



Osakidetza

BILBO-BASURTUKO  
ERAKUNDE SANITARIO INTEGRATUA  
ORGANIZACIÓN SANITARIA INTEGRADA  
BILBAO-BASURTO

Organización  
Sanitaria Integrada  
Bilbao-Basurto

Memoria de  
Gestión 2024



EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO

OSASUN SAILA  
DEPARTAMENTO DE SALUD

Abril 2025



Editado por: Organización Sanitaria Integrada Bilbao-Basurto, Osakidetza

Fecha de publicación: Abril 2025



Esta obra se publica bajo una licencia Creative Commons bajo las siguientes condiciones:

- Ⓒ Libre difusión
- Ⓓ Autorizados trabajos derivados
- Ⓘ Reconocimiento autoría original
- Ⓝ Derivados para usos no comerciales
- ↻ Compartir derivados bajo la misma licencia

Más información y licencia completa:

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.es>



# AENOR



## VERIFICACIÓN DEL INFORME SOBRE SOSTENIBILIDAD



VMS-2025/0010

AENOR ha verificado el Informe de Sostenibilidad de la organización

### OSAKIDETZA - SERVICIO VASCO DE SALUD OSI BILBAO BASURTO

concluyendo que el mismo se ha realizado conforme con los estándares de elaboración de informes GRI y proporciona una visión global de los impactos más significativos de la organización en la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos que afectan a los derechos humanos, y de cómo los gestiona.

Título del informe: **Memoria de Gestión 2024.**

Periodo objeto del informe comprendido  
entre: **1 de enero al 31 de diciembre 2024.**

Domicilio en: **AV MONTEVIDEO ETORBIDEA, 18. 48013 - BILBAO (BIZKAIA)**

Emisión:2025-04-11



Rafael GARCÍA MEIRO  
CEO

**AENOR CONFIAS. A.U.**  
Génova, 6. 28004 Madrid. España  
Tel. 91 432 60 00.- [www.aenor.com](http://www.aenor.com)

# Índice

<b>Glosario</b>	<b>4</b>
<b>Índice</b>	<b>4</b>
<b>Introducción</b>	<b>5</b>
<b>Perfil de la Memoria</b>	<b>6</b>
<b>Quiénes somos</b>	<b>7</b>
Perfil de la Organización	7
El Contrato Programa de la OSI y su Cartera de Servicios	13
Plan de gestión 2024: Acciones destacadas	16
Principales indicadores de actividad y de estructura	19
Reconocimientos obtenidos	28
<b>Materialidad y cobertura</b>	<b>29</b>
Correlación entre la estrategia, los impactos y los procesos	31
<b>Personas</b>	<b>36</b>
Formación continuada	36
Salud laboral	41
Igualdad de oportunidades	43
Beneficios sociales y medidas para la conciliación entre el trabajo y la vida familiar	44
Política retributiva	45

<b>Clientes</b>	<b>46</b>
Compromiso con la innovación y la mejora	46
Seguridad clínica	46
Impulso a la I+D+i	47
Seguridad y confidencialidad de la información	48
Seguridad del Paciente	48
<b>Sociedad</b>	<b>50</b>
Relaciones con otras organizaciones e instituciones	50
Dimensión ambiental	52
Impacto socioeconómico	53
<b>Buen gobierno</b>	<b>54</b>
Estructura de gobierno de la organización	54
Ámbito de gestión	55
Aplicación de la normativa y logro de los objetivos	56
Gestión ética	56
<b>Anexos</b>	<b>57</b>

# Glosario

<b>AAC</b>	Área de Atención al Cliente
<b>AE</b>	Atención Especializada
<b>AEMPS</b>	Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios
<b>BBB</b>	Bilbao Basurto Berria
<b>CCEE</b>	Consultas Externas
<b>CS</b>	Centro de Salud
<b>DUE</b>	Diplomado/a Universitario/a en Enfermería
<b>EAP</b>	Equipo de Atención Primaria
<b>EECC</b>	Estudios clínicos
<b>EIR</b>	Enfermero/a Interno/a Residente
<b>FEM</b>	Facultativo Especialista en Medicina
<b>GRI</b>	Global Reporting Initiative
<b>GSA</b>	Gestión de Solicitudes de Admisión
<b>HDOM</b>	Hospitalización a domicilio
<b>HUB</b>	Hospital Universitario Basurto
<b>IC</b>	Intervención Comunitaria
<b>JUAP</b>	Jefe de Unidad de Atención Primaria
<b>LE CCEE</b>	Lista de Espera Consultas Externas
<b>LEQ</b>	Lista de Espera Quirúrgica
<b>MIR</b>	Medico/a Interno/a Residente
<b>OSI</b>	Organización Sanitaria Integrada
<b>PAC</b>	Punto de Atención Continuada
<b>PAG</b>	Programación Quirúrgica Anestesia General
<b>PAL</b>	Programación Quirúrgica Anestesia Local
<b>PALR</b>	Programación Quirúrgica Anestesia Locoregional
<b>PPII</b>	Proyectos de Investigación
<b>PRAN</b>	Plan Nacional frente a la Resistencia a los Antibióticos
<b>PROA</b>	Programa Optimización del Uso de los Antibióticos
<b>RAM</b>	Reacción Adversa a Medicamentos
<b>RCP</b>	Reanimación Cardiopulmonar
<b>RNAO</b>	Asociación Profesional de Enfermería de Ontario
<b>RSC</b>	Responsabilidad Social Corporativa
<b>SAPU</b>	Servicio de Atención al paciente y usuario
<b>SEFAP</b>	Sociedad Española de Farmacéuticos de Atención Primaria
<b>TCAE</b>	Técnico/a en Cuidados Auxiliares Enfermería
<b>UAG</b>	Urgencias Quirúrgicas Anestesia General
<b>UAL</b>	Urgencias Quirúrgicas Anestesia Local
<b>UALR</b>	Urgencias Quirúrgicas Anestesia Locoregional
<b>UAP</b>	Unidad de Atención Primaria
<b>UBP</b>	Unidad Básica de Prevención

# Introducción

## 2-22

Además de continuar con el desarrollo de las acciones englobadas en el proyecto de Bilbao Basurto Berria y en el de la construcción de la nueva Facultad de medicina y enfermería de la UPV/EHU contigua al Hospital Universitario Basurto, en 2024 hemos llevado a cabo otras iniciativas relevantes.

Si bien hemos trabajado en multitud de áreas y proyectos como la optimización de la lista de espera, el desarrollo de nuevos protocolos y herramientas de coordinación entre los ámbitos de atención primaria y hospitalaria y el reenfoque de la sistemática de la encuesta de usuarios/as para disponer de unos resultados más acordes al volumen de actividad que tenemos en la OSI, de manera concreta vamos a destacar algunas de las iniciativas relacionadas con la innovación, uno de los ejes sobre el que queremos basar la OSI Bilbao Basurto del futuro.

En el ámbito de Investigación hemos implementado la figura de enfermera de ensayos clínicos que va a ser clave para dar respuesta al volumen de ensayos que tenemos en la OSI, el mayor en el ámbito de Bizkaia, y en esa línea hemos aumentado el apoyo y servicios disponibles para los/as investigadores/as noveles y emergentes de la OSI BB, poniendo a su disposición un/a metodólogo/a, una study coordinator ubicada en las consultas de ensayos clínicos y un Ingeniero biomédico además de facilitar la liberación de investigadores/as.

Por otra parte, hemos planteado la primera convocatoria para proyectos Bottom Up de la OSI Bilbao Basurto, que ha sido un rotundo éxito al pasar de tener 6 proyectos para presentar (sobre un máximo posible de 8) a un abanico de 13 proyectos seleccionables. Los proyectos Bottom Up, que conforman un apartado propio en el Contrato Programa, son aquellos proyectos que la propia OSI propone imple-

mentar y que nacen a partir de la iniciativa de sus profesionales (por eso se denominan Bottom Up, "de abajo a arriba"), estando alineados con las estrategias priorizadas por el Departamento de Salud y la Corporación Osakidetza y tienen como objetivo la implementación de buenas prácticas e iniciativas para mejorar los servicios que se prestan a los/las pacientes y usuarios/as.

La OSI Bilbao Basurto quiere seguir siendo una organización de referencia en el ámbito sanitario. Y todos nuestros esfuerzos están orientados a ello.



Jesus Larrañaga Garitano  
Director Gerente



Tommie Hansen, CC BY 3.0, Wikimedia Commons

# Perfil de la Memoria

📌 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.14

Esta 11ª memoria de gestión, de periodicidad anual, abarca el periodo del 1 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024, e incluye información sobre la actividad la OSI Bilbao-Basurto (en adelante, la OSI).

La Memoria ha sido elaborada por la Unidad de Apoyo a la Estrategia y Mejora en Resultados en salud con la colaboración de los miembros del Equipo Directivo y otros Responsables de áreas concretas. Una vez realizado el borrador final esta memoria se ha entregado al Director Gerente para su visto bueno, tras lo que una entidad externa de certificación independiente a la organización y homologada para ello, verifica la misma.

El objetivo de la OSI con esta memoria es informar de la manera más sencilla sobre el mayor número posible de indicadores materiales para la organización y su actividad, de conformidad con los GRI estándar. En el Anexo de este documento se puede encontrar la tabla de correspondencias, en la que se indican el lugar concreto del documento donde se incluye la información relativa a cada uno de los indicadores según los GRI estándar.

Las reexpresiones de los datos están indicados en los indicadores correspondientes. De cara a simplificar su contenido, y dado que es una memoria que realizamos anualmente, hemos incidido en las acciones más relevantes de cada ámbito y en la comparativa entre los resultados de 2023 y 2024, dado que los resultados previos ya se encuentran en las memorias anteriores.

A la hora de identificar los aspectos materiales tanto en la gestión como en el reporting de la organización, la OSI integra aquellos elementos esenciales para el éxito del cumplimiento de su misión y visión, definidas tomando como referencia las necesidades y expectativas sus grupos de interés más relevantes, fundamentalmente el Departamento de Salud, Osakidetza, los usuarios y los profesionales entre otros.

En el apartado “Materialidad y cobertura” se pueden consultar aquellos aspectos de mayor relevancia para los grupos de interés de la OSI, que, siendo además estratégicos para la organización, constituyen sus áreas de materialidad, y a los que por lo tanto se presta una especial atención tanto en el área de gestión, como en el de reporting.

Algunos de los principales resultados de estos procesos de diálogo pueden consultarse en las siguientes páginas de este informe.

Invitamos al lector a que nos trasmita sus opiniones, comentarios y sugerencias de mejora para futuras ediciones a través del correo electrónico:

[ESTRATEGIAETAOSASUNEMAITZAK.BILBOBASURTU@osakidetza.eus](mailto:ESTRATEGIAETAOSASUNEMAITZAK.BILBOBASURTU@osakidetza.eus)

# Quiénes somos



2.1, 2.6, 2.12, 2.16, 2.23, 2.26, 2.29, 3.3

## Perfil de la Organización

La OSI se creó el 31 de enero de 2014 fruto de la fusión de dos Organizaciones de Servicios previas, el Hospital Universitario de Basurto y la Comarca Bilbao de Atención Primaria, y es una de las 23 organizaciones de Servicios pertenecientes al Ente Público de Derecho Privado Osakidetza - Servicio Vasco de Salud.



Presta servicios a la población de Bilbao y Alonsotegi, además de ser la OSI de referencia para los siguientes servicios en las siguientes áreas poblacionales:

Servicios y tratamientos de referencia de adultos	
Servicio	Ámbito de referencia
Cirugía cardíaca	Araba (50%)
Electrofisiología	Araba (casos complejos)
Neurocirugía: cirugía aneurisma cerebral	CAPV
Psiquiatría adultos: sordos	CAPV
Psicología adultos: sordos	CAPV
Infecciones de Transmisión Sexual	CAPV
Esclerosis múltiple	CSUR
Cirugía plástica de la obesidad	Araba y La Rioja
Enteroscopia	CAPV
Válvulas percutáneas, aórticas y mitrales	Araba (50%)
Alergias	Valle de Mena
Cirugía vascular	Valle de Mena
Cirugía general	Valle de Mena
Aparato digestivo	Valle de Mena
Ginecología y toxicología	Valle de Mena
Otorrinolaringología	Valle de Mena
Traumatología	Valle de Mena
Laboratorio	Valle de Mena
Servicios y tratamientos de referencia infantiles	
Servicio	Ámbito de referencia
Psiquiatría infanto juvenil - sordos	CAPV
Psicología infanto juvenil - sordos	CAPV

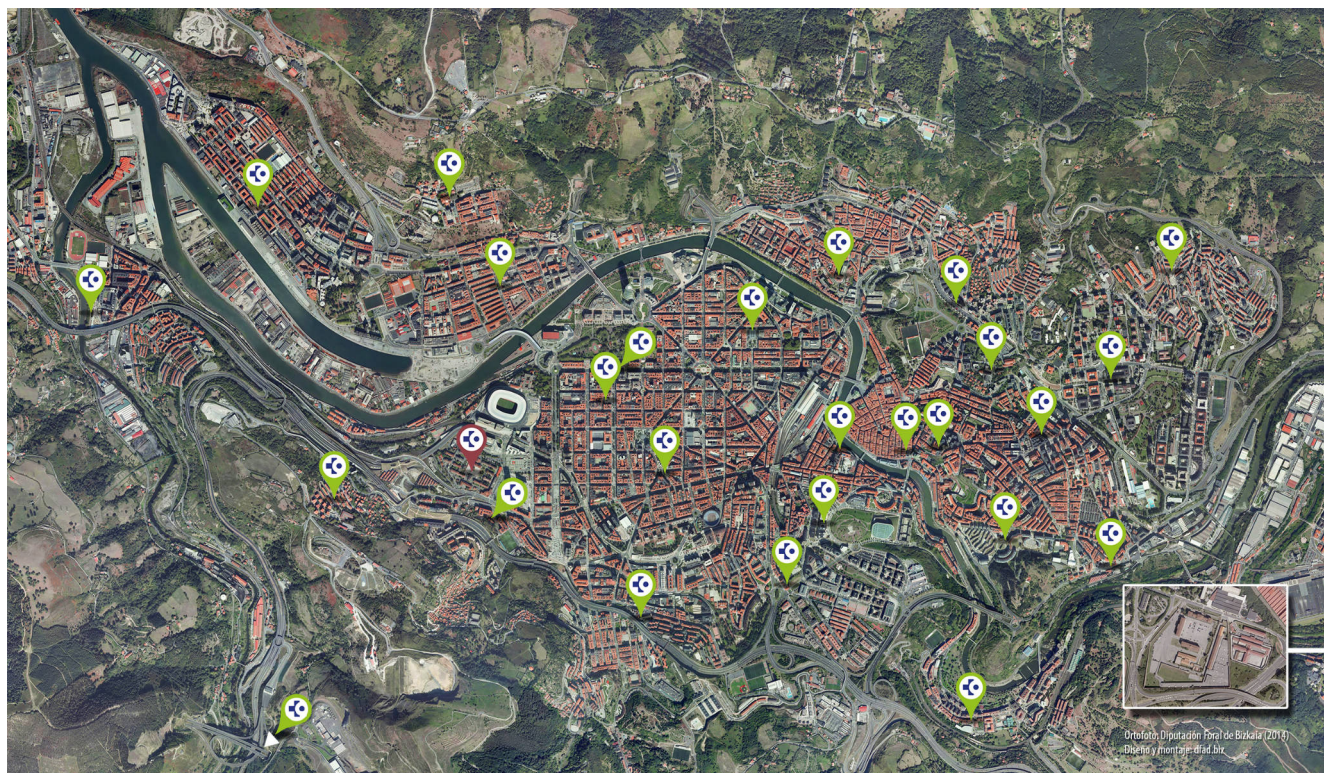


La sede central se encuentra en el Hospital Universitario Basurto, (Avenida Montevideo 18 de Bilbao) y sus centros de trabajo son los siguientes:

- Hospital Universitario Basurto: 40 Servicios.
- 21 Unidades de Atención Primaria (UAP), con 26 centros de salud. En 5 de estas UAP se prestan también determinados servicios de la atención hospitalaria.
- Centro Penitenciario Urbi Basauri.
- 3 Puntos de Atención Continuada (Centros de Salud de Deusto, Rekalde, Begoña).
- 1 Call center.

La ortofotografía de la figura 1 muestra la ubicación de los diferentes centros de trabajo de la OSI.

Fig. 1 - Ortofotografía de los centros de la OSI



# La Misión, Visión y Valores de la OSI, para el periodo estratégico 2022 - 2025:

## Misión

Somos una Organización Sanitaria pública perteneciente a Osakidetza que ofertamos una prestación integrada de servicios de Atención Primaria y Hospitalaria para la promoción y cuidado de la salud, así como para la prevención, mejora y curación de la enfermedad. La calidad en la atención, el compromiso con la investigación y la docencia, así como la formación de profesionales excelentes son nuestras principales señas de identidad.

## Visión

Queremos ser una Organización reconocida por la confianza que genera en su ciudadanía, referente en los siguientes ámbitos:

- La humanización, seguridad y personalización de nuestra asistencia.
- La mejora de resultados en términos de salud.
- La accesibilidad, agilidad y eficiencia de nuestros servicios.
- El desarrollo de la salud comunitaria y del ámbito socio-sanitario.

## Valores

- eficiencia
- respeto
- humanidad
- profesionalidad
- trabajo en equipo
- empatía
- calidad de servicio

La OSI desarrolla actividades relacionadas con la atención primaria y la atención hospitalaria, actividades que se reflejan de manera general en el mapa de procesos que se muestra en la figura 2. Cada proceso tiene un propietario que es quien asume la responsabilidad de la gestión de cada uno de ellos. En la figura 3 (página siguiente) se muestran los diferentes grupos de interés de la OSI, las necesidades y expectativas de cada uno de ellos y las fuentes de información utilizadas durante 2024. Esos grupos de interés se identifican en base a los objetivos estratégicos de la organización y las acciones necesarias para su desarrollo e implementación.

Fig. 2 - Mapa de procesos OSI

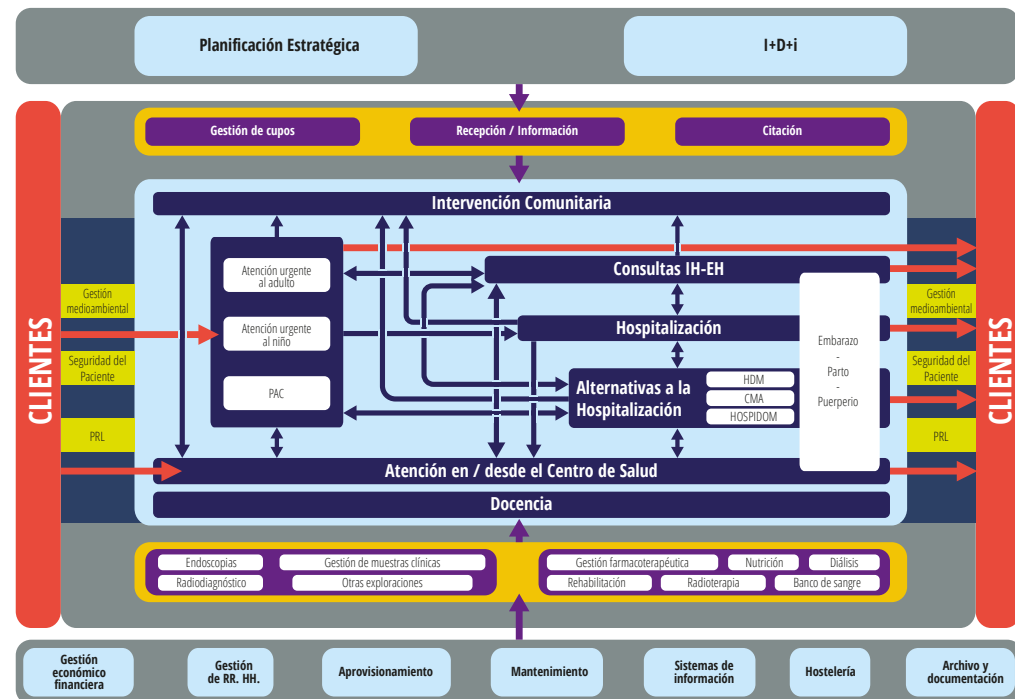


Fig. 3: Grupos de interés de la OSI

Grupos de interés	Necesidades/Expectativas	Fuentes de información utilizadas durante 2024	Responsable	Frecuencia
Usuarios/ Pacientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Cumplimiento requisitos legales</li> <li>■ Seguridad</li> <li>■ Accesibilidad</li> <li>■ Efectividad</li> <li>■ Competencia profesional</li> <li>■ Satisfacción</li> <li>■ Trato</li> <li>■ Infraestructuras adecuadas</li> <li>■ Información y confidencialidad</li> <li>■ Participación</li> <li>■ Coordinación interniveles</li> <li>■ Ampliación / mejora de la cartera de servicios</li> </ul>	Encuestas de satisfacción clientes propias Encuestas de satisfacción Corporativas	Equipo Directivo / Equipo Técnico Dirección General Osakidetza	Anual
		Profesionales en contacto directo y continuo con el cliente (No conformidades e incidencias)	Profesionales de OSI	Continua
		Quejas, Reclamaciones y Sugerencias	Líderes OSI / SAPUS	Continua
Ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mejora de la salud</li> <li>■ Generación de confianza</li> <li>■ Innovación</li> <li>■ Sostenibilidad</li> </ul>	Contacto continuo	Todos los profesionales	Continua
		Redes sociales	Unidad de Comunicación	Continua
		Medios de comunicación	Unidad de Comunicación / Equipo Directivo	Continua
		Encuesta de materialidad	Equipo Directivo / Unidad de Apoyo a la Estrategia y Mejora de Resultados en Salud	Continua
Personas / sindicatos*	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Satisfacción del profesional</li> <li>■ Estabilidad del empleo</li> <li>■ Euskera</li> <li>■ Cualificación</li> <li>■ Desarrollo profesional</li> <li>■ Comunicación</li> <li>■ Condiciones y clima de trabajo</li> <li>■ Retribución</li> <li>■ Reconocimiento</li> <li>■ Participación</li> <li>■ Seguridad y salud laboral</li> <li>■ Sensibilización, y toma conciencia</li> <li>■ Formación / Información</li> </ul>	Contacto continuo Líderes / personas: accesibilidad total Equipo Directivo	Líderes OSI	Continua
		Sistema de sugerencias	Dirección de personas	Continua
		Comité seguridad y salud	Dirección de personas	Trimestral
		Reuniones equipo directivo representantes trabajadores	Equipo directivo	Periódica
		Comisiones y grupos de trabajo	Líderes OSI	Periódica
		Encuestas de satisfacción necesidades formativas, Jakinsarea, encuestas de identificación de necesidades formativas	Unidad de formación de la OSI	Periódica
Agentes sociales (ONGs, Asociaciones de afectados, asociaciones de vecinos, residencias etc)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Colaboración</li> <li>■ Participación</li> <li>■ Comunicación</li> <li>■ Continuidad asistencial</li> <li>■ Mejora de la cartera de servicios</li> </ul>	Reuniones coordinación para el desarrollo de proyectos y establecimiento de acuerdos	Líderes de la OSI	Periódica
		Asistencia a grupos de trabajo conjunto	Líderes de la OSI	Periódica
		Reuniones coordinación para el desarrollo de proyectos y establecimiento de acuerdos	Líderes de la OSI	Periódica

Grupos de interés	Necesidades/Expectativas	Fuentes de información utilizadas durante 2024	Responsable	Frecuencia
Institucionales (Ayuntamientos, Diputación Foral)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinación socio sanitaria</li> <li>Cooperación</li> <li>Visión global de salud</li> <li>Gestión de Residuos</li> <li>Eficiencia energética (movilidad)</li> </ul>	Reuniones coordinación	Líderes de la OSI	Periódica
		Asistencia a grupos de trabajo conjunto	Asistencia a grupos de trabajo conjunto	Periódica
		Asistencia a foros, congresos, grupos de trabajo...	Líderes / Profesionales de la OSI	Periódica
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinación</li> <li>Equidad</li> <li>Pronto pago</li> <li>Pedidos continuados, claros y con antelación suficiente al suministro</li> <li>Información</li> </ul>	Contacto con los proveedores. Política de "puertas abiertas"	Dirección Económico Financiera / Equipo Directivo / Otros líderes	Anual
		Concursos y adjudicaciones públicas	Dirección Económico Financiera	Periódica
Departamento Salud y organismos dependientes (BIOEF, Osteba...)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejora de la salud de la población</li> <li>Disminuir las desigualdades sociales en salud</li> <li>Equilibrio financiero</li> <li>Cumplimiento del contrato programa</li> <li>Cobertura del servicio sanitario</li> <li>Cumplimiento legislación</li> <li>Gestión de fármacos</li> <li>Gestión de residuos</li> </ul>	Documentación Estratégica Departamento de Salud: Plan de Salud, Plan Estratégico Socio Sanitario, Contrato Programa, normativa legal, directrices, nuevos programas...	Equipo Directivo / Responsables de equipos y proyectos	Periódica
		Reunión Gerente / Departamento de Salud para Contrato Programa	Director gerente	Anual
Osakidetza	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de estrategias y objetivos</li> <li>Equilibrio financiero</li> <li>Innovación y mejora de la cartera de servicios y del sistema de gestión</li> <li>Eficiencia</li> <li>Calidad científico técnica</li> <li>Imagen de marca</li> <li>Sistema sanitario prestigio</li> <li>Reuniones Control de Gestión</li> </ul>	Documentación Estratégica Ente: Plan Estratégico, Plan de Calidad, instrucciones, directrices	Equipo Directivo	Continua
		Reuniones Control de Gestión	Equipo Directivo	Cuatrimestral
		Participación Líderes y profesionales de la OSI en planes y estrategias corporativas	Líderes de la OSI	Periódica
Otras OO.SS.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinación</li> <li>Continuidad del proceso clínico</li> <li>Derivaciones otros centros</li> <li>Compartir conocimiento y buenas prácticas</li> </ul>	Reuniones Equipos Directivos	Equipo directivo	Cuatrimestral
		Contacto continuo entre Líderes y Profesionales	Líderes y profesionales	Continua
		Comisiones y Equipos de Trabajo Comisiones		Periódica
		Memorias Anuales	Equipo Directivo	Anual

