



Osakidetza

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



EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO

OSASUN SAILA  
DEPARTAMENTO DE SALUD

Organización  
Sanitaria Integrada  
Bilbao-Basurto

Memoria de  
Gestión 2023

Septiembre 2024



Editado por: Organización Sanitaria Integrada Bilbao-Basurto, Osakidetza  
Fecha de publicación: Septiembre 2024



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 SOBRESOSTENIBILIDAD



VMS-2024/0037

AENOR ha verificado el Informe de Sostenibilidad de la organización

### OSAKIDETZA - SERVICIO VASCO DE SALUD OSIBILBAO BASURTO

concluyendo que el mismo se ha realizado conforme con los estándares de elaboración de informes GRly 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 2023.

Periodo objeto del informe comprendido  
entre: 1 de enero al 31 de diciembre 2023.

Domicilio en: AV MONTEVIDEO ETORBIDEA, 18.48013 - BILBAO (BIZKAIA)

Emisión: 2024-10-07

Rafael GARCÍAMEIRO  
CEO

**AENOR CONFÍAS S.A.U.**  
Génova, 6. 28004 Madrid, España  
Tel. 91 432 60 00. - www.aenor.com

# Índice

<b>Glosario</b>	<b>4</b>	<b>Clientes</b>	<b>40</b>
<b>Índice</b>	<b>4</b>	Compromiso con la innovación y la mejora	40
<b>Introducción</b>	<b>5</b>	Seguridad clínica	40
<b>Perfil de la Memoria</b>	<b>6</b>	Impulso a la I+D+i	41
<b>Quiénes somos</b>	<b>7</b>	Seguridad y confidencialidad de la información	42
Perfil de la Organización	7	Seguridad del Paciente	42
El Contrato Programa de la OSI y su Cartera de Servicios	13	<b>Sociedad</b>	<b>44</b>
Plan de gestión 2023: acciones más destacadas abordadas (por retos estratégicos)	16	Relaciones con otras organizaciones e instituciones	44
Principales indicadores de actividad y de estructura	18	Dimensión ambiental	46
Reconocimientos obtenidos	25	Impacto socioeconómico	47
<b>Materialidad y cobertura</b>	<b>26</b>	<b>Buen gobierno</b>	<b>48</b>
Correlación entre la estrategia, los impactos y los procesos	28	Estructura de gobierno de la organización	48
<b>Personas</b>	<b>32</b>	Ámbito de gestión	49
Formación continuada	32	Aplicación de la normativa y logro de los objetivos	50
Salud laboral	37	Gestión ética	51
Igualdad de oportunidades	38	<b>Anexos</b>	<b>52</b>
Beneficios sociales y medidas para la conciliación entre el trabajo y la vida familiar	39		
Política retributiva	39		

# Glosario

<b>RSC</b>	Responsabilidad Social Corporativa
<b>OSI</b>	Organización Sanitaria Integrada
<b>GRI</b>	Global Reporting Initiative
<b>UAP</b>	Unidad de Atención Primaria
<b>HDOM</b>	Hospitalización a domicilio
<b>HUB</b>	Hospital Universitario Basurto
<b>JUAP</b>	Jefe de Unidad de Atención Primaria
<b>SAPU</b>	Servicio de Atención al paciente y usuario
<b>RCP</b>	Reanimación Cardiopulmonar
<b>AAC</b>	Área de Atención al Cliente
<b>AE</b>	Atención Especializada
<b>CS</b>	Centro de Salud
<b>UBP</b>	Unidad Básica de Prevención
<b>PAC</b>	Punto de Atención Continuada
<b>EECC</b>	Estudios clínicos
<b>PPII</b>	Proyectos de investigación
<b>CP</b>	Contrato Programa
<b>CMA</b>	Cirugía Mayor ambulatoria
<b>HDM</b>	Hospital día médico
<b>CSUR</b>	Centros, servicios y unidades de referencia

# Introducción

## 2-22

Uno de los objetivos más relevantes en 2022 fue el impulso definitivo del proyecto de futuro Bilbo Basurto Berria, un proyecto que tiene como objetivo poner a la OSI como un referente en innovación y docencia y que supone una reorientación tanto estratégica como organizativa para la OSI. En 2023, entre otros hitos, se han publicado los proyectos de edificación del nuevo edificio de Consultas Externas y del nuevo Centro de Salud de Bolueta, infraestructuras necesarias y que van a suponer una gran mejora respecto a las existentes tanto para prestar el mejor servicio posible a nuestra ciudadanía de referencia como para la asistencia de nuestros y nuestras profesionales.

Asimismo, y paralelo al proyecto Bilbo Basurto Berria, en 2023 se ha iniciado la construcción de la nueva Facultad de medicina y enfermería de la UPV/EHU contigua al Hospital Universitario Basurto. No hay que olvidar que el Hospital tiene desde su misma inauguración la docencia y la investigación en su ADN, y el hecho de que la nueva facultad esté contigua al Hospital facilita la colaboración entre ambas organizaciones y la planificación de infraestructuras de uso compartido, garantizando así el intercambio e incremento de conocimiento y estableciendo las bases para garantizar de una manera sostenible tanto el presente como el futuro de una atención sanitaria de calidad y preparada para los retos que se avecinan. La colaboración con nuestros Grupos de interés y el establecimiento de sinergias es un factor clave para generar confianza pública.

Por otra parte, ha sido el primer año del Plan Estratégico 2022 - 2025, y desde el punto de vista de la gestión, hemos realizado una importantísima apuesta estratégica por los Acuerdos de gestión. Los Acuerdos de gestión son herramientas que tienen como finalidad fomentar una dinámica de consensos y trabajo en equipo en la OSI bajo unos objetivos comunes y consensuados entre los y las respon-

sables de las UAP y Servicios y el Equipo Directivo de la OSI, generando un cambio cultural en lo que la gestión se refiere. Este cambio cultural pretendemos lograrlo apostando por un uso más eficiente de los recursos al priorizar tanto por las propias UAP como los Servicios los objetivos a llevar a cabo, desarrollando nuevas competencias o potenciando las ya existentes como el liderazgo, el trabajo en equipo y la comunicación y fomentando la flexibilidad autonomía y responsabilidad a la hora de llevar a cabo los objetivos incluidos en los acuerdos.

La experiencia no ha podido ser más positiva, y continuaremos con su desarrollo en el futuro. Y estamos convencido que los acuerdos de gestión nos va a facilitar afrontar con mayores garantías los ilusionantes retos que tenemos en diferentes ámbitos como, entre otros, la inclusión de mejoras tecnológicas y organizativas para la mejora en la atención a nuestra ciudadanía, la seguridad clínica, el desarrollo de nuestros y nuestras profesionales y la consolidación de nuestra estructura de innovación, investigación y desarrollo estratégico.



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 10ª memoria de gestión, de periodicidad anual, abarca el periodo del 1 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023, 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 2022 y 2023, 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 transmita 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.



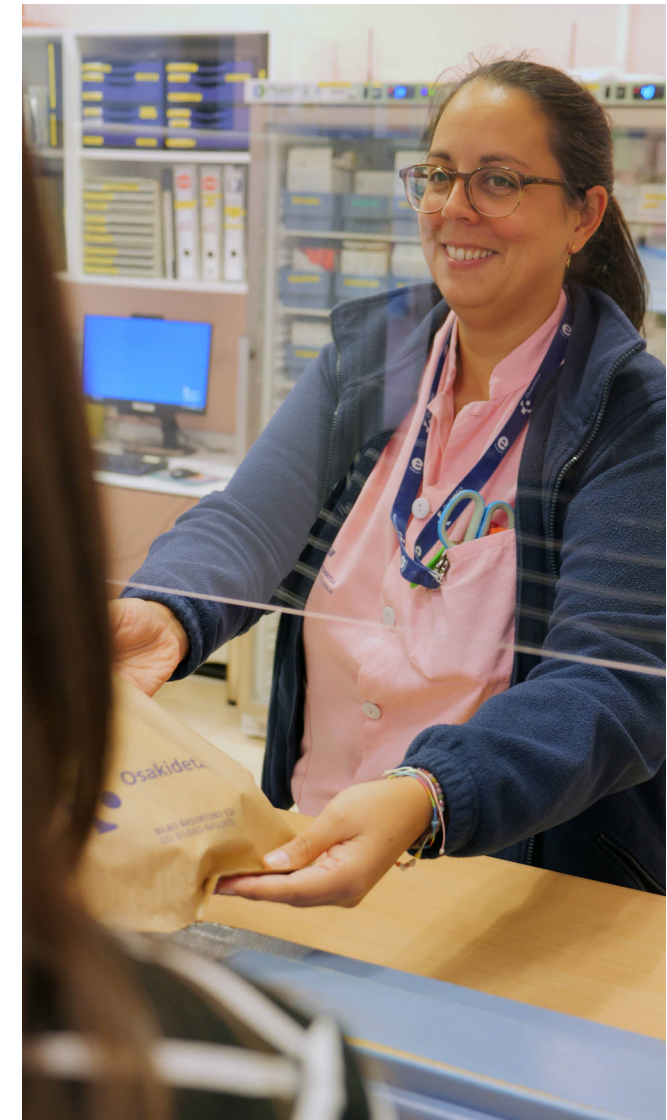
Presta servicios a la población de Bilbao y Alonsotegi, además de ser la OSI de referencia para los siguientes servicios en las siguientes áreas poblacionales:

