos con los resultados en salud y la generación de conocimiento.

## Valores Culturales

- Vocación de servicio público
- Atención centrada en la persona
- Profesionalidad, responsabilidad y humanismo
- Liderazgo y trabajo en equipo
- Innovación e implicación en la mejora continua
- Transparencia y buen gobierno

## Visión

- Una Organización Sanitaria Integrada que:
  - Obtiene resultados excelentes en salud avanzando hacia un modelo de atención centrada en la persona.
  - Aporta valor social de manera eficiente e incorpora la corresponsabilidad del paciente y la participación activa de la sociedad.
  - Apoya un estilo de liderazgo compartido y apuesta por el compromiso del profesional como agente activo de cambio de una organización saludable.

## 2.- ACTIVIDAD ASISTENCIAL

### 2.1.- Evolución de la actividad asistencial

ACTIVIDAD	2017	2018
<b>ACTIVIDAD DE HOSPITALIZACION</b>		
Camas en funcionamiento (promedio)	127	128
Ingresos	8.243	8.762
Estancias	32.165	33.418
Partos	729	690
<b>ACTIVIDAD ATENCIÓN PRIMARIA</b>		
Nº de cupos de Atención Primaria	82	83
Nº de TIS	100.770	101.217
Nº consultas (centro)	671.172	680.540
Nº consultas (a domicilio)	42.897	43.995
Nº total de consultas	714.069	724.535
<b>ACTIVIDAD CONSULTAS EXTERNAS</b>		
Primeras consultas	40.239	42.337
Consultas sucesivas	103.020	103.919
Total Consultas	143.259	146.256
<b>ACTIVIDAD URGENCIAS</b>		
Urgencias atendidas	33.760	35.073
Urgencias ingresadas	4.709	4.973
<b>ACTIVIDAD QUIRÚRGICA*</b>		
Interv. Programadas Anest. General.	1.469	1.436
Interv. Programadas Anest. Local	1.190	1.099
Interv. Urgentes Anest. General	667	573
Interv. Urgentes Anest. Local	77	58
Total Mañana y Urgente	3.403	3.166
Cirugía de Tarde	831	960
Total Interv. Quirúrgicas	4.234	4.126
Intervenciones Cirugía Menor	1.987	2.005
<b>ACTIVIDAD SERVICIOS CENTRALES</b>		
Estudios radiológicos	92.938	102.472
Ecografías generales	9.888	10.341
Ecografías ginecológicas	7.333	6.865
T.A.C.	6.442	6.805
Biopsias	6.036	6.003
Citologías	1.128	1.677

INDICADORES	2017	2018
<b>Estancia media</b>	3,91	3,81
<b>Índice de Ocupación</b>	69,30	71,61
<b>Índice de Rotación</b>	5,40	5,70
<b>Relación Consultas suces./prims.</b>	2,56	2,45
<b>Índice de Mortalidad</b>	2,58	2,58
<b>% de urgencias ingresadas</b>	13,95	14,18
<b>% Cesáreas</b>	11,85	12,38
<b>Índice de Reingresos</b>	4,63	5,16



## 2.2.- Actividad asistencial por Servicios Clínicos

### Área Hospitalización

	INGRESOS		ESTANCIAS		ESTANCIA MEDIA	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
<b>M. Interna y Especialidades</b>	<b>2.793</b>	<b>3.149</b>	<b>18.341</b>	<b>20.072</b>	<b>6,54</b>	<b>6,32</b>
Pediatria	391	382	962	869	2,47	2,27
Cirugía	1.170	1.162	3.555	2.985	3,14	2,63
Oftalmología	816	991	17	0	0,74	0,61
O.R.L.	216	234	101	101	0,43	0,41
Traumatología	1.426	1.463	5.731	6.262	4,04	4,30
Urología	396	373	1.014	807	2,56	2,16
Ginecología	1.035	1.008	2.444	2.322	2,37	2,30
Especialidades Quirúrgicas	5.059	5.231	12.862	12.477	2,54	2,39
Otros						
<b>TOTALES</b>	<b>8.243</b>	<b>8.762</b>	<b>32.165</b>	<b>33.418</b>	<b>3,91</b>	<b>3,81</b>