Grupos de interés	Necesidades/Expectativas	Fuentes de información utilizadas durante 2024	Responsable	Frecuencia
Organismos dependientes del Gobierno Vasco (IVAP, IHOBE, Emakunde, Osalan...)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinación</li> <li>Cooperación</li> <li>Comunicación</li> </ul>	Acuerdos institucionales	Líderes de la OSI / Responsables de proyectos	Ad-Hoc
		Comisiones y grupos de trabajo	Líderes y profesionales de la OSI	Periódica
		Contacto directo	Líderes de la OSI	Continua
		Asistencia a foros, congresos, grupos de trabajo...	Líderes y profesionales de la OSI	Continua
Asociaciones científicas y de difusión de conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compartir conocimiento y buenas prácticas</li> <li>Colaboración</li> </ul>	Contacto directo	Líderes y profesionales de la OSI	Continua
		Asistencia a foros, congresos, grupos de trabajo...	Líderes y profesionales de la OSI	Continua
Colegios profesionales (Médicos, enfermería)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Representación y defensa de los derechos e intereses profesionales de sus colegiados</li> <li>Ordenación del ejercicio de las profesiones</li> </ul>	Reuniones del equipo directivo con responsables del Departamento de Salud / Osakidetza	Equipo Directivo	Ad-hoc
Medios de comunicación (Radio, televisión, prensa escrita...)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cooperación</li> <li>Coordinación</li> <li>Accesibilidad a la información</li> </ul>	Contacto continuo	Unidad de comunicación / Equipo Directivo	Continuo
Tejido empresarial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Innovación</li> <li>Colaboración</li> <li>Compartir experiencias y conocimiento</li> </ul>	Contacto directo	Líderes de la OSI	Ad- hoc
		Asistencia a foros, congresos	Líderes de la OSI	Ad- hoc
		Participación en proyectos	Líderes de la OSI	Ad- hoc
Entidades de gestión y consultorías	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplir con los requisitos de los sistemas de gestión certificables / evaluables</li> <li>Compartir conocimiento y buenas prácticas</li> <li>Coordinación para fines conjuntos</li> </ul>	Asistencia a foros, congresos	Líderes de la OSI	Periódica
		Participación en proyectos		
Universidad: <ul style="list-style-type: none"> <li>UPV</li> <li>Deusto</li> <li>Mondragon</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colaboración</li> <li>Participación</li> <li>Preparación para la inserción laboral</li> </ul>	Reuniones	Equipo Directivo / Líderes de la OSI	Periódica
		Unidades de formación sanitaria especializada y Unidad Docencia de Enfermería		Periódica
Centros escolares Institutos de Enseñanza Media Ikastolas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colaboración</li> <li>Comunicación y Difusión</li> <li>Generación atracción hacia profesiones sanitarias</li> </ul>	II Jornadas de Puertas Abiertas para alumnos de 4º ESO y 1º Bachiller	Unidad de Apoyo a la Estrategia y Mejora de Resultados en Salud	Anual
		Encuestas de satisfacción		

# El Contrato Programa de la OSI y su Cartera de Servicios

## 3.3

Los servicios sanitarios que prestamos están explicitados en la cartera de servicios de la OSI, cartera que se revisa, refrenda y, en su caso, mejora de forma anual coincidiendo con la firma de los Contratos Programa (CP) con el Departamento de Salud del Gobierno Vasco. En éstos se explicitan los compromisos que en términos de prestación de servicios y nivel de calidad de los mismos van a ser ofertados por la OSI a la población que atiende, obteniéndose a cambio la financiación necesaria por parte del Departamento de Salud. Posteriormente a través de un proceso de evaluación, basado en un manual de objetivos e indicadores de calidad, se analiza y comprueba el nivel de cumplimiento de dichos compromisos previamente pactados, y el ajuste presupuestario en caso necesario.



Todos estos compromisos están vinculados a la mencionada cartera de servicios de la OSI, que puede resumirse de la siguiente manera:

### Servicios sanitarios prestados por sus Unidades de Atención Primaria (UAPs) en su red de centros de salud y por los Puntos de Atención Continuada (PACs)

- Asistencia y seguimiento de enfermos agudos y crónicos, en centro y domicilio.
- Promoción, prevención y educación para la salud.
- Atención al embarazo, preparación maternal y post-parto.
- Salud bucodental.
- Atención a necesidades sanitarias urgentes o indomables, en centro y domicilio.
- Continuidad de cuidados de enfermería, en centro y domicilio.

### Servicios sanitarios prestados a través de su estructura de Atención Hospitalaria

- Consultas externas de diferentes especialidades médicas, tanto en el Hospital Universitario de Basurto, como a través de su red de centros ambulatorios.
- Hospitalización convencional en diferentes especialidades médicas.
- Urgencias hospitalarias.
- Hospitalización de día.
- Hospitalización a domicilio para los municipios de Bilbao y Alonsotegi.
- Procedimientos diagnósticos y terapéuticos, tanto médicos como quirúrgicos, en diferentes servicios generales clínicos.
- Servicios clínicos de referencia en diferentes especialidades para la atención a población adulta e infantil de otros territorios (además de nuestra población de referencia), así como en lo relativo a tratamientos y estudios.
- Servicios de Rehabilitación.
- Atención a la Salud Mental.

### Servicios del Área Administrativa

- Recepción e información.
- Citación.
- Atención a sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Otros trámites administrativos.

### Asistencia social

- Intervención social preventiva y correctiva ante situaciones de riesgo.
- Coordinación sociosanitaria.

### Docencia pregrado en diferentes especialidades sanitarias

- Escuela Universitaria de Enfermería.
- Facultad de Medicina y Odontología.
- Facultad de Farmacia.
- Escuelas de Formación Profesional.

### Formación de profesionales en diferentes especialidades:

- Medicina.
- Farmacia.
- Psicología.
- Enfermería.
- Biología.

### Investigación clínico-epidemiológica

## Resultados obtenidos

El Anexo II del C.P. del año 2024 ha incorporado un cambio muy significativo respecto al de años previos: establecer como periodo de evaluación el año natural, en este caso desde el 1 de enero 2024 al 31 de diciembre de 2024. Anteriormente dicho periodo de evaluación abarcaba el 1º semestre del año objeto, junto con el 2º semestre del año anterior.

También el Anexo II ha incorporado otras modificaciones relevantes en cuanto a su estructura, respecto al año 2023. Y es que aunque sus objetivos siguen agrupándose en 6 grandes bloques temáticos, éstos ya no son los mismos que en 2023. Cada uno de estos 6 bloques en 2024 a su vez se dividen en varias áreas, tal como se aprecia a continuación:

Estas áreas a su vez estructuran los 93 objetivos e indicadores que han conformado el mencionado Anexo II del C.P. 2024 (en 2023 fueron sólo 76 objetivos).

Como novedades significativas en 2024 destacaríamos, a nivel de nuevos objetivos planteados:

- Prevención del suicidio
- Tiempos de espera para una primera consulta de atención a especialidades hospitalarias
- Tiempos de espera para consultas de patología de cérvix
- Impulso al cambio de hábitos lingüísticos de nuestros profesionales
- Impulso a actividades de promoción de la salud
- Impulso a la Intervención Comunitaria en salud

Lógicamente, este Anexo II es una fuente de información de 1º nivel que modula y condiciona en gran medida toda la estrategia de la OSI, comenzando con su propio Plan Estratégico 2022-25, y continuando con sus correspondientes planes de gestión anuales tanto a nivel de la OSI en su conjunto, como al nivel de los planes de sus UAP y servicios, materializados estos últimos a través de acuerdos de gestión anuales.

Esta influencia e incluso mandato que tiene el Anexo II del C.P. sobre cómo debemos prestar nuestros servicios a la ciudadanía es evidente como ya hemos apuntado, porque entre otras cosas, influye en el nivel de financiación que obtendrá la OSI Bilbao Basurto desde el Departamento de Salud, bajo un enfoque de *"cuanto mejores sean los resultados de la OSI, mayor es la financiación que se obtiene"*.

Se expone en la siguiente tabla el valor alcanzado en los 6 grandes bloques temáticos del Anexo II del C.P. en 2024. Se trata de resultados provisionales facilitados por el Dpto. de Salud, con una posibilidad de variación de un + 1% respecto a los resultados finales que se finalmente se reflejen en el informe definitivo emitido por dicho Dpto., y que serán comunicados en la Memoria de OSI Bilbao Basurto del año 2025. No indicamos la comparativa de resultados 2024-2023 por bloques temáticos, puesto que los de 2024 (indicados en la 1ª columna), como ya hemos comentado, son diferentes a los de 2023.

A la puntuación reflejada en siguiente tabla, y de cara a obtener la puntuación total que se alcance en el Anexo II del Contrato Programa 2024, habrá que sumarle la puntuación que se otorgue (máximo 15 posibles puntos adicionales) en el informe de evaluación de los 8 proyectos Bottom Up presentados por OSI Bilbao Basurto para su evaluación en el marco de este Anexo II del Contrato Programa 2024. En estos momentos no disponemos de dicho informe de evaluación, por lo que su puntuación será reflejada en la Memoria de 2025.

1 - Seguridad	2 - Efectividad	3 - Accesibilidad
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gestión de la seguridad del paciente y cultura organizativa.</li> <li>■ Prevención y control de infecciones.</li> <li>■ Seguridad de los procedimientos quirúrgicos y manejo del paciente crítico.</li> <li>■ Prevención de eventos adversos relacionados con la atención Hospitalaria.</li> <li>■ Gestión del uso de medicamentos.</li> <li>■ Medidas de seguridad en la salud mental.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Manejo del dolor.</li> <li>■ Manejo y control de enfermedades crónicas.</li> <li>■ Reingresos y seguimiento de pacientes hospitalizados.</li> <li>■ Atención, individualizada y planes de cuidado.</li> <li>■ Cuidados paliativos y atención al final de la vida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tiempo de espera para consultas y procedimientos.</li> <li>■ Accesibilidad a servicios específicos.</li> <li>■ Accesibilidad en atención primaria.</li> </ul>
4 - Eficiencia	5 - Experiencia del y de la paciente	6 - Recursos
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Adecuación de la práctica asistencial y clínica.</li> <li>■ Gestión y análisis de costos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Participación y comunicación con los pacientes.</li> <li>■ Plan de euskera.</li> <li>■ Gestión de comentarios, sugerencias y reclamaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Promoción de la salud y prevención.</li> <li>■ Atención y coordinación de cuidados.</li> <li>■ Coordinación sociosanitaria.</li> <li>■ Gestión de recursos.</li> </ul>

Bloques evaluados	Puntuación provisional 2024 obtenida por OSI BB (llevada a base 100)
Seguridad	58
Efectividad	42
Accesibilidad	78
Eficiencia	59
Experiencia del paciente	65
Recursos	73
<b>Puntos alcanzados según manual indicadores del Anexo II del C.P.</b>	<b>60</b>

Existen lógicamente diferentes áreas de mejora tras la evaluación 2024, y sobre las que OSI Bilbao Basurto ya está interviniendo. En la siguiente tabla se muestran algunas de las estrategias más relevantes al efecto:

Objetivo del Anexo II del C.P.	% de puntos alcanzado en 2024	Estrategias de mejora planteadas, para su despliegue en 2025
100% pacientes ingresados con brazalete identificativo adecuadamente colocado	0%	Inclusión como estrategia priorizada a trabajar en todos los Acuerdos de Gestión de 2025 firmados con los servicios hospitalarios
Disminuir el % de reingresos hospitalarios tras el alta, en los siguientes 30 días	0%	Inclusión como estrategia priorizada a trabajar en todos los Acuerdos de Gestión de 2025 firmados con los servicios hospitalarios
Realización en la Historia Clínica de un Plan Individualizado de Atención con criterios de calidad excelente para los pacientes pluripatológicos	25%	Inclusión como estrategia priorizada a trabajar en todos los Acuerdos de Gestión de 2025 firmados con las UAPs
Reducir las derivaciones (presenciales y no presenciales) de pacientes pluripatológicos a especialidades médicas que no sean Medicina Interna	0%	Inclusión como estrategia priorizada (reactivación de la ruta asistencial integrada) a trabajar en todos los Acuerdos de Gestión de 2025 firmados con UAPs
Alcanzar al menos un 60% de pacientes pluripatológicos con un Plan Individualizado de Atención registrado en Historia Clínica	0%	Inclusión como estrategia priorizada (reactivación de la ruta asistencial integrada) a trabajar en todos los Acuerdos de Gestión de 2025 firmados con UAPs
Alcanzar al menos un 50% de identificación y registro en Historia Clínica de pacientes con necesidad de cuidados paliativos	0%	Inclusión como estrategia priorizada a trabajar en todos los Acuerdos de Gestión de 2025 firmados con las UAPs y servicios hospitalarios
Prescripción de calidad farmacéutica. Disminuir fármacos anticolinérgicos	0%	Inclusión como estrategia priorizada a trabajar en todos los Acuerdos de Gestión de 2025 firmados con las UAPs
Prescripción de calidad farmacéutica. Disminuir uso antibióticos macrólidos	0%	Inclusión como estrategia priorizada a trabajar en todos los Acuerdos de Gestión de 2025 firmados con las UAPs (en patología faringoamigdalitis)
Disminuir por debajo del 15% la retirada (en pacientes hospitalizados) de dispositivos de acceso vascular debido a complicaciones	0%	Inclusión como estrategia priorizada a trabajar en todos los Acuerdos de Gestión de 2025 firmados con los servicios hospitalarios

Como se puede observar, los Acuerdos de Gestión (firmados entre la Dirección de la OSI con cada Servicio Hospitalario y cada UAP) siguen siendo las herramientas fundamentales en este proceso de mejora, ya que a través de aquéllos se establecen los objetivos correspondientes, comprometiéndose la UAP o Servicio a desarrollar acciones para alcanzarlos (por ej. sesiones clínicas, sesiones de sensibilización, valora-

ción conjunta y periódica de resultados, actualización y difusión de protocolos etc...).

También se contrastaron en 2024 en el marco del Anexo II de nuestro Contrato-Programa los denominados proyectos Bottom Up. Son iniciativas asistenciales innovadoras o de mejora que nacen a propuesta de los profesionales de las OSIs. Comentar que en 2024, el Dpto. de Salud, a diferencia

de años anteriores, no ha planteado a la OSI Bilbao Basurto proyectos Top Down (aquéllos que el propio Dpto. de Salud prioriza y propone a la OSI para su implementación y desarrollo por parte de ésta).

Como hito en 2024, destacar que OSI Bilbao Basurto dio un impulso estratégico muy importante a la implementación de proyectos Bottom Up, que se tradujo en la presentación de 14 propuestas de mejora, de las cuales 8 (número máximo admitido desde el Dpto. de Salud) fueron seleccionadas para su inclusión en el Contrato Programa 2024. El mencionado impulso se materializó (en octubre 2023) en una convocatoria interna realizada por nuestra OSI animando a todas y todos los profesionales a presentar iniciativas y proyectos de mejora de cara a 2024, y para cuya implementación y desarrollo la OSI Bilbao Basurto instauró (por primera vez) un régimen de ayudas económicas.

A continuación se indican los 8 proyectos Bottom Up presentados por OSI Bilbao Basurto en el marco del Anexo II del C.P. 2024. La evaluación respecto a su grado de ejecución y consecución de objetivos puede suponer hasta 15 puntos adicionales a la puntuación alcanzada en los objetivos contemplados en el Manual de indicadores, cuyos resultados provisionales se han mencionado anteriormente. No obstante, como ya se ha comentado, no disponemos aun del informe de evaluación de dichos 8 proyectos, por lo que esta información se trasladará en la Memoria de 2025.

## Proyectos Bottom Up

- Programa de detección precoz de Infecciones de transmisión sexual en las consultas de matronas de AP de la OSI Bilbao-Basurto
- Informa con seguridad: estandarización de transmisión de la información entre el equipo multidisciplinar mediante la herramienta I-SBAR
- Educación sanitaria grupal en Atención Primaria a pacientes con antecedentes cardiovasculares
- Validación de una herramienta para la valoración del grado de cumplimiento de las precauciones basadas en

la transmisión (PBT) de infecciones y medición de la calidad de los aislamientos hospitalarios

- Promover un uso adecuado y seguro de las lentes de contacto en la población infantil a raíz de su reciente instauración como estrategia para frenar la progresión de la miopía en niños de 6 a 14 años.
- Monitorización del dolor en las unidades de hospitalización quirúrgica
- Creación de una unidad asistencial específica para el tratamiento de adolescentes y adulto joven con tumor sólido
- Impulso a la humanización de la asistencia en la hospitalización pediátrica

La valoración realizada desde OSI Bilbao Basurto respecto al grado de ejecución de los mismos es satisfactoria en su conjunto, habiéndose ejecutado los mismos a lo largo de 2024 con alta satisfacción de sus promotores y equipos, si bien en 3 de los proyectos el cronograma de acciones previstas se ha visto retrasado por diferentes motivos, por lo que continuarán su desarrollo también en 2025.

## Plan de gestión 2024: Acciones destacadas

📌 2.25, 3.3

Se presentan de forma resumida, algunas de las principales estrategias que han sido finalizadas o iniciadas en 2024, estructuradas según los 7 retos del Plan Estratégico 2022 - 2025. Estas estrategias se han aprobado por parte del Equipo Directivo de la OSI y se complementan con otras que se exponen a lo largo de la memoria.

### Reto 1 Asistencia para el paciente y con el paciente

- Actualización de rutas asistenciales para Pacientes Pluripatológicos, EPOC, Diabetes mellitus e insuficiencia cardiaca.
- Mejorar la atención a pacientes crónicos.
- Diseño y Despliegue del Plan de Humanización en la OSI.
- Sensibilización, formación e integración de profesionales.
- Continuar con el despliegue del Plan de Seguridad del paciente de Osakidetza.
- Implantación de Buenas Prácticas en Cuidados de Enfermería en materia de seguridad.
- Impulsar los proyectos de Infección ZERO.
- Implicar al paciente en sus cuidados.
- Desarrollar planes de atención por enfermedades.
- Reforzar los circuitos de comunicación entre los profesionales para la atención coordinada de los pacientes oncológicos.

- Impulsar estrategias que potencien el protagonismo de A.P. en el abordaje de la Salud Mental.
- Impulso a la tecnificación de los procesos diagnósticos y terapéuticos: Genética, Técnicas guiadas por la imagen.

## Reto 2 Salud comunitaria

- Potenciar el equipo de atención multidisciplinar en Pediatría.
- Impulsar la figura de las Farmacéuticas en los EAP (conciliación, revisión medicación...).
- Impulso a programas deshabituación tabáquica.
- Impulsar programas de fomento de la actividad física (prescribe deporte...).
- Desarrollar la estrategia en salud bucodental, tanto infantil como en otros colectivos poblacionales.
- Impulsar estrategias para promoción de la lactancia materna.
- Impulsar otros programas de promoción de la salud.
- Estrategias de mejora en coberturas de vacunación tanto infantil como de adultos.
- Estrategias para impulso de estilos de vida saludables dirigidos a población con factores de riesgo cardiovascular, tanto a nivel individual como grupal.
- Potenciar el Programa de Salud Infantil de Euskadi.
- Impulsar otras estrategias de prevención de la enfermedad.
- Impulsar circuitos asistenciales sociosanitarios consensuados entre los diferentes agentes del entorno, en coordinación con la Comisión Sociosanitaria interinstitucional.

- Impulsar estrategias para minimizar la brecha de género.
- Impulsar estrategias para la prevención de caídas.
- Impulsar programas de I.C. centrados en las necesidades identificadas por la propia Comunidad y alineados con la guía del Departamento de Salud para el abordaje comunitario de la Salud.

## Reto 3 Eficiencia y efectividad asistencial

- Mejorar las listas de espera en CCEE.
- Plan de Mejora para accesibilidad a pruebas complementarias.
- Definir y desarrollar la estrategia de mejora de la atención Urgente.
- Impulso y desarrollo de las Consultas Externas monográficas de enfermería.
- Ampliar y/o adaptar la cartera de servicios a las necesidades asistenciales de la población.
- Implantación de la Indicación enfermera de medicamentos y material sanitario en el ámbito hospitalario y en el de Atención Primaria.
- Desarrollo de prescripción electrónica y segura.

## Reto 4 Personas implicadas y capacitadas

- Impulsar estrategias que permitan que los profesionales compartan su conocimiento y destrezas.
- Desarrollar un modelo de aprendizaje transversal que incluya el conocimiento individual, el colectivo y el organizativo.
- Impulsar el acceso a la formación de la OSI.

- Impulsar estrategias de formación, comunicación y uso de los sistemas integrados de información y gestión (asistencial/presupuestario/recursos humanos) por parte de líderes y profesionales.
- Mejorar su conocimiento y adhesión por parte de los y las profesionales de las Metodologías basada en resultados en salud y generación de valor.
- Adecuación de la estructura de los RRHH a las necesidades presentes y futuras de la organización.
- Mejorar la coordinación interdepartamental para realizar el seguimiento y control del plan preventivo.
- Avanzar en la gestión de los riesgos psicosociales en unidades y servicios.
- Establecer programas de apoyo psico-emocional para profesionales de la OSI Bilbao-Basurto.
- Realizar análisis epidemiológicos de los resultados vigilancia de la salud y otros aspectos de la prevención de riesgos.
- Impulsar el modelo de Empresa saludable.
- Diseñar un Plan de Reconocimiento / incentivo Grupal de la OSI.
- Fomentar la participación de las personas.
- Desarrollo de las dimensiones del Plan de Igualdad de Osakidetza.

## Reto 5 Comprometidos con el entorno y la modernización

- Elaboración del Plan anual de obras y reformas.
- Actualización del Plan de Seguridad Vial y control de accesos de la OSI Bilbao-Basurto.
- Elaborar Plan anual de equipamientos e instalaciones.

- Elaboración Plan de Comunicación del proyecto BBB.
- Impulsar de la digitalización en terapias domiciliarias
- Establecer alianzas estratégicas con EHU/UPV.
- Impulso a la colaboración con Instituciones , asociaciones y otras organizaciones tanto para la mejora estratégica de la OSI como para avanzar en acuerdos y colaboraciones con el tercer sector para mejorar la salud y bienestar de los ciudadanos, especialmente con colectivos en riesgo.
- Potenciar la política medioambiental de nuestra OSI.
- Impulsar la compra verde, incluyendo criterios ambientales en la adquisición de materiales, equipamientos, instalaciones o contratación de servicios, apostando por una mayor eficiencia energética.
- Impulsar la Transformación energético ambiental.

## Reto 6 I+D+i y Docencia como garantía de futuro

- Impulsar la Creación de infraestructuras para actividad investigadora.
- Impulsar la Atracción de estudios clínicos.
- Capacitar de forma específica en investigación básica y clínica.
- Impulsar la divulgación científica de nuestras/os profesionales.
- Desarrollar proyectos valiéndose de inteligencia artificial y Big Data.
- Promover la creatividad y la innovación a través metodologías, herramientas y tecnologías avanzadas.
- Facilitar la actividad investigadora en Atención Primaria.

- Desplegar el proyecto de innovación en gestión, Nursing Research Challenge.
- Desarrollar líneas de investigación en cuidados.
- Impulsar la proyección de la OSI Bilbao Basurto como organización docente. Docencia pre y posgrado enfermería.