### Servicios y tratamientos de referencia de adultos

Servicio	Ámbito de referencia
Cirugía cardíaca	Araba (50%)
Electrofisiología	Araba (casos complejos)
Laboratorio	Valle de Mena
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 tocología	Valle de Mena
Otorrinolaringología	Valle de Mena
Traumatología	Valle de Mena

### Servicios y tratamientos de referencia infantiles

Servicio	Ámbito de referencia
Psiquiatría infanto juvenil - sordos	CAPV
Psicología infanto juvenil - sordos	CAPV

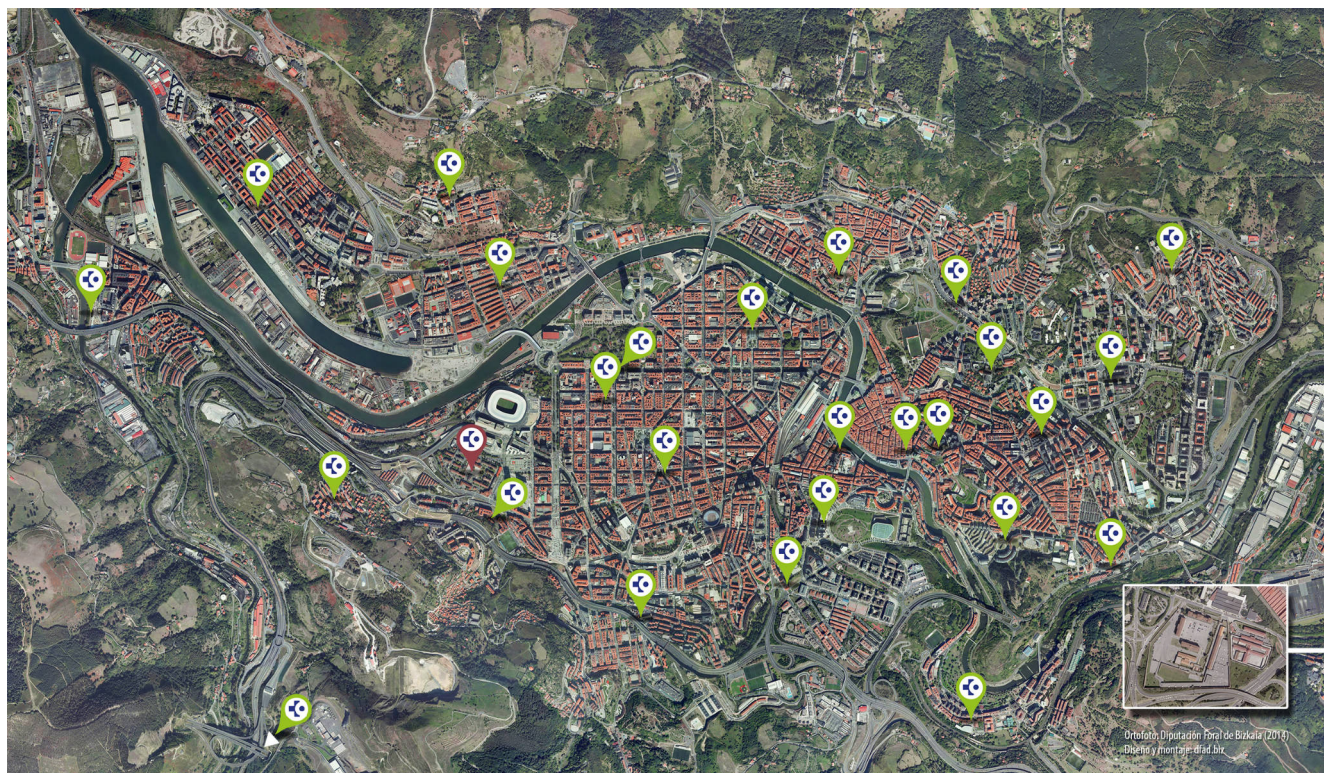


La sede central se encuentra en el Hospital Universitario Basurto, (Avenida Montevideo 18 de Bilbao) y sus centros de trabajo son los siguientes:

- 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.
- 4 Puntos de Atención Continuada (Centros de Salud de Deusto, Rekalde, Begoña, Indautxu).
- 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 2023. 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

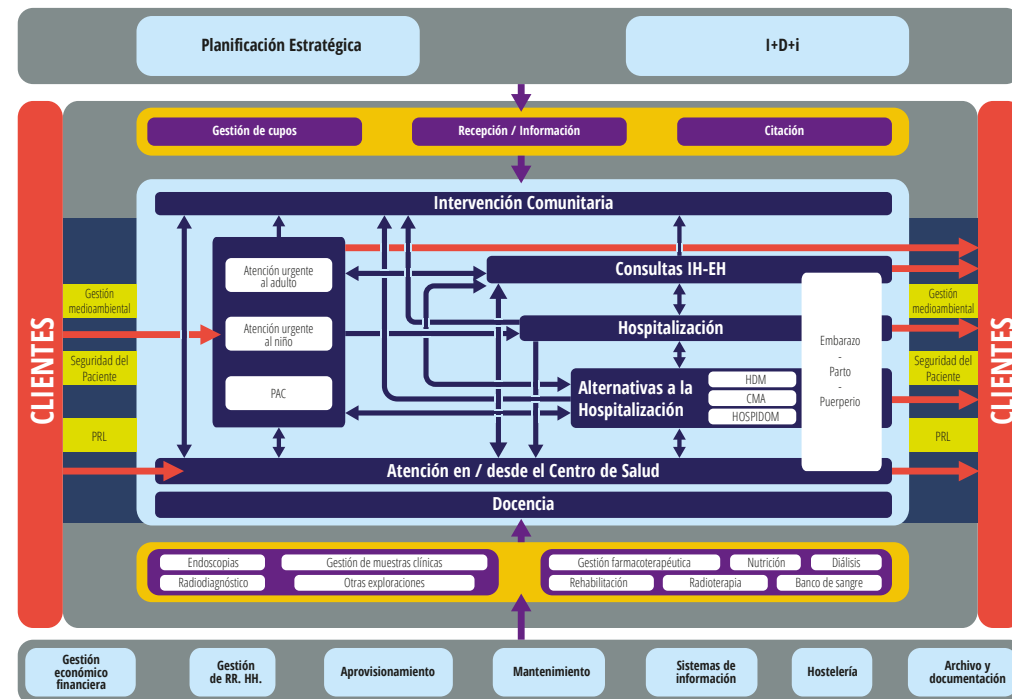


Fig. 3: Grupos de interés de la OSI

Grupos de interés	Necesidades/Expectativas	Fuentes de información utilizadas durante 2023	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 propias Encuestas de satisfacción Corporativas	Equipo Directivo / Equipo Técnico Dirección General Osakidetza	Anual
		Profesionales en contacto directo y continuo con el cliente	Profesionales	Continua
		Quejas, Reclamaciones y Sugerencias	Líderes / SAPU / Áreas de atención al cliente de los centros de Salud	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	Líderes	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	Periódica
		Encuestas de satisfacción necesidades formativas, encuestas de identificación de necesidades formativas	Unidad de formación	Periódica
		Reuniones coordinación para el desarrollo de proyectos y establecimiento de acuerdos	Líderes	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>	Asistencia a grupos de trabajo conjunto	Líderes	Periódica
		Reuniones coordinación para el desarrollo de proyectos y establecimiento de acuerdos	Líderes	Periódica