### Alternativas a la hospitalización tradicional

	2017	2018
<b>Hospital de Día Quirúrgico</b>		
Nº Intervenciones de HDQ	1.446	1.676
<b>Hospital de Día Médico</b>		
Procedimientos	4.349	4.329
<b>Hospitalización a Domicilio</b>		
Ingresos	729	946
Altas	726	949
Estancias	13.540	16.589
Estancia Media	19,16	18,09



### Unidad de Reanimación Post-anestésica (URPA)

	2017	2018
Ingresos	3.510	3.698
Estancias	262	190

### Área Quirúrgica

	CIRUGÍA PROGRAMADA		CIRUGÍA URGENTE		CIRUGÍA DE TARDE		CIRUGÍA TOTAL(**)		CIRUGÍA MENOR	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
<b>Cirugía</b>	340	364	250	190	312	344	902	898	894	719
<b>Oftalmología</b>	1.006	957	5	0	3	16	1.014	973	193	250
<b>O.R.L.</b>	224	204	2	4	0	0	226	208	57	33
<b>Traumatología</b>	547	574	294	279	447	433	1.288	1.286	26	24
<b>Urología</b>	335	232	43	29	69	167	447	428	148	144
<b>Ginecología</b>	203	201	142	125	0	0	345	326	3	4
<b>Otros (*)</b>	4	3	8	4	14		26	7	666	831
<b>TOTALES</b>	<b>2.659</b>	<b>2.535</b>	<b>744</b>	<b>631</b>	<b>845</b>	<b>960</b>	<b>4.234</b>	<b>4.126</b>	<b>1.987</b>	<b>2.005</b>

(\*) No incluida en totales

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

### Área de Urgencias

	2017	2018
<b>Urgencias Atendidas</b>	33.760	35.073
<b>Urgencias Ingresadas</b>	4.709	4.973
<b>% Urgencias Ingresadas</b>	13,95	14,18
<b>Presión Urgencias</b>	57,13	60,33



## Área de Consultas Externas

	HOSPITAL				CENTROS DE AZPEITIA Y BEASAIN				TOTALES	
	1as. Consultas		Sucesivas		1as. Consultas		Sucesivas			
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
<b>Med. Interna</b>	211	204	582	724					793	928
<b>Alergología</b>	793	970	2.305	2.507					3.098	3.477
<b>Cardiología</b>	1.480	1.408	4.271	3.974	417	463	1.415	1.364	7.583	7.209
<b>Dermatología</b>	1.265	1.411	1.845	2.136	2.715	2.833	3.094	3.151	8.919	9.531
<b>Digestivo</b>	1.242	1.485	5.552	5.848					6.794	7.333
<b>Endocrinología</b>	611	583	4.112	4.377					4.723	4.960
<b>Hematología</b>	911	789	3.407	2.895					4.318	3.684
<b>Nefrología</b>	241	235	1.597	1.973					1.838	2.208
<b>Neumología</b>	987	954	6.019	4.593					7.006	5.547
<b>Neurología</b>	1.341	1.438	4.503	4.245					5.844	5.683
<b>Reumatología</b>	495	528	1.880	2.370	145	195	613	787	3.133	3.880
<b>Unidad del Dolor</b>	244	280	288	448					532	728
<b>AREA MÉDICA</b>	<b>9.821</b>	<b>10.285</b>	<b>36.361</b>	<b>36.090</b>	<b>3.277</b>	<b>3.491</b>	<b>5.122</b>	<b>5.302</b>	<b>54.581</b>	<b>54.581</b>
<b>Cirugía Gral.</b>	726	695	1.518	1.469	1.381	1.385	1.202	1.315	4.827	4864
<b>Oftalmología</b>	1.490	1.485	7.024	7.553	2.511	2.995	6.364	7.189	17.389	19222
<b>O.R.L.</b>	947	979	1.122	1.096	1.902	1.843	1.762	1.680	5.733	5598
<b>Traumatología</b>	2.251	2.402	6.079	6.213	3.117	3.122	7.077	7.866	18.524	19603
<b>Uroología</b>	1.013	938	2.974	2.506	268	245	715	752	4.970	4441
<b>T.C.G.</b>	1.285	1.333	6.062	5.175	2.322	2.567	9.271	9.559	18.940	18634
<b>AREA QUIRÚRGICA</b>	<b>7.712</b>	<b>7.832</b>	<b>24.779</b>	<b>24.012</b>	<b>11.501</b>	<b>12.157</b>	<b>26.391</b>	<b>28.36</b> <b>1</b>	<b>70.383</b>	<b>72.362</b>
<b>Anestesia</b>	4.022	4.626	58	31					4.080	4657
<b>Rehabilitación</b>	941	911	2.146	2.020	1.856	1.919	3.542	3.563	8.485	8413
<b>Pediatria</b>	1.109	1.116	4.621	4.540					5.730	5656
<b>TOTALES</b>	<b>23.605</b>	<b>24.770</b>	<b>67.965</b>	<b>66.693</b>	<b>16.634</b>	<b>17.567</b>	<b>35.055</b>	<b>37.22</b> <b>6</b>	<b>143.25</b> <b>9</b>	<b>145.669</b>



