

# MEMORIA DE ACTIVIDAD 2005



HOSPITAL DE ZUMARRAGA





## ÍNDICE

---

### AURKEZPENA / PRESENTACIÓN

- 1 ANÁLISIS DEL ENTORNO
- 2 ACTIVIDAD ASISTENCIAL
  - 2.1 EVOLUCIÓN DE LA ACTIVIDAD ASISTENCIAL (2003/2005)
  - 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



## AURKEZPENA

Aurreko urteko gertaera aipagarriena, ezbairik gabe, Ospitaleak EFQM-ak emandako Europako saria jaso izana da. Sariak berak duen garantzi ukaezinari, hori lortzen lehen ospitalea izan dela gehitu behar zaio, eta era berean izaera publikoko enpresa dela, egoera horrek dakartzan berezitasunekin.

Lortutako aitorpenak eta saria emateko ebaluazio-taldeak gehien nabaritu duena prozesu-eremua izateak saria lortzeko profesional guztien parte hartzea oraindik ere aipagarriagoa egiten dute. Sariak azken helburua lortzeko, hau da, gure gaixoen asetzea eta osasun egoera hobetzea lortzeko, horien guztien beharrezko elkarlana aitortzen baitu.

Kanpo-kontsulen eta ospitaleratzearen eremuetan urte honetan zehar osatutako prozesu-taldeak beste mekanismo garrantzitsu bat dira. Horiek Zentroaren hobekuntzan profesionalek geroz eta parte hartze gehiago izatea ekarri dute, eta baita prozesuko kudeaketa hobetzea ere, antolakuntza eta horren kudeaketa formula gisa erabiliz.

Asistentzia-eremuari dagokionez, nahiz eta urtean zehar Osakidetzan lan izaerako gatazkak egon diren eta horiek ospitalearen martxa orokorrea eragina izan duten, jarduera-maila mantentzea lortu da, urtea aurreko urteko zifra berdintsuekin itxiz. Aipatu behar da hainbat espezialitateetan mediku berriak sartu direla (anestesia, pneumologia, barne-medikuntza, prebentzio-medikuntza) eta horiek jarduera indartu dutela, gure eragin-eremuaren herritarrekoiko behar bezalako arreta bermatuz.

Memoria honetan aipatu beharreko beste alderdi bat larrialdi zerbitzuaren hainbeste nahi izan dugun zabalkuntza eta hobekuntzaren prozesua hasi izana da. Egitura fisikoa azken urteetan planteatzen joan diren behar berriei egokitzea luze planteatutako eskari bat zen eta 2006rako errealitate bat izango da. Horrek bertan dauden profesionalei hobeto lan egiteko eta gure bezeroak hobe zaintzeko aukera emango die. Hurrengo hilabeteetan lanak zuzenean edo zeharka jasango dituzten profesional guztien esforzua nabarmendu behar dugu, egin behar diren ekintzen garrantzia dela eta, orain inoiz baino gehiago pazientzia eskatzen dugu.

Medikuen Garapen Profesionala prozesuaren hasiera, pertsonen gaian erakunde honetan martxan jarri den proiektuen artean garrantzisuetariko bat da. 2006an zehar bere fase ezberdinak osatzen joan beharko dira, baina profesionalen aitorpenerako jada tresna garrantzitsua da.

Osakidetzaren Euskaldunz Planaaren sustapena aipatu beharreko elementu bat da, horrek garrantzi handi baitu, eskaintzen dugun arreta herritarren eskariei hurbiltzen dugulako. Hurrengo urteetan mantendu beharreko esforzua bat da, tamaina horretako proiektu batek duen zaitasuna dela eta, baina ezbairik gabe nahi duen helburua lortuko du.

Lekualdatze-lehiaketaren deialdia beste elementu garrantzitsu bat da, mugikortasun prozesu berri baten irekiera eta pertsonala erakunde ezberdinetan egokitzea ekartzen baitu.

Gaur arte lortutako ISO ziurtagiria mantentzea eta beste prozesu batzuetan horiek handitzea, guztiak zoriontzeko arrazoia da, horiek Osakidetzako ospitale-zentroen artean ezaugarri hauetako aitorpen gehien dituztenen artean mantentzen gaituztelako.

Azkenik, profesional guztieei euren lana eta dedikazioa eskertu nahi genieke, horiek urtez urte ospitalea handitzen joan izana eta emaitza on hauek lortu izana posible egin baitute. Hurrengo urteetan proiektu berriak planteatzen joango dira, horiek lortzea gure erronka da.

## PRESENTACIÓN

La consecución por parte del Hospital del Premio Europeo concedido por la EFQM es, sin duda, el hecho más relevante del pasado año. A la innegable importancia del premio en sí mismo hay que unir las circunstancias de ser el primer hospital en conseguirlo y su carácter de empresa pública con las particularidades que esta circunstancia conlleva.

El reconocimiento conseguido y que haya sido el área de procesos lo más destacado por el equipo evaluador para concederlo hace más destacable la participación de todos los profesionales en su obtención por cuanto reconoce la imprescindible coordinación de todos para conseguir el objetivo final que es la satisfacción y la mejora del estado de salud de nuestros pacientes.

Los equipos de proceso constituidos a lo largo de este ejercicio en las áreas de consultas externas y hospitalización son otro de los mecanismos importantes que han permitido avanzar en la participación de los profesionales en la mejora del Centro y perfeccionando la gestión por procesos como fórmula de organización y gestión del mismo.

Respecto al ámbito asistencial hay que resaltar que pese a los conflictos de carácter laboral que se han producido en Osakidetza durante el año y que han influido en la marcha general del hospital se ha conseguido mantener el nivel de actividad cerrando el ejercicio en cifras similares al anterior. Destacar la incorporación de facultativos en algunas especialidades (anestesia, neumología, medicina interna, medicina preventiva) que permiten consolidar su actividad, garantizando la adecuada atención a la población de nuestra área de influencia.

El inicio de la anhelada ampliación y mejora del Servicio de Urgencias es otro de los aspectos que tenemos que remarcar en esta memoria. La adaptación de su estructura física a las nuevas necesidades que se vienen planteando en los últimos años era una demanda largamente planteada y para 2006 será una realidad que permitirá trabajar mejor a los profesionales que la atienden y cuidar mejor a nuestros clientes. Tenemos que destacar el esfuerzo de todos los profesionales que directa o indirectamente sufrirán las obras en los próximos meses, apelar a la paciencia parece más obligado que nunca ante la importancia de las actuaciones a realizar.

El comienzo del proceso de Desarrollo Profesional de facultativos es uno de los proyectos más importantes que en materia de personas se ha puesto en marcha en la organización. Durante 2006 se habrán de ir completando sus diversas fases pero ya es una importante herramienta para el reconocimiento de los profesionales.

El impulso del Plan de Euskaldunización de Osakidetza es un elemento a destacar por la importancia que tiene al acercar la atención que prestamos a las demandas de los ciudadanos. Se trata de un esfuerzo que ha de mantenerse en los próximos ejercicios por la dificultad que un proyecto de esta magnitud implica pero sin duda conseguirá el objetivo que persigue.

La convocatoria del concurso de traslados es otro elemento importante por cuanto supone la apertura de un nuevo proceso de movilidad y adaptación del personal en las diversas organizaciones .

El mantenimiento de las certificaciones ISO conseguidas hasta la fecha y su ampliación en algunos procesos más, es motivo de felicitación para todos por cuanto nos sigue manteniendo entre los centros hospitalarios de Osakidetza con más reconocimientos de estas características.

Por último, agradecer a todos los profesionales el trabajo y la dedicación que año tras año han hecho posible que el hospital siga creciendo y consiguiendo estos buenos resultados. Durante los próximos ejercicios nuevos proyectos se van a ir planteando, conseguirlos es nuestro reto.