Grupos de interés	Necesidades/Expectativas	Fuentes de información utilizadas durante 2023	Responsable	Frecuencia
Institucionales (Ayuntamientos, Diputación Foral)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinación socio sanitaria</li> </ul>	Reuniones coordinación	Líderes	Periódica
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cooperación</li> <li>Visión global de salud</li> </ul>	Asistencia a grupos de trabajo conjunto	Líderes	Periódica
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de Residuos</li> <li>Eficiencia energética (movilidad)</li> </ul>	Asistencia a foros, congresos, grupos de trabajo...	Líderes y profesionales	Periódica
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinación</li> <li>Equidad</li> <li>Pronto pago</li> </ul>	Contacto con los proveedores	Dirección Económico Financiera / Equipo Directivo / Otros líderes	Anual
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pedidos continuados, claros y con antelación suficiente al suministro</li> <li>Información</li> </ul>	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	Ad-hoc
		Reuniones Equipo Directivo con Departamento de Salud para la coordinación estrategias específicas	Equipo Directivo	Periódica
Osakidetza	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de estrategias y objetivos</li> <li>Equilibrio financiero</li> </ul>	Documentación Estratégica Ente: Plan Estratégico, Plan de Calidad, instrucciones, directrices	Equipo Directivo	Continua
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Innovación y mejora de la cartera de servicios y del sistema de gestión</li> <li>Eficiencia</li> <li>Calidad científico técnica</li> </ul>	Reuniones Control de Gestión	Equipo Directivo	Cuatrimstral
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Imagen de marca</li> <li>Sistema sanitario prestigio</li> <li>Reuniones Control de Gestión</li> </ul>	Participación Líderes y profesionales de la OSI en planes y estrategias corporativas	Líderes	Periódica
Otras OO.SS.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinación</li> </ul>	Reuniones Equipos Directivos	Equipo directivo	Ad-hoc
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuidad del proceso clínico</li> </ul>	Contacto entre Líderes y Profesionales	Líderes y profesionales	Continua
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Derivaciones otros centros</li> </ul>	Comisiones y Equipos de Trabajo Comisiones		Periódica
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compartir conocimiento y buenas prácticas</li> </ul>	Memorias Anuales	Líderes y responsables proyectos	Anual

Grupos de interés	Necesidades/Expectativas	Fuentes de información utilizadas durante 2023	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 / Responsables de proyectos	Ad-Hoc
		Comisiones y grupos de trabajo	Líderes y profesionales	Periódica
		Contacto directo	Líderes	Continua
		Asistencia a foros, congresos, grupos de trabajo...	Líderes y profesionales	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	Continua
		Asistencia a foros, congresos, grupos de trabajo...	Líderes y profesionales	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	Ad- hoc
		Asistencia a foros, congresos	Líderes	Ad- hoc
		Participación en proyectos	Líderes	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	Periódica Participación en Proyectos
		Líderes de la OSI		
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 / Lídere	Periódica
		Unidades de docencia y formación sanitaria especializada y Unidad de docencia e investigación de enfermería	Equipo Directivo / Líderes	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>	I 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 la OSI presta están explicitados en la cartera de servicios, que se revisa, refrenda y, en su caso, mejora de forma anual coincidiendo con la firma de los Contratos Programa 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 (UAP) 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 Contrato Programa del año 2023 ha mantenido una línea continuista respecto al año 2022 en cuanto a los objetivos que son objeto de evaluación, explicitados en el Anexo II de áquel. Estos objetivos siguen agrupándose en 6 grandes bloques temáticos, los cuales estructuran los 76 objetivos e indicadores que han conformado el mencionado Anexo II del Contrato Programa del año 2023 (en 2022 fueron 74 objetivos)

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 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 Contrato Programa sobre los requisitos que debe cumplir la prestación de los servicios a la ciudadanía, condiciona el nivel de financiación otorgado desde el Departamento de Salud, bajo un enfoque de “cuanto mejores sean los resultados de la OSI, mayor es la financiación que obtiene”.

Se expone en la siguiente tabla el valor alcanzado en los 6 grandes bloques temáticos del Anexo II del Contrato Programa, tanto en el año 2022 como en 2023.

Bloque evaluado	Puntuación 2022	Puntuación 2023	Puntos máximos
Bloque general	15,63	25,59	30
Bloque seguridad clínica	10,52	10,76	15
Bloque adecuación de la práctica clínica	3,50	4,24	7
Bloque cuidados paliativos	2,60	5,35	10
Bloque abordaje dolor	7,72	7,72	8
Bloque PPP*, cronicidad y dependencia	9,24	7,54	15
<b>Puntos alcanzados según manual indicadores</b>	<b>49,21</b>	<b>61,21</b>	<b>85</b>
Puntuación alcanzada por despliegue de proyectos innovadores (Bottom Up)	8,83	8,10	12
Puntuación alcanzada por despliegue de proyectos priorizados por el Dpto. de Salud (Top Down)	3,00	3,00	3
<b>Total Puntuación</b>	<b>61,04</b>	<b>72,31</b>	<b>100</b>

\*Pacientes pluripatológicos

El resultado final del conjunto del Anexo II ha experimentado una notable alza respecto al valor alcanzado en 2022, de forma especial en el bloque denominado “general”. Algunas de las mejoras acometidas por la OSI en 2023 vinculadas a dicho bloque, y que han contribuido en el avance correspondiente han sido las siguientes:

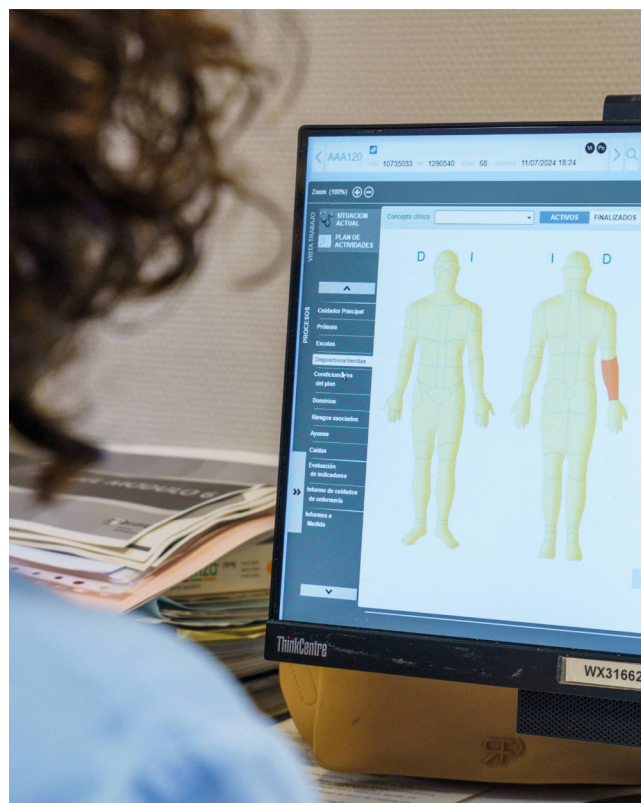
Objetivo del Anexo II del Contrato Programa (Bloque general)	% Puntos 2022	% puntos 2023	Factores contribuyentes
Incrementar el protagonismo de los profesionales de enfermería de Atención Primaria en el abordaje de procesos leves autolimitados (PLA)	0	100	<ul style="list-style-type: none"> <li>Redespliegue de la estrategia en todas las UAP</li> <li>Actualización de protocolos sobre PLA</li> <li>Inclusión como indicador del Cuadro de Mando de 1º nivel de todas las UAPs</li> <li>Sesiones internas de formación en las UAP</li> </ul>
Incrementar el protagonismo de los profesionales de enfermería de Atención Primaria en la indicación de medicamentos y material sanitario	1	21	<ul style="list-style-type: none"> <li>Redespliegue de la estrategia en todas las UAP</li> <li>Actualización de protocolos</li> <li>Sesiones internas de formación en las UAP</li> </ul>
Disminuir la tasa readmisiones hospitalarias en 30 días, tras el alta del paciente previamente ingresado	0	100	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estrategias para una mejor continuidad integrada al alta, entre la atención hospitalaria y la atención primaria</li> </ul>