## Área de Atención Primaria

	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Consultas	Pediatría		Medicina de Familia		Matrona		Enfermería	
Nº consultas (centro)	87.617	87.441	429.352	432.161	21.283	20.125	132.909	140.813
Nº consultas (a domicilio)	0	0	11.007	11.339	11	1	31.879	32.655
Nº total de consultas	87.617	87.441	440.359	443.500	21.294	20.126	164.788	173.468



### **2.3.- Actividad de los Servicios Centrales**

## **ANATOMIA PATOLÓGICA**

	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Biopsias	6.036	6.003
Citologías	1.128	1.677
Autopsias	1	7

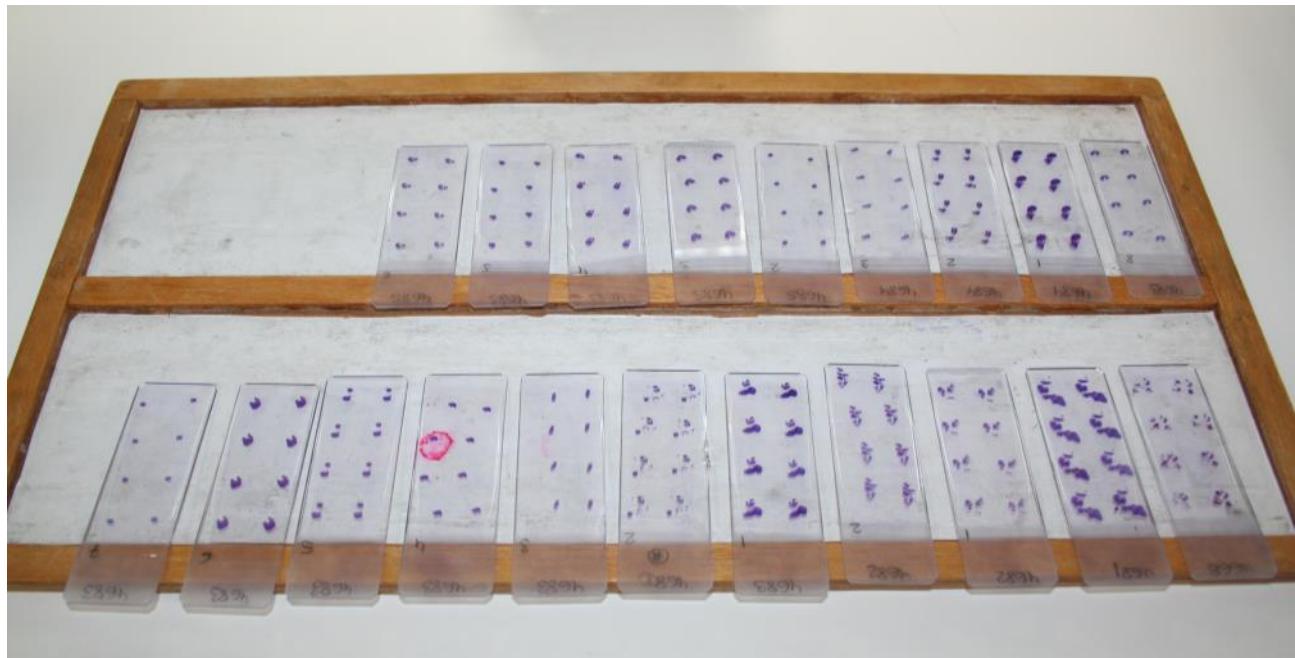
**FISIOTERAPIA**

	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Sesiones	42.314	41.259

# RADIODIAGNÓSTICO

	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Estudios radiológicos	92.938	102.472
Ecografía General	9.888	10.341
Ecografía Ginecológica**	7.333	6.865
T.A.C.	6.442	6.805