## MEMORY OF ACTIVITY 2005

The fact that the Hospital obtained the European Reward awarded by the EFQM is without a doubt, the most relevant fact of the last year. Besides the importance that the award itself has, it is necessary to remark that this is the first hospital obtaining it, and the fact that it is a public enterprise with the special features that it entails.

The acknowledgement achieved and the fact that the evaluation group stressed the processes' area to award it makes more remarkable the participation of all the professionals to obtain it. That recognizes the coordination of all people to achieve the final goal, that is, the satisfaction and the improvement of the health condition of our patients.

The group of process that has been constituted during this year in the areas of external consultation and hospitalization are other important mechanisms that have allowed to make progress in the participation of the professionals in the improvement of the Centre and to improve the management by processes as a manner of organisation and management of it.

Regarding the care's field it is necessary to remark that in spite of the labour conflicts arisen in Osakidetza this year and taking into account that those have influenced in the general running of the Hospital, we have managed to maintain the activity's level, closing the year with figures similar to the last year's. We would like to remark the incorporation of doctors to different specialities ( anaesthesia, pneumology, internal medicine, preventive medicine). Those allow to consolidate the activity and to guarantee the suitable attention to the population of our area of influence.

The start of the enlargement and improvement of the emergency department we have longed for during so much time, is one of the other aspects that we have to underline in this memory. The adaptation of the physical structure to the new needs that have appeared during the last years was a demand existing long time ago and for 2006 it will be a reality and that will allow the professionals who attend it to work better and will allow us to take care better of our customers. We would like to remark the effort of all the professionals that will suffer the works directly or indirectly during the next months, it seems more obligatory than ever to appeal to the patience, due to the importance of the actions that will take place.

The start of the process of Professional Development of doctors is one of the most important projects that have taken place in the organisation in the personnel field. During 2006 it will be necessary to complete the different stages, but it is already an important tool for the acknowledgement of professionals.

The impulse of the Euskaldunze Plan of Osakidetza is an element to underline, due to the importance it has, because it brings the attention we pay near to the population's demands. It is an effort that we will have to maintain during the next years, because of the great difficulty that a project of this dimension involves, but we are sure it will achieve the goal that it pursues.

The announcement of the transfers' tender is another important element because it means the opening of a new process of mobility and adaptation of the personnel to the different organisations.

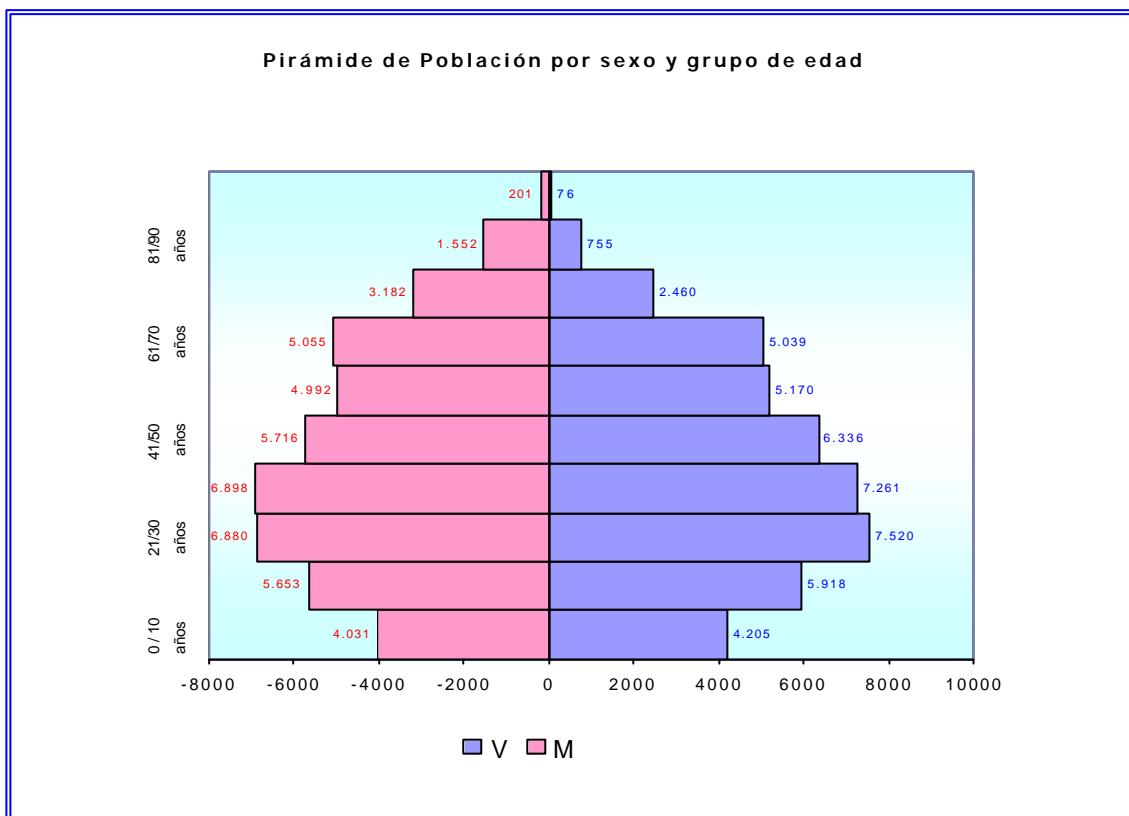
The maintenance of the ISO certificates achieved up to now and the extension of some of those in more processes is a reason of congratulation for all of us, because it maintains us among the Hospital Centres of Osakidetza with more acknowledgements of these characteristics.

Finally, we would like to thank the professionals for all the work done and dedication given, that year by year have allowed the Hospital to grow and in the same way they have given us the possibility to achieve these good marks. During the next years new projects will arise, to achieve them is our challenge.

Alberto Colina Alonso  
ZUZENDARI GERENTEA  
DIRECTOR GERENTE  
CHIEF EXECUTIVE

## 1.- ANÁLISIS DEL ENTORNO

El Hospital de Zumarraga se encuentra enclavado en el municipio de Zumarraga siendo el Hospital de referencia del Goiherri y el Urola, atendiendo a una población cercana a las 90.000 personas.



POBLACIÓN POR SUBCOMARCAS			
	Varones	Mujeres	Total
Zumarraga	13.194	12.887	20.081
Azpeitia	12.340	12.286	24.626
Beasain	19.049	18.869	37.918
<b>Total</b>	<b>44.583</b>	<b>44.042</b>	<b>88.625</b>

El Hospital se distribuye en tres bloques:

- 1º) Hospitalización
- 2º) Radiología, Quirófano y Urgencias
- 3º) Laboratorio, Hemodiálisis y Consultas Externas

Así mismo, se presta asistencia ambulatoria especializada en los Centros Asistenciales de Beasain, Azpeitia y Ordizia.

La actividad rehabilitadora se realiza en 4 gimnasios distribuidos en el Hospital y en los Ambulatorios de Beasain, Azpeitia y Zumarraga.

También son gestionadas por el Hospital, las unidades radiológicas de los Ambulatorios de Azpeitia y Beasain.

El Centro fue inaugurado en junio de 1984 realizando una andadura con mayores o menores dificultades pero siempre con gran empeño e ilusión por parte de sus profesionales, llegando a ser distinguido por el Gobierno



Vasco con la Q de Plata en el año 2000 por el importante nivel alcanzado en la gestión de la calidad en el mundo empresarial y sanitario. Así mismo en 2002 ha obtenido el Premio Ciudadanía otorgado por el Observatorio para la Calidad en los Servicios Públicos. En el año 2003 ha obtenido la Q de Oro en la evaluación externa de Euskalit y el Premio europeo EFQM en el año 2005 siendo el único hospital en toda Europa actualmente que tiene esta distinción.

La nueva Misión del hospital, elaborada a principios de 2003 se constituye como nuestra razón de ser.