## Reto 7 Buen Gobierno como valor distintivo

- Impulsar el desarrollo y despliegue de CIRUS (Programación quirúrgica).
- Despliegue de los Acuerdos de Gestión en Servicios y Unidades.
- Sistematizar la incorporación de la voz del usuario en el diseño y mejora de los procesos y servicios.
- Impulsar el protagonismo de Jefaturas intermedias en el diseño y evaluación de planes de gestión y en la difusión de actividades y resultados clave en la Organización.
- Impulsar grupos de trabajo multidisciplinares para asesoramiento y planteamiento de medidas para la mejora de los procesos asistenciales y no asistenciales.
- Continuar con la implementación y despliegue del Código ético de la OSI Bilbao Basurto en los profesionales y proveedores.
- Continuar con la inclusión de nuevos compromisos en la Carta de Servicios.
- Impulsar la realización de "Jornadas de puertas abiertas", actividades abiertas a la ciudadanía (día del hospital: conocer los procesos internos).
- Definir e implementar mecanismos de evaluación y seguimiento de las organizaciones proveedoras con sistemática planificada de indicadores y objetivos pactados.

- Implantación y despliegue del nuevo sistema de información Corporativo del Área de Mantenimiento.
- Impulsar la gestión automatizada de almacenes e incrementar el número con inventario permanente (SAP R3).
- Avanzar en estrategias de mejora en contratación menor: menor incidencia en la fiscalización, mejores condiciones de compras, etc...
- Continuar utilización de modelos certificables/evaluables, tanto los actualmente empleados como otros nuevos (Euskalit, ISO, SG 21, ISO 45001:2018...).
- Facilitar la utilización de metodologías innovadoras para la mejora de la gestión y resultados: LEAN, AMFE, 7 herramientas clásica, 5S...
- Promover rotaciones por servicios / UAPs ya reconocidos por su labor en gestión para integrar modelos de asistencia/gestión eficientes.
- Establecer sistemáticas y herramientas de gestión de Buenas prácticas / conocimiento que permitan compartir y poner a disposición de toda la OSI diferentes experiencias, tanto internas como externas.

# Principales indicadores de actividad y de estructura

A continuación, se detallan de manera general algunas magnitudes y resultados que dan una imagen de la OSI:

📄 2.6, 2.7, 2.8, 2.25, 2.26,, 201-1, 201-4, 3.3

## 📄 Área económico financiera

Cuenta de resultados	2024	2023	Δ 24/23
Ingresos	562.184.696	530.166.928	32.017.768
Subvenciones y ayudas origen público	329.423	265.120	64.303
Ayudas a la investigación y formación origen sector privado	0	0	0
Gastos	562.184.696	530.166.928	32.017.768
Proveedores (Volumen de Negocio) (1)	184.636.606	172.086.771	12.549.836
Sueldos (2)	293.446.383	280.996.113	12.450.270
Prestaciones sociales (3)	6.454.932	6.433.735	21.197
Impuestos (seguros sociales)	81.901.130	79.336.137	2.564.992
<b>Pérdida (-) / beneficio (+)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

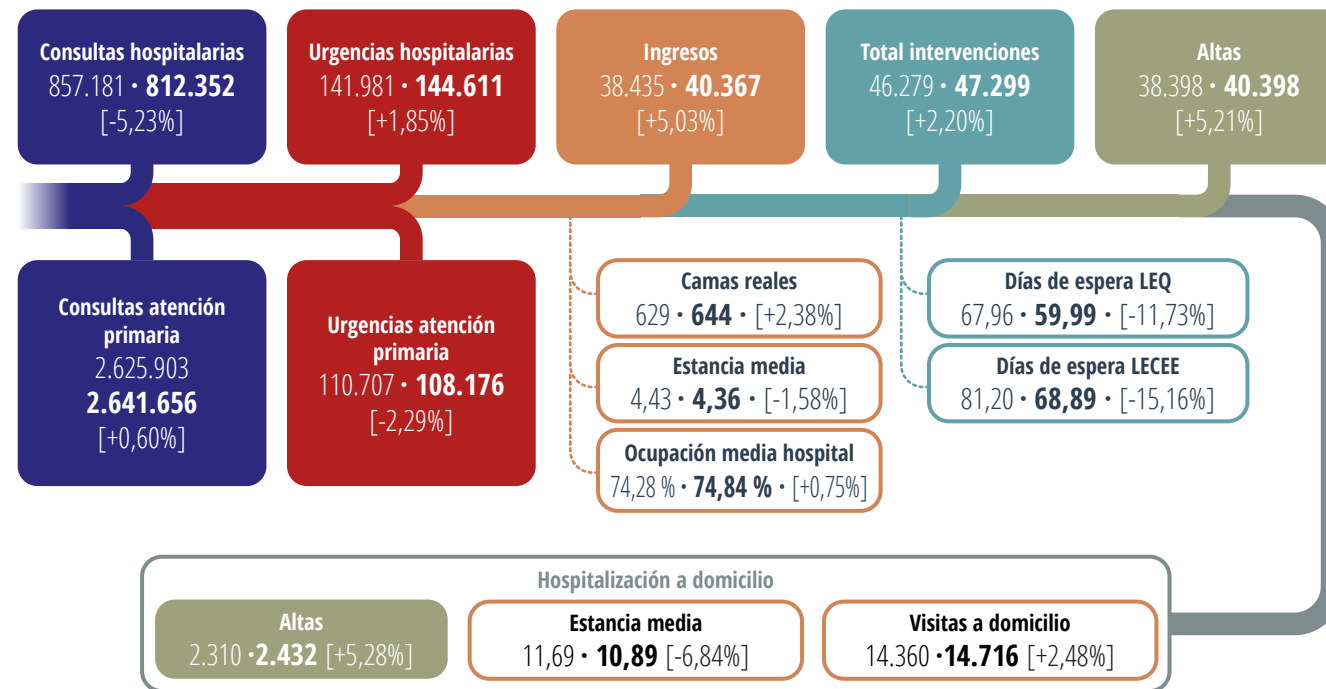
(1) Facturas conformadas en 2024

(2) Incluye Sueldos y salarios, Indemnizaciones y Docencia.

(3) Incluye Acción social, Pensionistas, EPSV Itzarri y otros conceptos.

# Datos de actividad asistencial

## 📄 Área Asistencial (2023-2024)



**Fuente de información:** Cuadro de Mando Corporativo.

**Camas:** Media anual de Camas Reales. No son las camas Teóricas que están asignadas a cada Servicio.

**Índice Ocupación:** Es la media de la ocupación del hospital teniendo en cuenta las Camas Reales.

**Intervenciones:** Este indicador incluye:

- Intervenciones de Cirugía Mayor Programada (PAG+PAL+PALR)
- Intervenciones de Cirugía Mayor Urgente (UAG+UAL+UALR)
- Cirugía Menor Bloque Quirúrgico
- Cirugía Menor GSA
- Intervenciones Extraordinarias

**Total CCEE:** Total Consultas Médicas (Intrahospitalarias y Extrahospitalarias) Primeras + Sucesivas + No Presenciales.

**Demora Media LEQA:** Tiempo medio que llevan esperando las intervenciones que a fecha 31/12 están en La Lista de Espera de Cirugía Mayor.

**LE CCEE Demora Media:** Tiempo medio que van a esperar las Primeras Consultas que a fecha 31/12 están en Lista de Espera.

**TOTAL Consultas Atención Primaria:** Este indicador incluye las consultas presenciales, Telefónicas y Visitas a Domicilio de medicina de familia, pediatría, enfermería y matronas.

**Urgencias Atención Primaria:** Incluye las consultas médicas y de enfermería presenciales médicas y de enfermería.

**Resultados de oferta preferente en Atención Primaria**

Área	Item	% Cumplen Indicador	Puntos
<b>Total 1 cáncer</b>		<b>27,01</b>	<b>31,16</b>
1 cáncer	11 Tabaquismo	31,54	29,10
	12 Cáncer de cervix	4,39	2,06
<b>Total 2 cardiovascular</b>		<b>38,12</b>	<b>47,18</b>
2 cardiovascular	21 Riesgo cardiovascular	18,03	8,87
	22 Hipertensión arterial	46,65	37,77
	23 Obesidad	35,46	0,53
<b>Total 3 diabetes mellitus</b>		<b>37,67</b>	<b>35,63</b>
3 diabetes mellitus	31 Control y tratamiento de diabetes	37,67	35,63
<b>Total 4 salud mental y abuso de drogas</b>		<b>21,67</b>	<b>21,20</b>
4 salud mental y abuso de drogas	41 abuso del alcohol	35,59	3,44
	42 depresión	1,14	2,87
	44 demencia	18,01	14,89
<b>Total 5 enfermedades transmisibles</b>		<b>26,23</b>	<b>11,54</b>
5 enfermedades transmisibles	52 Vacunación tétanos y difteria	26,23	11,54
<b>Total 6 atención al niño</b>		<b>53,49</b>	<b>93,92</b>
6 atención al niño	61 Promoción lactancia materna	91,42	30,17
	62 Revisión niño/niña	36,73	13,22
	63 Asma infantil	42,56	23,36
	64 Prevención de accidentes infantiles	60,40	27,18
<b>Total 7 atención al adulto</b>		<b>38,85</b>	<b>62,92</b>
7 atención al adulto	71 Seguridad en prácticas sexuales	20,31	7,51
	72 Asma	42,01	24,42
	73 EPOC	49,36	14,46
	74 Pacientes Crónicos Domiciliarios (PCD)	42,29	5,13
	75 Pacientes en fase final de vida	0,15	11,41

	Puntos obtenidos		Porcentaje alcanzado	
	2023	2024	2023	2024
OSI Bilbao-Basurto	303,87	303,56	40,90	40,86
Media Osakidetza	293,09	288,38	39,45	38,81

La OSI mide y evalúa periódicamente la satisfacción percibida por sus clientes con los diferentes servicios prestados, como fuente de información clave para nuestra mejora continua.

### Resultados de percepción de satisfacción con nuestros servicios y quejas, reclamaciones y sugerencias

Ítem	Resultados 2024 CCEE EXTRA	Resultados 2024 CCEE INTRA	Resultados 2024 HOSPITALIZACION
Valoración global positiva con la asistencia recibida	7,29	8,49	8,60

A la fecha de elaboración de esta Memoria 2024, disponemos de los resultados de satisfacción de los pacientes atendidos en las Consultas de Atención Especializada, tanto en el Hospital Universitario Basurto (CCEE INTRA), como a nivel extrahospitalario en la red de ambulatorios de OSI Bilbao Basurto (CCEE EXTRA). También disponemos de los resultados de satisfacción manifestados por los pacientes que estuvieron hospitalizados en el Hospital Basurto. Destacar que estos resultados se han obtenido a partir de las 5.659 encuestas realizadas a pacientes en el caso de CCEE extra, y 2.873 encuestas en el caso de la intra. En el caso de hospitalización, fueron 2.861 las encuestas recibidas y analizadas.

Aun no disponemos de los resultados relativos a la satisfacción de pacientes atendidos en nuestra red de centros de salud (Atención Primaria), así como los atendidos en nuestro Servicio de Urgencias Hospitalarias. Dichos resultados se presentarán en la Memoria que OSI Bilbao Basurto elaborará correspondiente al año 2025.

### Quejas, Reclamaciones y Agradecimientos

La herramienta informática OSASAPU permite derivar las gestiones entre las diferentes Organizaciones de Osakidetza, según a la que le corresponda la respuesta del escrito presentado.

Lo mismo ocurre dentro de la OSI. El paciente puede presentar el escrito tanto en el SAPU del Hospital como en cualquier centro de salud y posteriormente se deriva al centro de trabajo al que se refiere dicho escrito.

En lo que respecta a su gestión:

- Si es relativa a Atención Primaria: La gestión y respuesta le corresponde al Centro de Salud.

Atención primaria	2023	2024
Reclamaciones	1.271	1.172
Quejas	57	88
*Demora media de resolución Reclamaciones (días)	18,46	15,06
Agradecimientos	105	119

*\*Incluye la demora de las reclamaciones del 2024 que continúan abiertas a fecha del 31/01/2025.*

Si es relativa a Atención Especializada (Hospital/Ambulatorios): La gestión y respuesta le corresponde al SAPU.

Atención especializada	2023	2024
Reclamaciones	7.873	8.490
Quejas	13	7
*Demora media de resolución Reclamaciones (días)	13,44	11,96
Agradecimientos	251	275

*\*Incluye la demora de las reclamaciones del 2024 que continúan abiertas a fecha del 31/01/2025.*

## Actividades de difusión de conocimiento

A partir del ejercicio 2024, se facilitarán los datos relativos a estas actividades con un decalaje de 2 años, debido a que la incorporación de los artículos publicados en las bases de datos no es inmediata. Asimismo, el factor de impacto se publica en el segundo semestre del año, siendo actualizado a finales del año.

En cuanto a la difusión en eventos científicos, se ve reflejada en las páginas web de las Sociedades correspondientes con varios meses posteriores a su celebración y precisa de las aportaciones personales de cada profesional, lo que conlleva un retraso en su recogida.

Artículos publicados	2023
Nº total de artículos publicados	298
Artículos publicados con FI (ISI)	229
Artículos publicados con Q1 + Q2	169
Primer autor de la OSI Bilbao-Basurto	97
Artículos en colaboración entre servicios	49
Artículos en colaboración con otras organizaciones	245

*El factor de impacto internacional (FI) es un indicador que mide la repercusión de una revista en la comunidad científica. Es un instrumento utilizado para comparar revistas y evaluar su importancia dentro de un área. Varía anualmente y se consulta en Journal Citation Reports (JCR): herramienta incluida en la Web of Science.*

*El cuartil (Q) es un indicador que sirve para evaluar la importancia relativa de una revista dentro del total de revistas de su área. Dentro de cada área se establece un ranking de revistas ordenadas por Factor de impacto.*

*Las revistas de cada área se dividen en cuatro partes o cuartiles. Las revistas con el factor de impacto más alto se encuentran en el cuartil 1 (Q1), las de impacto más bajo en el cuartil 4.*

Eventos científicos	2023
Nº total de aportaciones en eventos científicos	566
Aportaciones en eventos nacionales	454
Aportaciones en eventos internacionales	112
Aportaciones con primer autor de la OSI Bilbao-Basurto	381
Aportaciones realizadas en colaboración entre servicios de la OSI Bilbao-Basurto	64
Aportaciones realizadas en colaboración con otras organizaciones	225

## Área de docencia

Curso	2023/24	2024/25
Estudiantes de medicina:	298	287
Estudiantes de enfermería*:	450	404
MIR	211	215
EIR	18	18

(\*) A fecha 5/03/2025



## Area de personal

### Personal estructural y eventual

Personas trabajando al 100%*							
Categoría	2023			2024			Δ 24/23 % TOTAL
	Plantilla estructural	Personal Temporal + Sustituto	TOTAL	Plantilla estructural	Personal Temporal + Sustituto	TOTAL	
<b>Personal sanitario</b>	<b>2.907,1</b>	<b>1.680,0</b>	<b>4.587,1</b>	<b>3.105,4</b>	<b>1.545,1</b>	<b>4.650,4</b>	<b>1,4%</b>
<b>Ldo/as asistenc</b>	<b>984,0</b>	<b>401,7</b>	<b>1.385,7</b>	<b>1.030,4</b>	<b>380,8</b>	<b>1.411,2</b>	<b>1,8%</b>
Subdirección médica	2,4	0,0	2,4	3,0	0,0	3,0	22,8%
Jefatura de servicio	37,3	0,0	37,3	36,5	0,0	36,5	-2,1%
Jefatura de sección	58,4	0,0	58,4	62,5	0,0	62,5	7,0%
Adjunto/a (titulación superior)	885,8	191,5	1.077,3	928,3	153,3	1.081,7	0,4%
M.I.R.	0,0	210,2	210,2	0,0	227,5	227,5	8,2%
<b>Técnico/as sanitario/as</b>	<b>1.397,0</b>	<b>884,3</b>	<b>2.281,2</b>	<b>1.504,2</b>	<b>803,1</b>	<b>2.307,3</b>	<b>1,1%</b>
Subdirección enfermería	2,0	0,0	2,0	1,8	0,0	1,8	-11,1%
Adjunto/a	7,8	0,0	7,8	9,5	0,0	9,5	21,3%
Supervisor/a	89,6	0,0	89,6	83,7	0,0	83,7	-6,6%
Enfermería	1.023,5	691,7	1.715,1	1.114,6	616,9	1.731,5	1,0%
Matron/a	52,9	30,1	83,0	53,8	31,8	85,6	3,1%
Fisioterapeuta	42,4	32,7	75,1	46,4	28,6	75,0	-0,1%
Otras diplomaturas	3,9	5,1	8,9	5,9	3,8	9,8	9,1%
E.I.R.	0,0	20,4	20,4	0,0	18,6	18,6	-8,9%
Técnico/a Especialista	174,9	106,2	281,1	188,6	103,7	292,2	4,0%
<b>Auxiliar sanitario</b>	<b>904,1</b>	<b>542,2</b>	<b>1.446,3</b>	<b>979,4</b>	<b>494,7</b>	<b>1.474,1</b>	<b>1,9%</b>
Auxiliar de enfermería	511,7	380,1	891,9	553,5	348,6	902,1	1,2%
Auxiliar de farmacia	14,4	13,9	28,3	17,3	12,5	29,8	5,1%
<b>Personal no sanitario</b>	<b>904,1</b>	<b>542,2</b>	<b>1.446,3</b>	<b>979,4</b>	<b>494,7</b>	<b>1.474,1</b>	<b>1,9%</b>
<b>Personal directivo</b>	<b>5,8</b>	<b>0,0</b>	<b>5,8</b>	<b>5,9</b>	<b>0,0</b>	<b>5,9</b>	<b>3,3%</b>
Directivo/a	5,8	0,0	5,8	5,9	0,0	5,9	3,3%
<b>Administración</b>	<b>493,3</b>	<b>256,0</b>	<b>749,3</b>	<b>536,2</b>	<b>237,8</b>	<b>774,0</b>	<b>3,3%</b>
Subdirección de gestión	2,5	0,0	2,5	2,2	0,0	2,2	-15,1%
Titulación superior y media	54,6	11,3	65,9	57,5	9,9	67,4	2,3%
Administrativo/as y aux. Administrativo/as	436,2	244,7	680,8	476,5	227,9	704,4	3,5%
<b>Tec. Profesional y oficiales</b>	<b>64,9</b>	<b>31,7</b>	<b>96,6</b>	<b>64,5</b>	<b>33,2</b>	<b>97,7</b>	<b>1,2%</b>
Tec. Profesional y oficiales	64,9	31,7	96,6	64,5	33,2	97,7	1,2%
<b>Celadore/as y operario/as</b>	<b>340,1</b>	<b>254,4</b>	<b>594,6</b>	<b>372,8</b>	<b>223,7</b>	<b>596,4</b>	<b>0,3%</b>
Celador/a	222,5	158,0	380,5	241,0	136,8	377,8	-0,7%
Operario/a	117,7	96,4	214,1	131,8	86,9	218,7	2,1%
<b>Total general</b>	<b>3.811</b>	<b>2.222</b>	<b>6.033</b>	<b>4.085</b>	<b>2.040</b>	<b>6.125</b>	<b>1,5%</b>

\*Nº de personas teniendo en cuenta los días trabajados y el % de ocupación. Se toma el año entero.

Personas trabajando al 100%*							
Categoría	2022			2023			Δ 23/22 % TOTAL
	Plantilla estructural	Personal Temporal + Sustituto	TOTAL	Plantilla estructural	Personal Temporal + Sustituto	TOTAL	
<b>Personal sanitario</b>	<b>2.428,3</b>	<b>2.132,5</b>	<b>4.560,9</b>	<b>2.907,1</b>	<b>1.680,0</b>	<b>4.587,1</b>	<b>0,6%</b>
<b>Ldo/as asistenc</b>	<b>848,8</b>	<b>515,7</b>	<b>1.364,5</b>	<b>984,0</b>	<b>401,7</b>	<b>1.385,7</b>	<b>1,5%</b>
Subdirección médica	2,7	0,0	2,7	2,4	0,0	2,4	-8,1%
Jefatura de servicio	37,2	0,0	37,2	37,3	0,0	37,3	0,2%
Jefatura de sección	59,6	0,0	59,6	58,4	0,0	58,4	-1,9%
Adjunto/a (titulación superior)	749,4	310,9	1.060,3	885,8	191,5	1.077,3	1,6%
M.I.R.	0,0	204,8	204,8	0,0	210,2	210,2	2,7%
<b>Técnico/as sanitario/as</b>	<b>1.139,1</b>	<b>1.134,3</b>	<b>2.273,4</b>	<b>1.397,0</b>	<b>884,3</b>	<b>2.281,2</b>	<b>0,3%</b>
Subdirección enfermería	1,8	0,0	1,8	2,0	0,0	2,0	10,5%
Adjunto/a	6,2	0,0	6,2	7,8	0,0	7,8	26,2%
Supervisor/a	89,0	0,2	89,2	89,6	0,0	89,6	0,4%
Enfermería	811,0	914,7	1.725,7	1.023,5	691,7	1.715,1	-0,6%
Matron/a	45,5	37,9	83,4	52,9	30,1	83,0	-0,5%
Fisioterapeuta	30,3	32,6	62,9	42,4	32,7	75,1	19,5%
Otras diplomaturas	7,6	4,8	12,4	3,9	5,1	8,9	-28,0%
E.I.R.	0,0	20,4	20,4	0,0	18,6	18,6	-8,9%
<b>Auxiliar sanitario</b>	<b>440,4</b>	<b>482,6</b>	<b>922,9</b>	<b>526,2</b>	<b>394,0</b>	<b>920,2</b>	<b>-0,3%</b>
Auxiliar de enfermería	429,4	470,6	900,0	511,7	380,1	891,9	-0,9%
Auxiliar de farmacia	11,0	12,0	23,0	14,4	13,9	28,3	23,4%
<b>Personal no sanitario</b>	<b>785,6</b>	<b>655,3</b>	<b>1.441,0</b>	<b>904,1</b>	<b>542,2</b>	<b>1.446,3</b>	<b>0,4%</b>
<b>Personal directivo</b>	<b>5,9</b>	<b>0,0</b>	<b>5,9</b>	<b>5,8</b>	<b>0,0</b>	<b>5,8</b>	<b>-2,5%</b>
Directivo/a	5,9	0,0	5,9	5,8	0,0	5,8	-2,5%
<b>Administración</b>	<b>433,1</b>	<b>311,0</b>	<b>744,1</b>	<b>493,3</b>	<b>256,0</b>	<b>749,3</b>	<b>0,7%</b>
Subdirección de gestión	2,8	0,0	2,8	2,5	0,0	2,5	-8,8%
Titulación superior y media	48,9	17,0	65,9	54,6	11,3	65,9	0,1%
Administrativo/as y aux. Administrativo/as	381,5	294,0	675,4	436,2	244,7	680,8	0,8%
<b>Tec. Profesional y oficiales</b>	<b>58,6</b>	<b>31,5</b>	<b>90,1</b>	<b>64,9</b>	<b>31,7</b>	<b>96,6</b>	<b>7,2%</b>
Tec. Profesional y oficiales	58,6	31,5	90,1	64,9	31,7	96,6	7,2%
<b>Celadore/as y operario/as</b>	<b>288,0</b>	<b>312,9</b>	<b>600,9</b>	<b>340,1</b>	<b>254,4</b>	<b>594,6</b>	<b>-1,0%</b>
Celador/a	188,7	196,0	384,6	222,5	158,0	380,5	-1,1%
Operario/a	99,3	116,9	216,2	117,7	96,4	214,1	-1,0%
<b>Total general</b>	<b>3.214</b>	<b>2.788</b>	<b>6.002</b>	<b>3.811</b>	<b>2.222</b>	<b>6.033</b>	<b>0,5%</b>

\*Nº de personas teniendo en cuenta los días trabajados y el % de ocupación. Se toma el año entero.