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



## **HEMODIÁLISIS**

	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Sesiones	5.476	5.880

## **ENDOSCOPIAS**

	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Digestivo	3.009	3.226
Neumología	84	96



### 3.- GESTIÓN ECONÓMICA

---

#### BALANCE DE SITUACIÓN 2017-2018

BALANCE	2017	2018	PASIVO	2017	2018
<b>ACTIVO</b>					
<b>Inmovilizado</b>	21.446.605,55 €	20.680.002,00 €	<b>Fondos Propios</b>	<b>3.652.396,95 €</b>	<b>32.463.282,00 €</b>
<b>Inmaterial</b>	14.903.398,67 €	14.474.085,00 €			
<b>Material</b>	6.503.860,40 €	6.160.093,00 €	<b>Ing. A distrib.</b>	<b>21.407.459,81 €</b>	<b>20.634.207,00 €</b>
<b>Financiero</b>	39.346,48 €	45.824,00 €			
			<b>Provisiones</b>	<b>13.223,52 €</b>	<b>5.911,00 €</b>
<b>Activo Circulante</b>	<b>11.594.034,80 €</b>	<b>11.783.280,00 €</b>			
<b>Existencias</b>	893.858,90 €	917.349,00 €	<b>AC. a corto</b>	<b>7.967.560,07 €</b>	<b>8.162.458,00 €</b>
<b>Deudores</b>	6.419.953,23 €	7.776.417,00 €			
<b>Tesorería</b>	4.280.222,67 €	3.089.514,00 €			
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>33.040.640,35 €</b>	<b>32.463.282,00 €</b>	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>33.040.640,35 €</b>	<b>32.463.282,00 €</b>

## GASTOS

Gastos	AÑO 2017	AÑO 2018	Diferencia	%
1.-Farmacia	2.001.773,42 €	2.641.862,40 €	640.088,98 €	<b>31,98</b>
2.-Consumo de material sanitario	5.293.224,07 €	5.266.758,06 €	-26.466,01 €	<b>-0,50</b>
3.-Otros aprovisionamientos	669.177,81 €	596.705,96 €	-72.471,85 €	<b>-10,83</b>
4.-Otros gastos externos	4.192.332,59 €	4.339.008,96 €	146.676,37 €	<b>3,50</b>
5.-Servicios exteriores	3.389.389,96 €	3.448.007,28 €	58.617,32 €	<b>1,73</b>
6- Provisiones	57.935,26 €	34.890,74 €	-23.044,52 €	<b>-39,78</b>
<b>TOTAL G.FUNCIONAMIENTO</b>	<b>15.603.833,11 €</b>	<b>16.327.233,40 €</b>	<b>723.400,29 €</b>	<b>4,64</b>
Cargas sociales	10.537.017,48 €	11.225.383,26 €	688.365,78 €	<b>6,53</b>
Sueldos, salarios y asimilados	45.017.363,31 €	45.545.118,22 €	527.754,91 €	<b>1,17</b>
<b>TOTAL G.PERSONAL</b>	<b>55.554.380,79 €</b>	<b>56.770.501,48 €</b>	<b>1.216.120,69 €</b>	<b>2,19</b>

## COSTES

	2017	2018	Diferencia	%
<b>ESTANCIA</b>	813 €	801 €	-12 €	<b>-1,48</b>
<b>GRD MEDICO</b>	4.056,96 €	4.127,19 €	70,23 €	<b>1,73</b>
<b>GRD QUIRURGICO</b>	4.207,72 €	4.148,87 €	-58,85 €	<b>-1,40</b>
<b>URGENCIA NO INGRESADA</b>	193,33 €	190,21 €	-3,12 €	<b>-1,61</b>
<b>CONSULTA HOSPITALARIA</b>	165,43 €	172,55 €	7,12 €	<b>4,30</b>
<b>CONSULTA EXTRAHOSPITALARIA</b>	94,31 €	92,96 €	-1,35 €	<b>-1,43</b>
<b>COSTE TIS</b>	244,7 €	204,44 €	-40,26 €	<b>-16,45</b>
<b>H. A DOMICILIO (Altas)</b>	2.270,33 €	1.828 €	-442,33 €	<b>-19,48</b>
<b>REHABILITACION (Sesión)</b>	24,07 €	27 €	2,93 €	<b>12,17</b>
<b>HEMODIALISIS (Sesión)</b>	314,08 €	314 €	-0,08 €	<b>-0,03</b>



