

MEMORIA DE ACTIVIDAD 2005



HOSPITAL DE ZUMARRAGA





INDICE

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, ez bairik gabe, Ospitaleak EFQM-ak emandako Europako saria jaso izana da. Sariak berak duen garrantzi ukazinari, hori lortzen lehen ospitalea izan dela gehitu behar zaio, eta era berean izaera publikoko enpresa dela, egoera horrek dakartzan berezitasunekin.

Lortutako aitortpenak 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 aitoritzen baitu.

Kanpo-kontsulten eta ospitaleratzearen eremuetan urte honetan zehar osatutako prozesu-taldeak beste mekanismo garrantzitsu bat dira. Horiek Zentroaren hobekuntzan profesionalak 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 Osakidetza lan izaerako gatazkak egon diren eta horiek ospitalearen martxa orokorrean 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 herritarrekiko behar bezalako arreta bermatuz.

Memoria honetan aipatu beharreko beste alderdi bat larrialdi zerbitzuaren hainbeste nahi izan dugun zabalkuntza eta hobekuntza 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 profesionalen hobeto lan egiteko eta gure bezeroak hobe zaintzeko aukera emango die. Hurrengo hilabeteetan lanak zuzenean edo zeharka jasango dituzten profesional guztien esfortzua 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 martxa jarri den proiektuen artean garrantzitsuetarikoa bat da. 2006an zehar bere fase ezberdinak osatzen joan beharko dira, baina profesionalen aitortpenerako jada tresna garrantzitsua da.

Osakidetza Euskalduntze Planaren sustapena aipatu beharreko elementu bat da, horrek garrantzi handi baitu, eskaintzen dugun arreta herritarren eskariei hurbiltzen dugulako. Hurrengo urteetan mantendu beharreko esfortzu bat da, tamaina horretako proiektu batek duen zailtasuna dela eta, baina ez bairik 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 ziurtagiriak mantentzea eta beste prozesu batzuetan horiek handitzea, guztiak zioritzeko arrazoiak da, horiek Osakidetza ospitale-zentroen artean ezaugarri hauetako aitortpen gehien dituztenen artean mantentzen gaituztelako.

Azkenik, profesional guztiei euren lana eta dedikazioa eskertu nahi genieke, horiek 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 Euskalduntze 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.

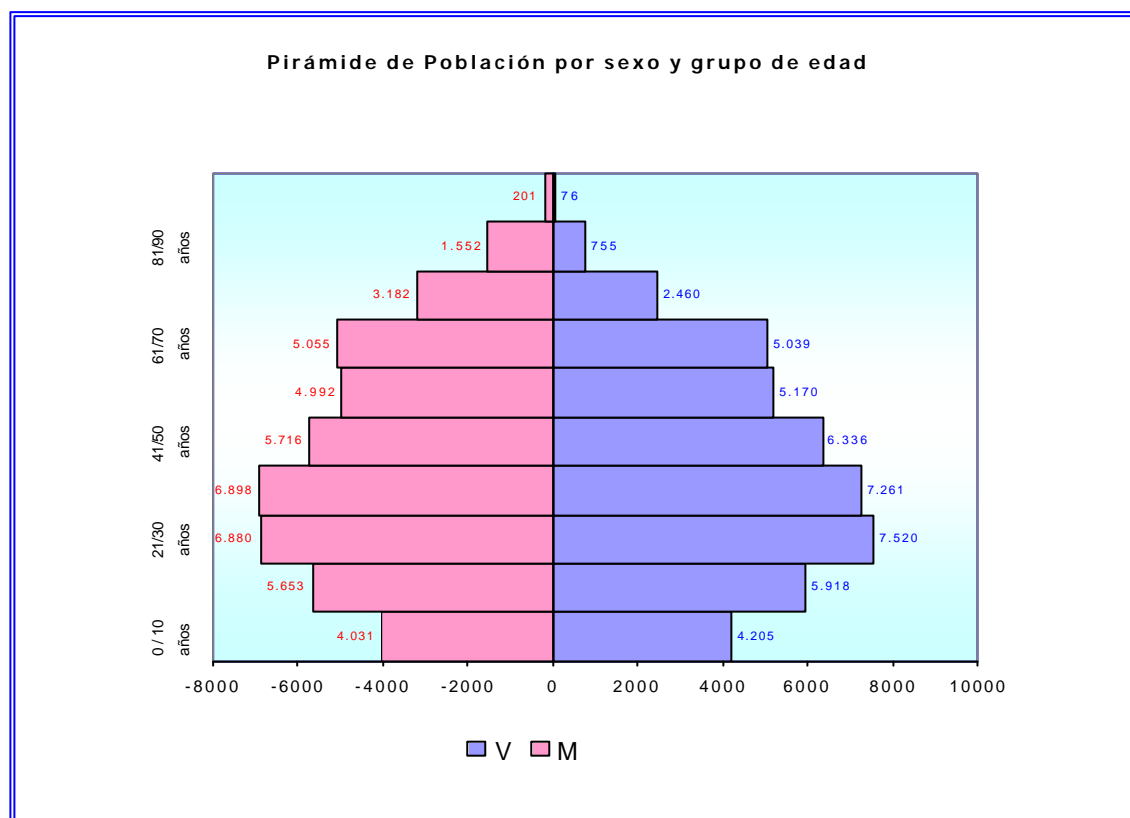
Finally, we would like to thank the professionals for all the work done and dedication given, that year by year have allowed the Hospital to grow and in the same way they have given us the possibility to achieve these good marks. During the next years new projects will arise, to achieve them is our challenge.