**Pirámide de edad profesionales de la OSI (Plantilla estructural a fecha 31/12/2024)**

Edad	Hombres		Mujeres		Total		%	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
<35	123	107	474	370	597	477	13,55%	11,49%
35-44	205	175	770	695	975	870	22,12%	20,96%
45-54	215	224	916	871	1.131	1095	25,66%	26,39%
55-60	211	212	805	762	1.016	974	23,05%	23,47%
61-64	128	139	453	505	581	644	13,18%	15,52%
>65	43	34	64	56	107	90	2,43%	2,17%
<b>TOTAL</b>	<b>925</b>	<b>891</b>	<b>3.482</b>	<b>3259</b>	<b>4.407</b>	<b>4150</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

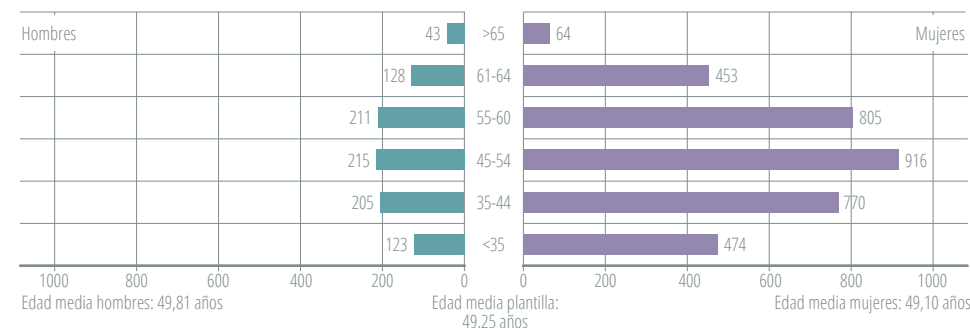
**Peso específico de la plantilla consolidada respecto a las plazas estructurales aprobadas**

Tipo de personal	2023				2024			
	Hombres	Mujeres	Total	%	Hombres	Mujeres	Total	%
Fijos	491	1.802	<b>2.293</b>	53,90%	496	1.943	<b>2.439</b>	54,81%
Interinos estructurales	400	1.457	<b>1.857</b>	43,65%	429	1.539	<b>1.968</b>	44,22%
Total plantilla estructural	891	3.259	<b>4.150</b>	97,56%	925	3.482	<b>4.407</b>	99,03%
<b>Total plazas</b>	<b>4.254</b>				<b>4.450</b>			

**Peso específico de la plantilla consolidada respecto a la temporal**

Tipo de personal	2023				2024			
	Hombres	Mujeres	Total	%	Hombres	Mujeres	Total	%
Fijos	491	1.802	<b>2.293</b>	45,86%	496	1.943	<b>2.439</b>	47,14%
Interinos estructurales	400	1.457	<b>1.857</b>	37,14%	429	1.539	<b>1.968</b>	38,04%
Total plantilla estructural	891	3.259	<b>4.150</b>	83,00%	925	3.482	<b>4.407</b>	85,18%
Temporal (sin MIR)*	191	659	<b>850</b>	17,00%	166	601	<b>767</b>	14,82%
<b>Total</b>	<b>1.082</b>	<b>3.918</b>	<b>5.000</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.091</b>	<b>4.083</b>	<b>5.174</b>	<b>100,00%</b>

\*Media anual de nº de trabajadores de personas equivalentes



**Distribución de la plantilla estructural por edades (Fijos + Interinos estructurales)**

Edad Media Hombres	Edad Media Mujeres	Edad Media Total
49,81	49,10	49,25

**Nº de personas de plantilla estructural sin tener en cuenta el tiempo trabajado ni el % de ocupación, el último día del año**

Tipo de personal	2023				2024			
	Hombres	Mujeres	Total	%	Hombres	Mujeres	Total	%
Facultativo med-tecn	326	724	<b>1.050</b>	25,30%	324	759	<b>1.083</b>	24,57%
Técnicos sanitarios	222	1.918	<b>2.140</b>	51,57%	241	2.036	<b>2.277</b>	51,67%
Personal no sanitario	343	617	<b>960</b>	23,13%	360	687	<b>1.047</b>	23,76%
<b>Total</b>	<b>891</b>	<b>3.259</b>	<b>4.150</b>	<b>100,00%</b>	<b>925</b>	<b>3.482</b>	<b>4.407</b>	<b>100,00%</b>

**Número total de empleados por tipo de contrato laboral (% de jornada) y sexo**

%Horario	2023								2024							
	Fijos		Interinos		Temporales		Sustitutos		Fijos		Interinos		Temporales		Sustitutos	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
1%-32%	0	0	0	0	2	4	1	3	0	0	0	0	2	5	3	1
33%	0	1	0	0	6	17	14	72	0	2	0	0	4	6	18	89
Del 34 al 49%	0	0	0	2	2	9	1	10	0	0	1	1	1	7	1	9
50%	30	206	8	54	4	46	25	134	32	145	10	48	3	23	25	122
Del 51 al 99%	26	100	11	94	11	38	7	34	26	131	10	69	8	26	8	38
100%	435	1.495	381	1.307	259	810	183	727	438	1.665	408	1.421	321	914	179	682
<b>Total</b>	<b>491</b>	<b>1.802</b>	<b>400</b>	<b>1.457</b>	<b>284</b>	<b>924</b>	<b>231</b>	<b>980</b>	<b>496</b>	<b>1.943</b>	<b>429</b>	<b>1.539</b>	<b>339</b>	<b>981</b>	<b>234</b>	<b>941</b>

Contratos relevo	Inicio en 2023	En vigor en 2023	Inicio en 2024	En vigor en 2024
FEM	0	5	1	3
DUE	5	61	5	26
Trabajador social	0	0	1	1
Fisioterapeutas	0	1	0	0
Matrón/a	0	2	0	0
Técnico/a sanitario/a	1	4	1	3
TCAE	17	55	9	39
Técnico/a administracion	0	1	0	1
Jefe/A De Grupo Administrativo	0	0	0	0
Jefe/a de equipo administrativo	0	1	0	0
Adm-aux.Adm	4	17	3	11
Conductor/a	3	3	0	3
Celador/a	4	12	3	11
Cocinero/a	1	1	1	2
Mantenimiento y servicios generales	1	2	1	3
Operario/a de servicios	1	5	1	4
Oficial fotografía e imagen	0	1	0	1
	<b>37</b>	<b>171</b>	<b>26</b>	<b>108</b>

**Trabajadores subrogados según pliego de contratación en vigor a 31/12**

Denominación del servicio	Empresa gestiona servicio	Nº de trabajadores	Subrogación
Limpieza	Serveo Servicios S.A.U.	266	SÍ
Lavandería	Ute Ilunion Euskalduna-Soemca	6	SÍ
Cocina + cafetería	Eurest Euskadi, S.L.U.	64	SÍ
Residuos sanitarios peligrosos	Sterile Services, S.L. - Giroa Sau Ut	12	NO
Seguridad	Integral vigilancia y control, S.L.	60	SÍ
Mantenimiento instalaciones	Giroa, S.A.U.	18	SÍ
	Construcciones Reparac <sup>o</sup> Montegui, S	12	NO
	Air Liquide Healthcare España S.L.	3	NO
	Schindler, S.A.	3	NO
	Sonivega, S.L.	2	NO
	Aerocom Neumática, S.L.	2	NO
Mantenimiento electromedicina	Carpintería Hermanos Hernández, S.L	5	NO
	Agfa Nv Sucursal En España	0	NO
	Emsor S.L.	0	NO
	Canon Medical Systems, S.A.	0	NO
	General Electric Healthcare España,	0	NO
	Mantenimiento Electromédico, S. A.	0	NO

	UTE DRAGER GIROA SANIDAD BIZKAIA	8	SÍ
	Elesen, S.L.	0	NO
Mantenimiento electromedicina	Olympus Iberia, S. A. U.	0	NO
	Palex Medical, S.A.	0	NO
	Philips Iberica, S.A.	0	NO
	Siemens Healthcare, S.L.	0	NO
Gestión archivo historias clínicas	Severiano servicio móvil, S.A.	3	SÍ
Servicios religiosos	Obispado de Bilbao	4	NO
Centro de ayuda al usuario	Redytel, Ingen <sup>a</sup> Telecomunicaciones	2	NO
Transporte muestras biológicas	Aero-ferr Norte, S.A.	10	NO
Transporte Sanitario Interno	Ambulancias Guipuzcoa, S.Coop.	10	SÍ
Mantenimiento seguridad	Abra Seguridad, S.L.	1	NO
Mantenimiento incendios	Servicios indust. y bombeos Kelan,	1	NO
Transporte mobiliario	Aero-ferr Norte, S.A.	2	NO
Mantenimiento instalaciones	Redytel S.L.	4	NO

## Transparencia: Carta de Servicios

Durante 2024 la Organización Sanitaria Integrada Bilbao Basurto ha mantenido el esfuerzo por dar el mejor cumplimiento posible a los compromisos de calidad que vienen recogidos en su Carta de Servicios, la cual esperamos recertificar por AENOR en el mes de julio de 2025, según Norma UNE 93200:2008, tras el correspondiente proceso de auditoría. Estos compromisos nacen teniendo como fuente de información principal las necesidades y expectativas de nuestros pacientes tales como la accesibilidad, información y trato adecuados, efectividad, compromiso medioambiental, bilingüismo, compromiso con actividades de I+D+i, etc..

Destacar que en junio de 2024 se acometió en OSI Bilbao Basurto una revisión y actualización de dichos compromisos cuyas conclusiones más relevantes presentamos a continuación:



### Compromiso de la Carta

### Actualización en 2024

Nos comprometemos a que todas nuestras Unidades de Atención Primaria (UAP) realicen anualmente al menos 1 actividad grupal directamente relacionada con educación y promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

Incrementar la exigencia del compromiso, incrementando a 2 intervenciones grupales en cada UAP

Garantizamos una atención al parto y al recién nacido de calidad y segura, en base a un proceso de actividades altamente protocolizadas y coordinadas entre los profesionales de los diferentes niveles asistenciales que intervienen en el mismo.

Incorporación de nuevo indicador de medición: % de parálisis braquial obstétrica.

Nos comprometemos en el 100% de altas de usuarios y modificaciones de tarjeta sanitaria (TIS) a ofertar la posibilidad de prestación de servicio sanitario en euskera por parte del médico de familia.

Incorporación de nuevo indicador de medición: % de registro de la preferencia de idioma del ciudadano

Nos comprometemos a facilitar información clara y precisa sobre su enfermedad obteniendo de nuestros usuarios una satisfacción media de al menos 7,5 puntos sobre 10, en plantas de hospitalización, en consultas externas, en urgencias y en centros de salud.

Nos comprometemos a atender a nuestros usuarios con un trato correcto y profesional obteniendo una satisfacción media de al menos 7,5 puntos sobre 10, en plantas de hospitalización, en consultas externas, en urgencias y en centros de salud.

Sustitución de la actual fuente de información para la obtención de los resultados asociados a estos compromisos, pasando de ser la Encuesta Corporativa de Osakidetza (con un tamaño muestral muy pequeño desde 2023), a un proceso de encuestación propio de OSI Bilbao Basurto, con una metodología diferente, y especialmente, con un tamaño muestral mucho más amplio y significativo.

Nos comprometemos a prestar a nuestros usuarios una atención sanitaria de calidad, obteniendo una satisfacción global con nuestros servicios de al menos 7,5 puntos sobre 10, en plantas de hospitalización, en consultas externas, en urgencias y en centros de salud.

Nos comprometemos a mantener unas condiciones hosteleras de calidad para nuestros pacientes ingresados, con un nivel de satisfacción de al menos 7,5 puntos sobre 10 con el confort y limpieza de la habitación e instalaciones, así como respecto del menú servido

Nos comprometemos a mantener un entorno adecuado para favorecer la recuperación de nuestros pacientes ingresados, con un nivel de satisfacción de al menos 7,5 puntos sobre 10 en cuanto al respeto a su descanso nocturno.

En estos momentos aun no podemos exponer la tabla con los resultados obtenidos en 2024 respecto a los compromisos reflejados en la Carta de Servicios, pues no disponemos de todos ellos. En la Memoria de 2025, la OSI Bilbao Basurto presentará dichos resultados, no obstante, se espera que estén disponibles en la página web de Osakidetza-OSI Bilbao Basurto (ver enlace más abajo) en el mes de mayo de 2025.

En aquellos compromisos en los que no se ha alcanzado el objetivo marcado, se implementa un plan de acciones correctivas encaminado a investigar las causas del no cumplimiento, y a establecer medidas que puedan corregir dicha situación, y a las cuales se hace un seguimiento periódico. A continuación indicamos algunas de esas acciones correctivas acometidas desde OSI Bilbao Basurto para posibilitar el cumplimiento de los compromisos no alcanzados en 2023.

El documento de Carta de Servicios, así como los resultados (en la actualidad los de 2023) de los compromisos recogidos en ella pueden consultarse en la Página Web de la OSI:

<https://www.osakidetza.euskadi.eus/osi-bilbao-basurto-cartera-de-servicios/webosk00-bibascon/es/>

Compromiso	Objetivo	Resultado 2023	Acción correctiva puesta en marcha en 2024
% UAPs que realizan actividades grupales (al menos 1 al año) para la promoción de la salud y prevención de la enfermedad	100%	95%	Nueva estrategia de impulso a las actividades de Intervención Comunitaria, con dotación a tal fin de figuras específicas (enfermeras), así como nombramiento de profesional referente e impulsor en el 100% de UAP. Inclusión en los Acuerdos de Gestión del año 2025 de las UAPs de un compromiso incrementado a la realización de al menos 2 intervenciones comunitarias anuales
Atención materno-infantil coordinada y de calidad	% reingresos de puérperas: ≤ 0,8%	0,92%	Talleres en marzo 2024 sobre episiotomías y desgarros perineales (motivo de un significativo % de reingresos)
Coordinación sociosanitaria	80% puntos posibles	Dato no disponible	En 2024, se nombran profesionales de referencia para la coordinación sociosanitaria en todas nuestras UAPs. En los Acuerdos de Gestión del año 2025 de nuestras UAPs se plantea como compromiso que haya al menos una reunión de coordinación con las residencias del entorno.
Medioambiente: reducción consumos energéticos	Menor consumo eléctrico que año anterior	Incremento 0,8% respecto a 2022	Plan 2024 de implementación progresiva luminarias LED y detectores lumínicos de presencia
Euskera: posibilidad de elegir médico o médica de familia euskaldún	0 reclamaciones	1 reclamación	Solución satisfactoria para el reclamante (cambio de centro y médico). Análisis en marcha en centros de salud con mayores dificultades en la actualidad para implementar estrategias que permitan alcanzar este objetivo
Impulso a la estrategia contra la violencia de género y maltrato	>200 casos registrados	Dato no disponible	Impulso a actividades formativas de diseño propio de nuestra OSI, dirigidas a nuestras/os profesionales. Impulso a la colaboración con asociaciones comunitarias a través de talleres, jornadas y charlas sobre violencia de género. Incorporación del C.S.San Ignacio en 2024 como centro impulsor de la Guía RNAO (además de los C.S. Txurdínaga y Otxarkoaga).
Satisfacción con el trato, la información, y la satisfacción global con la asistencia recibida	7,5 sobre 10	Dato no disponible	Realización por OSI Bilbao Basurto de encuesta propia sobre estas dimensiones (en vez de utilizar como fuente de información los resultados que nos traslada la Organización Central de Osakidetza). Proceso iniciado en el último cuatrimestre 2024, y acometido en 1º cuatrimestre de 2025

# Reconocimientos obtenidos

## Certificaciones en base a normas / estándares internacionales

Norma / Acreditación	Alcance	Entidad certificadora
UNE 93200:2008 (Carta de Servicios)	OSI	AENOR
Global reporting Initiative. Memoria de gestión 2023 validada en base a los estándares de la Guía GRI	OSI	AENOR

## Otros reconocimientos y certificaciones obtenidos

- La OSI Bilbao-Basurto, junto con el Hospital de Gorniz, ha obtenido la acreditación como centro BPSO (Best Practice Spotlight Organization). El Programa de Centros Comprometidos con la excelencia en cuidados esta impulsado por la Asociación Profesional de Enfermeras de Ontario (RNAO) y pone en valor el cuidado basado en el conocimiento científico, el impacto del cuidado en la mejora de los resultados de salud y la importancia del liderazgo de enfermería. La Organización Sanitaria Integrada Bilbao-Basurto ha desarrollado conjuntamente con la Facultad de Medicina y Enfermería de la UPV-EHU las 3 guías de Buenas Prácticas: "Accesos Vasculares", "Lactancia Materna" y "Violencia de Género".
- El Servicio de Dermatología del Hospital de Basurto ha ganado la primera edición del concurso de casos clínicos Antihelios League. En este concurso han participado más de 90 servicios de ámbito estatal y alrededor de 600 profesionales de esta especialidad. El equipo de Basurto ha ganado el concurso por equipos y han obtenido excelentes posiciones en la clasificación individual.
- El proceso asistencial integrado de la diabetes y el cribado de la retinopatía de la OSI Bilbao-Basurto obtiene la acreditación "A" en humanización de la Fundación Hu-

mans, organización sin ánimo de lucro que aglutina a profesionales sanitarios multidisciplinares, pacientes y organizaciones del ámbito sociosanitario y que busca transformar la asistencia sanitaria y sociosanitaria promoviendo la creación de espacios más humanos y compasivos donde la dignidad y el respeto sean pilares fundamentales. En la acreditación se han utilizado 85 indicadores, distribuidos en 5 dimensiones, analizando este proceso asistencial en el que trabajan Atención Primaria y los servicios de Oftalmología y Endocrinología, obteniendo una mayor puntuación en las dimensiones de atención al paciente y su entorno y la coordinación sociosanitaria, identificándose como área de mejora la dimensión de profesionales. Los resultados obtenidos superan a la media de hospitales en casi todas las dimensiones y ayudan a reflexionar sobre lo que hacemos, cómo lo hacemos y que nos aporta la perspectiva del paciente.

- La Unidad de Endoscopia y Neumología Intervencionista ha obtenido la acreditación de la SEPAR (Sociedad Española de Neurología y Cirugía Torácica) cumpliendo con excelencia los criterios requeridos.
- El proyecto "Mejora de la Experiencia del Paciente en el Itinerario Asistencial de Pacientes con ELA", liderado por el Servicio de Neurología y en el que han colaborado Atención Primaria, los servicios hospitalarios del circuito, pacientes y familiares y la Dirección de la OSI ha obtenido un accésit, mención de honor en los prestigiosos premios Barea. El circuito asistencial persigue cubrir todo el proceso de la enfermedad mediante una atención integral a través de un equipo multidisciplinar que aborda las necesidades físicas, psicosociales y emocionales de las y los pacientes con ELA.



# Materialidad y cobertura



2.16, 2.25, 2.29, 3.1, 3.2, 3.3, 201-4

Los impactos en sostenibilidad y los asuntos materiales relacionados con los mismos se han definido por la Unidad de apoyo a la estrategia y mejora de resultados en salud y han sido revisados y validados por el equipo directivo de la OSI, tomando como referencia las necesidades y expectativas de los Grupos de interés explicitadas en la figura 3 "Grupos de interés de la OSI", la Misión, Visión y Valores del Plan estratégico 2022 - 2025 y las diferentes normas y referenciales en los que se basa el desarrollo del sistema de gestión (IQNet SR10, SGE 21, etc.).

El enfoque de la OSI respecto a los impactos es que la no gestión de los mismos los transforma en impactos negativos, por lo que a través de los objetivos de los Planes estratégicos y Planes de gestión se llevan a cabo acciones y objetivos que tienen como finalidad su gestión y por consiguiente, la disminución de su impacto potencial.

Los Grupos de interés clave de la OSI son la ciudadanía, sus profesionales, la Organización Central de Osakidetza y el Departamento de Salud.

## Identificación de aspectos materiales en los grupos de interés clave:

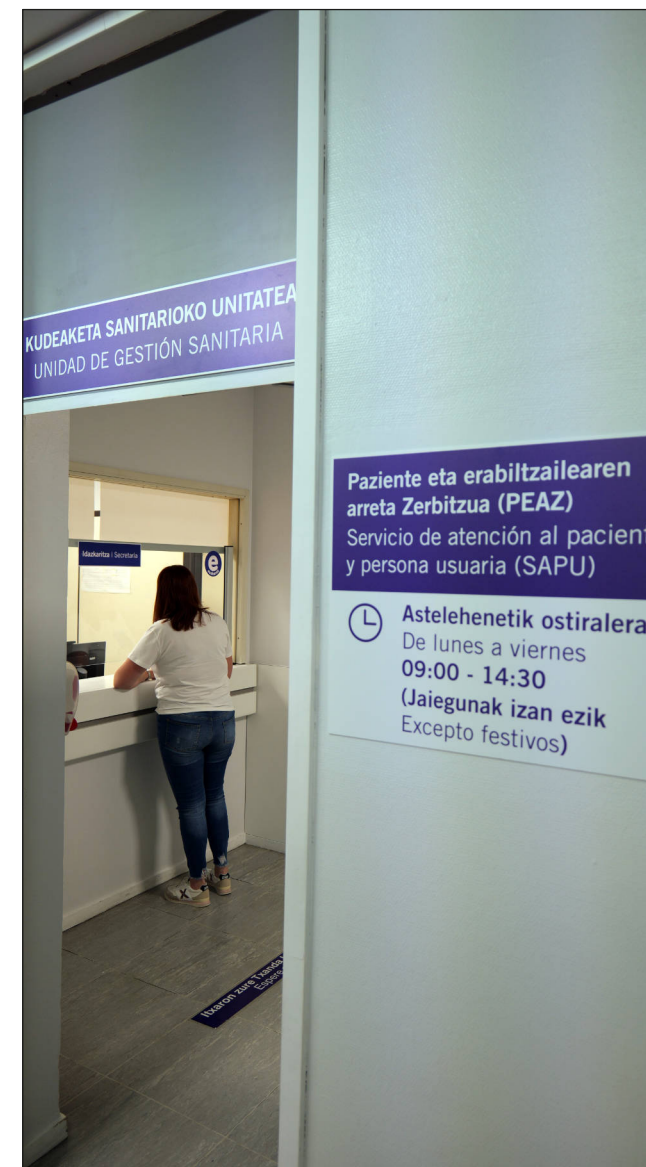
■ **Ciudadanía:** En la encuesta telefónica realizada con motivo de la elaboración del Plan Estratégico 2022 - 2025 a 600 ciudadanos y ciudadanas de Bilbao se analizaron tanto los impactos en sostenibilidad como los aspectos relacionados con la experiencia del paciente. En ambos casos se les pidió que priorizaran los ámbitos (áreas globales) y, posteriormente, que de los ámbitos priorizados se priorizaran a su vez los aspectos incluidos en ellos para identificar aquellos materiales.

■ Impactos en sostenibilidad: aspectos materiales

En 2024 se ha cambiado el enfoque a la hora de identificar los aspectos materiales, llevándose a cabo un análisis de doble materialidad. Para este análisis, se han tomado como fuentes de información las siguientes:

- Los resultados de la encuesta telefónica. A esta valoración la hemos denominado "de fuera hacia dentro", y los aspectos con un resultado mayor del 10% en la encuesta son considerados materiales.
- La priorización que han realizado los/as componentes del Consejo de gerencia ampliado de los aspectos incluidos en los impactos. A esta valoración la hemos denominado "de dentro hacia fuera" y los aspectos que han tenido una valoración superior al 50% del aspecto más valorado han sido considerados materiales. Esta valoración se ha realizado relacionando cada aspecto con los siguientes criterios:
  - la influencia en el cumplimiento del presupuesto de la OSI.
  - La influencia en la consecución tanto de la Misión como de la Visión.
  - La influencia en la reputación organizacional.

Para poder dar coherencia a ambas fuentes de información debido a que las escalas de valoración utilizadas en ambos casos han sido diferentes, el enfoque utilizado ha sido el de ordenar de mayor a menor valoración los impactos y realizar posteriormente una correlación del orden de los mismos manteniendo los criterios antes descritos para ubicarlos en las áreas correspondientes de la matriz asignándoles el grado de importancia correspondiente. Esta sistemática se revisará de cara a la elaboración del Plan estratégico 2026 - 2029.