<b>INVERSIONES 2018</b>		
		<b>Total</b>
<b>ESTRATEGICAS</b>		
	<b>OBRAS</b>	8.287 €
	<b>RX DIGITAL Y ECOGRAFOS</b>	241.750 €
<b>TOTAL INVERSIONES</b>		250.037 €



## 4.- RECURSOS HUMANOS Y FORMACIÓN

La OSI cuenta con una plantilla de:

CATEGORIA	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
Facultativos	232	79	153
Enfermeras	253	13	240
Matronas	20	0	20
Fisioterapeutas	11	3	8
Técnicos de laboratorio	9	0	9
Técnicos de radiología	13	3	10
Técnicos de anatomía patológica	3	0	3
Técnicos informáticos	4	4	0
Auxiliares de enfermería	96	2	94
Auxiliares de farmacia	2	1	1
Titulados superiores y medios	12	3	9
Personal administrativo	80	8	72
Celadores	47	20	27
Mantenimiento	11	10	1
Cocinero	2	2	0
Operario de servicios	10	2	8
Directivos	5	0	5
Otro Personal	3	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>813</b>	<b>151</b>	<b>662</b>



Los aspectos más importantes a destacar en el área de personal durante el año 2018 son:

## GASTO

	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>% Importe</b>	<b>Diferencia</b>
<b>Plantilla Estructural</b>	43.672.104,50 €	44.097.367,14 €	0,97%	425.262,64 €
<b>Eventuales</b>	6.066.618,83 €	4.677.401,23 €	-22,90%	-1.389.217,60 €
<b>Plantilla Sustitutos</b>	5.706.481,40 €	7.886.557,05 €	38,20%	2.180.075,65 €
<b>Pensionistas</b>	109.176,06 €	109.176,06 €	0,00%	0,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>55.554.380,79 €</b>	<b>56.770.501,48 €</b>	<b>2,19%</b>	<b>1.216.120,69 €</b>

El Índice de Absentismo comparativo por años ha sido:

	<b>2017</b>		<b>2018</b>	
	GENERAL	IT	GENERAL	IT
<b>AGRUPACION PROFESIONAL</b>	11,59	5,43	12,42	6,35
<b>PD - DIRECTIVOS</b>	0,35		0,41	
<b>A1 - FACULTATIVOS</b>	11,70	4,99	11,39	5,53
<b>B1 - ENFERMERIA</b>	10,51	4,71	11,19	5,55
<b>C1 - TCO. ESPECIALISTA SANITARIO</b>	10,65	4,01	14,69	6,29
<b>D1 - AUXILIAR DE ENFERMERIA</b>	12,82	6,24	17,19	10,17
<b>PROF. NO SANITARIOS</b>	12,96	7,06	12,57	6,40



## PROCESO DE FORMACIÓN

	2017	2018
	Nº de cursos	Nº de cursos
<b>OSI Goierri-Alto Urola</b>	62	56
<b>Osakidetza</b>	101	134
<b>Totales</b>	<b>162</b>	<b>194</b>

	2017				2018			
	Nº de personas	%	Nº de horas de formación	%	Nº de personas	%	Nº de horas de formación	%
<b>Facultativos</b>	628	49,10%	4.335,5	29,53%	1.199	52,45%	25.821	72,03%
<b>Enfermería</b>	1.147	89,68%	8.817,0	60,60%	650	28,43%	6.298	17,57%
<b>Personal no sanitario</b>	217	16,97%	1.517,0	10,33%	428	18,72%	3.731	10,41%
<b>Externos</b>	<b>12</b>				<b>9</b>			
<b>Totales</b>	<b>2.004</b>		<b>14.681,5</b>		<b>2.286</b>		<b>35.849,6</b>	