## MISIÓN

*El Hospital de Zumarraga es un centro público de Osakidetza / Servicio vasco de salud cuyo fin es elevar el nivel de salud de la población de referencia y satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes mediante la prestación de servicios sanitarios especializados.*

*Para ello asumimos como guías de actuación el desarrollo de la mejora continua en :*

- *La implicación y el crecimiento profesional de las personas que trabajan en el hospital.*
- *La eficiencia y el equilibrio financiero en la actuación.*
- *Favorecer la mejora global del sistema sanitario mediante la innovación, la docencia y la cooperación con otras organizaciones.*

Una parte muy importante del patrimonio del hospital son los Valores que compartimos y con los que gestionamos día a día y la Visión, horizonte al cual queremos llegar en los próximos años:

### Valores Culturales

- ❖ Trabajamos para el paciente
- ❖ Respeto mutuo
- ❖ Trabajo en equipo
- ❖ Comunicación abierta
- ❖ Consenso
- ❖ Orientación al resultado
- ❖ Apuesta por la innovación
- ❖ Sentido de la pertenencia

### Visión

*Un hospital de excelente calidad, en permanente crecimiento profesional y técnico, que logre un alto grado de satisfacción en la sociedad, las personas que lo componen y especialmente sus clientes.*



ACTIVIDAD	AÑO 2003	AÑO 2004	AÑO 2005
<b>ACTIVIDAD DE HOSPITALIZACION</b>			
<b>Camas en funcionamiento (promedio)</b>	107	108	117
<b>Ingresos</b>	7.209	7.391	7.121
<b>Estancias</b>	32.071	31.473	34.885
<b>Partos</b>	680	753	755
<b>ACTIVIDAD CONSULTAS EXTERNAS</b>			
<b>Primeras consultas</b>	38.563	38.718	37.738
<b>Consultas sucesivas</b>	86.907	92.195	90.145
<b>Total Consultas</b>	125.470	130.913	127.883
<b>ACTIVIDAD URGENCIAS</b>			
<b>Urgencias atendidas</b>	31.074	31.418	32.711
<b>Urgencias ingresadas</b>	3.955	4.012	4.022
<b>ACTIVIDAD QUIRURGICA</b>			
<b>Interv. Programadas Anest. General.</b>	2.248	2.241	2.199
<b>Interv. Programadas Anest. Local</b>	102	76	16
<b>Interv. Urgentes Anest. General</b>	778	732	832
<b>Interv. Urgentes Anest. Local</b>	73	72	37
<b>Total Mañana y Urgente</b>	3.201	3.121	3.084
<b>Cirugía de Tarde</b>	524	532	330
<b>Total Interv. Quirúrgicas</b>	3.725	3.653	3.414
<b>Intervenciones Cirugía Menor</b>	3.061	3.913	3.887
<b>ACTIVIDAD SERVICIOS CENTRALES</b>			
<b>Bioquímica</b>	749.011	800.378	852.022
<b>Hematología</b>	166.672	170.906	174.490
<b>Microbiología</b>	92.384	97.436	102.872
<b>Estudios radiológicos</b>	59.950	61.133	59.462
<b>Ecografías generales</b>	6.586	6.864	7.172
<b>Ecografías ginecológicas</b>	5.422	5.761	6.570
<b>T.A.C.</b>	3.356	3.456	4.725
<b>Biopsias</b>	5.007	4.891	4.401
<b>Citologías</b>	7.561	8.022	7.616
<b>INDICADORES</b>			
<b>Estancia media</b>	4,45	4,26	4,90
<b>Indice de Ocupación</b>	81,99	79,68	81,69
<b>Indice de Rotación</b>	67,27	68,49	60,86
<b>Relación Consultas suces./prims.</b>	2,25	2,38	2,39
<b>Indice de Mortalidad</b>	2,54	2,37	2,79
<b>% de Necropsias</b>	2,19	2,29	1,01
<b>% de urgencias ingresadas</b>	12,73	12,77	12,30
<b>% Cesáreas</b>	13,82	14,87	18,15
<b>Indice Ocupación de Quirófano</b>	82,88	84,73	83,20
<b>Indice de Reingresos</b>	5,24	5,50	5,51

## 2.1.- Evolución de la actividad asistencial (2003/2005)

- A la hora de analizar los resultados de la actividad asistencial hemos de tener en cuenta que el año 2005 ha sido un año atípico, en el que concurrieron dos circunstancias especiales que tuvieron su inicio en 2004. Por una parte la epidemia de gripe y por otra el conflicto médico.  
La primera ha tenido una influencia mayor en lo que respecta a la hospitalización haciendo que fuera necesario aumentar el nº de camas en funcionamiento, dando lugar así mismo a aumentos en el índice de ocupación, las estancias totales y la estancia media.  
La segunda afectó más a la actividad quirúrgica con la consiguiente repercusión en la disminución en el número total de intervenciones quirúrgicas y en el número de ingresos totales.  
A pesar de todo ello el hospital ha continuado manteniendo un buen índice de ocupación de los quirófanos y de intervenciones de Cirugía Menor.
- La actividad del Servicio de Urgencias continúa mostrando un incremento en su demanda. Atendiendo un 4,1% más de Urgencias con respecto al año 2004, pero manteniendo el porcentaje de Urgencias ingresadas.
- Los Servicios Centrales muestran una tendencia similar a la de la Urgencia con una demanda creciente año tras año, presentando un aumento de la actividad realizada del 5,6% del Laboratorio y del 15,2% en el Servicio de Radiodiagnóstico, especialmente en lo que respecta a los estudios ecográficos y de TAC.
- En cuanto a las Consultas Externas presentan una disminución del número total de consultas realizadas tanto a expensas de las primeras consultas como de las sucesivas.





## 2.2.- Actividad asistencial por Servicios Clínicos

### Área Hospitalización

	ALTAS			ESTANCIAS			ESTANCIA MEDIA		
	03	04	05	03	04	05	03	04	05
<b>M. Interna y Especialidades</b>	1.821	1.877	1.888	13.825	13.034	16.158	7,59	6,90	8,55
<b>Pediatría</b>	445	435	424	1.619	1.494	1.505	3,62	3,46	3,48
<b>Cirugía</b>	1.233	1.184	1.126	5.088	5.211	5.300	4,12	4,44	4,69
<b>Oftalmología</b>	740	703	650	2	2	1	0,00	0,00	0,00
<b>O.R.L.</b>	246	260	258	325	168	167	1,32	0,65	0,65
<b>Traumatología</b>	1.178	1.288	1.234	5.896	6.269	6.759	5,00	4,85	5,51
<b>Urología</b>	316	355	315	1.713	1.756	1.701	5,42	5,00	5,61
<b>Ginecología</b>	1.215	1.289	1.236	3.603	3.539	3.294	2,96	2,74	2,67
<b>ESPECIALIDADES QUIRÚRGICAS</b>	4.928	5.079	4.819	16.627	16.945	17.222	3,37	4,26	3,59
<b>TOTALES</b>	<b>7.194</b>	<b>7.391</b>	<b>7.131</b>	<b>32.071</b>	<b>31.473</b>	<b>34.885</b>	<b>4,45</b>	<b>4,26</b>	<b>4,90</b>

- Por Servicios el cuadro de actividad muestra con mayor claridad lo apuntado en el texto anterior con respecto a la influencia de la gripe en el área de hospitalización, destacando el aumento de las estancias y la estancia media. Este aumento de la estancia media tiene mayor incidencia en Medicina Interna y sus Especialidades.
- Por el contrario los Servicios Quirúrgicos presentan una disminución en el número de altas y en la estancia media con un ligero aumento en el número de Estancias Totales a expensas de los Servicios de Traumatología y Cirugía General.
- El servicio de Pediatría presenta unos resultados mantenidos, semejantes a los obtenidos en los años precedentes.