No obstante, existen lógicamente diferentes áreas de mejora reflejadas en el informe de evaluación 2023, y sobre las que OSI Bilbao-Basurto ya está interviniendo. En la siguiente tabla se muestran algunas de las estrategias más relevantes al respecto:

Objetivo del Anexo II del Contrato Programa (Bloque general)	% puntos 2023	Estrategias de mejora planteadas, acometiéndose en 2024
Disminución de infecciones urinarias en pacientes ingresados , asociadas a catéter urinario	19,8%	Programa de formación (años 2024-2025) para profesionales de enfermería en el uso de ecógrafos portátiles que permitan disminuir la necesidad del sondaje urinario
Disminución de complicaciones derivadas de dispositivos de acceso vascular	0%	Inclusión como objetivo específico en los Acuerdos de Gestión 2024 de los servicios hospitalarios con atención a pacientes ingresados
Disminución de la utilización simultánea de dos o más AINES (medicamentos antiinflamatorios no esteroideos)	25%	Inclusión como objetivo específico en los Acuerdos de Gestión 2024 de las UAP cuyos resultados son mejorables.
Aumento de la identificación y registro adecuado de pacientes con necesidad de cuidados paliativos	44%	Inclusión del despliegue de la estrategia INNOPAL como objetivo específico en los Acuerdos de Gestión 2024 de los servicios hospitalarios quirúrgicos Protagonismo reforzado de la Comisión de Cuidados Paliativos de OSI para la planificación y despliegue de estrategias en esta dimensión
Aumento de identificación, registro y seguimiento adecuado a través de Plan Individualizado de Atención (PIA) en pacientes pluripatológicos	0%	Inclusión como objetivo específico en los Acuerdos de Gestión 2024 de todas las UAP
Aumento de % pacientes crónicos domiciliarios con valoración del riesgo de UPP (úlceras por presión) al menos cada 6 meses	0%	Inclusión como objetivo específico en los Acuerdos de Gestión 2024 de todas las UAP
Aumento de tasa de pacientes diagnosticados de diabetes con cifras de buen control de tensión arterial (Cifras inferiores a 140/90)	0%	Inclusión como objetivo específico en los Acuerdos de Gestión 2024 de todas las UAP
Aumento de tasa de pacientes diagnosticados de hipertensión arterial con cifras de buen control de tensión arterial (Cifras inferiores a140/90)	45%	Inclusión como objetivo específico en los Acuerdos de Gestión 2024 de todas las UAP

Como se puede observar, los Acuerdos de Gestión (firmados entre la Dirección de la OSI con cada Servicio Hospitalario y cada UAP) son herramientas fundamentales en este proceso de mejora, ya que a través éstos se establecen los objetivos correspondientes, comprometiéndose la UAP o Servicio a desarrollar acciones para alcanzarlos (por ej. sesiones clínicas, sesiones de sensibilización, valoración conjunta y periódica de resultados, actualización y difusión de protocolos etc...).

También se contrastaron en 2023 en el marco del Anexo II de nuestro Contrato Programa los proyectos Bottom Up y proyectos Top Down. Estos últimos son propuestos por el propio Departamento de Salud para su despliegue efectivo en todas las OSIs, mientras que los Proyectos Bottom Up son iniciativas asistenciales innovadoras que nacen a propuesta de los profesionales de las OSIs.



La siguiente tabla muestra un resumen de la evaluación de los mencionados proyectos en 2023:

Nombre del proyecto	Tipo Proyecto	Puntos máx. alcanzables	Valor final
Implantación de un circuito asistencial para la atención de pacientes Long Covid	Bottom Up	2	0,75
PREGAP-Prebentziaroko Gazte-Programa Psikosian-Programa de prevención en psicOSI en gente joven	Bottom Up	2	1,40
Adecuación del tratamiento farmacológico en usuarios hiperpolimedicados (>10 medicamentos crónicos) de centros sociosanitarios con depósitos de medicamentos vinculados a la OSI Bilbao-Basurto	Bottom Up	2	0,95
Reanimación cardiopulmonar a nivel comunitario (municipio Arrigorriaga)	Bottom Up	2	2,00
Vía clínica de alta resolución de patología nodular tiroidea	Bottom Up	2	1,55
Disminución de los diagnósticos tardíos de infección VIH	Bottom Up	2	1,45
Atención continuada del paciente con necesidad de cuidados paliativos en situación inestable 24X7 (dispositivo Aringarri)	Top Down	3	3
<b>Puntuación final</b>		<b>15</b>	<b>11,1</b>

Destacar, por último, cómo en el último cuatrimestre de 2023 y tomando como base la convocatoria anual del Departamento de Salud para la presentación ante dicho órgano de proyectos Bottom Up, la OSI ha elaborado por primera vez una innovadora convocatoria interna propia. cuyo objetivo principal es fomentar entre nuestros profesionales el que propongan, lideren y acometan iniciativas innovadoras y de mejora. Esta estrategia, alineada con el objetivo 6.2 de nuestro Plan Estratégico “Fortalecer la cultura de innovación”, ha tenido un magnífico resultado al haberse presentado hasta 14 posibles proyectos Bottom Up para la convocatoria

2024 (si bien el número máximo aceptado para su evaluación por parte del Departamento de Salud es de un máximo de 8 proyectos).

## Plan de gestión 2023: acciones más destacadas abordadas (por retos estratégicos)

### 2.25, 3.3

Se presentan de forma resumida, algunas de las principales estrategias que han sido finalizadas o iniciadas en 2023, 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 Pluri-patológicos, EPOC, Diabetes mellitus e Insuficiencia cardíaca.
- Pilotar la figura de la Enfermera de enlace para la Unidad de Covid persistente.
- Potenciación TICs: Consulta no presencial, firma biométrica, Historia compartida, uso de Tablets...
- Impulsar manejo panel clínico.
- Potenciar la Unidad Pie Diabético. Análisis de ampliación de Consulta Multidisciplinar de Pie Diabético.
- Implementación de sistema KIRUTRACK.

- Remodelar las áreas administrativas de los centros de salud con cambio del modelo de asistencia (de mostradores a mesas de atención según el modelo corporativo).
- Medidas reducción ruido ambiental (análisis carros medicación y cura).
- Puesta en marcha de la Comisión de Humanización OSI.
- Reanudar el programa de mejora de planificación de cuidados.
- Implementar proyecto Flebitis Zero (FZ) en todas las unidades de Hospitalización.
- Impulso a autocontrol TAO.
- Divulgar el contenido y funcionalidad de la Carpeta de Salud entre los pacientes y los profesionales.
- Despliegue de la escuela de pacientes y familiares.
- Facilitar pautas de autocuidados para procesos leves.
- Implementar Consulta alta resolución nódulo tiroideo.
- Mejora circuito consulta sueño.

### Reto 2 Salud comunitaria

- Fisioterapia en Atención Primaria: continuar despliegue.
- Extender el proyecto FarmaMIR LA a todos los cupos docentes de R4 Medicina familiar y comunitaria.
- Finalizar Proyecto gatekeeper.
- Implementar nuevas intervenciones para minimizar errores de medicación o potenciales problemas de inadecuación (PPI) (de acuerdo a protocolos corporativos).
- Puesta en marcha de la atención de la salud bucodental en el embarazo.
- Mejorar la coordinación con los espacios residenciales.

- Retomar los Talleres prevención caídas.
- Desplegar e implementar las enfermeras comunitarias.
- Impulsar Programas Paciente Activo: cáncer, enfermedades crónicas prevalentes, poblaciones en riesgo exclusión...
- Creación de la red de salud comunitaria de la OSI.
- Impulso a la creación de una Unidad multidisciplinar de ITS liderada desde el Servicio de Enfermedades Infecciosas.

### Reto 3 Eficiencia y efectividad asistencial

- Mejora del proceso de alta de pacientes hospitalizados.
- Revisión de circuito de programación quirúrgica urgente en Servicio de Neurocirugía.
- Desarrollar la Estrategia de Gestión de la Demanda en AP (impulso a Procesos Leves Autolimitados, etc...).
- Impulsar acciones para la mejora de la prescripción farmacéutica.

### Reto 4 Personas implicadas y capacitadas

- Definir el mapa de habilidades profesionales de las personas de la OSI.
- Elaborar un mapa de rotaciones y sesiones clínicas multidisciplinarias e inter-niveles: Encuesta de motivaciones.
- Actualizar y capacitar nuevos referentes en las UAP en el manejo heridas.
- Impulsar Puntos de encuentro (Jornadas, eventos, etc.) entre las personas de la OSI.