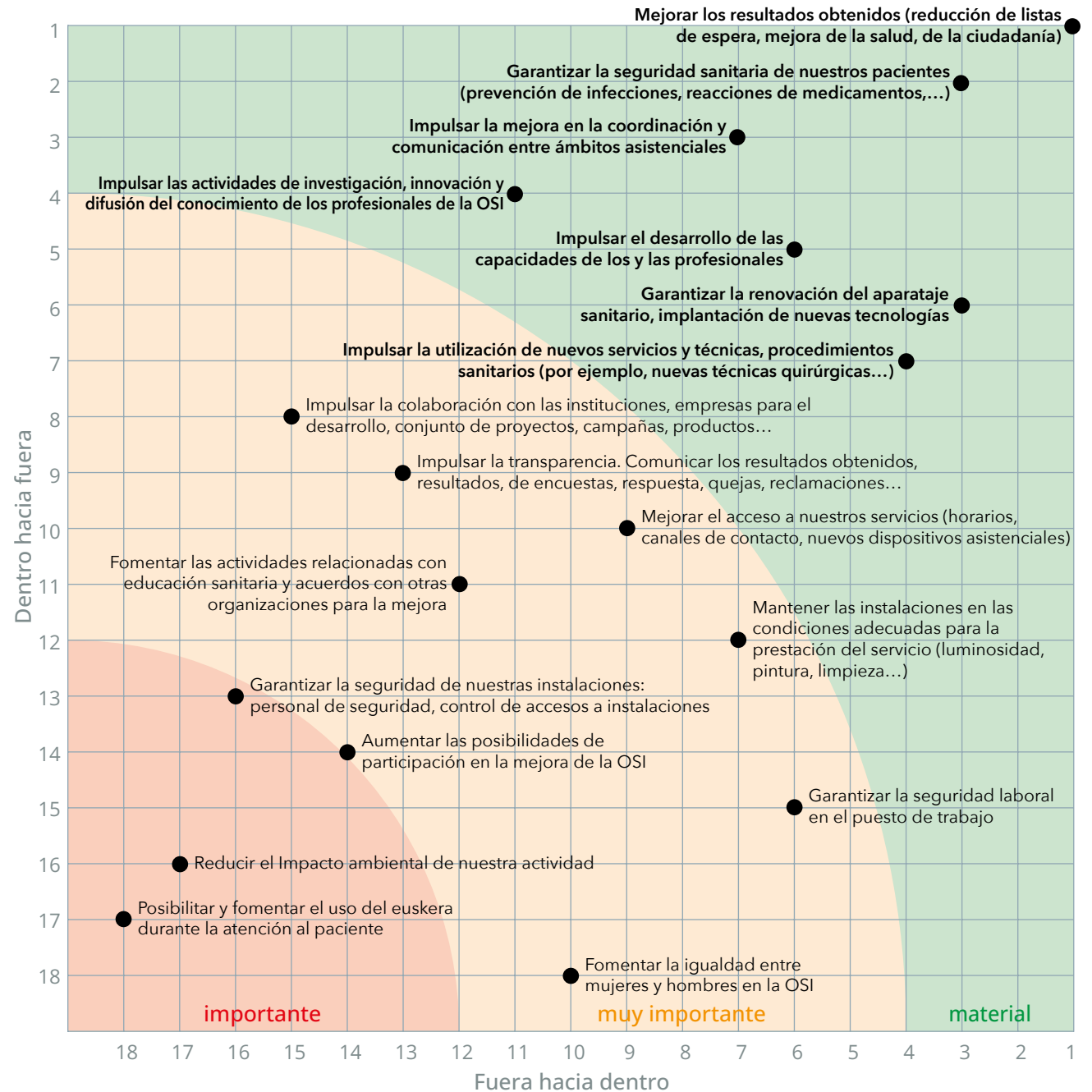
A la derecha se muestra la matriz que plasma el análisis de doble materialidad:

## Experiencia de usuario: aspectos materiales

En este caso no ha habido cambios en la sistemática utilizada para la identificación de los aspectos materiales, siendo aquellos que han obtenido una valoración mayor al 10% en la encuesta telefónica (identificados en fondo de color). Los resultados han sido los siguientes:

### Experiencia de usuario

Aspectos materiales	
1- La seguridad clínica (errores de medicación, evitar infecciones hospitalarias...) durante la asistencia	16,77 %
2- Trato más humano y empático de los y las profesionales	14,00 %
3- La competencia profesional (conocimientos) y habilidades de los y las profesionales	13,42 %
4- Lista de espera reducida y que no haya una demora excesiva en la atención	11,72 %
5- Información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de los servicios, tratamiento, cuidados que recibe como paciente, etc.)	11,23 %
6- Buscar la reducción de los dolores asociados a su patología/enfermedad	8,9 %
7- La coordinación adecuada entre los y las diferentes profesionales o niveles asistenciales	8,9 %
8- La limpieza, el mantenimiento de las instalaciones	3,49 %
9- Sencillez a la hora de realizar trámites (solicitar citas, informes, etc.)	2,82 %
10- El confort de las instalaciones (temperatura, barreras arquitectónicas...)	2,68 %
11- La confidencialidad en el uso de la información	2,06 %
12- Las condiciones hosteleras de las instalaciones (menús de pacientes, ingresos, cafetería, máquinas de café...)	1,34 %
13- Seguridad de las instalaciones (accesos, vigilancia...)	0,94 %
14- La señalización de las instalaciones (cartelería, indicaciones, directorios...)	0,80 %
15- Amplitud de horarios de nuestros servicios	0,67 %
16- El fomento del uso del euskera durante la atención y comunicación con los pacientes	0,27 %



■ **Profesionales:** En lo que respecta a los y las profesionales de la OSI, se mantienen los aspectos materiales identificados a partir de la última encuesta de satisfacción de personas corporativa realizada en 2018. Los aspectos materiales se consideran aquellos en los que más de un 35% de los profesionales de cada categoría profesional han considerado como prioritarios, y son los siguientes:

- Formación y capacitación.
- Igualdad de oportunidades, participación y reconocimiento.
- Seguridad y salud laboral.
- Condiciones laborales.
- Progresión y mejora laboral.
- Retribución.
- Ambiente de trabajo.

Además, el Plan Estratégico 2022-2025 ha tenido un enfoque participativo, por lo que el mismo ya recoge también aquellos aspectos que los y las profesionales de la OSI (además de otros grupos de interés que han participado en su elaboración) han considerado materiales para el futuro.

■ **Departamento de Salud:** Los aspectos materiales son los recogidos en el Contrato Programa, principalmente relacionados con la mejora de la salud de la ciudadanía, la mejora en la prestación de servicios y la Investigación e Innovación.

■ **Organización Central de Osakidetza:** Al igual que en el caso del Departamento de Salud, los aspectos materiales son los relacionados con el cumplimiento de las estrategias corporativas y el equilibrio financiero.

#### Proceso de elaboración y comunicación del Plan Estratégico 2022 - 2025:

1. Análisis de fuentes de información por parte del Equipo Coordinador del Plan (agosto - octubre 2021)

2. Encuesta de materialidad a 600 usuarios (diciembre 2021) - Gerencia
3. Encuesta a 50 representantes de Grupos de interés (Febrero - marzo 2022)
4. 1ª propuesta de Misión, Visión y Valores. Participación de 446 profesionales (febrero 2022)
5. Propuesta 7 grandes Retos Estratégicos y objetivos y acciones asociadas - 7 Equipos de trabajo, 84 profesionales (febrero - marzo 2022)
6. Puesta a disposición de todas las personas de la OSI del trabajo realizado: 119 aportaciones al Plan (marzo-abril 2022)
7. Presentación del Plan al Consejo de Dirección, para su evaluación, ajustes finales, y aprobación (Abril 2022)
8. Comunicación a líderes y resto de profesionales ( abril - mayo 2022)

## Correlación entre la estrategia, los impactos y los procesos

A continuación, se muestra la correlación de la Visión de la OSI para el periodo 2022-2025 con los retos estratégicos para ese periodo, la correlación entre los retos estratégicos y los principales impactos en sostenibilidad y la correlación entre los procesos del Mapa de procesos y los principales impactos en sostenibilidad.

EL 100% de los aspectos materiales tienen referenciado para su gestión al menos un reto en el Plan Estratégico 2022 - 2025 de la OSI.

La gestión operativa y el despliegue de las acciones para gestionar los aspectos materiales se realiza principalmente a través del Plan de gestión de la OSI, y a partir de 2023, también en los Acuerdos de gestión de las UAP y Servicios hospitalarios.



**Relación entre ideas fuerza Visión 2022 - 2025 / Retos estratégicos**

Ideas fuerza visión / Retos estratégicos	Reto 1 Asistencia para el paciente y con el paciente	Reto 2 Salud comunitaria	Reto 3 Eficiencia y efectividad asistencial	Reto 4 Personas implicadas y capacitadas	Reto 5 Comprometidos con el entorno y la modernización	Reto 6 I+D+i como garantía de futuro	Reto 7 Buen gobierno como valor distintivo
La humanización, seguridad y personalización de nuestra asistencia.	■	■	■	■	■	■	●
La mejora de resultados en términos de salud.	■	■	■	■	●	■	●
La accesibilidad, agilidad y eficiencia de nuestros servicios.	■	■	■	■	■	■	■
El desarrollo de la salud comunitaria y del ámbito sociosanitario.	■	■	■	●	●	●	■

■ Relación directa    ● Relación indirecta

**Relación de retos estratégicos 2022 - 2025 con los aspectos materiales identificados en el análisis de doble materialidad**

Reto estratégico / Impacto en sostenibilidad	Mejorar los resultados obtenidos	Garantizar la seguridad sanitaria de nuestros pacientes	Garantizar la renovación del aparataje sanitario e la implantación de nuevas tecnologías	Impulsar la utilización de nuevos servicios y técnicas/procedimientos sanitarios	Impulsar el desarrollo de las capacidades de los y las profesionales	Impulsar la mejora en la coordinación y comunicación entre ámbitos asistenciales	Impulsar las actividades de investigación, innovación y difusión del conocimiento de los profesionales de la OSI
Reto 1 · Asistencia para el paciente y con el paciente	■	■	■	■	■	■	●
Reto 2 · Salud comunitaria	■	■	■	■	■	■	●
Reto 3 · Eficiencia y efectividad asistencial	■	■	■	■	■	■	■
Reto 4 · Personas implicadas y capacitadas	■	■	■	●	■	■	■
Reto 5 · Comprometidos con el entorno y la modernización	●	■	■	■	●	●	●
Reto 6 · I+D+i como garantía de futuro	■	■	●	■	■	●	■
Reto 7 · Buen gobierno como valor distintivo	●	●	●	●	■	●	●

■ Relación directa    ● Relación indirecta

**Relación de retos estratégicos 2022 - 2025 con los aspectos materiales identificados por la ciudadanía relacionados con la experiencia de paciente:**

Reto estratégico / Impacto en sostenibilidad	La seguridad clínica (errores de medicación, evitar infecciones hospitalarias...) durante la asistencia	Trato más humano y empático de los y las profesionales	La competencia profesional (conocimientos) y habilidades de los y las profesionales	Lista de espera reducida y que no haya una demora excesiva en la atención	Información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de los servicios, tratamiento, cuidados que recibes como paciente, etc.
Reto 1 · Asistencia para el paciente y con el paciente	■	■	■	■	■
Reto 2 · Salud comunitaria	■	■	■	■	■
Reto 3 · Eficiencia y efectividad asistencial	■	■	■	■	■
Reto 4 · Personas implicadas y capacitadas	■	■	■	■	■
Reto 5 · Comprometidos con el entorno y la modernización	■	●	■	■	■
Reto 6 · I+D+i como garantía de futuro	■	●	■	■	●
Reto 7 · Buen gobierno como valor distintivo	●	●	●	■	■

■ Relación directa    ● Relación indirecta

**Relación de retos estratégicos 2022 - 2025 con los aspectos materiales identificados por los y las profesionales de la OSI:**

Reto estratégico / Impacto en sostenibilidad	Formación y capacitación	Igualdad de oportunidades, participación y reconocimiento	Seguridad y salud laboral	Condiciones laborales	Progresión y mejora laboral	Retribución	Ambiente de trabajo
Reto 1 · Asistencia para el paciente y con el paciente	■	●	●	■	■	■	■
Reto 2 · Salud comunitaria	■	●	●	■	■	■	■
Reto 3 · Eficiencia y efectividad asistencial	■	●	●	■	■	■	■
Reto 4 · Personas implicadas y capacitadas	■	■	■	●	■	●	■
Reto 5 · Comprometidos con el entorno y la modernización	●	●	●	■	■	■	■
Reto 6 · I+D+i como garantía de futuro	■	●	■	■	■	■	■
Reto 7 · Buen gobierno como valor distintivo	●	■	●	●	●	■	■

■ Relación directa    ● Relación indirecta

**Relación de retos estratégicos 2022 - 2025 con los aspectos materiales del Departamento de Salud y Osakidetza:**

Reto estratégico / Impacto en sostenibilidad	Mejora de la salud de la ciudadanía: cumplimiento del Plan de salud (Contrato Programa)	Eficiencia presupuestaria	I+D+i en salud	Satisfacción de los y las usuarios/as	Cumplimiento de objetivos y estrategias de Osakidetza	Impulso al uso del euskera	Reducción del impacto ambiental
Reto 1 · Asistencia para el paciente y con el paciente	■	●	■	■	■	■	●
Reto 2 · Salud comunitaria	■	●	■	■	■	■	●
Reto 3 · Eficiencia y efectividad asistencial	■	■	■	■	■	●	●
Reto 4 · Personas implicadas y capacitadas	■	●	■	■	■	■	■
Reto 5 · Comprometidos con el entorno y la modernización	■	●	■	■	■	●	●
Reto 6 · I+D+i como garantía de futuro	■	●	■	■	■	●	●
Reto 7 · Buen gobierno como valor distintivo	■	■	●	■	■	■	●

■ Relación directa    ● Relación indirecta

Los indicadores identificados para cada reto estratégico se asocian a los impactos materiales correspondientes.

**Relación del mapa de procesos con los aspectos materiales**

Proceso / impacto en sostenibilidad	Identificados por la ciudadanía respecto a la actividad y gestión de la OSI	Identificados por la ciudadanía relacionados con la experiencia de paciente	Identificados por los y las profesionales de la OSI	Departamento de Salud y Osakidetza
Planificación estratégica	■	■	■	■
I+D+i	■	■	■	■
Procesos asistenciales operativos	■	■	■	■
Docencia	■	■	■	■
Seguridad del paciente	■	●	●	■
Gestión medioambiental	●	●	●	■
PRL	●	●	■	■
Gestión económico-financiera	■	■	●	■
Gestión de RRHH	■	●	■	■
Aprovisionamiento	●	●	●	■
Mantenimiento	●	●	●	■
Sistemas de información	●	●	●	■
Hostelería	●	●	●	■
Archivo y documentación	●	●	●	■

■ Relación directa    ● Relación indirecta

## 416-1

El principio de precaución o principio de cautela es un concepto que respalda la adopción de medidas protectoras ante las sospechas fundadas de que ciertos productos o tecnologías crean un riesgo grave para la salud pública o el medio ambiente, pero sin que se cuente todavía con una prueba científica definitiva de tal riesgo. La OSI dispone de diversos mecanismos para minimizar los riesgos tanto en sus actividades como a la hora de introducir nuevos productos.

Cualquier producto farmacéutico o material sanitario previamente a su comercialización y uso asistencial debe contar con la autorización pertinente. En la propia organización previamente a dar la autorización para la introducción de un nuevo fármaco se debe contar con el visto bueno de la Comisión de Farmacia, que evalúa conforme a la biografía médica los beneficios, efectos secundarios, contraindicaciones y coste del nuevo producto.

Los nuevos materiales adquiridos disponen de marcado CE, y de las fichas técnicas y de seguridad del producto. Estos materiales son sometidos al visto bueno de la Comisión de Compras. En los Pliegos de Bases de las nuevas contrataciones se han incluido requisitos ambientales de manera que se garantice la eliminación o disminución de los impactos ambientales negativos en el medioambiente.

La seguridad de las personas o el medioambiente se asegura mediante los diferentes Comités (Comité de Seguridad y Salud, Comité Ambiental...) o reuniones de coordinación interdepartamentos (Seguridad, Unidad Básica de Prevención, Unidad de Calidad y Medioambiente, Servicios Generales - Mantenimiento). Los integrantes de estos departamentos elaboran protocolos, realizan el seguimiento y se encargan de que se adopten las medidas oportunas para afrontar las posibles incidencias.



# Personas



## Formación continuada

3.3

### Programa formación continuada

El programa atiende a la clasificación de las actividades formativas incluidas en los planes de formación de Osakidetza, definida en las Instrucción 2/2012 del Director de Recursos Humanos de Osakidetza:

- Modelo Organizativo.
- Sistemas de información.
- Clínico asistencial.
- Personas.
- Administración y servicios generales.
- Investigación y difusión del conocimiento.
- Capacitación docente.
- Proyectos formativos integrales.

## Resultados del programa de formación continuada

404-2

### Estadísticas y datos de participación

Asistencia a formación por categorías profesionales en 2024 en formación organizada por la OSI Bilbao-Basurto

Categoría	Asistentes
Personal facultativo	3440
Enfermería	6488
Fisioterapeutas	149
Matronas/os	469
Otras diplomaturas sanitarias	36
Personal técnico especialista sanitario	693
Personal técnico en cuidados auxiliares de enfermería	2511
Administración	2941
Personal celador	705
Personal de mantenimiento y servicios generales	462
Personal directivo	23
Otros perfiles	61
<b>Total</b>	<b>17.981</b>

### Cursos por áreas formativas organizados por la OSI

Áreas	Actividades		Ediciones		Asistentes	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024
1. Modelo organizativo	6	2	12	5	560	312
2. Sistemas de información	6	7	13	22	348	247
3. Clínico asistencial	335	134	530	413	12.574	13.240
4. Personas	23	21	40	45	854	3.098
5. Administración y serv generales	8	5	13	8	171	75
6. Investigación y difusión del conocimiento	13	11	18	14	776	995
7. Capacitación docente	1	1	1	1	19	14
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>181</b>	<b>627</b>	<b>508</b>	<b>15.302</b>	<b>17.981</b>

**Asistencia global de profesionales de la OSI a actividades formativas**

Categoría	Osi Bilbao-Basurto	Servicio corporativo formación	Otras organizaciones de Osakidetza
Personal facultativo	3.440	799	184
Enfermería	6.488	2.712	245
Fisioterapeuta	149	169	11
Matronas/os	469	131	2
Otras diplomaturas sanitarias	36	20	0
Personal técnico especialista sanitario	693	403	48
Personal técnico en cuidados auxiliares de enfermería	2.511	1.307	111
Administración	2.941	3.380	90
Personal celador	705	548	56
Pers. De mantenimiento y servicios generales	462	270	16
Personal directivo	23	25	1
Otras categorías	61	26	1
<b>Total</b>	<b>17.981</b>	<b>9.790</b>	<b>765</b>

**Horas de formación**

404-1

Se han tenido en cuenta las horas de formación de profesionales de la OSI en actividades organizadas por la OSI, así como de las actividades organizadas por otras organizaciones de Osakidetza.

**Horas de formación en actividades organizadas por la OSI**

Áreas formativas	Hombres	Mujeres	Total
1 - Modelo organizativo	726	2.317	3.043
2 - Sistemas de información	89	662	751
3 - Clínico asistencial	5.522	33.530	39.052
4 - Personas	2.773,5	12.883,5	15.657
5 - Administración y servicios generales	208	450	658
6 - Investigación y difusión del conocimiento	726,5	5.856	6.582,5
7 - Capacitación docente	15	55	70
<b>Total</b>	<b>10.060</b>	<b>55.753,5</b>	<b>65.813,5</b>

**Horas de formación total**

Áreas formativas	Hombres	Mujeres	Total
1 - Modelo organizativo	1.179,5	3.932,75	5.112,25
2 - Sistemas de información	876,5	5.022,5	5.899
3 - Clínico asistencial	12.050,75	73.030	85.080,75
4 - Personas	5.868,5	27.631	33.499,5
5 - Administración y servicios generales	480,5	1.055,5	1.536
6 - Investigación y difusión del conocimiento	1.054,82	7.793,56	8.848,38
7 - Capacitación docente	102,5	458,5	561
8 - Proyectos formativos integrales	18	122	140
<b>Total</b>	<b>21.631,07</b>	<b>119.045,8</b>	<b>140.676,9</b>



**Promedio de Horas de Formación**

	Horas		Empleadas/os		Promedio empleada/o	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Promedio horas en formación por empleada (M)	78.023,04	11.9045,8	3.252	3.482	24	34,19
Promedio horas en formación por empleado (H)	15.349,73	21.631,07	886	925	17,3	23,38
Total Promedio horas de formación	93.372,77	140.676,9	4.138	4.407	22,6	31,92

**Euskera**

Como organización pública, se debe garantizar a la ciudadanía que pueda utilizar cualquiera de los dos idiomas oficiales de Euskadi a la hora de relacionarse con la OSI, contribuyendo al acercamiento entre los trabajadores sanitarios y la ciudadanía, y mejorando así la comunicación y la capacidad de elección.

Para ello, Osakidetza tiene definido el III Plan de Euskera (2022-2028) cuya aplicación se concreta en el Programa de Euskera de la OSI. El Programa se propone entre otros el objetivo de la euskaldunización progresiva de la actividad, y considera el euskera desde la doble vertiente de lengua de servicio y de lengua de trabajo.

Una de las medidas adoptadas es facilitar la capacitación de los y las profesionales mediante la asistencia a cursos de euskera dentro del horario laboral (liberaciones cuatrimestrales de 5 horas y anuales de 2 horas) y fuera del horario laboral (subvención del curso anual completo), y a intensivos de verano fuera del horario laboral.

En relación con la actividad del 2024 son significativas las cifras siguientes:

		2023	2024	
Formación para aprender euskera	Profesionales liberados (modalidad 5 horas)	2	0	
	Profesionales liberados (modalidad 2 horas)	5	4	
	Matrículas fuera del horario laboral	Curso de autoaprendizaje	71	79
		Cursos de verano	11	12
		Cursos presenciales	231	274
Cursos de reciclaje	Preparación examen escrito PL2	28	27	
	Preparación prueba oral PL2	31	23	
	Práctica oral	29	26	
	Curso de iniciación al euskara para nuevos MIRes	15	20	

**Ayudas económicas a la formación**

Este año se han solicitado las siguientes ayudas económicas para la realización de actividades formativas:

**Subvención ayudas a la realización de actividades formativas 2024 (Convocatoria IVAP)**

Solicitado	Concedido
<b>142.319,90 €</b>	30.421,07 €

Por otra parte, la OSI dispone de un remanente presupuestario destinado a facilitar la participación de profesionales en actividades formativas externas a nuestra Organización y fomentar la divulgación del conocimiento generado en ella, posibilitando la asistencia a congresos y jornadas en los que nuestros compañeros/as tienen una participación activa.

En la actualidad existen tres fondos diferentes para su gestión: Ayudas a Profesionales de Atención Primaria de la OSI, Ayudas a Profesionales No Facultativos del Hospital Universitario Basurto y Ayudas a Profesionales Facultativos del Hospital Universitario Basurto.

Se concretan en estas tablas:

#### Ayudas comisión Atención Primaria

Categoría profesional	Nº solicitudes	Solicitudes concedidas
Personal Facultativo	3	3
Enfermería	11	9
Conductor	1	1
EIR	2	1
Tec. en cuidados auxiliares de enfermería	1	1
Matrona	2	2
Diplomada en óptica y optometría	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>17</b>

#### Ayudas comisión no facultativos

Categoría profesional	Nº solicitudes	Solicitudes concedidas
Personal Aux. Adtvo	18	15
Personal Administrativo	6	6
Celador/a	2	2
Pers. Tec. en cuidados auxiliares de enfermería	16	12
Personal Técnico no sanitario	2	2
Personal Técnico sanitario	4	4
Enfermería	71	59
Matrona/o	32	24
Fisioterapeuta	19	17
Operaria de servicios	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>171</b>	<b>142</b>

#### Ayudas comisión facultativos

Categoría profesional	Nº solicitudes	Solicitudes concedidas
F.E.A	88	88
J. SECCIÓN	7	7
EIR/MIR/PIR	98	98
<b>TOTAL</b>	<b>193</b>	<b>193</b>

## Progresión y mejora profesional

La OSI dispone de numerosas herramientas para favorecer la progresión y mejora profesional de sus profesionales. Además de las relativas a la formación y gestión del conocimiento y la investigación y a la participación de comisiones, comités y equipos, destacamos las siguientes:

- **Movilidad por necesidades de servicio:** Se concreta en cambios de centro, unidad organizativa o cambios de horario derivados de la creación de nuevos centros o servicios o de la ampliación de los existentes, así como por la detección de excesos o déficits de plantilla.
- **Expedientes de Reconversión y Adecuación de plazas:** Permiten ajustar las categorías de las plazas de la plantilla a las necesidades reales de la Organización en cada momento.
- **Movilidad Interna definitiva (MID):** Oferta abierta y permanente a los profesionales fijos de los puestos de trabajo que quedan vacantes para que voluntariamente puedan acceder a ellos con carácter definitivo.
- **Movilidad por motivos de salud:** Procedimiento por el que se facilita a un profesional el acceso a un puesto de trabajo adaptado a sus circunstancias de salud.
- **Promoción interna temporal:** Permite la cobertura de vacantes derivadas de la Movilidad Interna Definitiva través de la promoción voluntaria de profesionales de la Organización. Asimismo, permite la cobertura de vacantes reservadas.
- **Comisión de servicios:** Procedimiento de movilidad temporal para la cobertura voluntaria de plazas vacantes o reservadas de la misma categoría profesional.