### Área Quirúrgica

	CIRUGÍA PROGRAMADA			CIRUGÍA URGENTE			CIRUGÍA DE TARDE			CIRUGÍA TOTAL (*)			CIRUGÍA MENOR		
	2003	2004	2005	2003	2004	2005	2003	2004	2005	2003	2004	2005	2003	2004	2005
<b>Cirugía</b>	625	589	515	273	251	243	13	0	0	911	840	758	757	1.071	895
<b>Oftalmología</b>	581	568	570	14	11	12	162	138	80	757	717	662	109	189	177
<b>O.R.L.</b>	224	244	227	10	8	8	0	0	0	234	252	235	80	84	78
<b>Traumatología</b>	503	514	483	291	270	335	300	331	250	1.094	1.115	1.068	47	60	77
<b>Urología</b>	192	208	206	9	9	14	10	30	0	211	247	220	313	508	567
<b>Ginecología</b>	225	194	214	254	255	257	39	33	0	518	482	471	9	23	13
<b>Dermatología</b>	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1.746	1.978	2.080
<b>TOTALES</b>	<b>2.350</b>	<b>2.317</b>	<b>2.215</b>	<b>851</b>	<b>804</b>	<b>869</b>	<b>524</b>	<b>532</b>	<b>330</b>	<b>3.725</b>	<b>3.653</b>	<b>3.414</b>	<b>3.061</b>	<b>3.913</b>	<b>3.887</b>

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

- La actividad quirúrgica de Cirugía Mayor ha sido inferior con respecto a los años anteriores tanto en lo que respecta a la cirugía programada como a la de tarde. Por el contrario aumenta la Cirugía urgente fundamentalmente a expensas del Servicio de Traumatología. Se mantiene el número de intervenciones de Cirugía Menor.



## Hospital de Día Médico-Quirúrgico

- PRINCIPALES PROCESOS QUE SE ATIENDEN EN EL H.D.M.Q.

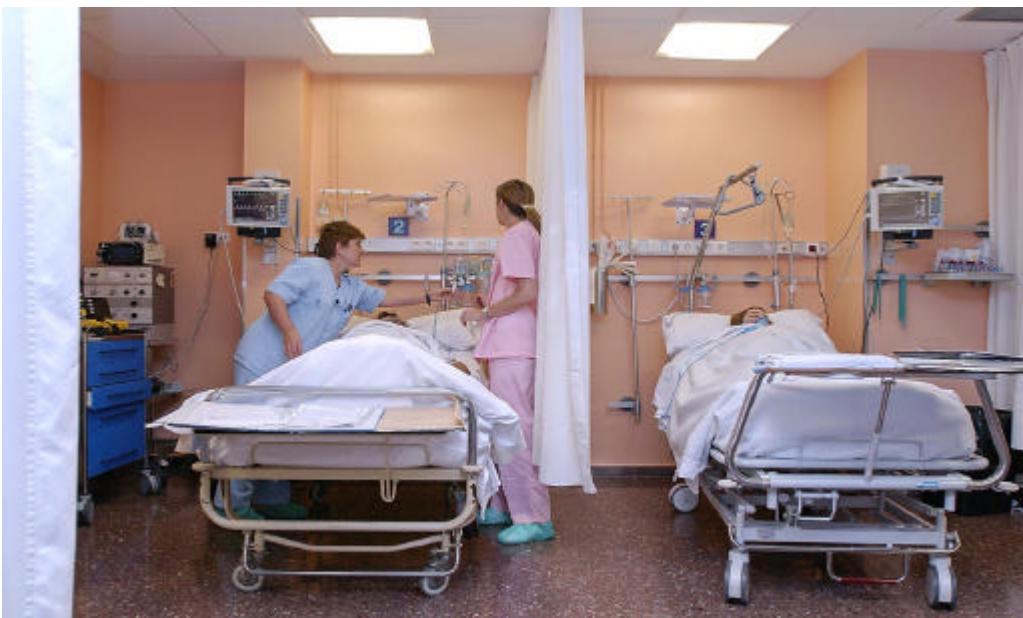
GINECOLOGÍA	Legrado Cirugía genitales externos Nódulo de mama Test de estimulación Histeroscopia con sedación Conizaciones	UROLOGÍA	Varicocele Hidrocele Biopsia próstata Biopsia testicular Biopsia pene Citostáticos
TRAUMATOLOGÍA	Extracción material osteosíntesis Túnel Carpiano Infiltraciones Artroscopia Dedo en resorte Hallux Valgus	OFTALMOLOGÍA	Catarata Cirugía párpados Glaucoma Tumores periorbitarios Dacriocistorrinostomía
CIRUGÍA GENERAL	Hernias Inguinales Varices Sinus pilonidal Cirugía anal no compleja Excisión tejido subcutáneo Biopsia de tejidos blandos	DIGESTIVO	Polipectomía con sedación Sangrías Biopsia hepática Gastrostomía percutánea Endoscopias con sedación
O.R.L.	Septoplastia Cirugía nasal: CENS Laringoscopia Miringoplastia Adenoides	CARDIOLOGÍA	Cardioversión
		HEMATOLOGÍA	Citostáticos Transfusiones Biopsias médula ósea
		PEDIATRÍA	Test de estudio endocrinológico
		NEUMOLOGÍA	Poligrafía Cardiorespiratoria Broncoscopia

## ALTERNATIVAS A LA HOSPITALIZACIÓN TRADICIONAL

	2003	2004	2005
Interv. Cirugía Mayor Ambulatoria	1.076	1.268	1.182
% s/ Cirugía Mayor Programada	45,78(*)	44,51(?)	46,44
Hospital de Día Médico	1.310	1.684	1.595
Unidad Corta Estancia	597	487	699

(\*): Para este cálculo se excluyó la cirugía programada extraordinaria

(?): Dato corregido



- En cuanto a las alternativas a la Hospitalización indicar que aunque disminuye el número de Intervenciones de Cirugía Mayor Ambulatoria con respecto al año 2004, el porcentaje que éstas suponen sobre el total de Cirugía Mayor ha aumentado a lo largo de estos años.
- Otro aspecto a destacar es el aumento de las intervenciones realizadas a través de la Unidad de Corta Estancia.

## Area de Urgencias

	2003	2004	2005	%Var. 04/05
<b>Urgencias Atendidas</b>	31.074	31.418	32.711	4,11
<b>Urgencias Ingresadas</b>	3.955	4.012	4.022	0,25
<b>% Urgencias Ingresadas</b>	12,73	12,77	12,30	-3,68
<b>Presión Urgencias</b>	54,86	54,28	56,48	4,05





- En el mes de septiembre de 2005 daban comienzo las obras de ampliación y remodelación del Servicio de Urgencias lo que obligó a la reubicación del Servicio de Urgencias en el espacio que ocupaban en el área de Consultas externas los Servicios de Alergología, Hematología, Pediatría, Rehabilitación, Reumatología y Anatomía Patológica siendo preciso reubicar a todos estos Servicios en otras zonas del Hospital.\*
- En cuanto a los resultados asistenciales, destacar un año más la labor realizada por este Servicio atendiendo 32.711 pacientes, un 4,11% más que el año pasado y manteniendo el porcentaje de Urgencias Ingresadas.
- Las encuestas de satisfacción realizadas en el año 2005 a las personas atendidas por este Servicio muestran la excelente valoración del mismo (97,5% valoran la Asistencia recibida como positiva) y un 96,48 volvería al Hospital de Zumarraga si pudiera elegir.
- Finalmente destacar que en las encuestas de satisfacción que se han realizado a los pacientes atendidos en los Servicios de Urgencias de los hospitales de Osakidetza en el año 2005, el Servicio de Urgencias del Hospital de Zumarraga es el que obtiene la mejor Valoración Global por la asistencia prestada.

- Es necesario destacar el esfuerzo realizado por todos estos Servicios afectados por las obras de remodelación, viéndose obligados a trasladarse y reubicarse, con el consiguiente trastorno que todo ello les produjo. A todos gracias por su comprensión y colaboración ante esta situación.