- Despliegue de las herramientas Corporativas de gestión de RRHH.
- Desarrollar la nueva plataforma comunicación interna.
- Intervenciones grupales y comunitarias sobre habilidades sociales y cultura emocional para aprender a manejar las emociones y el estrés.
- Mejorar la protección de las personas frente a los riesgos psicosociales.

## Reto 5 Comprometidos con el entorno y la modernización

- Proyecto BBB: Publicación del Proyecto de edificación del nuevo edificio de Consultas Externas
- Renovación de la Unidad Neonatal
- Proyecto de nuevo edificio del Centro de Salud de Bolueta
- Plan funcional cardiología (2ª sala hemodinámica).

- Ejecución de obras de mejora: Allende sótano, Centro de Salud de Txurdínaga
- Mejorar la segregación de residuos, minimizando en origen y fomentando su valorización (reduciendo la generación y peligrosidad de residuos finales con destino a la eliminación).
- Mejorar la difusión de nuestra política ambiental a todos los Grupos de Interés.

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

- Implantar la figura de enfermera de ensayos clínicos en la OSI en colaboración con BioBizkaia.
- Continuar con los Bibaknow y organización de diferentes puntos de encuentro.
- Implementar cursos de formación en I+D+i a profesionales, residentes y tutores/as.

- Diseño y puesta en marcha de una convocatoria para impulsar la detección y puesta en marcha de proyectos Bottom Up en la OSI.
- Planificación y desarrollo de diferentes puntos de encuentro que fomenten la cultura de innovación dentro de la OSI. Por ejemplo, showroom tecnológico en colaboración con empresas vascas, diferentes iniciativas como desayunos tecnológicos, world cafe, etc.
- Impulsar proyectos y líneas de investigación en buenas prácticas.
- Promover y facilitar la formación teórico-práctica de profesionales en áreas específicas.
- Impulsar la proyección de la OSI como organización docente.

## Reto 7 Buen Gobierno como valor distintivo

- Finalizar despliegue al 100% de los servicios quirúrgicos.
- Finalizar despliegue Osabide Global.
- Despliegue Acuerdos de gestión en UAP, servicios quirúrgicos y servicios no quirúrgicos.
- Desarrollo de Inkestagune como herramienta para la realización de encuestas.
- Impulso a la normalización lingüística en jornadas y sesiones de formación.
- Impulsar el uso del Euskera como lengua de servicio a la ciudadanía.



# 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	2023	2022	Δ 23/22
Ingresos	530.166.928	519.522.942	10.643.986
Subvenciones y ayudas origen público	265.120	234.833	30.287
Ayudas a la investigación y formación origen sector privado	0	0	0
Gastos	530.166.928	519.522.942	10.643.986
Proveedores (Volumen de Negocio) (1)	172.086.771	169.669.265	2.417.505
Sueldos (2)	280.996.113	270.824.062	10.172.052
Prestaciones sociales (3)	6.433.735	6.383.944	49.791
Impuestos (seguros sociales)	79.336.137	74.849.412	4.486.725
<b>Pérdida (-) / beneficio (+)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

(1) Facturas conformadas

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

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

## Datos de actividad asistencial

### 📌 Área Asistencial (2023-2022)

Indicador	2023	2022	%
Consultas Hospitalarias	857.181	852.919	0,50%
Urgencias	141.981	143.050	-0,75%
Ingresos	38.435	38.554	-0,31%
Intervenciones	46.279	46.687	-0,87%
Altas	38.398	38.505	-0,28%
Consultas Atención primaria	2.625.903	2.962.959	-11,38%
Urgencias Atención primaria	110.707	89.749	23,35%
Camas	629	635	-0,94%
Estancia Media	4,43	4,66	-4,94%
Ocupación Media Hospital	74,28	75,63	-1,79%
Días espera lista de espera quirúrgica (LEQ)	67,96	78,45	-13,37%
Días espera lista de espera consultas externas (LE CCEE)	81,20	63,04	28,81%
Altas HDOM	2.310	2.246	2,85%
Estancia Media HDOM	11,69	13,06	-10,49%
Visitas Domicilio HDOM	14.360	16.096	-10,79%

**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 media 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.



**Resultados de oferta preferente en Atención Primaria**

Área	Item	% Cumplen Indicador	Puntos
<b>Total 1 cáncer</b>		<b>25,60</b>	<b>30,58</b>
1 cáncer	11 Tabaquismo	29,80	28,41
	12 Cáncer de cervix	4,61	2,17
<b>Total 2 cardiovascular</b>		<b>37,69</b>	<b>48,04</b>
2 cardiovascular	21 Riesgo cardiovascular	19,04	10,31
	22 Hipertensión arterial	45,46	37,25
	23 Obesidad	35,62	0,48
<b>Total 3 diabetes mellitus</b>		<b>40,37</b>	<b>36,81</b>
3 diabetes mellitus	31 Control y tratamiento de diabetes	40,37	36,81
<b>Total 4 salud mental y abuso de drogas</b>		<b>20,90</b>	<b>20,81</b>
4 salud mental y abuso de drogas	41 abuso del alcohol	35,62	3,44
	42 depresión	1,18	2,97
	44 demencia	16,03	14,39
<b>Total 5 enfermedades transmisibles</b>		<b>25,78</b>	<b>11,34</b>
5 enfermedades transmisibles	52 Vacunación tétanos y difteria	25,78	11,34
<b>Total 6 atención al niño</b>		<b>51,89</b>	<b>90,33</b>
6 atención al niño	61 Promoción lactancia materna	87,71	28,94
	62 Revisión niño/niña	35,43	12,75
	63 Asma infantil	44,05	23,89
	64 Prevención de accidentes infantiles	54,98	24,74
<b>Total 7 atención al adulto</b>		<b>38,03</b>	<b>65,95</b>
7 atención al adulto	71 Seguridad en prácticas sexuales	22,45	8,31
	72 Asma	43,09	24,79
	73 EPOC	48,20	14,45
	74 Pacientes Crónicos Domiciliarios (PCD)	38,77	6,76
	75 Pacientes en fase final de vida	0,16	11,64

	Puntos obtenidos		Porcentaje alcanzado	
	2022	2023	2022	2023
OSI Bilbao-Basurto	333,11	303,87	44,83%	40,90%
Media Osakidetza	325,81	293,09	43,83%	39,45%

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

**Resultados de encuesta de clientes**

Ítem	Resultados 2022	Resultados 2023*	Media OSI de Osakidetza 2023
Valoración global positiva de los pacientes hospitalizados con la asistencia recibida	8,97	ND	8,66
Valoración global positiva con la asistencia recibida en los servicios de urgencia hospitalarios (adultos)	8,21	ND	7,80
Valoración global positiva de los pacientes con la asistencia recibida en el centro de salud	8,49	ND	8,16
Valoración global positiva con la asistencia recibida en los servicios de pediatría hospitalarios	9,04	ND	8,86*
Valoración global positiva de la asistencia recibida en su casa (Hospitalización a domicilio)	9,38	ND	9,29*

\* Dato 2022

Nota: Los resultados 2023 de OSI Bilbao-Basurto no se publican, al no ser representativos (muestreo poblacional insuficiente)

Esta prevista la realización en el último cuatrimestre del 2024 de encuestas de satisfacción de la atención recibida en las consultas de Pediatría de Atención Primaria, así como en las estancias y consultas hospitalarias.

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

Atención primaria	2022	2023
Reclamaciones	1.715	1.271
Quejas	72	57
Demora media de resolución Reclamaciones (días)	19,86	18,46
Agradecimientos	109	105

Atención especializada	2022	2023
Reclamaciones	5.042	7.873
Quejas	36	13
Demora media de resolución Reclamaciones (días)	11,97	13,44
Agradecimientos	252	251

## Actividades de difusión de conocimiento

Artículos publicados	2022	2023
<b>Nº total de artículos publicados</b>	<b>243</b>	<b>298</b>
Artículos publicados con FI (ISI)	193	229
Artículos publicados con Q1 + Q2	125	169
Primer autor de la OSI Bilbao-Basurto	68	97
Artículos en colaboración entre servicios	33	49
Artículos en colaboración con otras organizaciones	210	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	2022	2023
<b>Nº total de aportaciones</b>	<b>674</b>	<b>566</b>
Aportaciones en eventos nacionales	524	454
Aportaciones en eventos internacionales	150	112
Aportaciones con primer autor de la OSI Bilbao-Basurto	457	381
Aportaciones realizadas en colaboración entre servicios de la OSI Bilbao-Basurto	79	64
Aportaciones realizadas en colaboración con otras organizaciones	289	225

Además:

- Se ha leído 1 tesis doctoral.
- Se han dirigido 2 tesis doctorales.