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 Goierri 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
Total	44.583	44.042	88.625

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
ACTIVIDAD DE HOSPITALIZACION			
Camas en funcionamiento (promedio)	107	108	117
Ingresos	7.209	7.391	7.121
Estancias	32.071	31.473	34.885
Partos	680	753	755
ACTIVIDAD CONSULTAS EXTERNAS			
Primeras consultas	38.563	38.718	37.738
Consultas sucesivas	86.907	92.195	90.145
Total Consultas	125.470	130.913	127.883
ACTIVIDAD URGENCIAS			
Urgencias atendidas	31.074	31.418	32.711
Urgencias ingresadas	3.955	4012	4.022
ACTIVIDAD QUIRURGICA			
Interv. Programadas Anest. General.	2.248	2.241	2.199
Interv. Programadas Anest. Local	102	76	16
Interv. Urgentes Anest. General	778	732	832
Interv. Urgentes Anest. Local	73	72	37
Total Mañana y Urgente	3.201	3.121	3.084
Cirugía de Tarde	524	532	330
Total Interv. Quirúrgicas	3.725	3.653	3.414
Intervenciones Cirugía Menor	3.061	3.913	3.887
ACTIVIDAD SERVICIOS CENTRALES			
Bioquímica	749.011	800.378	852.022
Hematología	166.672	170.906	174.490
Microbiología	92.384	97.436	102.872
Estudios radiológicos	59.950	61.133	59.462
Ecografías generales	6.586	6.864	7.172
Ecografías ginecológicas	5.422	5.761	6.570
T.A.C.	3.356	3.456	4.725
Biopsias	5.007	4.891	4.401
Citologías	7.561	8.022	7.616
INDICADORES			
Estancia media	4,45	4,26	4,90
Índice de Ocupación	81,99	79,68	81,69
Índice de Rotación	67,27	68,49	60,86
Relación Consultas suces./prims.	2,25	2,38	2,39
Índice de Mortalidad	2,54	2,37	2,79
% de Necropsias	2,19	2,29	1,01
% de urgencias ingresadas	12,73	12,77	12,30
% Cesáreas	13,82	14,87	18,15
Índice Ocupación de Quirófano	82,88	84,73	83,20
Índice de Reingresos	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

Area Hospitalización

	ALTAS			ESTANCIAS			ESTANCIA MEDIA		
	03	04	05	03	04	05	03	04	05
M. Interna y Especialidades	1.821	1.877	1.888	13.825	13.034	16.158	7,59	6,90	8,55
Pediatría	445	435	424	1.619	1.494	1.505	3,62	3,46	3,48
Cirugía	1.233	1.184	1.126	5.088	5.211	5.300	4,12	4,44	4,69
Oftalmología	740	703	650	2	2	1	0,00	0,00	0,00
O.R.L.	246	260	258	325	168	167	1,32	0,65	0,65
Traumatología	1.178	1.288	1.234	5.896	6.269	6.759	5,00	4,85	5,51
Urología	316	355	315	1.713	1.756	1.701	5,42	5,00	5,61
Ginecología	1.215	1.289	1.236	3.603	3.539	3.294	2,96	2,74	2,67
ESPECIALIDADES QUIRÚRGICAS	4.928	5.079	4.819	16.627	16.945	17.222	3,37	4,26	3,59
TOTALES	7.194	7.391	7.131	32071	31.473	34.885	4,45	4,26	4,90

- 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.