## Área de Consultas Externas

	HOSPITAL						CENTROS DE AZPEITIA Y BEASAIN						TOTALES			
	1as. Consultas			Sucesivas			1as. Consultas			Sucesivas						
	03	04	05	03	04	05	03	04	05	03	04	05	03	04	05	
<b>Med. Interna</b>	723	551	473	2.780	2.173	1.664							3.503	2.724	2.137	
<b>Alergología</b>	798	826	785	2.475	2.262	2.315							3.273	3.088	3.100	
<b>Cardiología</b>	1.217	1.296	1.343	3.932	4.133	4.130	316	304	338	1.369	1.346	1.278	6.834	7.079	7.089	
<b>Dermatología</b>	1.642	1.582	1.571	2.247	2.526	2.277	2.091	2.221	2.373	2.540	2.962	3.076	8.520	9.291	9.297	
<b>Digestivo</b>	1.349	1.503	1.535	4.580	4.552	4.516							5.929	6.055	6.051	
<b>Endocrinología</b>	798	740	609	989	1.888	2.041							1.787	2.628	2.650	
<b>Hematología</b>	561	681	627	2.640	2.789	2.854							3.201	3.470	3.481	
<b>Nefrología</b>	197	170	158	1.093	1.191	1.151							1.290	1.361	1.309	
<b>Neumología</b>	745	819	876	2.151	2.616	2.843							2.896	3.435	3.719	
<b>Neurología</b>	1.228	1.294	1.274	2.076	1.985	2.263							3.304	3.279	3.537	
<b>Reumatología</b>	366	333	405	1.251	1.283	1.296	116	131	103	328	364	338	2.061	2.111	2.142	
<b>ÁREA MÉDICA</b>	9.624	9.795	9.656	26.214	27.398	27.350	2.523	2.656	2.814	4.237	4.672	4.692	42.598	44.521	44.512	
<b>Cirugía Gral.</b>	1.124	1.040	956	1.505	1.407	1.331	1.538	1.514	1.469	1.069	997	808	5.236	4.958	4.564	
<b>Oftalmología</b>	1.823	1.602	1.448	3.846	4.572	4.463	2.586	2.566	2.511	4.428	5.054	5.184	12.683	13.794	13.606	
<b>O.R.L.</b>	1.330	1.037	1.112	1.810	2.164	2.157	1.588	1.548	1.596	2.597	2.486	2.821	7.325	7.505	7.686	
<b>Traumatología</b>	2.809	2.684	2.745	6.957	7.600	7.458	2.723	2.787	3.006	6.503	6.653	6.050	18.992	19.274	19.259	
<b>Urología</b>	1.205	1.311	1.262	3.203	3.451	3.501	370	352	397	801	894	920	5.579	6.008	6.080	
<b>T.C.G.</b>	2.096	2.134	1.986	7.448	7.610	7.201	2.075	1.980	1.735	8.333	8.943	8.450	19.952	20.667	19.372	
<b>ÁREA QUIRÚRGICA</b>	10.387	10.078	9.509	24.769	26.804	26.111	10.880	10.747	10.714	23.731	25.027	24.233	69.767	72.656	70.567	
<b>Anestesia</b>	2.378	2.521	2.243	108	212	290							2.486	2.733	2.533	
<b>Rehabilitación</b>	824	949	886	1.671	1.848	1.568	1.410	1.413	1.301	3.043	3.012	2.921	6.948	7.222	6.676	
<b>Pediatría</b>	537	559	615	3.134	3.222	2.980							31.846	3.671	3.781	3.595
<b>TOTALES</b>	23.750	23.902	22.909	55.896	59.484	58.299	14.813	14.816	14.829	31.011	32.711	31.846	125.470	130.913	127.883	

- El Área de Consultas Externas presenta una disminución en la actividad total de Consultas, tanto para primeras consultas como para consultas sucesivas. Esta disminución incide más en el ámbito hospitalario en las consultas de las especialidades quirúrgicas.



## 2.3.- Actividad de los Servicios Centrales

### LABORATORIO

	HOSPITALIZACIÓN			URGENCIAS			CC.EE.			AMBULATORIOS		
	03	04	05	03	04	05	03	04	05	03	04	05
<b>BIOQUÍMICA</b>	44.852	43.343	53.575	106.016	115.359	120.348	252.916	277.329	288.904	345.227	364.347	389.195
<b>HEMATOLOGÍA</b>	8.711	8.785	10.821	39.859	42.230	44.506	72.543	74.4467	73.895	45.559	45.424	45.268
<b>MICROBIOLOGÍA</b>	8.680	8.418	9.829	18.833	19.481	21.476	19.755	22.590	22.577	45.116	46.947	48.990
<b>GLOBAL</b>	<b>62.243</b>	<b>60.546</b>	<b>74.225</b>	<b>164.708</b>	<b>177.070</b>	<b>186.330</b>	<b>345.214</b>	<b>374.386</b>	<b>385.376</b>	<b>435.902</b>	<b>456.718</b>	<b>483.453</b>

TOTAL				
	2003	2004	2005	%VAR.04/05
<b>BIOQUÍMICA</b>	749.011	800.378	852.022	6,45
<b>HEMATOLOGÍA</b>	166.672	170.906	174.490	2,09
<b>MICROBIOLOGÍA</b>	92.384	97.436	102.872	5,57
<b>GLOBAL</b>	<b>1.008.067</b>	<b>1.068.720</b>	<b>1.129.384</b>	<b>5,67</b>





## ANATOMÍA PATOLÓGICA

	2003	2004	2005	% Var. 04/05
BIOPSIAS	5.007	4.891	4.401	-10,02
CITOLOGÍAS	7.561	8.022	7.616	-5,06
ESTUDIOS HISTOQUÍMICOS	1.056*			
PIEZAS INTERV. QUIRÚRGICAS	1.605*			
AUTOPSIAS	5	4	2	-50

(\*) A partir de mediados del año 2003 se modificó el Sistema de Información del Servicio

## REHABILITACIÓN

	2003	2004	2005	% Var. 04/05
SESIONES	46.437	46.064	44.534	-3,32
SERVICIOS	224.031	210.412	205.479	-2,34

## RADIODIAGNÓSTICO

	2003	2004	2005	% Var. 04/05
ESTUDIOS RADIOLÓGICOS	59950	61133	59462	-2,73
ECOGRAFIAS GENERALES	6586	6864	7173	4,50
ECOGRAFIAS GINECOLÓGICAS*	5422	5761	6570	14,04
T.A.C.	3356	3456	4725	36,72

(\*) ECOGRAFIAS REALIZADAS POR EL SERVICIO DE ÓBSTETRICIA Y GINECOLOGÍA

## HEMODIÁLISIS

	2003	2004	2005	% Var. 04/05
SESIONES	3.569?	4.540	4.908	8,11
PACIENTES	31	31	32	3,23

(?): Dato corregido





- Dentro de la actividad realizada por los Servicios Centrales, destacan los incrementos de actividad realizados por el Servicio de Laboratorio (especialmente en el ámbito de Hospitalización y Urgencias) con un incremento global de la actividad del 5,67%, y el Servicio de Radiodiagnóstico, con un incremento importante en el número de estudios ecográficos y de T.A.C. realizados con respecto al año 2004.
- En cuanto a la actividad del Servicio de Hemodiálisis, destaca el incremento producido en el número de sesiones realizadas. Por otra parte continúa con la realización del Programa de Diálisis Peritoneal Domiciliaria.