## Área de docencia

	2022/23	2023/24
Estudiantes de medicina:	303	298
Estudiantes de enfermería:	450	450
MIR	206	211
EIR	17	18



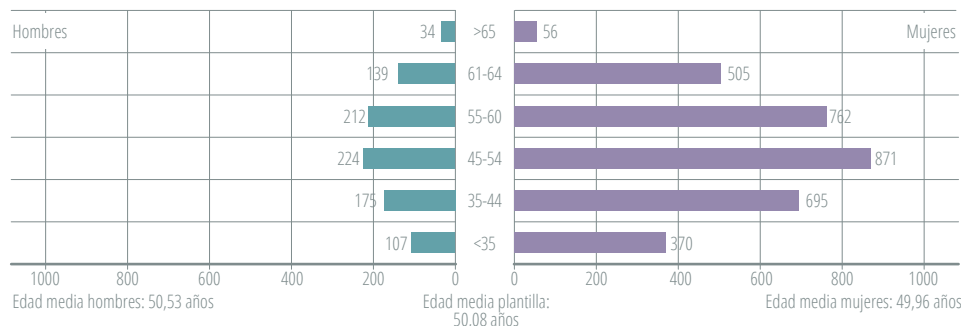
## Area de personal

### Personal estructural y eventual

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**



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

Edad Media Hombres	Edad Media Mujeres	Edad Media Total
50,53	49,96	50,08

**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	2022				2023			
	Hombres	Mujeres	Total	%	Hombres	Mujeres	Total	%
Facultativo med-tecn	316	657	973	27,82%	326	724	1.050	25,30%
Técnicos sanitarios	140	1.565	1.705	48,76%	222	1.918	2.140	51,57%
Personal no sanitario	308	511	819	23,42%	343	617	960	23,13%
<b>Total</b>	<b>764</b>	<b>2.733</b>	<b>3.497</b>	<b>100,00%</b>	<b>891</b>	<b>3.259</b>	<b>4.150</b>	<b>100,00%</b>

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

Tipo de personal	2022				2023			
	Hombres	Mujeres	Total	%	Hombres	Mujeres	Total	%
Fijos	538	1.939	2.477	59,67%	491	1.802	2.293	53,90%
Interinos estructurales	226	794	1.020	24,57%	400	1.457	1.857	43,65%
Total plantilla estructural	764	2.733	3.497	84,24%	891	3.259	4.150	97,56%
<b>Total plazas</b>			<b>4.151</b>				<b>4.254</b>	

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

Tipo de personal <<	2022				2023			
	Hombres	Mujeres	Total	%	Hombres	Mujeres	Total	%
Fijos	538	1.939	2.477	51,30%	491	1.802	2.293	45,86%
Interinos estructurales	226	794	1.020	21,13%	400	1.457	1.857	37,14%
Total plantilla estructural	764	2.733	3.497	72,43%	891	3.259	4.150	83,00%
Temporal (sin MIR)*	299	1.032	1.331	27,57%	191	659	850	17,00%
<b>Total</b>	<b>1.063</b>	<b>3.765</b>	<b>4.828</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.082</b>	<b>3.918</b>	<b>5.000</b>	<b>100,00%</b>

\*Media anual de nº de trabajadores de personas equivalentes

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

Horario	2022								2023							
	Fijos		Interinos		Temporales		Sustitutos		Fijos		Interinos		Temporales		Sustitutos	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Del 1 al 32 %	0	0	0	0	2	4	0	0	0	0	0	0	2	4	1	3
33%	0	1	0	0	14	79	0	2	0	1	0	0	6	15	15	71
Del 34 al 49 %	0	0	0	2	5	28	1	3	0	0	0	2	1	10	1	10
50%	38	251	9	32	16	74	7	114	29	183	6	50	4	42	24	127
Del 51 al 99 %	23	108	7	65	17	96	4	24	22	66	10	86	11	37	6	31
100%	474	1.567	201	684	346	1.248	153	594	337	1.126	358	1.190	255	789	178	693
<b>Total</b>	<b>535</b>	<b>1.927</b>	<b>217</b>	<b>783</b>	<b>400</b>	<b>1.529</b>	<b>165</b>	<b>737</b>	<b>388</b>	<b>1.376</b>	<b>374</b>	<b>1.328</b>	<b>279</b>	<b>897</b>	<b>225</b>	<b>935</b>

Contratos relevo	Inicio en 2022	En vigor en 2022	Inicio en 2023	En vigor en 2023
Facultativo especialista en medicina	2	8	0	5
Diplomado universitario de enfermería	18	106	5	61
Trabajador social	0	0	0	0
Fisioterapeuta	0	1	0	1
Matrona	0	6	0	2
Tecnico sanitario	1	4	1	4
Auxiliar de enfermería	15	52	17	55
Tecnico de administracion	1	4	0	1
Jefe de grupo administrativo	0	0	0	0
Jefe equipo administrativo	0	2	0	1
Administrativo-auxiliar administrativo	5	23	4	17
Conductor	0	1	3	3
Celador	6	16	4	12
Cocinero	0	0	1	1
Oficial de mantenimiento	1	1	1	2
Operario servicio	3	6	1	5
Oficial fotografía e imagen	1	1	0	1
	<b>53</b>	<b>231</b>	<b>37</b>	<b>171</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.	62	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
Mantenimiento instalaciones	Construcciones Reparacº Montegui, S	12	NO
Mantenimiento instalaciones	Air Liquide Healthcare España S.L.	3	NO
Mantenimiento instalaciones	Schindler, S.A.	3	NO
Mantenimiento instalaciones	Sonivega, S.L.	2	NO
Mantenimiento instalaciones	Aerocom Neumatica, S.L.	2	NO
Mantenimiento instalaciones	Carpintería Hermanos Hernandez, S.L	5	NO
Mantenimiento electromedicina	Agfa Nv Sucursal En España	0	NO
Mantenimiento electromedicina	Emsor S.L.	0	NO
Mantenimiento electromedicina	Canon Medical Systems, S.A.	0	NO
Mantenimiento electromedicina	General Electric Healthcare España,	0	NO
Mantenimiento electromedicina	Mantenimiento Electromedico, S. A.	0	NO

Mantenimiento electromedicina	Ute Drager Giroa Sanidad Bizkaia	7	NO
Mantenimiento electromedicina	Elesen, S.L.	0	NO
Mantenimiento electromedicina	Olympus Iberia, S.A.U.	0	NO
Mantenimiento electromedicina	Palex Medical, S.A.	0	NO
Mantenimiento electromedicina	Philips Iberica, S.A.	0	NO
Mantenimiento electromedicina	Siemens Healthcare, S.L.	0	NO
Gestión archivo historias clínicas	Severiano Servicio Movil, S.A.	10	NO
Servicios religiosos	Obispado De Bilbao	4	NO
Centro de ayuda al usuario	Redytel, Ingenª 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 2023 la OSI 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 ha sido recertificada por AENOR en junio de dicho año (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 por ej. accesibilidad, información y trato adecuados, efectividad, compromiso medioambiental, bilingüismo, compromiso con actividades de i+D+i, etc..).