Movilidad horizontal definitiva	2023			2024		
	Convocadas	Adjudicadas	%	Convocadas	Adjudicadas	%
F.E. Medico de familia -EAP	11	1	9,09%	29	12	41,38%
F.E. Medico pediatra -EAP	1	0	0,00%	2	1	50,00%
F. Tecnico odontólogo	2	0	0,00%	0	0	-
Enfermero/a	235	53	22,55%	193	64	33,16%
Fisioterapeuta	10	1	10,00%	4	1	25,00%
Matrón/a	13	2	15,38%	10	2	20,00%
Téc. Esp. Laboratorio	13	1	7,69%	10	3	30,00%
Téc. Esp. Radiodiagnóstico	22	2	9,09%	5	0	0,00%
Auxiliar de enfermería	104	24	23,08%	111	27	24,32%
Administrativo/a	5	2	40,00%	14	3	21,43%
Auxiliar administrativo/a	41	9	21,95%	91	19	20,88%
Operario/a de servicios	33	4	12,12%	23	5	21,74%
Conductor/a	6	0	0,00%	1	0	0,00%
Celador/a	43	9	20,93%	50	12	24,00%
<b>Total</b>	<b>539</b>	<b>108</b>	<b>20,04%</b>	<b>543</b>	<b>149</b>	<b>27,44%</b>

Personal en promoción interna temporal	DFSC/PIT*	
	2023	2024
Puesto funcional del ocupante		
Facultativos/as	46	54
Enfermería/Matronas/os, Fisioterapetas	57	59
Técnicos/as espec. sanitarios/as	21	15
Auxiliar de Enfermería/Farmacia	3	4
Administración	116	129
Celadores/as, Operarios/as Servicios	10	17
Técnicos/as Profesionales y Oficiales	9	6
<b>Total</b>	<b>262</b>	<b>284</b>

\*Desempeño funciones superior categoría/Promoción interna temporal

Incorporaciones personal fijo	Comisiones de Servicio		Comisiones por traslado		OPE		Total 2023	Total 2024
	2023	2024	2023	2024	2023	2024		
Facultativos	9	43	33	26	2	72	44	141
Enfermería/matrona/fisio	9	48	1	37		82	10	167
Tec. Espec. Sanit.	3	6	2	23		15	5	44
TCAEs/Farmacia	6	15	0	23		26	6	64
Administración	4	18	10	10		31	14	59
Celadores/op. Servicios	3	6	7	1		31	10	38
Tec. Prof. y oficial	1	2	2	1	2	7	5	10
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>138</b>	<b>55</b>	<b>121</b>	<b>4</b>	<b>264</b>	<b>94</b>	<b>523</b>

Además, y relacionado con la promoción profesional, existe el Sistema corporativo de Desarrollo Profesional en el que se valora el desempeño e implicación de los profesionales con relación de empleo de carácter fijo, interino, sustituto y temporal, siempre que cumplan el requisito de servicios prestados en su categoría profesional. Existen cuatro niveles, y cada uno de ellos tiene efectos económicos.

 **Desglose conforme niveles alcanzados. (Datos a 31 de diciembre 2024)**

Año 2024	TOTAL	Nivel Asignado			
		NIVEL I %	NIVEL II %	NIVEL III %	NIVEL IV %
A1 Facultativos, Técnicos	<b>919</b>	268 29,16%	240 26,12%	204 22,20%	207 22,52%
A2. Licenciados Universitarios	<b>24</b>	2 8,33%	8 33,33%	5 20,83%	9 37,50%
B1 Enfermeros/as	<b>1.422</b>	422 29,68%	345 24,26%	273 19,20%	382 26,86%
B2. Diplomados Universitarios	<b>13</b>	5 38,46%	3 23,08%	1 7,69%	4 30,77%
C1. Técnico Superior Sanitario	<b>201</b>	58 28,86%	43 21,39%	44 21,89%	56 27,86%
C2. Técnico Superior Administrativo	<b>51</b>	8 15,69%	13 25,49%	9 17,65%	21 41,18%
C3. Técnico Superior Profesional	<b>15</b>	4 26,67%	3 20,00%	3 20,00%	5 33,33%
D1. Técnico Sanitario	<b>600</b>	186 31,00%	154 25,67%	104 17,33%	156 26,00%
D2. Técnico Administrativo	<b>340</b>	90 26,47%	87 25,59%	65 19,12%	98 28,82%
D3. Técnico Profesional	<b>37</b>	15 40,54%	8 21,62%	3 8,11%	11 29,73%
E1. Celadores y Operarios	<b>367</b>	119 32,43%	114 31,06%	73 19,89%	61 16,62%
<b>Total general</b>	<b>3.989</b>	<b>1177 29,51%</b>	<b>1.018 25,52%</b>	<b>784 19,65%</b>	<b>1.010 25,32%</b>

Año 2023	TOTAL	Nivel Asignado			
		NIVEL I %	NIVEL II %	NIVEL III %	NIVEL IV %
A1 Facultativos, Técnicos	872	238 27,29%	236 27,06%	187 21,44%	211 24,20%
A2. Licenciados Universitarios	24	2 8,33%	10 41,67%	4 16,67%	8 33,33%
B1 Enfermeros/as	1.348	327 24,26%	358 26,56%	245 18,18%	418 31,01%
B2. Diplomados Universitarios	10	4 40,00%	2 20,00%	1 10,00%	3 30,00%
C1. Técnico Superior Sanitario	187	42 22,46%	46 24,60%	44 23,53%	55 29,41%
C2. Técnico Superior Administrativo	55	6 10,91%	12 21,82%	9 16,36%	28 50,91%
C3. Técnico Superior Profesional	13	2 15,38%	3 23,08%	1 7,69%	7 53,85%
D1. Técnico Sanitario	584	131 22,43%	173 29,62%	97 16,61%	183 31,34%
D2. Técnico Administrativo	325	69 21,23%	87 26,77%	70 21,54%	99 30,46%
D3. Técnico Profesional	32	7 21,88%	11 34,38%	2 6,25%	12 37,50%
E1. Celadores y Operarios	366	103 28,14%	124 33,88%	67 18,31%	72 19,67%
<b>Total general</b>	<b>3.816</b>	<b>931 24,40%</b>	<b>1.062 27,83%</b>	<b>727 19,05%</b>	<b>1.096 28,72%</b>

## Salud laboral

📄 403-4, 403-5, 3.3

La Unidad Básica de Prevención (UBP) trabaja para asegurar la seguridad y salud de las personas trabajadoras de la OSI Bilbao-Basurto y lo hace de acuerdo a los criterios normativos establecidos y al cumplimiento del programa de objetivos y metas PRL (Prevención Riesgos Laborales) definidos con carácter anual. En este sentido se establecen unos objetivos para los cuales se desarrollan diferentes actividades y acciones que cambian al año. El resultado del seguimiento y control de los mismos en el año 2024 se refleja en la siguiente tabla:

Objetivos 2024	Actividades	Ejecución
Mejorar la integración de la PRL en todos los ámbitos de la OSI a través de la acogida, comunicación, formación e Integración	Acogida en PRL, información en aspectos preventivos, formación y comunicación PRL	90.65%
Mejorar la eficacia de la prevención mediante el control de los riesgos de los puestos de trabajo	Seguimiento de Evaluaciones de Riesgo, visitas de seguridad, integración y despliegue de PRL servicios/centros y control de riesgo	95.50%
Mejorar la protección de las personas frente a los riesgos psicosociales	Promoción de entornos de trabajo respetuosos y la gestión de riesgos psicosociales	62.69%
Impulsar la salud como beneficio colectivo a las personas de la organización	Mantenimiento de la aptitud, adaptación de puestos, promoción de la empresa saludable, reconocimientos médicos	79.21%

Las actividades relacionadas con la acogida, información, formación y comunicación de aspectos preventivos han permitido a la UBP tener un contacto más cercano y directo con el personal de la OSI, de este modo se han desarrollado actividades de acogida a los nuevos mandos, a los residentes y a los estudiantes. Gracias a las modalidades empleadas en la formación, presencial y on line, la UBP ha impartido cursos de condiciones ergonómicas de trabajo para diferentes colectivos, uso correcto de Equipos de Protección Individual en enfermedad de alto riesgo, Aspectos básicos sobre PRL en la práctica clínica diaria para estudiantes y se ha podido seguir con otros como manejo de traspaletas eléctricas y riesgos laborales durante el uso de equipos informáticos y otras pantallas de visualización, entre otros, formando en 24 sesiones diferentes a 1.578 personas lo que representa un 25% del total de profesionales de la OSI.

Se ha avanzado en la información PRL difundida a través de charlas presenciales del kit de recogida de derrames, las publicaciones en la intranet de medias preventivas frente a caídas, fichas de seguridad de productos químicos, fichas de funcionamiento de: transfer glyder,



disco giratorio y estación de traslado de incubadoras y los bibaprest sobre los mecanismos de regulación de sillas de trabajo, uso seguro de productos de limpieza y desinfección junto con el tríptico de recomendaciones. La publicación en e-biba ha permitido difundir los avances de la PRL.

Destacamos el resultado obtenido en la mejora de la eficacia PRL mediante el control de riesgo, debido a actividades como visitas de seguridad, de seguimiento, de obras y muestreos higiénicos de formol, vapores orgánicos, control ambiental, etc. Especialmente gracias a la participación de los diferentes servicios y centros se ha logrado un porcentaje de ejecución de acciones correctoras anual cercano al 50%. Por otro lado, la respuesta recibida del chek list de los mandos sobre aspectos y necesidades en PRL han permitido elaborar una propuesta de mejoras que nos ayudará avanzar en el siguiente ejercicio.

Se ha mantenido la participación en diferentes comisiones y grupos de trabajo: Comisión de obras, comisión de aptitudes, tabaco, etc. incluyendo aspectos de PRL y proponiendo oportunidades de mejora. Respecto a la actividad del Comité de Seguridad y Salud, se han celebrado 5 reuniones. Se mantienen las actas de las mismas y la carpeta de información a los Delegados de prevención.

Durante el año 2024 se ha avanzado en la ejecución de evaluaciones de riesgo psicosocial, llegando a siete centros de salud y a dos pabellones del hospital Basurto.

Dentro del objetivo Impulsar la salud como beneficio colectivo a las personas de la organización, se han realizado 1682 exámenes de salud programados a profesionales de la OSI y otros 112 por motivo de la OPE. Se han llevado a cabo distintas campañas como el día mundial de la PRL, vacunación, etc.

Dentro de este mismo objetivo cabe señalar del proyecto Osasunbiba como actividad de la promoción de la salud. En el año 2024 se ha diseñado, difundido y desarrollado dicho proyecto, impulsando 5 líneas de trabajo para los cuales se han organizado diferentes sesiones y actividades, a modo de ejemplo se mencionan las siguientes: recetas de temporada, opción del menú Smart, QR en las máquinas para información sobre alérgenos, carreras y marchas deportivas, aparca bicicletas, una consulta de deshabitación

tabáquica reforzada con la campaña para dejar de fumar dirigido a profesionales y otras actividades con una muy buena acogida como son el curso sobre alimentación saludable y el taller del despertar del cuerpo, entre otras.

Principales actividades 2024	
Ejecución de actividad preventiva programada	83,16 %
Evaluaciones de riesgo (Puestos de trabajo)	74
Evaluaciones de riesgo psicosocial (Servicios y Centros de Salud)	11 (*)
% acumulado de ejecución de la planificación evaluación psicosocial ejecución de la planificación evaluación psicosocial	50 %
Formación(**) (Nº Profesionales formados)	1.578
% acumulado de acciones correctoras resueltas	87,54 %
Ejecución de las acciones correctoras resueltas en el año 2024	49,87 %
Exámenes de Salud realizados	1.794
Profesionales vacunados	4.040
Reuniones de los Comités de Seguridad y Salud	5
Consultas de prevención recibidas	71
Coordinación de actividades empresariales (Nº empresas)	113

(\*)Evaluaciones en diferentes fases de proceso

(\*\*)Impartidos directamente por la UBP

Principales actividades informativas 2024	
Realización de 5 Bibaprest : Productos limpieza y desinfección (3) y Mecanismos de regulación de sillas de trabajo (2)	
Tríptico: Prevención con productos de limpieza y desinfección	
Plan de calor para trabajos exteriores y Plan de calor para trabajos en interiores en 2024	
Instrucciones de uso equipos de movilización de pacientes: Disco giratorio y Tabla Glyder, estación de traslado neonatos	
Cartel del circuito traslado de muestras en formol para la OSI Bilbao Basurto	
e-Biba: Artículos sobre los avances de la PRL	
Campañas: Día mundial de seguridad y salud, Vacunación antigripal y covid 2024, antitabaco	

Accidentabilidad	2021	2022	2023	2024
H.U. Basurto	425	433	403	453
Atención Primaria	72	88	73	86
<b>Total Accidentes</b>	<b>497</b>	<b>521</b>	<b>476</b>	<b>539</b>
Nº Trabajadores	6.085	5.998	6.033	6.125
<b>Tasa incidencia (%)</b>	<b>8.17</b>	<b>8.69</b>	<b>7.89</b>	<b>8.80</b>

Como conclusión se puede indicar que el desempeño de la actividad preventiva durante el año 2024 ha permitido, conseguir unos resultados notables en el cumplimiento de objetivos programadas y desarrollar actividades encaminadas al control y mejora de las condiciones de trabajo y de la salud de las personas que conforman la OSI.

De los resultados conseguidos cabe señalar algunos datos como como son, la duración media en días por accidente laboral ocurrido con baja, éste ha disminuido de 61.60 días en el año 2023 a 47.38 en el año 2024, lo que se refleja en el índice de gravedad que ha pasado de 0.97 en 2023 a 0.67 en 2024. No obstante, seguiremos trabajando para alcanzar los valores previos a la pandemia (días por accidente laboral con baja era de 29.69 y el índice de gravedad de 0.57 en 2019).

La coordinación y el trabajo en equipo han demostrado una vez más que es esencial para la consecución de los buenos resultados como los que se reflejan en la formación impartida de diferentes aspectos preventivos por distintos agentes, alcanzado a más de 3.300 profesionales en 42 sesiones.

Las herramientas utilizadas para conseguir una comunicación más eficaz nos permiten conocer el dato de visualizaciones de los distintos apartados de la intranet, así el número de visualizaciones del apartado qué hacer si... carpeta roja tiene más de 1.500, conoce tus riesgos y medidas preventivas - buenas practicas, más de 775 visualizaciones cada uno, que junto con el 65% de las notificaciones de las consultas en materia de PRL realizadas por los propios profesionales y mandos y la respuesta del 67% en la ejecución de acciones correctoras por los diferentes responsables, demuestran el interés creciente del personal de la OSI para con la PRL.

# Igualdad de oportunidades

## 3.3

Ninguna política implementada en la OSI respecto a los y las profesionales que pertenezcan o puedan pertenecer a ella, establece diferencia alguna entre ellos, ni en función de sus circunstancias personales, función o puesto desempeñado o modalidad de contrato, evitando cualquier tipo de discriminación.

### Presencia de mujeres en puestos de responsabilidad

	2023			2024		
	Total	mujeres	%	Total	mujeres	%
Jefatura de Sección Médica	61	31	50,82%	63	33	52,38%
Jefatura de Servicio Médica	38	16	42,11%	38	17	44,74%
Jefaturas Médicas	99	47	47,47%	101	50	49,50%
Adjunto/a	7	6	85,71%	8	7	87,50%
Supervisor/a	85	74	87,06%	76	68	89,47%
Coordinador/a Unidad Central	4	3	75,00%	4	3	75,00%
Jefaturas ENFERMERÍA	96	83	86,46%	88	78	88,64%
JUAP	17	12	70,59%	17	11	64,71%
Jefaturas Unidad Atención Primaria	17	12	70,59%	17	11	64,71%
Jefatura de Servicio Administrativa	7	4	57,14%	8	4	50,00%
Jefatura de Sección Administrativa	8	6	75,00%	10	6	60,00%
Otras Jefaturas	26	19	73,08%	23	19	82,61%
Jefaturas NO SANITARIAS	41	29	70,73%	41	29	70,73%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>253</b>	<b>171</b>	<b>67,59%</b>	<b>247</b>	<b>168</b>	<b>68,02%</b>

## 2.9

### Presencia de mujeres en órganos de gobierno

	2023			2024		
	Total	mujeres	%	Total	mujeres	%
Equipo Directivo	6	5*	83,33%	6	4	66,67%
Consejo de Dirección	23	13	56,52%	23	12	52,17 %
Consejo de Dirección ampliado	18	14	77,78%	20	14	70,00 %
Consejo Clínico Asistencial	13	8	61,54%	14	9	64,29%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>60</b>	<b>35</b>	<b>58,33%</b>	<b>63</b>	<b>39</b>	<b>61,90%</b>

\*Puesto Directora/Director Económico Financiero estuvo vacante desde octubre 23

Así, los distintos procesos de selección, tanto para personal fijo como no fijo, cambios de puesto, promociones internas, se ajustan a los principios de Igualdad, Publicidad, Mérito y Capacidad tal como se recoge en la distinta normativa de aplicación.

Todos los profesionales tienen la posibilidad de reclamar, tanto internamente (vía recurso de alzada ante órganos superiores) o por la vía contencioso administrativa, contra aquellas situaciones que, derivadas de su selección o de cualquier otra circunstancia que afecte a sus condiciones de trabajo, considere no adecuadas.



# Beneficios sociales y medidas para la conciliación entre el trabajo y la vida familiar

## 3.3

Los beneficios sociales a los que pueden acceder los y las profesionales son revisados y mejorados en cada proceso de negociación colectiva de Osakidetza, recogidos en los acuerdos de Regulación de Condiciones de Trabajo. En 2024 los resultados han sido los siguientes:

### Alcance Beneficio Social

	Nº de personas 2023	Nº de personas 2024	Incremento 2023-2024 %	Nº Expd. 2023	Nº Expd. 2024	Incremento 2023-2024 %
Reducción jornada inicio guarda legal	570	581	1,89%	688	769	10,53%
Reducción jornada general	1	1	0,00%	1	1	0,00%
Excedencia cuidado de hijos	130	105	-23,81%	139	111	-25,23%
Excedencia cuidado familiares	3	5	40,00%	3	5	40,00%
<b>TOTAL</b>	<b>704</b>	<b>692</b>	<b>-1,73%</b>	<b>831</b>	<b>886</b>	<b>6,21%</b>
Licencia enfermedad grave parientes	1.422	1.694	19,13%	2.579	3.376	30,90%
Licencia fallecimiento parientes	264	320	21,21%	317	405	27,76%
Licencia Lactancia	150	135	-10,00%	764	700	-8,38%
Alumbram/adop/acogimt.	369	355	-3,79%	485	475	-2,06%
Licencia por paternidad	74	55	-25,68%	124	96	-22,58%
Permiso atención familiares (50 horas)	578	583	0,87%	5.812	5.795	-0,29%
Otras licencias y permisos*	734	773	5,31%	995	1.109	11,46%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>3.591</b>	<b>4.063</b>	<b>13,14%</b>	<b>11.076</b>	<b>11.956</b>	<b>7,95%</b>

*Acompañamiento a familiares a pruebas invasivas, alumbramiento de descendientes, cuidado de menor por enfermedad, matrimonio propio y de familiares, traslado domicilio y bautizos/comunionen.*

### Trabajadores que disfrutan de algunos beneficios sociales

	2023	2024
Anticipos de nómina	206	254
Adelantos de nómina	24	27
Complemento de pensiones	60	55
Póliza de seguros	12	10
Fondo social	67	53
Ayuda guardería	1	0
Subvención comedor	2.925	3.673
Subvención viajes	457	372



## Política retributiva

### 3.3

Se establece dentro del marco general fijado en la normativa de aplicación, y con la concreción anual de la correspondiente Ley de Presupuestos y de los Acuerdos de Consejo de Gobierno.

El sistema retributivo se agrupa fundamentalmente en:

- Retribuciones básicas: sueldo y trienios.
- Retribuciones Complementarias (retribuyen las características de los puestos de trabajo, la carrera profesional o el desempeño, rendimiento o resultados alcanzados por el funcionario)
- Pagas extraordinarias: dos anuales.

El salario mínimo en 2024 abonado en la OSI ha sido de 23.233 €, mientras que el salario mínimo interprofesional para este año ha sido 15.876. €/año.

La retribución media en la OSI en 2024 ha sido de 47.847 €.

## Ratio de compensación total anual

### 2-21

Salario Bruto*	2023**	2024**
Mediana	46.843,68	48.374,61
Máximo	185.174,54	200.689,85
Ratio Compensación	3,95	4,15

\*Salario bruto de personas que trabajan el año entero al 100% sin residentes.

\*\* Cargo de la persona mejor pagada: Facultativo EAP Medicina General.

Mediana del Incremento 2024-2023	2,45%
Incremento Máx. 2024-2023	8,38%
Cambio Compensación Total Anual	3,4148724



# Cientes



3.3

## Compromiso con la innovación y la mejora

La OSI apuesta de una manera decidida por ofertar unos servicios en los que queden incorporados avances tecnológicos y organizativos susceptibles de ser aplicados tanto en la Atención Primaria como en la Atención Hospitalaria. Algunas de las acciones innovadoras más importantes se indican en el resumen de los objetivos del año 2024 (ver página 16).

Además, cabe destacar que la OSI es referencia en determinados tratamientos y estudios para otras organizaciones de servicios de Osakidetza, además de ser servicio de referencia (ver página 7)

TRATAMIENTOS Y ESTUDIOS DE REFERENCIA	ÁMBITO DE REFERENCIA
Braquiterapia de próstata	BIZKAIA
CPRE	OSI Barakaldo-Sestao
Prótesis colónicas	OSI Barakaldo-Sestao
Endoscopia compleja	OSI Barakaldo-Sestao
Ecoendoscopia	BIZKAIA
Farmacia ambulatoria para procesos de referencia	BIZKAIA
Laboratorio de genética	BIZKAIA
Válvulas percutáneas aórticas y mitrales	OSI Barrualde-Galdakao (50%)

## Seguridad clínica

El uso racional del medicamento es un objetivo estratégico por las repercusiones que tiene el fomento y extensión de la cultura de la calidad y la seguridad en la prescripción farmacéutica tanto en el paciente como en la sociedad.

Cabe destacar dos aspectos que se evalúan a través de varios indicadores:

### 1.- Uso Racional de antibióticos

El consumo excesivo e inadecuado de antibióticos (ATB) tiene graves consecuencias para la salud pública: aparición de resistencias, efectos adversos y aumento de la morbilidad, además de suponer un aumento innecesario del gasto sanitario, con repercusiones para el individuo y la colectividad.

Entre las actividades desarrolladas en este ámbito en el año 2024 destacan las siguientes:

- Envío periódico (cuatrimestral) a los JUAP de los datos de los indicadores cualitativos de prescripción de la UAP incluidos en el Contrato Programa, entre los que se encuentran los indicadores de antibioterapia.
- Orientación a los JUAP sobre áreas de mejora en los indicadores
- Elaboración del protocolo sobre el "manejo de la Faringoamigdalitis Aguda de la OSI Bilbao-Basurto", por parte del grupo del Programa de Optimización de Uso de los Antibióticos (PROA) Comunitario en la OSI Bilbao-Basurto. Realización de la Sesión Inicial en cascada para la difusión de dicho Protocolo y comienzo de la cascada de sesiones en las UAP (algunas se celebrarán en 2025).

Por otra parte, a través de la Hoja mensual FarmaHitzak se informa entre otros temas acerca de novedades sobre anti-bioterapia: publicaciones de interés, alertas de seguridad, etc. En concreto, en 2024 se difundieron las siguientes noticias relacionadas con el uso racional de los ATB:

- **Enero 2024:** publicación de infografía de SEFAP dirigida a pacientes y ciudadanía sobre el manejo de las infecciones en la población pediátrica: "¿Quieres saber más sobre cómo manejar las infecciones en niños?"
- **Febrero 2024:** difusión de la Nota de Uso Racional del Medicamento sobre "Uso responsable de antibióticos: ¿cuándo no prescribir?" en la que se indican algunas infecciones en las que no se recomienda prescribir antibióticos.
- **Mayo 2024:**
  - Publicación de Infografía SEFAP: "¿Qué debes saber sobre las infecciones de orina en personas mayores?"
  - Reacciones de hipersensibilidad con ceftriaxona que pueden progresar a síndrome de Kounis (Boletín seguridad medicamentos AEMPS).
- **Junio 2024:** publicación de Infografía SEFAP: "¿Eres una mujer y te preocupa tener una infección de orina? Te contamos"
- **Julio 2024:** publicación de boletín de seguridad de medicamentos de uso humano de la AEMPS en el que se comunica la notificación de casos de mioclonía y trastornos de la sangre asociados a levofloxacino.
- **Agosto 2024:** publicación de boletín de seguridad de medicamentos de uso humano de la AEMPS en el que se comunica la notificación de casos de reacciones adversas cutáneas graves asociados a ceftazidima.

■ **Octubre 2024:** publicación de informe de la OMS sobre “Estimación del impacto de las vacunas en la reducción de la resistencia a antimicrobianos y el uso de antibióticos”.

■ **Noviembre 2024:**

- Celebración de la “Jornada por el Día Europeo para el Uso Prudente de ATB: 10 años de retos y logros del PRAN”.
- Publicación del Atlas de variaciones en la dispensación ambulatoria de antibióticos
- Sesión inicial en cascada para presentar el protocolo sobre el manejo de la Faringoamigdalitis Aguda de la OSI Bilbao-Basurto a los referentes del PROA comunitario de la OSI.