## 2.4.- Análisis del case-mix

### Los 20 GRDs más frecuentes 2004/2005

GRD	DESCRIPCION	P.medio	2004		2005	
			Nº Pacientes	Estancia	Nº Pacientes	Estancia
<b>39</b>	Proc. Sobre cristalino con o sin vitrectomía	0,8301	688	0,00	621	0,00
<b>373</b>	Parto sin complicaciones	0,4842	454	2,90	487	2,80
<b>541</b>	Trast.resp.exc.infec., Bronq., Asma c cc	2,4647	375	6,88	397	8,52
<b>372</b>	Parto con complicaciones	0,7867	175	3,26	127	3,20
<b>359</b>	Proced.s/utero y anejos por ca in situ y proc. no maligno SCC	1,1034	162	2,25	146	1,50
<b>222</b>	Procedimientos sobre la rodilla	1,0769	147	1,37	106	1,27
<b>119</b>	Ligadura y stripping de venas	0,8185	144	0,92	76	0,93
<b>162</b>	Proc.sobre hernia inguin. Y femoral e>17 s	0,662	130	1,04	121	1,00
<b>818</b>	Sustitución de cadera SCC	3,7557	115	10,51	78	11,83
<b>544</b>	ICC y arritmia cardiaca con CC mayor	3,5415	113	6,49	118	8,12
<b>243</b>	Problemas médicos de la espalda	0,7697	104	5,18	97	6,08
<b>127</b>	Insuficiencia cardiaca y shock	1,4851	97	7,35	97	7,43
<b>6</b>	Liberación del Túnel carpiano	0,6968	96	0,10	71	0,09
<b>14</b>	Trast. Cerebrovasculares específicos	2,0507	92	6,80	71	9,18
<b>229</b>	P. Mano/muñeca, exc.proc.mayores artic. S	0,8115	83	0,73	78	1,02
<b>167</b>	Apendicectomía	0,8757	75	2,77	78	2,98
<b>542</b>	Bronquitis & Asma con CC Mayor	1,4123	71	5,68	43	6,97
<b>55</b>	Proce. Misceláneos sobre Oído, nariz boca & garganta	0,6786	67	0,21	43	0,27
<b>494</b>	Colecistec.laparosc.sin explor.cond.bil. S	0,862	63	2,79	77	2,57
<b>209</b>	Reimplantación Mayor Articulación & Miembro extrem. inferior	3,4427	63	11,02	82	11,93
<b>381</b>	Aborto con dilatación & legrado, aspiración	0,4915	62	0,63	78	0,47

- El Case-mix del hospital y las patologías atendidas no sufren cambios (salvo ligeras variaciones en el número de casos atendidos en cada GRD).
- Dentro de los GRD's que incluyen el parto se observa la tendencia a la reducción de la estancia media, objetivo importante para poder asumir el incremento del número de partos con la estructura que dispone el hospital.
- El peso medio de las altas hospitalarias se eleva levemente con respecto al año 2004, alcanzando un peso medio de 1,3.



### 3.- GESTIÓN ECONÓMICA

CUENTA DE EXPLOTACIÓN 2.004 – 2.005						
	GASTOS			INGRESOS		
Concepto	2.004	2.005		Concepto	2.004	2.005
640 Sueldos y Salarios	17.184.703	18.642.908	7040	Hospitalización	15.898.161	15.529.928
641 Indemnizaciones			7045	Urgencias	2.239.290	2.375.570
642 Seguridad Social	4.150.470	4.451.752	7046	Consultas Externas	5.959.995	7.493.749
643 Apor. Sist.complem. pensiones	82.689	180.292	7048	Diferencias por concertación		
649 Otros gastos sociales	870	732	7049	No hospitalización	5.152.843	5.679.812
<b>Gastos del Personal</b>	<b>21.418.734</b>	<b>23.275.684</b>	7081			
610 Consumo de fármacos	1.483.389	1.623.700	7000	<b>Ventas Contrato-Programa</b>	<b>29.250.288</b>	<b>31.079.059</b>
611 Consumo de material sanitario	3.093.220	3.294.963	7010	Particulares	5.384	42.248
612 Consumo de instrumental	186.627	197.307	7020	Entidades aseguradoras privadas	199.495	151.021
614 Consumo de lencería y uniformes	14.864	12.301		Mutuas de Trabajo y Forales	355.880	359.153
615 Consumo de otros aprovisionamientos	325.698	371.966		<b>Ventas Terceros</b>	<b>560.759</b>	<b>552.422</b>
619 Variación existencias	-42.339	28.102	732	Trabajos realizados para el inmovilizado material	412.788	361.526
606 Servicios asistenciales prestados por empresas	335.902	374.551	74	Subvenciones a la explotación	45.596	
607 Trabajos realizados por otras empresas	2.016.429	2.097.002	75	Otros ingresos de gestión	51.483	53.812
621 Arrendamientos	8.941	34.558		<b>Otros ingresos de explotación</b>	<b>509.867</b>	<b>415.338</b>
622 Reparaciones y conservación	557.038	858.933	769	Otros ingresos financieros	43.540	45.045
623 Servicios profesionales	77.345	81.133	768	Diferencias positivas de cambio		
624 Transportes	36.302	12.685		<b>Ingresos financieros</b>	<b>43.540</b>	<b>45.045</b>
627 Publicidad	1.977	4.083	77	Subvenciones de capital transferidas	862.324	886.820
628 Suministros	332.918	354.524		<b>Ingresos extraordinarios</b>	<b>862.324</b>	<b>886.820</b>
629 Otros servicios	207.195	264.518		Ex. Provision de riesgos y gastos		166.050
630 Tributos	464		79	<b>Total Ingresos</b>	<b>31.226.778</b>	<b>33.144.730</b>
<b>Gastos de Explotación</b>	<b>8.635.946</b>	<b>9.610.326</b>				
669 Diferencias conversión al EURO						
669 Otros gastos financieros	0	24				
<b>Gastos financieros</b>	<b>0</b>	<b>24</b>				
67 Otros gastos extraordinarios	675	142				
678 Gastos extraordinarios	2.574	7377				
<b>Gastos extraordinarios</b>	<b>3.249</b>	<b>7519</b>				
681 Amortización inmovilizado immaterial	143.984	145.955				
682 Amortización inmovilizado material	662.194	712.097				
<b>Dotación amortización inmovilizado</b>	<b>806.178</b>	<b>858.052</b>				
650 Pérdidas créditos comerciales	7.281					
694 Dotación provisión para insolvenias	4.555	3.228				
794 Provisión para insolvenias	-12.090	-1.595				
<b>Variación de las provisiones de tráfico</b>	<b>-254</b>	<b>1633</b>				
<b>Total Gastos</b>	<b>30.863.877</b>	<b>33.753.238</b>				
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>				<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>362.901</b>	<b>-608.508</b>

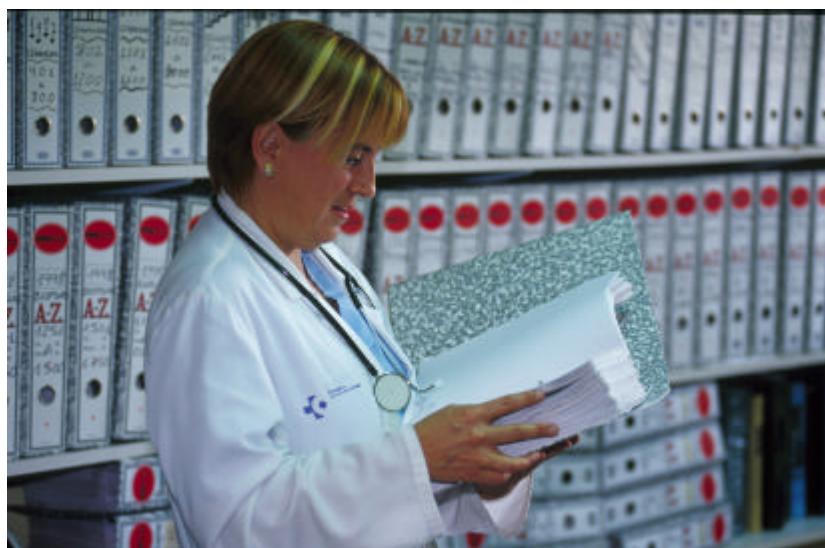
➤ El resultado final del año 2005 es de 608.508 € de déficit. Este déficit es debido a que el incremento de gasto de un 9% no estuvo acompañado de un aumento proporcional en los ingresos, que fue tan solo del 6%, ya que el Departamento de Sanidad no financió por Contrato Programa una parte de la actividad asistencial realizada.