El grado de cumplimiento de los objetivos asociados a los dichos compromisos de la Carta de Servicios en 2023 puede considerarse en conjunto como satisfactorio, aunque mejorable. 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 se indican 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 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
% UAP que realizan actividades grupales 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
Atención materno-infantil coordinada y de calidad	% reingresos de púerperas: $\leq 0,8\%$	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, este objetivo volverá a ser evaluado por el equipo correspondiente designado por el Departamento de Salud
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	Estrategias para agilizar la explotación y análisis de datos por parte de la Comisión de OSI Bilbao-Basurto de violencia de género y maltrato
Satisfacción con el trato, la información, y la satisfacción global con la asistencia recibida	7,5 sobre 10	Dato no disponible	Realización de encuesta propia sobre estas dimensiones (en vez de utilizar como fuente de información los resultados que nos traslada la Organización Central de Osakidetza)
Pacientes ingresados, satisfacción con condiciones hosteleras de calidad: calidad menú, confort y limpieza de la habitación	7,5 sobre 10	Dato no disponible	Realización de encuesta propia sobre estas dimensiones (en vez de utilizar como fuente de información los resultados que nos traslada la Organización Central de Osakidetza)
Pacientes ingresados, atención más humanística: satisfacción con el respeto al descanso nocturno	7,5 sobre 10	Dato no disponible	Realización de encuesta propia sobre esta dimensión (en vez de utilizar como fuente de información los resultados que nos traslada la Organización Central de Osakidetza)
Atención a reclamaciones: % contestadas en menos de 26 días	90% los 3 cuatrimestres del año	89,81% (2º cuatrimestre 2023)	Incorporación como objetivo específico en los planes de gestión anuales, a partir de 2025, en aquellas unidades y servicios de la OSI que no alcancen el mismo en 2024

# Reconocimientos obtenidos

Norma / Acreditación	Alcance	Entidad certificadora
UNE 93200:2008 (Carta de Servicios)	OSI	AENOR
Global reporting Initiative. Memoria de gestión 2022 validada en base a los estándares de la Guía GRI	OSI	AENOR

## Certificaciones en base a normas / estándares internacionales

### Otros reconocimientos y certificaciones obtenidos

- El servicio de Radioterapia Oncológica gana un premio en el 6ª Congreso Español de Mama: La comunicación sobre el contorno de la arteria descendente anterior que permite reducir la dosis de radiación en esta zona, ha sido elegida una de las tres mejores comunicaciones orales presentadas en este congreso multidisciplinar, centrado en la patología mamaria.
- La Unidad de tuberculosis de Basurto y Santa Marina obtienen la acreditación de alta complejidad: Esta Unidad de tuberculOSI multidisciplinar que comparten ambas organizaciones ha obtenido la acreditación como unidad de alta complejidad con criterio de excelencia, máxima distinción otorgada por la Sociedad Española de Neumología y Cirugía Torácica (SEPAR).
- La OSI Bilbao-Basurto obtiene la reacreditación de la GENNEAUP: La OSI ha revalidado la acreditación de nivel excelente, obtenida en 2017, y otorgada por el Grupo Nacional para el Estudio y Asesoramiento en Ulceras por Presión y Heridas Crónicas (GENEAUPP), convirtiéndose en la primera organización a nivel estatal que lo consigue.



- La plataforma estatal de organizaciones de pacientes premia un proyecto de investigación de sobre accesibilidad y humanización: El proyecto "Accesibilidad y humanización del sistema sanitario de las personas mayores y con diversidad funcional" ha logrado la distinción en la categoría de Investigación en la segunda edición de estos premios.
- El servicio de Psiquiatría obtiene el premio al mejor póster en la categoría de proyectos de investigación del Encuentro VIVE, unas jornadas anuales de actualización en Psiquiatría.
- El servicio de Traumatología obtiene un reconocimiento del Registro Nacional de Fracturas de Cadera: Este servicio ha obtenido el reconocimiento a la segunda organización, de ámbito nacional, con mejor progresión de

sus resultados en 2021. Anualmente, atiende cerca de 500 fracturas de cadera por fragilidad.

- La guía de duelo perinatal, premio mejor comunicación en el Congreso de Hospitales: El equipo multidisciplinar integrado por personal de los servicios de Pediatría-Neonatología, Obstetricia-Ginecología y Psiquiatría ha obtenido el premio a la mejor comunicación, en la categoría "gestionar con y para personas", del 23 Congreso Nacional de Hospitales y Gestión, por su trabajo titulado "Duelo Perinatal, retos y oportunidades".
- Reconocimiento al Servicio de Oncología Médica del Hospital de Basurto en el ranking The World's Best Specialized Hospitals 2023 de la revista Newseek.

# 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 revisado por la Dirección de la OSI con el apoyo de la Unidad de Estrategia y de apoyo a la Mejora de resultados en Salud, 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 nuevo 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.). En este sentido, se han revisado tanto los impactos como los aspectos incluidos en cada uno de ellos, simplificándose su definición y reformulándose en algunos casos.

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 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:** Con motivo de la elaboración del nuevo Plan Estratégico, a finales de 2021 se realizó una encuesta telefónica a 600 ciudadanos y ciudadanas de Bilbao de cara a identificar los aspectos materiales.

Cabe destacar que, como novedad, se han incorporado a la encuesta de materialidad preguntas relacionadas con la experiencia de usuario.

En la encuesta de impactos se pidió que se priorizaran los ámbitos (áreas globales), y posteriormente, que de los ámbitos priorizados se priorizaran a su vez los aspectos incluidos en ellos.

Los resultados han sido los siguientes:

### Impactos de la OSI

Ranking de ámbitos	
1-Infraestructuras, equipamientos y tecnología sanitaria adecuada para la prestación de la atención	19,76 %
2- Mejora de la salud de la ciudadanía	19,63 %
3-Gestión eficaz y generación de confianza en la ciudadanía	19,19 %
4-Asegurar la seguridad en la prestación del servicio sanitario que prestamos	16,87 %
5-Mejorar en las condiciones laborales y desarrollo profesional de los y las profesionales de la OSI	13,07 %
6-Generación de riqueza y desarrollo local	4,94 %
7-Reducción del impacto ambiental	4,85 %
Aspectos materiales	
1-Mejorar los resultados obtenidos (reducción de listas, de espera, mejora de la salud, de la ciudadanía, cumplimiento...)	18,8 %
2- Garantizar la seguridad sanitaria de nuestros pacientes (prevención de infecciones, reacciones de medicamentos, ...)	17,32 %
3- Garantizar la renovación del aparataje sanitario, implantación de nuevas tecnologías	16,67 %
4- Impulsar la utilización de nuevos servicios y técnicas, procedimientos sanitarios (por ejemplo, nuevas técnicas quirúrgicas...)	10,86 %

5- Impulsar el desarrollo de las capacidades de los y las profesionales	5,99 %
6- Garantizar la seguridad laboral en el puesto de trabajo	5,29 %
7- Mantener las instalaciones en las condiciones adecuadas para la prestación del servicio (luminosidad, pintura, limpieza...)	3,99 %
8- Impulsar la mejora en la coordinación y comunicación entre ámbitos asistenciales	3,62 %
9- Mejorar el acceso a nuestros servicios (horarios, canales de contacto, nuevos dispositivos asistenciales)	3,34 %
10- Fomentar la igualdad entre mujeres y hombres en la OSI	2,69 %
11- Impulsar las actividades de investigación, innovación y difusión del conocimiento de los profesionales de la OSI	2,69 %
12- Fomentar las actividades relacionadas con educación sanitaria y acuerdos con otras organizaciones para la mejora	1,76 %
13- Impulsar la transparencia. Comunicar los resultados obtenidos, resultados, de encuestas, respuesta, quejas, reclamaciones...	1,62 %
14- Aumentar las posibilidades de participación en la mejora de la OSI	1,49 %
15- Impulsar la colaboración con las instituciones, empresas para el desarrollo, conjunto de proyectos, campañas, productos...	0,93 %
16- Garantizar la seguridad de nuestras instalaciones: personal de seguridad, control de accesos a instalaciones	0,93 %

## Experiencia de usuario

Ranking de ámbitos	
1- Prestación del servicio profesional	26,02 %
2- Humanización de la atención	24,47 %
3- Seguridad en la atención	15,75 %
4- Accesibilidad a nuestros servicios	12,2 %
5- Información como paciente y señalización de las instalaciones	9,37 %
6- Instalaciones y condiciones hosteleras adecuadas	6,78 %
7- La gestión adecuada de los residuos sanitarios que se generan tras la prestación del servicio	5,42 %

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, ingresados, 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 %

Se han identificado como materiales aquellos impactos con más de un 10% de valoración (identificados con fondo de color).