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

(*) 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
Urgencias Atendidas	31.074	31.418	32.711	4,11
Urgencias Ingresadas	3.955	4.012	4.022	0,25
% Urgencias Ingresadas	12,73	12,77	12,30	-3,68
Presión Urgencias	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.

Area 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
Med. Interna	723	551	473	2.780	2.173	1.664							3.503	2.724	2.137
Alergología	798	826	785	2.475	2.262	2.315							3.273	3.088	3.100
Cardiología	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
Dermatología	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
Digestivo	1.349	1.503	1.535	4.580	4.552	4.516							5.929	6.055	6.051
Endocrinología	798	740	609	989	1.888	2.041							1.787	2.628	2.650
Hematología	561	681	627	2.640	2.789	2.854							3.201	3.470	3.481
Nefrología	197	170	158	1.093	1.191	1.151							1.290	1.361	1.309
Neumología	745	819	876	2.151	2.616	2.843							2.896	3.435	3.719
Neurología	1.228	1.294	1.274	2.076	1.985	2.263							3.304	3.279	3.537
Reumatología	366	333	405	1.251	1.283	1.296	116	131	103	328	364	338	2.061	2.111	2.142
A REA MÉDICA	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
Cirugía Gral.	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
Oftalmología	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
O.R.L.	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
Traumatología	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
Urología	1.205	1.311	1.262	3.203	3.451	3.501	370	352	397	801	894	920	5.579	6.008	6.080
T.C.G.	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
A REA QUIRÚRGICA	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
Anestesia	2.378	2.521	2.243	108	212	290							2.486	2.733	2.533
Rehabilitación	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
Pediatría	537	559	615	3.134	3.222	2.980						31.846	3.671	3.781	3.595
TOTALES	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 Area 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
BIOQUÍMICA	44.852	43.343	53.575	106.016	115.359	120.348	252.916	277.329	288.904	345.227	364.347	389.195
HEMATOLOGÍA	8.711	8.785	10.821	39.859	42.230	44.506	72.543	74.4467	73.895	45.559	45.424	45.268
MICROBIOLOGÍA	8.680	8.418	9.829	18.833	19.481	21.476	19.755	22.590	22.577	45.116	46.947	48.990
GLOBAL	62.243	60.546	74.225	164.708	177.070	186.330	345.214	374.386	385.376	435.902	456.718	483.453

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



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 de Anatomía Patológica, solo las Biopsias y Citologías.

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
ECOGRAFÍAS GENERALES	6586	6864	7173	4,50
ECOGRAFÍAS GINECOLÓGICAS*	5422	5761	6570	14,04
T.A.C.	3356	3456	4725	36,72