En la siguiente tabla se recogen los datos de los indicadores de calidad de prescripción de ATB del Contrato Programa de Osakidetza:

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
DDD antibióticos/1000 TIS/ mes (DHD)	13,68	10,20	9,72	11,73	12,81	13,86
% DDD Antibióticos de espectro reducido/DDD total ATB	29,75	27,11	24,59	27,13	29,90	29,75
% Envases de amoxicilina / envases amoxicilina+amoxicilina-ac.clavulánico	54,04	48,19	44,33	49,84	55,93	56,44
% DDD de fluorquinolonas / DDD total ATB	9,54	9,02	8,72	8,41	7,73	7,25
% DDD de macrólidos / DDD de total ATB	12,79	12,01	11,97	12,73	13,03	14,77

DDD: Dosis diarias definidas,

DHD: Dosis por 1000 habitantes día

## 2.- Notificación de reacciones adversas a medicamentos (RAM)

La farmacovigilancia es una actividad de salud pública que tiene como cometido tratar de prevenir los riesgos asociados a los medicamentos una vez comercializados.

Durante el año 2024, como en años anteriores, el indicador de RAM notificadas no estaba incluido en el Contrato-Programa anual, pero se ha continuado recogiendo la información acerca de este indicador, dada su importancia para mejorar la seguridad en el uso de los medicamentos.

El número de notificaciones de RAM enviadas por los profesionales de la OSI Bilbao-Basurto (una vez superada la campaña masiva de vacunación de 2021, que motivó un aumento exponencial de notificaciones), ha ido en continuo aumento y el dato ha mejorado sensiblemente respecto al año anterior.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Nº de notificaciones Reacciones adversas por 100.000 TISes	32,76	46,80	282,08	64,94	81,30	113,63

## Impulso a la I+D+i

La OSI mantiene su apuesta por la investigación e innovación de calidad.

La OSI ha aumentado considerablemente en los últimos dos años el número de estudios clínicos realizados. En el año 2024, estuvieron activos un total de 278 estudios clínicos entre estudios observacionales, ensayos clínicos y otros estudios clínicos.

📄 En el 2024 hubo activos 5 proyectos europeos Biosistemak:

Código Identificativo	Fecha inicio	Fecha Fin Real	Título Completo
UE/21/EU4H/JA/JANE	01/10/2022	30/09/2024	Joint action on networks expertise
UE/22/EU4H/JA/JACARDI	01/11/2023	31/10/2027	Joint action on cardiovascular diseases and diabetes
UE/23/EU4H/JA/EUCanScreen	01/06/2024	31/05/2028	Cancer screening, implementation, governance, sustainability, equity, cost-effectiveness, data sharing, capacity-building, personalized, new approaches, artificial intelligence, ehds
UE18/H2020/GATEKEEPER	01/10/2019	29/02/2024	Smart living homes - whole interventions demonstrator for people at health and social risks
UE19/H2020/ADLIFE	01/01/2020	28/02/2025	Integrated personalized care for patients with advanced chronic diseases to improve health and quality of life

📄 Y tres en Biobizkaia:

UE/EU44/2022/RELECOV 2.0	Consolidation whole genome sequencing (wgs) reverse transcription polymerase chain reaction (rt-pcr) activities for sars-cov-2 in spain	Biobizkaia
UE/20/H2020	Soteria: soteria user-friendly digital secured personal data and privacy platform	Biobizkaia
UE/22/HE/LUCIA	Understanding lung cancer related risk factors and their impact	Biobizkaia

**Indicadores de la producción científica de la OSI:**

	2023	2024
Nº Proyectos Investigación activos a fin de año	99	92
Nº Estudios Clínicos activos a fin de año	269	278
Nº de entidades FARMAINDUSTRIA con ensayos clínicos en OSI a fin de año	48	71
Proyectos en colaboración activos con la empresa vasca para el desarrollo del producto/servicio (iniciados NUEVOS en el año)	7	2
Nº de acuerdos de I+D+i colaborativa firmados en el año (convenios marco, específicos, de investigación cooperativa, consortium agreements, de trasvase de muestras, de confidencialidad)	29 (más 4 de prestación de servicios)	22
Ingresos generados en el año (euros) por ensayos clínicos y proyectos de investigación	<b>Proyectos:</b> 197.770,19€ <b>Medtech:</b> 140.992,78€ <b>EECC:</b> 727.741,38 € <b>Total:</b> 1.066.504,35	<b>Proyectos:</b> <b>Concedido 2024:</b> 680.730,51 € <b>Medtech:</b> Nominativa 7.366,29 € Competitiva: 102.318,33 € <b>EECC:</b> 755.930,76 € <b>Proyectos Biosistemak:</b> 94.000 € Total: 1.640.345,89€
Nº Investigadores Principales activos a fin de año	<b>TOTAL(*) :</b> 139 <b>EECC:</b> 102 <b>Proyectos:</b> 58	<b>TOTAL(*) :</b> 148 <b>EECC:</b> 109 <b>Proyectos:</b> 60
Nº TOTAL de desarrollos de I+D+i notificados a la OTC (Oficina de Transferencia del Conocimiento) para su protección y transferencia	10	8
Nº patentes ACTIVAS	3	2
Nº de marcas ACTIVAS	4	4

(\*) Nº Total de investigadores eliminando duplicados.

## Seguridad y confidencialidad de la información

Las actuaciones más relevantes en 2024 han sido las siguientes:

1. Difusión entre las direcciones de la OSI del Documento de Política de Seguridad de la Información, conjunto de directrices que rigen la forma en que Osakidetza gestiona y protege la información que trata y los servicios que presta.
2. Acceso a la historia clínica de los pacientes garantizándose la confidencialidad de la misma en cumplimiento de legislación vigente.

i. Cumplimiento Normas documento seguridad:

1. NMS20. Administración de Usuarios
2. NMS30. Registro de Accesos a Datos de Categorías Especiales

## Seguridad del Paciente

La Seguridad del Paciente, es un factor clave de la Calidad Asistencial que ha adquirido gran relevancia en los últimos años tanto para los pacientes como para sus familiares. A lo largo de los años las diferentes y sucesivas estrategias de mejora han estimulado el desarrollo de modelos que permiten un mejor conocimiento de los incidentes y de los efectos adversos ligados a la asistencia sanitaria. Así, por ejemplo, entre los incidentes más comunes se encuentran los relacionados con el uso de medicamentos y con frecuencia son evitables. Siguiendo con este ejemplo, para disminuirlos o mitigarlos cuando se producen, se emplean diversas estrategias como, por ejemplo, las dirigidas a reducir la complejidad de circuitos, optimizar el trasvase de la información o mejorar la automatización de procesos a través de la prescripción electrónica. Aunque el progreso sea lento, vemos como los cambios se están acelerando en la mejora de los sistemas de prescripción electrónica, así como en la difusión de prácticas seguras.

En este contexto, la OSI Bilbao Basurto ha desarrollado una estrategia para fomentar la Cultura de Seguridad del Paciente entre los profesionales, con implicación de los pacientes y sus familias y mediante la promoción de la gestión proactiva y reactiva de los diferentes riesgos de seguridad, bajo el marco del Decreto del Departamento de Salud del Gobierno Vasco 78/2016 de Seguridad del Paciente, así como de la Estrategia Corporativa de Seguridad del Paciente 20 30. En definitiva, teniendo ambas referencias como pilares de nuestra propia estrategia como OSI, trabajamos por garantizar la implantación y desarrollo del conjunto

de las líneas de acción de dicha Estrategia Corporativa en la OSI, mediante el aprendizaje logrado en estos últimos años y la asunción de nuevos retos. Para ello, anualmente, la OSI elabora y despliega su Plan Anual de Seguridad.

El objetivo de este Plan es minimizar el riesgo de eventos adversos vinculados a la asistencia sanitaria en todos los niveles asistenciales, mediante un empleo eficiente de los recursos procurando una asistencia sanitaria de calidad y de elevada seguridad. El factor clave de éxito es la implicación del equipo directivo y de todos los profesionales, asistenciales y no asistenciales de nuestra OSI, utilizando las tecnologías sanitarias como un elemento favorecedor que permite garantizar una asistencia más segura dentro del modelo de atención sanitaria integrada.

A continuación, se presentan algunos de los indicadores más relevantes vinculados a nuestros objetivos en Seguridad de Paciente.



DIMENSIÓN	2024	Meta
Incidentes sin daño notificados en el Sistema de notificación y aprendizaje en Seguridad del Paciente, originados en la Organización, con acciones de mejora	100 %	>80 %
Porcentaje de pacientes correctamente identificados por Servicio.	98,6 %	>90 %
Porcentaje de intervenciones quirúrgicas en las que se ha empleado el checklist de verificación (LVSQ, Listado de Verificación de Seguridad Quirúrgica)	Programado = 99,2 % Urgentes = 90,7 %	Programado > 95 % Urgentes > 90 %
Porcentaje de pacientes hospitalizados en las que se ha realizado una valoración del riesgo de que el paciente padezca úlceras de presión a lo largo del periodo de tiempo analizado	84,13 %	>75 %
Tasa de úlceras por presión categoría II,III,IV, en relación con las estancias de pacientes atendidos en la unidad a lo largo del periodo de tiempo analizado.	3,01 %	<1,5 %
Incidencia acumulada de pacientes a los que se les ha realizado una intervención para implantación de una prótesis de cadera con seguimiento a 90 días y que sufren una infección postoperatoria de herida quirúrgica. (*Período Contrato Programa 2024)	4,3 %	≤3 %
Incidencia acumulada de pacientes a los que se les ha realizado una intervención para implantación de una prótesis de rodilla con seguimiento a 90 días y que sufren una infección postoperatoria de herida quirúrgica.(*)	1,2 %	≤3 %
Incidencia acumulada de pacientes con infecciones de la herida quirúrgica profunda y de órgano, en cirugía electiva colorrectal con seguimiento a 30 días. (*)	3,1 %	≤10 %
Tasa media de neumonía asociada a ventilación mecánica en todas las organizaciones de servicios con Unidades de Cuidados Intensivos**	3,61	<7 episodios x 1.000 días de paciente con ventilación mecánica
Tasa media de bacteriemia primaria y asociada a catéter venoso central en todas las organizaciones de servicios con Unidades de Cuidados Intensivos**	0,39	<2,5 episodios x 1.000 días de paciente con catéter venoso central

\*Período Contrato-Programa 2024: Del 1/01/2024 al 31/12/2024

\*\* Unidades incluidas: Reanimación y Reanimación cardiaca.

# Sociedad



## Relaciones con otras organizaciones e instituciones

### 3.3

De la Misión como miembro responsable de la sociedad en la que interviene, se concluye que la OSI es una organización con un importante impacto y compromiso en su comunidad, y como tal queda recogido en su Misión y Visión.

Este compromiso se traduce, en primer término, en su interés estratégico en hacer partícipes a las instituciones y organizaciones de su entorno en el diseño y prestación de sus servicios, buscando cauces de colaboración y coordinación con las mismas, generándose así un valor añadido en el cumplimiento de su Misión. La siguiente tabla muestra los principales acuerdos vigentes.

#### Principales acuerdos de colaboración vigentes con otras instituciones

Acuerdo	Institución
Violencia de Género	OSI Bilbao-Basurto
	Ayuntamiento de Bilbao
	Gobierno Vasco
	Diputación Foral de Bizkaia
	RSMB
	Emergencias//SMUS

Comisión Conjunta en el ámbito sociosanitario	Ayuntamiento de Bilbao
	Osakidetza, Diputación
	OSI Bilbao-Basurto
	Hospital Sta. Marina
	RSMB
Prescribe actividad física	OSI Bilbao-Basurto
	Área de Salud y Consumo Ayto. Bilbao, Bilbao Kirolak
	Mugiment
Programa de Rehabilitación cardíaca	OSI Bilbao-Basurto
	Área de Juventud y Deporte Ayto. Bilbao
Mirada Activa: Detección de situaciones de soledad y desamparo entre las personas mayores (Programa concreto del ayuntamiento)	OSI Bilbao-Basurto
	Acción social Ayto. Bilbao
	Asociaciones múltiples, Personas mayores.
Participación en el Programa Caixa Proinfancia	Grupo de Servicios Sociales Integrados
	OSI (UAP Zorroza , Otxarkoaga, Deusto, San Ignacio, Casco Viejo- San Francisco, Rekalde, San Adrian, Bombero Etxaniz - Irala)
	Municipal (Acción Social, Servicios sociales de base)
	Educación G.V.
	Tercer Sector (Gazteleku, Caritas, Tendel), Lagungo, Margotu, Bidegintza, Elkarbanatuz.
	Universidad de Deusto
	La Caixa

Detección de malos tratos en personas mayores	Universidad Deusto
	OSI Bilbao-Basurto
	Diputación Foral (Orientación y Valoración), Ayuntamiento de Bilbao (Acción Social)
Planificación y coordinación entre las residencias en Bilbao	OSI Bilbao-Basurto
	Birjinetxe
	H.Sta.Marina
	Residencias Bilbao
	Delegación Territorial Sanidad
	Diputación Foral Bizkaia
Protocolo para la prevención de la mutilación genital femenina	Dpto. Educación
	Ayto. Bilbao: Área de Igualdad y Acción Social
	Emakunde
	OSI Bilbao-Basurto
	Módulo Psicosocial Auzolan
	Diputación Foral Bizkaia: Servicio de Infancia
Participación en el Plan Comunitario "Imagina Otxarkoaga"	Acción Social Ayto. Bilbao
	Bizitegi
	Cáritas
	Emankor
	OSI (UAP Otxarkoaga)
Equipo de gestión de conflictos	Observatorio de Convivencia
	Servicios de base Otxarkoaga
	5 equipos: Barrio Otxarkoaga; Bilbao La Vieja, San Francisco y Zabala; Casco Viejo; Zorrotza; Uribarri
	Ayto. Bilbao (Viviendas municipales, policía municipal)
	OSI (UAP Otxarkoaga)

Proceso Comunitario Auzoak Abian	Obra Social "La Caixa"
	Asociación de Desarrollo Comunitario Gazteleku
	Gobierno Vasco – Consejería de Sanidad
	▪ Departamento de Salud
	▪ Osakidetza
	Ayuntamiento de Bilbao
	Área de Salud y Consumo
	Área de Igualdad, Cooperación y Ciudadanía
	Gobierno Vasco – Consejería de Educación
	Asociación T4 de Lucha contra el SIDA
	Asociación Vizcaína de Familiares y Personas con Enfermedad Mental (AVIFES)
	Médicos del Mundo – Munduko Medikiak
	Asociación Vecinal de Iralabarri
	Asociación Vecinal de Torreizar
	Cáritas Bizkaia
	Xenofobiaren Aurka Taldea Berdinak Gara
	Asociación de Comerciantes de Iralabarri
	Amiarte
	Adembi: Asociación de Esclerosis Múltiple de Bizkaia
	Izangai
	Servicios sociales de Irala y San Adrián
	Gaztegunek Irala
	EISE Irala y San Adrián
	SOS Racismo
	Fundación Argia
	Ongi Etorri Errefuxiatuak Irala
	Mezquita Errekalde
	Emargi
Caixa Proinfancia Gazteleku	
Colegio Amor Misericordioso	
Tomás Camacho Eskola	

Entrega de baberos a recién nacidos	Isabel Gallego Gorria Eskola
	IES Eskurtze
	Integradoresbizkaia
	Apnabi
	Escuela Infantil Potxolines
	Residencia Coliseé Irala
	Universidad de Deusto
	OSI Bilbao-Basurto
	Athletic de Bilbao
	Pausoka
Cruz Roja - Coordinación con varios programas	Cruz Roja
	Salud con
	Ayuda humanitaria - trata de personas: desde 2018
	Programa Adherencia a Tratamientos Farmacológicos
Participación en Mesa Comunitaria para Inclusión Social San Francisco; Bilbao La Vieja y Zabala	Departamento de Empleo Gobierno Vasco
	OSI Bilbao-Basurto
	Ayuntamiento de Bilbao
	REAS
	Lanbide
	Bilbao Ekintza
	Centro Educativo Harrobia
	CEPA
	Surbisa
	Sartu
Agiantza	
Begirune	
Foro de salud Arrigorriaga	Osakidetza (UAP La Peña y UAP Arrigorriaga)
	Salud Pública
	Ayuntamiento de Arrigorriaga

Mesa de Salud . Tejiendo Salud	Servicios Sociales
	Asociación de jubilados y pensionistas de Abusu
	Residencia Domus VI
	Educación (CEIP Arrigorriaga)
	Osakidetza (UAP Miribilla – La Merced)
	Ayuntamiento de Bilbao
	Bidegintza
	Modulo Psicosocial Auzolan
	Pisekalo
	Servicios sociales de Base San Francisco
Mesa de Infancia Zorroza	Osakidetza (UAP Zorroza-Alonsotegi)
	Servicios sociales de base Zorroza
	Educación
	Ayuntamiento de Bilbao
	Ertzaintza
Tercer Sector zona Zorroza	
Mesa socioeducativa Distrito 1	Osakidetza (UAP Deusto y San Adrian)
	Servicios sociales de base Deusto – San Ignacio
	Ertzaintza
	Educación (Centros educativos de Deusto y San Ignacio)
	Módulo psicosocial Deusto – San Ignacio
Mesa Intersectorial de Rekalde	Osakidetza (UAP Rekalde)
	Ayuntamiento de Bilbao
	Educación
Tercer sector, tejido asociativo	
Taller de Caidas	Osakidetza
	Salud Pública
	Ayuntamiento de Bilbao: área de promoción de la salud y servicios sociales
	Técnicos deportivos (Bilbao kirolak + Mugikon)

## Dimensión ambiental

### 306.3012

Algunas de las acciones realizadas relacionadas con el medioambiente durante el año 2024 han sido las siguientes:

- Cursos on line de Gestión de Residuos.
- Cursos de operativa básica para nuevos gestores ambientales.
- Mantenimiento de la Adhesión al Programa de Compra y Contratación Verde de Euskadi 2030.
- Celebración día mundial del Medioambiente (5 junio) inculcando el cuidado de la tierra, reactivando el huerto en los jardines del Pabellón Escuza, con los pacientes jóvenes que estaban ingresados ese día. Además, en el hospital se ofreció un menú ecológico tanto para los pacientes como para los trabajadores y usuarios.
- Implementación de un sistema de absorción para gases anestésicos en los equipos de anestesia de Endoscopias para reducir nuestras emisiones de CO2.
- Adecuación de los cuartos de residuos del hospital a las necesidades reales (ordenación, colocación cubetas retenedoras, etc. - cuarto de residuos de Anatomía Patológica).
- Revisión y actualización de procedimientos e instrucciones (Instrucción de residuos: gases anestésicos, formol...)
- En elaboración Plan Director de Infraestructura Verde del hospital. Mantenimiento del arbolado.
- Coordinación con Ayuntamiento para adecuación de la dotación de contenedores de residuos asimilables a urbanos y jardín vertical en el Centro Salud Irala.+

### Actualización de los residuos gestionados en la OSI

Aspecto Residuo	Subgrupo Residuo	kg 2024	kg 2023	Dif Absoluta 2024/2023	Dif Relativa 2024/2023
Residuos No Peligrosos (RNP)	Aceites vegetales cocina	2.950,00	3.325,00	-375,00	-11,28%
	Basura general	1.025.740,24	988.198,22	37.542,02	3,80%
	Biorresiduo	2.525,00	2.273,00	252,00	11,09%
	Cartuchos tinta y tóner	2.416,38	1.947,20	469,18	24,10%
	Envases plásticos y metálicos	23.917,03	26.686,44	-2.769,41	-10,38%
	Fangos arquetas retenedoras	226.560,00	196.320,00	30.240,00	15,40%
	Lodos (tratamiento efluentes ) Cocina hospital	16.600,00	17.420,00	-820,00	-4,71%
	Papel y cartón	207.439,40	198.405,04	9.034,35	4,55%
	Radiografías	2.183,00	1.034,00	1.149,00	111,12%
	Residuos higiénicos (servicios)	9.325,96	9.351,96	-26,00	-0,28%
<b>Total</b>		<b>1.519.657,01</b>	<b>1.444.960,86</b>	<b>74.696,15</b>	<b>5,17%</b>
Residuos Peligrosos	Citostáticos	18.659,98	17.720,10	939,88	5,30%
	Cortantes y punzantes	173.570,29	174.282,76	-712,47	-0,41%
	Disolventes No halogenados	5.764,00	5.210,00	554,00	10,63%
	Envases contaminados	16.982,00	14.514,00	2.468,00	17,00%
	Lámparas fluorescentes	158,00	201,00	-43,00	-21,39%
	Medicamentos caducados	27.718,50	25.002,50	2.716,00	10,86%
	Pilas y baterías	2.235,45	2.075,70	159,75	7,70%
	R. Laboratorio	145.164,00	127.731,00	17.433,00	13,65%
	RAEs (Impresoras, ordenadores, etc...)	13.689,00	12.302,00	1.387,00	11,27%
	Restos anatómicos	6.388,00	6.789,00	-401,00	-5,91%
<b>Total</b>		<b>410.329,22</b>	<b>385.828,06</b>	<b>24.501,16</b>	<b>6,35%</b>
<b>Total Residuos</b>		<b>1.929.986,23</b>	<b>1.830.788,92</b>	<b>99.197,31</b>	<b>5,42%</b>

# Impacto socioeconómico

2.6, 201-1, 204-1

Se presenta el volumen de facturación de proveedores con sede en Euskadi sobre el total. Este impacto socioeconómico en el entorno se complementa con el que genera la propia actividad de los centros de trabajo y con los empleos que la OSI crea.

## Volumen de facturación (en €)

	Importe 2024	Importe 2023
<b>Total</b>	<b>184.636.606</b>	<b>172.086.771</b>
Araba	526.204	475.977
Bizkaia	31.291.359	43.216.549
Gipuzkoa	6.238.983	6.326.449
Resto	146.580.060	122.067.795

## % de facturación a proveedores del ámbito de Euskadi sobre el total

	Importe 2024	Importe 2023
Araba	0,28%	0,28%
Bizkaia	16,95%	25,11%
Gipuzkoa	3,38%	3,68%
Resto	79,39%	70,93%



# Buen gobierno



## Estructura de gobierno de la organización

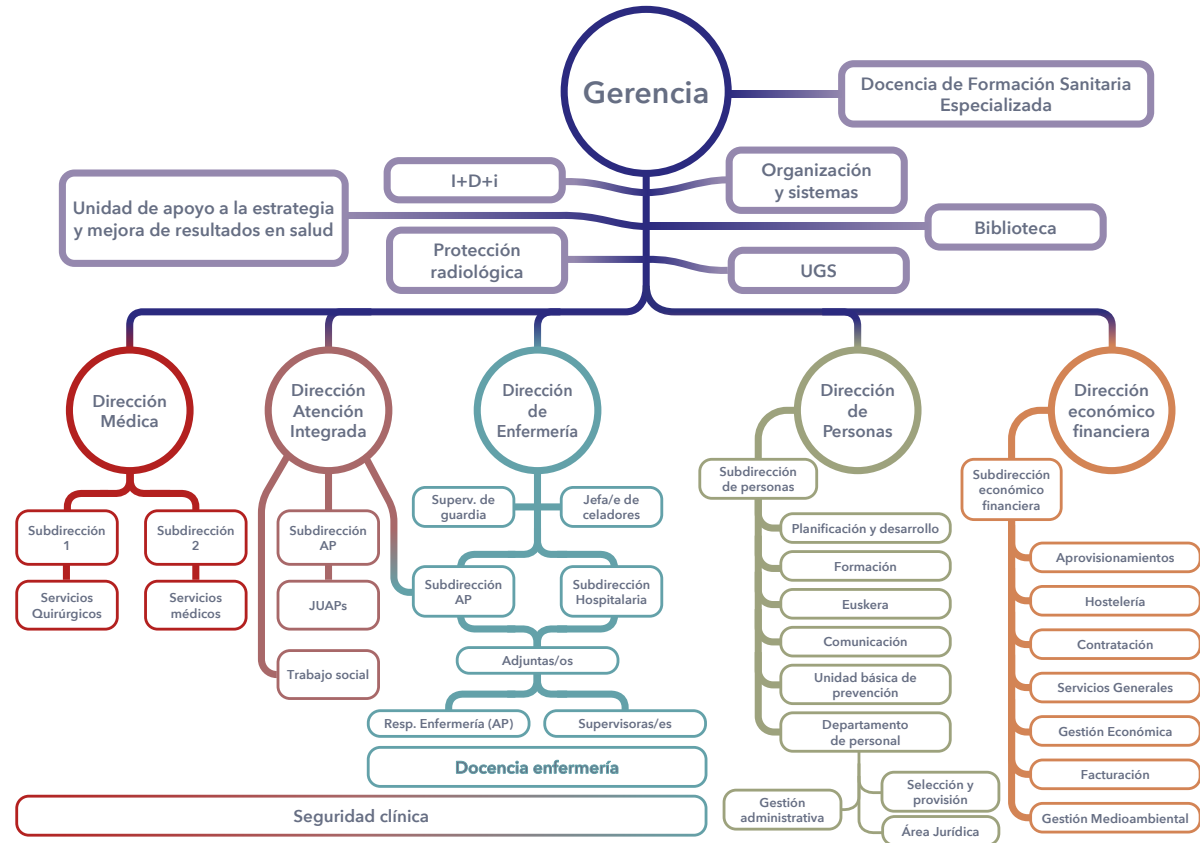
2.9, 2.12, 2.13, 2.16, 2.23, 2.29

La estructura de la OSI viene determinada por el decreto 100/2018 de 3 de julio de la Organizaciones de Servicio del Ente Público Osakidetza.