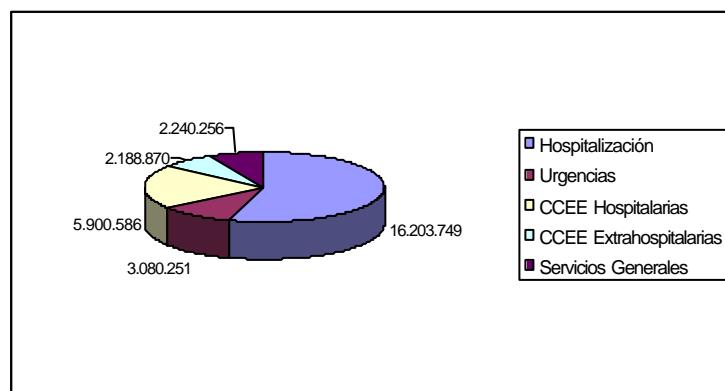
### BALANCE DE SITUACIÓN A 31-12-2005

		<b>2005</b>		
ACTIVO			PASIVO	
<u>CONCEPTO</u>			<u>CONCEPTO</u>	
INMOVILIZADO		<b>8.443.327</b>	FONDOS PROPIOS	<b>-295.986</b>
Inmaterial		<b>5.846.523</b>	INGRESOS A DISTRIBUIR EN VARIOS EJERCICIOS	<b>8.430.046</b>
Material		<b>2.583.521</b>	PROVISIONES PARA RESPONS.LABORAL	<b>9.094</b>
Instalaciones técnicas		<b>7.149</b>	ACREDORES A CORTO PLAZO	<b>5.415.336</b>
Terrenos y construcciones		128.648	Deudas con empresas del grupo y asociadas c/p	67.184
Instalaciones técnicas			Acreedores comerciales	2.916.902
Maquinaria, aparatos, instrumental y utilaje		3.812.708	Administraciones publicas	2.244.851
Otras instalaciones		1.280.110	Otras deudas	19.420
Mobiliario		643.646	Remuneraciones pendientes de pago	166.979
Inmovilizado en curso		55.000		
Otro inmovilizado		637.817		
Amortizaciones		-3.981.557		
Financiero		<b>13.282</b>		
ACTIVO CIRCULANTE		<b>5.115.164</b>		
Existencias		<b>658.609</b>		
Productos farmacéuticos		206.329		
Material sanitario de consumo		197.653		
Otros aprovisionamientos		21.461		
Almacenes periféricos		245.539		
Anticipos a proveedores		-12.373		
Deudores		<b>3.158.503</b>		
Clientes por prestaciones de servicios		116.651		
Empresas del grupo, deudores		2.682.721		
Deudores varios		218.180		
Personal		23.364		
Administraciones públicas		122.736		
Provisiones		-5.149		
Inversiones financieras temporales				
Tesorería		<b>1.298.052</b>		
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>13.558.490</b>	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>13.558.490</b>

COSTES UNITARIOS						
	Año 2004	Año 2005	Año 2004	Año 2005	Increm.	% Increm.
<b>TOTAL HOSPITALIZACION</b>	<b>Coste/Servicio</b> <b>15.897.490, 16.203.749</b>		<b>1.660,14</b>	<b>1.754,03</b>	<b>93,89</b>	<b>5,66</b>
<b>URGENCIAS</b>	<b>2.599.703</b>	<b>3.080.251</b>	<b>95</b>	<b>107</b>	<b>12,51</b>	<b>13,19</b>
<b>CONS. HOSPITALARIAS</b>	<b>5.253.031</b>	<b>5.900.586</b>	<b>97,92</b>	<b>113,34</b>	<b>15,42</b>	<b>15,75</b>
<b>CONS. EXTRAHOSPITAL.</b>	<b>1.885.510</b>	<b>2.188.870</b>	<b>60,42</b>	<b>71,18</b>	<b>10,76</b>	<b>17,81</b>
<b>REHABILITACION</b>	<b>717.501</b>	<b>795.748</b>	<b>15,92</b>	<b>17,87</b>	<b>1,95</b>	<b>12,23</b>
<b>HEMODIALISIS</b>	<b>1.238.656</b>	<b>1.444.508</b>	<b>272,84</b>	<b>295,16</b>	<b>22,33</b>	<b>8,18</b>



Distribución de costes por áreas





## INVERSIONES 2005

Total Hospital de Zumárraga				<b>727.935,24</b>
OS36-2 ESTRATÉGICAS	Equipamientos	2 Ecógrafos	76.000	<b>382.746,03</b> 76.000
	Obras			<b>306.746,03</b>
		Reformas área de urgencias	285.525,72	
		Diversas obras	21.220,31	
OS36-3 PROPIAS	Obras			<b>280.172,88</b> 13.855,79
	Equipamientos	Demolición urgencias	13.855,79	
		Mesa quirúrgica para cirugía	53.735,40	<b>241.116,43</b>
		Electrocardiografos	10.840,06	
		Sistema transp. Neonatal	16.889,21	
		Lavavajillas	15.313	
		Respirador unidad básico	15.950	
		Videocolonoscopio	11.990	
		Sistema archivo imágenes	5.797,10	
		Captador volumétrico	4.129	
		Monitor polivalente	5.900	
		Cistouretrofibroscopio	7.486,31	
		Fuente luz	3.524	
		Polígrafo cardioresp	5.724,65	
		Camilla quirófano	4.324,5	
		Cardiotocografo	8.833	
		Transductor	5.800	
		Centrifuga	7.680,73	
		Mesa ginecológica	4.160	
		Refractómetro	10.298,75	
		Ventilador invasivo	5.029	
		Microscopio	13.000	
		Bomba infusión venosa	2.292,60	
		Varios	22.419,12	
OS36-4 INFORMÁTICA	Instrumental Mobiliario			<b>15.304,84</b> <b>9.895,82</b>
	Informática			<b>65.016,33</b>
	Microinformática			<b>44.535,24</b>
				<b>20.481,09</b>



## 4.- RECURSOS HUMANOS Y FORMACIÓN

Los aspectos más importantes a destacar en el área de personal durante el año 2005 son:

### 4.1.- Gasto

	2003	2004	2005
<b>Plantilla</b>	11.216.600	11.730.713	12.118.998
<b>Temporales</b>	1.866.477	2.403.577	3.063.668
<b>Sustitutos</b>	900.153	822.162	735.849
<b>Variables</b>	2.161.139	2.219.209	2.588.828
<b>Pensionistas</b>	5.277	5.277	5.277
<b>Seguridad Social</b>	4.025.069	4.228.751	4.452.485
<b>Formación</b>	11.429	9.044	10.684
<b>Itzarri</b>			175.013
<b>Total</b>	<b>20.186.144</b>	<b>21.418.733</b>	<b>23.150.802</b>

El gasto por categorías profesionales y conceptos se desglosa en:

DESGLOSE GASTO CAPÍTULO I						
	Plantilla	Temporales	Sustitutos	Variables	Total	% Total
<b>Facultativos</b>	4.074.531	876.510	65.195	1.684.962	<b>6.701.198</b>	28,945
<b>Enfermería</b>	5.945.056	1.655.798	555.757	776.013	<b>8.932.624</b>	38,584
<b>Administrativo</b>	1.026.678	188.747	36.986	27.591	<b>1.280.002</b>	5,528
<b>Servicios Generales y otros</b>	835.149	342.613	77.911	100.262	<b>1.355.935</b>	5,856
<b>Directivo</b>					<b>237.584</b>	1,026
<b>Seguridad Social</b>					<b>4.452.485</b>	19,232
<b>Pensionistas</b>					<b>5.277</b>	0,022
<b>Gastos Sociales (ITZARRI)</b>					<b>175.013</b>	0,755
<b>Actividad docente</b>					<b>10.684</b>	0,046
<b>Total</b>					<b>23.150.802</b>	100

El Índice de Absentismo ha sido:

	2003	2004	2005
<b>Índice absentismo I.T.</b>	5,63	4,68	5,97
<b>Índice absentismo General</b>	9,04	7,55	8,30



#### **4.2.- Concurso de Traslados**

La convocatoria del concurso de traslados es uno de los eventos destacables en materia de personal por cuanto y tras la celebración de la OPE garantiza el derecho de los profesionales a poder mover su puesto a aquellos destinos más acordes con sus intereses personales o profesionales.