## 5.- CALIDAD

### Encuestas de Satisfacción

	Media Red			OSI Goierri-Alto Urola		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
<b>HOSPITALIZACIÓN</b>						
▪ <b>Valoración Global Asistencia</b>						
➤ <b>Positiva</b> (% Excelente+Muy buena+Buena)	97,5	97,3	<b>97,4</b>	97,7	97,7	<b>99,0</b>
➤ <b>Excelente</b> (% Excelente+Muy Buena)	64,3	69,7	<b>67,2</b>	64,7	70,1	<b>68,8</b>
▪ <b>Volvería al Centro si pudiera elegir</b>	94,1	97,6	<b>96,1</b>	95,7	97,0	<b>95,0</b>
<b>URGENCIAS</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
▪ <b>Valoración Global Asistencia</b>						
➤ <b>Positiva</b> (% Excelente+Muy buena+Buena)	95,0	94,2	<b>94,4</b>	100	95,5	<b>98,5</b>
➤ <b>Excelente</b> (%Excelente+Muy Buena)	58,1	64,9	<b>67,8</b>	67,3	72,5	<b>75,0</b>
▪ <b>Volvería al Centro si pudiera elegir</b>	94,1	94,2	<b>94,0</b>	97,5	96,0	<b>99,0</b>
<b>CONSULTAS EXTERNAS</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
▪ <b>Valoración Global Asistencia</b>						
➤ <b>Excelente</b> (%Excelente+Muy Buena)						
▪ <b>Volvería al Centro si pudiera elegir</b>						
<b>CIRUGÍA MAYOR AMBULATORIA (C.M.A.)</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
▪ <b>Valoración Global Asistencia</b>						
➤ <b>Positiva</b> (%Excelente+Muy buena+Buena)		98,8			97,7	
➤ <b>Excelente</b> (%Excelente+Muy Buena)		71,8			69,7	
▪ <b>Volvería al Centro si pudiera elegir</b>		97,8			96,6	
<b>HOSPITALIZACIÓN A DOMICILIO</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
▪ <b>Valoración Global Asistencia</b>						
➤ <b>Positiva</b> (% Excelente+Muy buena+Buena)	99,3		<b>99,1</b>	98,9		<b>98,9</b>
➤ <b>Excelente</b> (%Excelente+Muy Buena)	72,0		<b>77,5</b>	80,0		<b>79,3</b>
▪ <b>Volvería al Centro si pudiera elegir</b>	96,0		<b>97,5</b>	95,6		<b>97,8</b>
<b>PADRES DE NIÑOS HOSPITALIZADOS</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
▪ <b>Valoración Global Asistencia</b>						
➤ <b>Positiva</b> (% Excelente+Muy buena+Buena)	96,9		<b>95,9</b>	96,5		<b>96,3</b>
➤ <b>Excelente</b> (% Excelente+Muy Buena)	71,5		<b>77,3</b>	75,3		<b>82,5</b>
▪ <b>Volvería al Centro si pudiera elegir</b>	96,4		<b>94,1</b>	96,4		92,5
<b>ATENCIÓN PRIMARIA ADULTOS</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
▪ <b>Valoración Global Asistencia</b>						
➤ <b>Positiva</b> (% Excelente+Muy buena+Buena)	97,8	96,9	<b>96,8</b>	97,5	96,0	<b>95,5</b>
➤ <b>Excelente</b> (% Excelente+Muy Buena)	44,8	54,6	<b>58,2</b>	39,0	54,5	<b>58,5</b>
▪ <b>Volvería al Centro si pudiera elegir</b>	96,2	97,3	<b>97,0</b>	98,5	95,5	<b>96,0</b>
<b>ATENCIÓN PRIMARIA PEDIATRÍA</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
▪ <b>Valoración Global Asistencia</b>						
➤ <b>Positiva</b> (% Excelente+Muy buena+Buena)		97,8			99,0	
➤ <b>Excelente</b> (% Excelente+Muy Buena)		67,8			70,0	
▪ <b>Volvería al Centro si pudiera elegir</b>		97,2			98,0	

\*Las Encuestas de Consultas Externas, C.M.A., a Padres de Niños Hospitalizados y Atención Primaria Pediátrica son bienales.