El Director Gerente y el Equipo Directivo dirigen y gestionan la OSI con la participación del Consejo de Dirección y el Consejo Clínico asistencial, que son los órganos de asesoramiento y participación de los profesionales en la gestión. El Director Gerente es el máximo responsable de la Organización y, como tal, lidera todos los aspectos relacionados con el ámbito social, económico y medioambiental, contando con el apoyo del resto de responsables y líderes y delegando en estos, en su caso, la definición de las estrategias y objetivos y la planificación y despliegue de las actividades relacionadas en cada una de sus áreas de responsabilidad. El organigrama de la OSI es el siguiente:

Semanalmente se realizan reuniones en los que los miembros del equipo directivo reportan al Director Gerente sobre los aspectos relacionados con su área de gestión más relevantes, y quincenalmente, se celebran las reuniones del Consejo de gerencia ampliado, en la que participan, además de los miembros del equipo directivo, responsables de las áreas más relevantes de la OSI. Estas reuniones se complementan con los comités, comisiones, equipos de trabajo, etc. que se mencionan en la figura 3 "Grupos de interés de la OSI Bilbao-Basurto" y las incluidas a continuación en este apartado.

Organigrama de la OSI Bilbao-Basurto



Por otra parte, existen distintas comisiones y comités orientados a la mejora de los distintos procesos asistenciales y no asistenciales en los que participan los profesionales de la OSI además de grupos y equipos de mejora creados para la gestión y mejora de áreas concretas.

Según el ámbito y la tipología de comités, comisiones, grupos de trabajo etc., los profesionales que participan en los mismos se eligen según estos criterios:

- Conocimientos técnicos.
- Relación funcional.

- Voluntariedad.
- Responsabilidad jerárquica / funcional.
- Legislación vigente.

Todos los participantes de las diferentes comisiones son aprobados por parte de los responsables de las diferentes direcciones de la organización.

Las Comisiones y comités vigentes actualmente son las siguientes.

**Relacionadas con la gobernanza de la OSI:**

Qué	Tipo /herramienta
Consejo dirección	Reflexión estratégica y toma de decisiones sobre iniciativas del Plan de Gestión
Consejo clínico asistencial	Órgano consultivo de asesoramiento técnico y de participación de las y los profesionales asistenciales en la gestión de las OSI. Sus funciones se recogen en el art. 18 y su composición en el art. 19, del mencionado Decreto 100/2018, de 3 de julio
Comité de seguridad y salud	Análisis y asesoramiento sobre aspectos relacionados con la Seguridad y Salud Laboral

**Relacionadas con la mejora de la propia prestación de servicios a la ciudadanía y la mejora de la gestión interna:**

Aquellas que se establecen para la mejora de determinadas áreas de gestión/procesos asistenciales, ya sea por imperativo legal o por decisión de la propia OSI para dar respuesta a alguna necesidad identificada. Algunas de ellas son las siguientes:

- Farmacia.
- Comité ético asistencial.
- Violencia en el trabajo.
- Hemoterapia.

- Úlceras por presión.
- Caídas.
- Atención a la parada cardíaca.
- Hemostasia.
- Violencia de género y maltrato.
- Cuidados paliativos.
- Lactancia materna.
- Plan de Vigilancia, Prevención y Control de Infecciones Nosocomiales (PVPCIN).
- Euskara.
- Seguridad integral del paciente.
- Garantía de calidad y seguridad en oncología radioterápica.
- Enfermedades raras.
- Cuidados de enfermería.
- Dolor.
- Comisión sociosanitaria.
- Comisión ambiental.
- Igualdad.
- Humanización.
- Comisión general de tumores.

## Ámbito de gestión

📄 2.18, 2.29

La actuación de la OSI en materia de buen gobierno y transparencia en el ámbito de gestión se basa en los siguientes pilares fundamentales:

- Ley 8/1997, de 11 de noviembre, de Principios Ordenadores de la Hacienda General del País Vasco. Establece las directrices para el adecuado ejercicio y financiación de las competencias del Gobierno, de acuerdo con lo establecido en el título III del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Autónoma del País Vasco.
- Ley de Presupuestos Anual. Establece el nivel de Ingresos y Gastos para Osakidetza y para cada una de sus Organizaciones de Servicios, así como las Inversiones autorizadas.
- Decreto 129/1992, de 23 de febrero, de Registro de actividades y Patrimonio de altos Cargos.
- Ley 14/1994, de 30 de junio, de Control Económico y Contabilidad de la CAE. El ejercicio interno y permanente se desarrolla en el Decreto 464/1995, de 31 de octubre, en base al principio de proximidad temporal respecto de la actividad o de los actos objetos de control.
- Ley 1/1988, de 5 de febrero, de Creación del Tribunal Vasco de Cuentas Públicas. Este Tribunal actúa a iniciativa del Pleno del Parlamento Vasco, y de él mismo a través de su programa anual de trabajo aprobado por el mismo Tribunal.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, por la que se trasponen al ordenamiento jurídico español las directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014. Tiene por objeto regular la contratación del Sector Público.

# Aplicación de la normativa y logro de los objetivos

📌 2.12, 2.18, 2.24, 2.29

La actividad de la OSI está sometida a fiscalización periódica por parte de varias entidades públicas que realizan los controles para asegurar un adecuado uso de los recursos:

- Unidad de la Oficina de Control Económico en Osakidetza en Bizkaia.
- Tribunal Vasco de Cuentas.
- Tribunal de Cuentas del Estado.
- Fiscalía de Bizkaia.
- Fiscalía General del Estado.

## 📌 Gobernanza: despliegue de la estrategia

Las principales herramientas que los líderes de la OSI utilizan para la definición y evaluación de los objetivos e impactos son las siguientes:

Qué	Tipo /herramienta	Entidad que la realiza	Periodicidad
Logro de objetivos del Plan estratégico y plan de gestión	Revisiones por la dirección, controles de gestión, medición contrato programa	OSI Bilbao-Basurto Dirección general de Osakidetza	Ad Hoc Trimestral
Oferta preferente	Medición contrato programa	Subdirección de atención primaria de Osakidetza	Anual
Oferta de calidad	Medición contrato programa	Dirección territorial del Departamento de Salud	Anual
Sistema de gestión: funcionamiento y resultados	Autoevaluaciones, Quejas reclamaciones y sugerencias, encuestas de satisfacción, indicadores, auditorías en base a estándares reconocidos.	OSI Bilbao-Basurto, Euskalit - fundación vasca para el fomento de la calidad, Departamento de Salud, otras entidades	Anual Ad hoc

Además, los y las profesionales disponen de la documentación necesaria para realizar su actividad (protocolos, instrucciones, documentación de procesos, guías, documentos de consulta, etc.) en diferentes soportes y sistemas de información, lo que permite disminuir la variabilidad en la práctica diaria y garantizar la seguridad del paciente.

# Gestión ética

📌 2.15, 2.23, 2.24, 2.26

Este ámbito se desarrolla a través de diferentes herramientas, algunas propias y otras definidas tanto por parte de Osakidetza como el Gobierno Vasco. La Ley del Estatuto Básico del Empleado Público establece, dentro de su apartado de deberes de los Empleados Públicos, los principios con arreglo a los que han de prestar su servicio los y las profesionales: objetividad, integridad, neutralidad, responsabilidad, imparcialidad, confidencialidad, dedicación al servicio público, transparencia, ejemplaridad, austeridad, accesibilidad, eficacia, honradez, promoción del entorno cultural y medioambiental y respeto a la igualdad entre mujeres y hombres. Estos principios son los que inspiran el código de conducta de los empleados públicos.

De manera complementaria a estos principios, se pueden destacar las siguientes guías que desarrollan la gestión ética en la OSI:

- Los profesionales sanitarios están sujetos a los códigos deontológicos de sus respectivos Colegios Profesionales.
- Existe un Comité de ética asistencial, cuya función es analizar y asesorar en la resolución de conflictos éticos que puedan surgir como consecuencia de la labor asistencial.
- Ley 1/2014, de 26 de junio, Reguladora del Código de Conducta y de los Conflictos de Intereses de los Cargos Públicos.
- Ley de derechos y obligaciones de los usuarios.
- Los Valores expresados en el Plan Estratégico.
- Código ético propio.

Estos mecanismos se complementan con las dinámicas de control de la gestión indicadas en los puntos anteriores.

En lo que respecta al desarrollo del sistema de gestión, está definida una Política de Gestión que incluye los compromisos que la OSI asume como organización.

Tanto en lo que respecta al cumplimiento del código ético como a la Política de gestión, son los y las responsables de cada área las encargadas de que se cumplan, y el responsable último es el Director Gerente.

# Anexos

## Índice de contenidos GRI

**Declaración de uso:** La OSI Bilbao-Basurto ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de diciembre de 2024.

GRI Standards	Indicadores por aspecto	Epígrafe
<b>Estándares universales</b>		
<b>Contenidos generales</b>		
2-1	Detalles organizacionales	Perfil de la organización. Pág. 7
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de Sostenibilidad	Perfil de la memoria. Pág. 6
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Los informes financieros abarcan del 01/01/24 al 31/12/2024 Perfil de la memoria. Pág. 6 Fecha de publicación: Abril 2025
2-4	Actualización de la información	Perfil de la memoria. Pág. 6
2-5	Verificación externa.	Informe de verificación. Pág. 3 Perfil de la memoria. Pág. 6
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Perfil de la memoria. Pág. 6 Perfil de la organización Pág. 7 Impacto socioeconómico. Pág. 53 Principales indicadores de actividad y estructura. Pág. 19 No realizamos ninguna actividad ni prestamos ningún servicio que esté prohibido en ningún mercado. No se ha producido ningún cambio significativo.
2-7	Empleados	Principales indicadores de actividad y estructura. Pág. 19

GRI Standards	Indicadores por aspecto	Epígrafe
2-8	Trabajadores que no son empleados	Principales indicadores de actividad y estructura. Pág. 19 Trabajadores subrogados. Pág. 25 La plantilla estructural es la dotación de códigos de los que dispone la OSI. Al emitir el informe puede haber códigos que no están ocupados por encontrarse en proceso de ocupación. En estos casos, quienes realicen esa función están en el bloque de temporales. Ocupar el código incrementa la plantilla consolidada y la correspondiente reducción del colectivo temporal.
2-9	Estructura de gobernanza y composición	Presencia de mujeres en órganos de gobierno. Pág. 43 Estructura de gobierno de la organización. Pág. 54 Los grupos de interés externos no participan de forma estructurada en los órganos de gobierno de la OSI. En la memoria del año que viene se reportara la antigüedad media de los miembros en el Consejo de Dirección.
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Según Decreto 100/2018 de 3 de Julio de las Organizaciones de Servicio de Osakidetza.
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	
2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Perfil de la organización. Pág. 7 Estructura de gobierno de la organización. Pág. 54
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Estructura de gobierno de la organización. Pág. 54
2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Perfil de la memoria. Pág. 6 Materialidad y cobertura. Pág. 29
2-15	Conflictos de interés	Gestión ética en la OSI Bilbao-Basurto. Pág. 56
2-16	Comunicación de inquietudes críticas	Perfil de la organización. Pág. 7 Materialidad y cobertura. Pág. 29 Buen Gobierno. Pág. 54
2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Miembros de Forética y de Euskalit, además de participar en diferentes foros y Jornadas.
2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Estructura de gobierno de la organización. Pág. 54 Ámbito de gestión. Pág. 55 Aplicación de la normativa y logros. Pág. 56
2-19	Políticas de remuneración	La Ley 8/1997, de 26 de junio, de Ordenación Sanitaria de Euskadi, en su art. 27, regula el régimen de los Cargos directivos
2-20	Proceso para determinar la remuneración	
2-21	Ratio de compensación total anual	

GRI Standards	Indicadores por aspecto	Epígrafe
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Introducción. Pág. 5 <a href="#">Ver Política de Gestión Integrada</a>
2-23	Compromisos y políticas	Perfil de la organización. Pág. 7 Buen gobierno. Pág. 54 Gestión ética en la OSI Bilbao-Basurto. Pág. 56 <a href="#">Ver Política de Gestión Integrada</a> <a href="#">Ver Carta de servicios</a> <a href="#">Ver Código ético</a> <a href="#">Ver Plan Estratégico 2022-2025 OSI Bilbao-Basurto</a>
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	Aplicación de la normativa y logro de los objetivos. Pág. 56 Gestión ética en la OSI Bilbao-Basurto. Pág. 56
2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	El Director Gerente es el máximo responsable de la Organización, y delega en resto de responsables y líderes las actuaciones necesarias para remediar los impactos negativos que ocurran. Principales indicadores de actividad y de estructura de la OSI Bilbao-Basurto. Pág. 19. Plan de gestión OSI Bilbao-Basurto 2024: acciones destacadas . Pág. 16 Materialidad y cobertura. Pág. 29
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Perfil de la organización. Pág. 7 Principales indicadores de actividad y estructura. Pág. 19 Gestión ética en la OSI Bilbao-Basurto. Pág. 56
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	Ha habido 4 casos de generación de deuda con la TGSS por no haber cubierto en el plazo reglamentario (15 días) la excedencia de trabajadores/as relevistas de la jubilación parcial.
2-28	Afiliación a asociaciones	La OSI Bilbao-Basurto forma parte de diferentes asociaciones como ANDE, SEDISA, Forética y Euskalit. Todas son asociaciones que tienen relación con la Misión y Visión de la OSI.
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Perfil de la organización. Pág. 7 Materialidad y cobertura. Pág. 29 Estructura de gobierno de la organización. Pág. 54 Ámbito de gestión Pág. 55 Aplicación de la normativa y logros. Pág. 56
2-30	Convenios de negociación colectiva	El 100% de los trabajadores está bajo convenio colectivo.
<b>Temas materiales</b>		
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	Materialidad y cobertura. Pág. 29
3-2	Lista de temas materiales	<a href="#">Ver Plan Estratégico 2022-2025 OSI Bilbao-Basurto</a>
3-3	Gestión de los temas materiales	Perfil de la Organización. Pág. 7

GRI Standards	Indicadores por aspecto	Epígrafe
<b>Aspectos materiales para la Ciudadanía: Impactos materiales de la OSI Bilbao-Basurto</b>		
<b>Mejora de los resultados obtenidos</b>		
3-3	Gestión de los temas materiales	La cartera de servicios de la OSI Bilbao-Basurto.El Contrato-Programa. Pág. 13 Plan de gestión OSI Bilbao-Basurto 2024: acciones destacadas . Pág. 16 Principales indicadores de actividad y estructura de la OSI Bilbao-Basurto. Pág. 19 Materialidad y cobertura. Pág. 29 <a href="#">Ver Plan Estratégico 2022-2025 OSI Bilbao-Basurto</a>
<b>Garantizar la seguridad sanitaria</b>		
3-3	Gestión de los temas materiales	Plan de gestión OSI Bilbao-Basurto 2024: acciones destacadas . Pág. 16 Materialidad y cobertura. Pág. 29 <a href="#">Ver Plan Estratégico 2022-2025 OSI Bilbao-Basurto</a> Formación continuada en la OSI Bilbao-Basurto. Pág. 36 Seguridad clínica. Pág. 46 Seguridad del Paciente. Pág. 48
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios.	Materialidad y cobertura. Pág: 29 El 100% de los productos y servicios significativos se evalúan.
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.	No se han producido incidentes de este tipo en 2024
<b>Coordinación y Comunicación entre ámbitos asistenciales</b>		
3-3	Gestión de los temas materiales	Plan de gestión OSI Bilbao-Basurto 2024: acciones destacadas. Pág. 16 Materialidad y cobertura. Pág. 29 <a href="#">Ver Plan Estratégico 2022-2025 OSI Bilbao-Basurto</a> Relaciones con otras organizaciones e instituciones. Pág. 50

GRI Standards	Indicadores por aspecto	Epígrafe
<b>Aspectos materiales para la Ciudadanía: Impactos materiales de la OSI Bilbao-Basurto</b>		
<b>Investigación, Innovación y difusión de conocimiento de los/las profesionales de la OSI</b>		
3-3	Gestión de los temas materiales	Plan de gestión OSI Bilbao-Basurto 2024: acciones destacadas . Pág. 16
		Asociaciones científicas y de difusión de conocimiento (Grupos de Interés). Pág. 12
		Actividades de difusión de conocimiento. Pág. 21
		Materialidad y cobertura. Pág. 29
		<a href="#">Ver Plan Estratégico 2022-2025 OSI Bilbao-Basurto</a>
		Reconocimientos obetenidos. Pág. 28
		Compromiso con la Innovación y la mejora .Pág.46
<b>Capacitación los/las profesionales de la OSI</b>		
3-3	Gestión de los temas materiales	Plan de gestión OSI Bilbao-Basurto 2024: acciones destacadas abordadas. Pág. 16
		Materialidad y cobertura. Pág. 29
		<a href="#">Ver Plan Estratégico 2022-2025 OSI Bilbao-Basurto</a>
<b>Renovación aparataje sanitario, implantación nuevas tecnologías</b>		
3-3	Gestión de los temas materiales	Plan de gestión OSI Bilbao-Basurto 2024: acciones destacadas . Pág. 16
		Materialidad y cobertura. Pág. 29
		<a href="#">Ver Plan Estratégico 2022-2025 OSI Bilbao-Basurto</a>
416-1	Impactos en la salud y seguridad de productos, servicios y tecnologías	Compromiso con la Innovación y la mejora .Pág.46
<b>Nuevos servicios, técnicas y procedimientos sanitarios</b>		
3-3	Gestión de los temas materiales	Perfil de la organización. Pág. 7
		Plan de gestión OSI Bilbao-Basurto 2024: acciones destacadas. Pág. 16
		Compromiso con la Innovación y la mejora .Pág.46

GRI Standards	Indicadores por aspecto	Epígrafe
<b>Aspectos materiales para la Ciudadanía: Experiencia de usuario</b>		
<b>La seguridad clínica durante la asistencia</b>		
3-3	Gestión de los temas materiales	Plan de gestión OSI Bilbao-Basurto 2024: acciones más destacadas abordadas. Pág. 16
		Materialidad y cobertura. Pág. 29
		<a href="#">Ver Plan Estratégico 2022-2025 OSI Bilbao-Basurto</a>
		Formación continuada en la OSI Bilbao-Basurto. Pág. 36
		Seguridad clínica. Pág. 46
<b>Trato más humano y empático de los y las profesionales</b>		
3-3	Gestión de los temas materiales	Seguridad del Paciente. Pág. 48
		Plan de gestión OSI Bilbao-Basurto 2024: acciones más destacadas abordadas. Pág. 16
		Materialidad y cobertura. Pág. 29
		<a href="#">Ver Plan Estratégico 2022-2025 OSI Bilbao-Basurto</a>
<b>La competencia profesional (conocimientos) y habilidades de los y las profesionales</b>		
3-3	Gestión de los temas materiales	Formación continuada en la OSI Bilbao-Basurto. Pág. 36
		Plan de gestión OSI Bilbao-Basurto 2024: acciones más destacadas abordadas. Pág. 16
		Materialidad y cobertura. Pág. 29
<b>Lista de espera reducida y que no haya una demora excesiva en la atención</b>		
3-3	Gestión de los temas materiales	<a href="#">Ver Plan Estratégico 2022-2025 OSI Bilbao-Basurto</a>
		Formación continuada en la OSI Bilbao-Basurto. Pág. 36
		Principales indicadores de actividad y de estructura de la OSI Bilbao-Basurto. Pág. 19
		Plan de gestión OSI Bilbao-Basurto 2024: acciones más destacadas abordadas. Pág. 16

GRI Standards	Indicadores por aspecto	Epígrafe
<b>Aspectos materiales para los y las profesionales</b>		
<b>Formación y capacitación</b>		
3-3	Gestión de los temas materiales	Plan de gestión OSI Bilbao-Basurto 2024: acciones más destacadas abordadas. Pág. 16 Materialidad y cobertura. Pág. 29 <a href="#">Ver Plan Estratégico 2022-2025 OSI Bilbao-Basurto</a>
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado.	Formación continuada en la OSI Bilbao-Basurto. Pág. 36
404-2	Programas para desarrollar competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	Formación Continuada en la OSI Bilbao-Basurto. Pág. 36
<b>Seguridad y salud laboral</b>		
3-3	Gestión de los temas materiales	Plan de gestión OSI Bilbao-Basurto 2024: acciones destacadas . Pág. 16 Materialidad y cobertura. Pág. 29 <a href="#">Ver Plan Estratégico 2022-2025 OSI Bilbao-Basurto</a> Formación continuada en la OSI Bilbao-Basurto. Pág. 36 Salud laboral. Pág. 41
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.	Salud laboral. Pág. 41
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Salud laboral. Pág. 41
<b>Progresión y mejora laboral</b>		
3-3	Gestión de los temas materiales	Plan de gestión OSI Bilbao-Basurto 2024: acciones destacadas Pág. 16 Materialidad y cobertura. Pág. 29 <a href="#">Ver Plan Estratégico 2022-2025 OSI Bilbao-Basurto</a> Formación continuada en la OSI Bilbao-Basurto. Pág. 36 Progresión y Mejora Profesional. Pág. 39
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.	Salud laboral. Pág. 41

GRI Standards	Indicadores por aspecto	Epígrafe
<b>Ambiente de trabajo</b>		
		Plan de gestión OSI Bilbao-Basurto 2024: acciones destacadas . Pág. 16
		Materialidad y cobertura. Pág. 29
		<a href="#">Ver Plan Estratégico 2022-2025 OSI Bilbao-Basurto</a>
3-3	Gestión de los temas materiales	Formación continuada en la OSI Bilbao-Basurto. Pág. 36
		Igualdad de oportunidades. Pág. 43
		Progresión y Mejora Profesional Pág. 39
		Beneficios sociales y medidas para la conciliación entre el trabajo y la vida familiar. Pág. 44
		Política retributiva. Pág. 45
<b>Aspectos materiales para el Departamento de Salud y Osakidetza</b>		
<b>Mejora de la salud de la ciudadanía a través del cumplimiento del Plan de salud: Contrato Programa</b>		
		La cartera de servicios de la OSI Bilbao-Basurto. El Contrato Programa. Pág. 13
		Plan de gestión OSI Bilbao-Basurto 2024: acciones destacadas . Pág. 16
		Principales indicadores de actividad y de estructura de la OSI Bilbao-Basurto. Pág. 19
		Materialidad y cobertura. Pág. 29
		<a href="#">Ver Plan Estratégico 2022-2025 OSI Bilbao-Basurto</a>
3-3	Gestión de los temas materiales	Compromiso con la innovación y la mejora. Pág. 46
		Seguridad clínica. Pág. 46
		Impulso a la I+D+i en OSI Bilbao-Basurto. Pág. 47
		Seguridad del Paciente. Pág. 48
<b>Eficiencia presupuestaria</b>		
3-3	Gestión de los temas materiales	Plan de gestión OSI Bilbao-Basurto 2024: acciones destacadas . Pág. 16
		Principales indicadores de actividad y de estructura de la OSI Bilbao-Basurto. Pág. 19
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Principales indicadores de actividad y de estructura de la OSI Bilbao-Basurto. Pág. 19
		Impacto socioeconómico.. Pág. 53

GRI Standards	Indicadores por aspecto	Epígrafe
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Principales indicadores de actividad y de estructura de la OSI Bilbao-Basurto. Pág. 19 Impacto socioeconómico. Pág. 53 Materialidad y cobertura. Pág. 29 <a href="#">Ver Plan Estratégico 2022-2025 OSI Bilbao-Basurto</a>
<b>Satisfacción de los y las usuarios/as</b>		
3-3	Gestión de los temas materiales	Plan de gestión OSI Bilbao-Basurto 2024: acciones destacadas . Pág. 16 Principales indicadores de actividad y de estructura de la OSI Bilbao-Basurto. Pág. 19 Reconocimientos obtenidos por la OSI Bilbao- Basurto. Pág. 28 Materialidad y cobertura. Pág. 29 <a href="#">Ver Plan Estratégico 2022-2025 OSI Bilbao-Basurto</a> Compromiso con la innovación y la mejora. Pág. 46 Seguridad clínica. Pág. 46 Seguridad y confidencialidad de la información. Pág. 48 Seguridad del Paciente. Pág. 48 Relaciones con otras organizaciones e instituciones. Pág. 50
306-3	Sociedad: Dimensión ambiental	Dimensión ambiental. Pág. 52



**Osakidetza**

BILBO-BASURTUKO  
ERAKUNDE SANITARIO INTEGRATUA  
ORGANIZACIÓN SANITARIA INTEGRADA  
BILBAO-BASURTO



**EUSKO JAURLARITZA**  
**GOBIERNO VASCO**

OSASUN SAILA  
DEPARTAMENTO DE SALUD