#### **4.3.- Desarrollo Profesional de Facultativos**

En el último trimestre del año se ha producido la publicación de la convocatoria del desarrollo profesional de facultativos de la organización. Como forma de reconocimiento de la carrera profesional de los médicos ha sido una medida largamente anhelada y por consiguiente su materialización es sin duda una de las decisiones más importantes que en materia de personas se ha realizado en Osakidetza. Su consolidación con la extensión a todos los niveles de desarrollo y la ampliación de su ámbito a otras categorías profesionales va a ser uno de los retos para los próximos años.

#### **4.4.- Plan de Euskera**

El proceso de Euskaldunización en Osakidetza va avanzando en el conjunto de la organización y en cada uno de los centros. Con la finalidad de garantizar la óptima asistencia a la población durante todo el proceso, las liberaciones del personal para acreditar los correspondientes perfiles lingüísticos y los exámenes para demostrar los conocimientos de aquellos trabajadores que ya los poseen, van consolidando el avance de este proyecto que debe garantizar el derecho de los ciudadanos a poder expresarse y ser atendidos en Euskera.

---



## 5.- CALIDAD

### Encuestas de Satisfacción

	Hospital Zumárraga		Media Red	
	2004	2005	2004	2005
<b>HOSPITALIZACIÓN</b>				
▪ <b>Valoración Global Asistencia</b>				
➤ <b>Positiva</b> (% Excelente+Muy buena+Buena)	99	98,31	96,6	96
➤ <b>Excelente</b> (% Excelente+Muy Buena)	59,9	55,89	56,5	53,6
▪ <b>Volvería al Centro si pudiera elegir</b>	99,3	96,93	98	95,7
<b>URGENCIAS</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>
▪ <b>Valoración Global Asistencia</b>				
➤ <b>Positiva</b> (% Excelente+Muy buena+Buena)	95	97,5	91,7	93,2
➤ <b>Excelente</b> (%Excelente+Muy Buena)	57	55	49,4	45,5
▪ <b>Volvería al Centro si pudiera elegir</b>	98	96,48	95	93,7
<b>CONSULTAS EXTERNAS</b>	<b>2003</b>	<b>2005</b>	<b>2003</b>	<b>2005</b>
▪ <b>Valoración Global Asistencia</b>				
➤ <b>Positiva</b> (% Excelente+Muy buena+Buena)	97,5	97,0	96,2	95,3
➤ <b>Excelente</b> (% Excelente+Muy Buena)	45,3	52,5	46,9	48,2
<b>Volvería al Centro si pudiera elegir</b>	93,5	95,5	94,4	94,1
<b>CIRUGÍA MAYOR AMBULATORIA (C.M.A.)</b>	<b>2003</b>	<b>2005</b>	<b>2003</b>	<b>2005</b>
▪ <b>Valoración Global Asistencia</b>				
➤ <b>Positiva</b> (%Excelente+Muy buena+Buena)	98,2	98,7	97,6	97,0
➤ <b>Excelente</b> (%Excelente+Muy Buena)	73,0	63,5	60	57,9
<b>Volvería al Centro si pudiera elegir</b>	98,2	96,2	96,1	95,3
<b>PADRES DE NIÑOS HOSPITALIZADOS</b>	<b>2004</b>		<b>2004</b>	
▪ <b>Valoración Global Asistencia</b>				
➤ <b>Positiva</b> (% Excelente+Muy buena+Buena)	98		97,7	
➤ <b>Excelente</b> (% Excelente+Muy Buena)	73,5		60,7	
<b>VOLVERÍA AL CENTRO SI PUDIERA ELEGIR</b>	100		97,6	

\* Las Encuestas a Padres de Niños hospitalizados son bienales, habiéndose realizado la última encuesta en el 2004

- Seguimos manteniendo unos índices de satisfacción en niveles de excelencia en nuestras líneas de servicio, estando en todos ellos por encima de la media de la red.  
A destacar la mejora que se ha producido en el año 2005 en las encuestas de satisfacción de las Consultas Externas haciendo que volvamos a colocarnos por encima de la media de la red de Osakidetza.



## 5.1. Resultados de los Indicadores de Calidad más relevantes

INDICADORES	2003	2004	2005
<b>Hospitalización y consultas</b>			
Estancia media	4,45	4,26	4,90
Indice de ocupación	81,99	79,68	81,69
Indice de rotación	67,27	68,49	60,86
Indice de mortalidad	2,54	2,37	2,79
Indice consultas sucesivas/primeras	2,25	2,38	2,39
Tasa de urgencias ingresadas	12,73	12,77	12,30
<b>Actividad quirúrgica</b>			
Estancia media preoperatoria	0,22	0,21	0,17
Indice de cancelación quirúrgica	2,77	1,74	3,61
C.M.A.	1.076	1.268	1.182
<b>Listas de espera</b>			
Nº de pacientes en lista de espera quirúrgica	625	759	726
Nº de pacientes > 3 meses en LEQ	132	123	126
Demora Media	55,81	58,85	51,38
<b>Servicio de atención al paciente y usuario</b>			
Quejas	50	33	55
Reclamaciones	64	59	55
Plazo de resolución (días)	3,56	9	2,94
<b>Otros indicadores de calidad</b>			
GRD	1,24	1,29	1,30
Diagnósticos/alta	2,87	3,27	3,65
Evaluá Médico	94,3	98,5	98,1
% de pacientes con infección nosocomial (EPINE)	2,38	3,1	1,98
Indice de necropsias	2,19	2,29	1,01
Índice de Cesáreas	13,82	14,87	18,15
% Informe de Alta en mano	97,0	98	96,0
Ambulatorizados/Ambulatorizables (GRD)	53,33	59,30	61,2
Indice de Reingresos	5,24	5,50	5,51

- Pese a las circunstancias especiales que han rodeado el desarrollo de este año 2005, analizando los indicadores de Calidad podemos comprobar cómo el Hospital de Zumarraga ha mantenido su nivel de actividad y sus resultados asistenciales muestran una tendencia positiva a lo largo de estos 3 últimos años.
- En el apartado de la Gestión por procesos y concretamente con respecto a la Certificación de procesos en base a la Norma ISO 9001 2000, este año han obtenido la certificación externa los procesos de Hemodiálisis, Rehabilitación, Laboratorio, Informática y Documentación Clínica. Por otra parte, han iniciado el proceso de preparación de la Certificación los procesos de Mantenimiento y Plan de Vigilancia, Prevención y Control de la Infección Nosocomial (PVPCIN).
- Un hecho especialmente destacable de este año 2005 ha sido la obtención por parte del Hospital de Zumarraga del Premio Europeo de Excelencia EFQM. Fue en el mes de octubre cuando la Fundación Europea para la Calidad en la Gestión (EFQM) nos hizo entrega de este reconocimiento en el apartado de procesos, siendo el primer hospital europeo que obtiene este galardón. Este premio supone un gran espaldarazo a todo el trabajo y a la trayectoria recorrida por todos los profesionales del Hospital de Zumarraga, sin los cuales no hubiese sido posible alcanzar todas estas metas.

Este reconocimiento tiene una especial importancia ya que además de ser el primer Hospital europeo en obtenerlo, nos convierte en la primera empresa pública del Estado en conseguirlo. Esta nueva distinción culmina una importante trayectoria de trabajo y esfuerzo que el hospital ha venido desarrollando desde 1992 con el fin de mejorar sus resultados, la satisfacción de clientes y personas que lo componen y especialmente de los pacientes a los que atiende.