(*) ECOGRAFÍAS REALIZADAS POR EL SERVICIO DE OBSTETRICIA 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	2004			2005	
		P.medio	Nº Pacientes	Estancia	Nº Pacientes	Estancia
39	Proc. Sobre cristalino con o sin vitrectomía	0,8301	688	0,00	621	0,00
373	Parto sin complicaciones	0,4842	454	2,90	487	2,80
541	Trast.resp.exc.infecc., Bronq., Asma c cc	2,4647	375	6,88	397	8,52
372	Parto con complicaciones	0,7867	175	3,26	127	3,20
359	Proced.s/utero y anejos por ca in situ y proc. no maligno SCC	1,1034	162	2,25	146	1,50
222	Procedimientos sobre la rodilla	1,0769	147	1,37	106	1,27
119	Ligadura y stripping de venas	0,8185	144	0,92	76	0,93
162	Proc.sobre hernia inguin. Y femoral e>17 s	0,662	130	1,04	121	1,00
818	Sustitución de cadera SCC	3,7557	115	10,51	78	11,83
544	ICC y arritmia cardiaca con CC mayor	3,5415	113	6,49	118	8,12
243	Problemas médicos de la espalda	0,7697	104	5,18	97	6,08
127	Insuficiencia cardiaca y shock	1,4851	97	7,35	97	7,43
6	Liberación del Túnel carpiano	0,6968	96	0,10	71	0,09
14	Trast. Cerebrovasculares específicos	2,0507	92	6,80	71	9,18
229	P. Mano/muñeca, exc.proc.mayores artic. S	0,8115	83	0,73	78	1,02
167	Apendicectomía	0,8757	75	2,77	78	2,98
542	Bronquitis & Asma con CC Mayor	1,4123	71	5,68	43	6,97
55	Proce. Misceláneos sobre Oído, nariz boca & garganta	0,6786	67	0,21	43	0,27
494	Colecistec.laparosc.sin explor.cond.bil. S	0,862	63	2,79	77	2,57
209	Reimplantación Mayor Articulación & Miembro extrem. inferior	3,4427	63	11,02	82	11,93
381	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		
Gastos del Personal	21.418.734	23.275.684	7081				
610 Consumo de fármacos	1.483.389	1.623.700		Ventas Contrato-Programa	29.250.288	31.079.059	
611 Consumo de material sanitario	3.093.220	3.294.963	7000 Particulares	5.384	42.248		
612 Consumo de instrumental	186.627	197.307	7010 Entidades aseguradoras privadas	199.495	151.021		
614 Consumo de lencería y uniformes	14.864	12.301	7020 Mutuas de Trabajo y Forales	355.880	359.153		
615 Consumo de otros aprovisionamientos	325.698	371.966		Ventas Terceros	560.759	552.422	
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		Otros ingresos de explotación	509.867	415.338	
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		Ingresos financieros	43.540	45.045	
627 Publicidad	1.977	4.083	77 Subvenciones de capital transferidas	862.324	886.820		
628 Suministros	332.918	354.524		0			
629 Otros servicios	207.195	264.518		Ingresos extraordinarios	862.324	886.820	
630 Tributos	464		79 Ex. Provision de riesgos y gastos		166.050		
Gastos de Explotación	8.635.946	9.610.326		Total Ingresos	31.226.778	33.144.730	
669 Diferencias conversión al EURO							
669 Otros gastos financieros	0	24					
Gastos financieros	0	24					
67 Otros gastos extraordinarios	675	142					
678 Gastos extraordinarios	2.574	7377					
Gastos extraordinarios	3.249	7519					
681 Amortización inmovilizado inmaterial	143.984	145.955					
682 Amortización inmovilizado material	662.194	712.097					
Dotación amortización inmovilizado	806.178	858.052					
650 Pérdidas créditos comerciales	7.281						
694 Dotación provisión para insolvencias	4.555	3.228					
794 Provisión para insolvencias	-12.090	-1.595					
Variación de las provisiones de tráfico	-254	1633					
Total Gastos	30.863.877	33.753.238					
RESULTADO DEL EJERCICIO				RESULTADO DEL EJERCICIO	362.901	-608.508	

- 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.

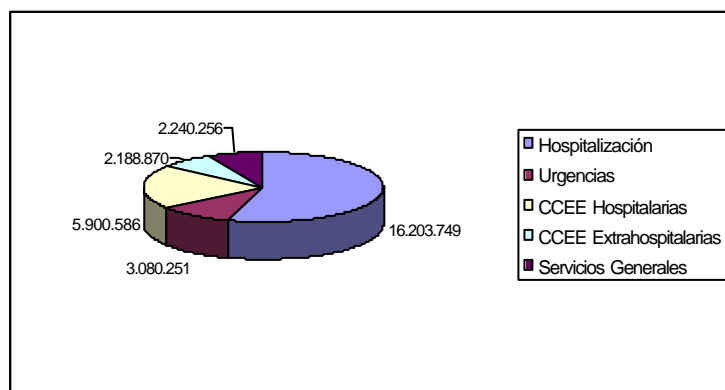


BALANCE DE SITUACIÓN A 31-12-2005			
ACTIVO	2005	PASIVO	2005
<u>CONCEPTO</u>		<u>CONCEPTO</u>	
INMOVILIZADO	8.443.327	FONDOS PROPIOS	-295.986
Inmaterial	5.846.523	INGRESOS A DISTRIBUIR EN VARIOS EJERCICIOS	8.430.046
Material	2.583.521	PROVISIONES PARA RESPONS.LABORAL	9.094
Instalaciones técnicas	7.149	ACREEDORES A CORTO PLAZO	5.415.336
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 utillaje	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	13.282		
ACTIVO CIRCULANTE	5.115.164		
Existencias	658.609		
Productos farmacéuticos	206.329		
Material sanitario de consumo	197.653		
Otros aprovisionamientos	21.461		
Almacenes periféricos	245.539		
Anticipos a proveedores	-12.373		
Deudores	3.158.503		
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	1.298.052		
TOTAL ACTIVO	13.558.490	TOTAL PASIVO	13.558.490

COSTES UNITARIOS						
	Año 2004	Año 2005	Año 2004	Año 2005	Increment.	% Increment.
TOTAL HOSPITALIZACION	Coste/Servicio 15.897.490,	16.203.749	1.660,14	1.754.03	93.89	5.66
URGENCIAS	Coste/Urgencias 2.599.703	3.080.251	95	107	12.51	13.19
CONS. HOSPITALARIAS	Coste/Consulta 5.253.031	5.900.586	97,92	113.34	15.42	15.75
CONS. EXTRAHOSPITAL.	1.885.510	2.188.870	60,42	71.18	10.76	17.81
REHABILITACION	Coste/Sesión 717.501	795.748	15,92	17.87	1.95	12.23
HEMODIALISIS	1.238.656	1.444.508	272,84	295.16	22.33	8.18