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

INDICADORES	2017	2018
<b>Hospitalización y consultas</b>		
Estancia media	3,91	3,81
Índice de ocupación	69,30	71,61
Índice de rotación	5,40	5,70
Índice de mortalidad	2,58	2,58
Índice consultas sucesivas/primeras	2,56	2,45
Tasa de urgencias ingresadas	13,95	14,18
<b>Actividad quirúrgica</b>		
Estancia media preoperatoria	0,05	0,03
Índice de cancelación quirúrgica	0,65	0,71
% C.M.A.	49,53	53,12
<b>Listas de espera</b>		
Nº de pacientes en lista de espera quirúrgica	671	733
Demora Media Quirúrgica	50,68	53,66
Demora Media de Consultas Externas	35,02	34,69
<b>Otros indicadores de calidad</b>		
GRD	0,71	0,71
% de pacientes con infección nosocomial (EPINE)	2,1	0,0
Índice de Cesáreas	11,85	12,38
Índice de Reingresos	4,63	5,16



## 2. Resultados de los Indicadores de Calidad más relevantes en Atención Primaria

Ítem de Oferta Preferente	Indicador	2017			2018		
		Pob Diana	Cumplen/Incluidos	%	Pob Diana	Cumplen/Incluidos	%
Abuso de alcohol	Abuso de alcohol (> 14 años, excepto abstemios > 50 años)	86.551	59.540	68,83%	87.240	61.270	70,23%
Asma	Espirometría	5.216	3.568	68,57%	5414	3792	70,04%
Asma Infantil (de 6 a 13 años)	Evitación tabaquismo	1.295	1.195	92,22%	1357	1241	91,45%
Diabetes mellitus	Buen control – hemoglobina glicosilada	5.902	2.847	48,24%	5958	2847	47,78%
Demencia	Situación socio-familiar y cuidador	806	444	56,10%	822	479	58,27%
Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC)	Buen control de tabaquismo	1.407	784	54,39%	1401	776	55,39%
Hipertensión Arterial (>14 años)	Buen control cifras tensión arterial	16.028	5.769	35,99%	16029	5913	36,89%
Hiperlipemia	Control RCV	2.429	1.728	70,99%	2427	1747	71,98%
Obesidad (> 16 años)	Resultado	5.591	2.205	39,57%	5569	1855	33,31%
Pacientes Crónicos Domiciliarios (PCD)	Crónicos domiciliarios	19.641	1.173	5,73%	19876	1123	5,65%
Pacientes en fase final de vida	Pacientes en fase final vida	101.329	211	0,21%	102163	310	0,30%
Prevención de accidentes infantiles	Prevención de lesiones por accidente de tráfico (< 14 años)	3.733	3.002	80,41%	3792	2985	78,72%
Promoción lactancia materna	Revisión niños < 1 mes	800	767	95,88%	768	736	95,83%
Revisión niño/niña	Revisión hasta un año (2, 4, 6 y 12 meses)	1.649	1.436	87,09%	1566	1340	85,57%
Riesgo cardiovascular (hombres de 40-74 años; mujeres de 45-74 años)	Cálculo del riesgo cardiovascular	32.049	9.855	31,33%	32660	10056	30,79%
Seguridad en prácticas sexuales (personas entre 14 y 45 años)	Información y consejo anticonceptivo	10.478	4.606	44,07%	10951	4890	44,65%
Tabaquismo (> 13 años)	Proporción de personas exfumadoras	82.556	9.186	11,11%	83088	9640	11,60%
Vacunación Tétanos y Difteria (adultos)	Vacunación antitetánica y antidifláctica en adultos	85.892	23.325	27,17%	86594	25284	29,20%



### 3. Resultados de los Indicadores de Calidad más relevantes en la OSI

Servicio de atención al paciente y usuario	2017	2018
Agradecimientos	48	33
Quejas	75	24
Reclamaciones	209	123
Plazo de resolución en el hospital (días)	8,51	6,09
Plazo de resolución en Atención Primaria (días)	8,87	10,09

<b>Reconocimientos 2018</b>
ONCE Premios Solidarios 2018 (Accesibilidad)
Recertificación EMAS (Alcance Hospital Zumarraga)
Recertificación EKOSCAN (7 UAP)
Diploma a la Gestión Avanzada. Euskalit
Acreditación Plata ENSH. Red Vasca de organizaciones sanitarias libres del humo de tabaco.
OSI seleccionada a Candidata a BPSO (Centro Comprometido con la Excelencia de cuidados).