Distribución de costes por áreas





INVERSIONES 2005

Total Hospital de Zumárraga				727.935,24
OS36-2 ESTRATÉGICAS	Equipamientos	2 Ecógrafos	76.000	382.746,03 76.000
	Obras			306.746,03
OS36-3 PROPIAS	Obras	Reformas área de urgencias Diversas obras	285.525,72 21.220,31	280.172,88 13.855,79
	Equipamientos	Demolición urgencias	13.855,79	241.116,43
		Mesa quirúrgica para cirugía	53.735,40	
		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	
		Cistouretrófibroscopio	7.486,31	
		Fuente luz	3.524	
		Polígrafo cardioresp	5.724,65	
		Camilla quirófano	4.324,5	
		Cardiotocografo	8.833	
		Transductor	5.800	
		Centrífuga	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	
	Instrumental			15.304,84
	Mobiliario			9.895,82
OS36-4 INFORMÁTICA	Informática			65.016,33 44.535,24
	Microinformática			20.481,09



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

El gasto por categorías profesionales y conceptos se desglosa en:

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

El Índice de Absentismo ha sido:

	2003	2004	2005
Índice absentismo I.T.	5,63	4,68	5,97
Índice absentismo General	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
HOSPITALIZACIÓN				
▪ Valoración Global Asistencia				
➤ Positiva (% Excelente+Muy buena+Buena)	99	98,31	96,6	96
➤ Excelente (% Excelente+Muy Buena)	59,9	55,89	56,5	53,6
▪ Volvería al Centro si pudiera elegir	99,3	96,93	98	95,7
URGENCIAS	2004	2005	2004	2005
▪ Valoración Global Asistencia				
➤ Positiva (% Excelente+Muy buena+Buena)	95	97,5	91,7	93,2
➤ Excelente (%Excelente+Muy Buena)	57	55	49,4	45,5
▪ Volvería al Centro si pudiera elegir	98	96,48	95	93,7
CONSULTAS EXTERNAS	2003	2005	2003	2005
▪ Valoración Global Asistencia				
➤ Positiva (% Excelente+Muy buena+Buena)	97,5	97,0	96,2	95,3
➤ Excelente (% Excelente+Muy Buena)	45,3	52,5	46,9	48,2
Volvería al Centro si pudiera elegir	93,5	95,5	94,4	94,1
CIRUGÍA MAYOR AMBULATORIA (C.M.A.)	2003	2005	2003	2005
▪ Valoración Global Asistencia				
➤ Positiva (%Excelente+Muy buena+Buena)	98,2	98,7	97,6	97,0
➤ Excelente (%Excelente+Muy Buena)	73,0	63,5	60	57,9
Volvería al Centro si pudiera elegir	98,2	96,2	96,1	95,3
PADRES DE NIÑOS HOSPITALIZADOS	2004		2004	
▪ Valoración Global Asistencia				
➤ Positiva (% Excelente+Muy buena+Buena)	98		97,7	
➤ Excelente (% Excelente+Muy Buena)	73,5		60,7	
VOLVERÍA AL CENTRO SI PUDIERA ELEGIR	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
Hospitalización y consultas			
Estancia media	4,45	4,26	4,90
Índice de ocupación	81,99	79,68	81,69
Índice de rotación	67,27	68,49	60,86
Índice de mortalidad	2,54	2,37	2,79
Índice consultas sucesivas/primeras	2,25	2,38	2,39
Tasa de urgencias ingresadas	12,73	12,77	12,30
Actividad quirúrgica			
Estancia media preoperatoria	0,22	0,21	0,17
Índice de cancelación quirúrgica	2,77	1,74	3,61
C.M.A.	1.076	1.268	1.182
Listas de espera			
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
Servicio de atención al paciente y usuario			
Quejas	50	33	55
Reclamaciones	64	59	55
Plazo de resolución (días)	3,56	9	2,94
Otros indicadores de calidad			
GRD	1,24	1,29	1,30
Diagnósticos/alta	2,87	3,27	3,65
Evalúa Médico	94,3	98,5	98,1
% de pacientes con infección nosocomial (EPINE)	2,38	3,1	1,98
Índice 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
Índice 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.