■ **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

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
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 2023

Categoría	Asistentes
Personal facultativo	7139
Enfermería	4388
Fisioterapeutas	96
Matronas/os	282
Otras diplomaturas sanitarias	12
Personal técnico especialista sanitario	148
Personal técnico en cuidados auxiliares de enfermería	1121
Administración	1539
Personal celador	306
Personal de mantenimiento y servicios generales	193
Personal directivo	15
Otros perfiles	63
<b>Total</b>	<b>15302</b>

#### Cursos por áreas formativas organizados por la OSI

Áreas	Actividades		Ediciones		Asistentes	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
1. Modelo organizativo	7	6	15	12	477	560
2. Sistemas de información	6	6	22	13	1000	348
3. Clínico asistencial	340	335	408	530	10784	12574
4. Personas	17	23	25	40	642	854
5. Administración y serv generales	4	8	8	13	95	171
6. Investigación y difusión del conocimiento	11	13	16	18	644	776
7. Capacitación docente	4	1	4	1	56	19
<b>Total</b>	<b>389</b>	<b>392</b>	<b>498</b>	<b>627</b>	<b>13698</b>	<b>15302</b>

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

Categoría	Osi Bilbao-Basurto	Servicio corporativo formación	Otras organizaciones de Osakidetza
Personal facultativo	7139	540	137
Enfermería	4388	2052	79
Fisioterapeuta	96	137	5
Matronas/os	282	69	4
Otras diplomaturas sanitarias	12	18	1
Personal técnico especialista sanitario	148	173	8
Personal técnico en cuidados auxiliares de enfermería	1121	668	25
Administración	1539	1582	27
Personal celador	306	257	13
Pers. De mantenimiento y servicios generales	193	58	2
Personal directivo	15	10	0
Otras categorías	63	8	1
<b>Total</b>	<b>15302</b>	<b>5572</b>	<b>302</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	655,5	2792,5	3448
2 - Sistemas de información	179	733,5	912,5
3 - Clínico asistencial	5091,48	26402,84	31494,32
4 - Personas	517	2991	3508
5 - Administración y servicios generales	424,5	674	1098,5
6 - Investigación y difusión del conocimiento	664	4057	4721
7 - Capacitación docente	15	42	57
<b>Total</b>	<b>7546,48</b>	<b>37692,84</b>	<b>45239,32</b>

**Horas de formación en actividades organizadas por otras organizaciones de servicio de Osakidetza y el Servicio corporativo de formación**

Áreas formativas	Hombres	Mujeres	Total
1 - Modelo organizativo	146	864,5	1010,5
2 - Sistemas de información	1514	6286,7	7800,7
3 - Clínico asistencial	3851	24472,25	28323,25
4 - Personas	1311	6157	7468
5 - Administración y servicios generales	402,5	901	1303,5
6 - Investigación y difusión del conocimiento	190,25	1033,25	1223,5
7 - Capacitación docente	388,5	615,5	1004
8 - Proyectos formativos integrales	0	0	0
<b>Total</b>	<b>7803,25</b>	<b>40330,2</b>	<b>48133,45</b>

**Promedio de Horas de Formación**

	Horas		Empleadas/os		Promedio empleada/o	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Promedio horas en formación por empleada (M)	71.432,50	78.023,24	2.705,00	3.252,00	26,41	23,99
Promedio horas en formación por empleado (H)	13.085,00	15.349,70	752,00	886,00	17,40	17,32
Total Promedio horas de formación	84.517,50	93.372,94	3.457,00	4.138,00	24,45	22,56

**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 (liberaciones cuatrimestrales) 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 2023 son significativas las cifras siguientes:

		2022	2023	
Formación para aprender euskera	Profesionales liberados (modalidad 5 horas)	9	2	
	Profesionales liberados (modalidad 2 horas)	4	5	
	Matrículas fuera del horario laboral	Curso de autoaprendizaje	56	71
		Cursos de verano	44	11
		Matrículas fuera del horario laboral (modalidad cursos presenciales)	241	231
Cursos de reciclaje	Preparación examen escrito PL2	29	28	
	Preparación prueba oral PL2	28	31	
	Práctica Oral	22	29	
Curso de iniciación al euskara para nuevos MIRes	11	15		
Cursos organizados por la Organización central	14	0		

**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 2023 (Convocatoria IVAP)**

Solicitado	Concedido
<b>102.405,07 €</b>	31.311 €

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	2	2
Enfermería	7	3
EIR	2	2
Tec. en cuidados auxiliares de enfermería	2	2
Matrona	2	2
Fisioterapeuta	2	0
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>12</b>

#### Ayudas comisión no facultativos

Categoría profesional	Nº solicitudes	Solicitudes concedidas
Personal Aux. Advtvo	9	9
Personal Administrativo	6	6
Conductor	1	1
Celador/a	1	1
Pers. Tec. en cuidados auxiliares de enfermería	11	9
Personal Técnico sanitario	12	10
Enfermería	26	23
Matrona/o	40	36
Fisioterapeuta	6	6
<b>TOTAL</b>	<b>112</b>	<b>101</b>

#### Ayudas comisión facultativos

Categoría profesional	Nº solicitudes	Solicitudes concedidas
F.E.A	76	76
J. SECCIÓN	3	3
EIR/MIR/PIR	84	84
<b>TOTAL</b>	<b>163</b>	<b>163</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	2022			2023		
	Convocadas	Adjudicadas	%	Convocadas	Adjudicadas	%
F.E. Medico de familia - eap	16	5	31,25%	11	1	9,09%
F.E. Medico pediatra - eap	1	0	0,00%	1	0	0,00%
F. Tecnico odontólogo	0	0	0,00%	2	0	0,00%
Enfermero/a	95	32	33,68%	235	53	22,55%
Fisioterapeuta	7	2	28,57%	10	1	10,00%
Matrona	3	1	33,33%	13	2	15,38%
T.E.L.	6	5	83,33%	13	1	7,69%
T.E.R.	1	0	0,00%	22	2	9,09%
Auxiliar de enfermería	60	22	36,67%	104	24	23,08%
Administrativo	0	0	0,00%	5	2	0,00%
Auxiliar administrativo	12	4	33,33%	41	9	21,95%
Operario de servicios	8	2	25,00%	33	4	12,12%
Conductor	0	0	0,00%	6	0	0,00%
Celador	12	6	50,00%	43	9	20,93%
<b>Total</b>	<b>221</b>	<b>79</b>	<b>35,75%</b>	<b>539</b>	<b>108</b>	<b>20,04%</b>

Personal en promoción interna temporal	DFSC/PIT*	
	2022	2023
Facultativos	42	46
Enfermería/matrona/fisio	56	57
Tec. Espec. Sanit.	22	21
Aux de enfermería/farmacia	7	3
Administración	120	116
Celadores	14	10
Tec. Prof. Y oficial	7	9
<b>Total</b>	<b>268</b>	<b>262</b>

\*Desempeño funciones superior categoría/Promoción interna temporal

Incorporaciones personal fijo	Comisiones de Servicio		Comisiones por traslado		OPE		Total 2022	Total 2023
	2022	2023	2022	2023	2022	2023		
Facultativos	5	9	0	33	2		5	44
Enfermería/matrona/fisio	21	9	11	1			32	10
Tec. Espec. Sanit.	1	3	7	2			8	5
Aux de enfermería/farmacia	18	6	31	0			49	6
Administración	4	4	17	10			21	14
Celadores/op. Servicios	7	3	22	7			29	10
Tec. Prof. Y oficial	0	1	0	2	1	2	1	5
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>35</b>	<b>88</b>	<b>55</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>145</b>	<b>94</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.

	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

Objetivos 2023	Ejecución
Mejorar la integración de la PRL en todos los ámbitos de la OSI a través de la acogida, comunicación, formación e Integración	77.25%
Mejorar la eficacia de la prevención mediante el control de los riesgos de los puestos de trabajo	88.75%
Mejorar la protección de las personas frente a los riesgos psicosociales	100%
Impulsar la salud como beneficio colectivo a las personas de la organización	89.76%.

Las actividades formativas se han dirigido enfocado en dos aspectos, por colectivos y por riesgos específicos, y se han realizado tanto en formato presencial como on line. Este año se ha profundizado en factores ergonómicos y en condiciones seguras durante el manejo de transpaletas y frente al riesgo de amianto. Resultado 775 profesionales formados en 35 grupos diferentes de la OSI, lo que representa alrededor de un 13% del total de profesionales.

Se han incluido los aspectos de PRL en la composición de diferentes comisiones y grupos de trabajo: Comisión de obras, plan funcional BBB, violencia, tabaco, etc. proponiendo oportunidades de mejora y se ha colaborado en diferentes grupos para la revisión del sistema de gestión PRL de Osaki-detza.

Destacamos, dentro del objetivo Impulsar la salud como beneficio colectivo a las personas de la organización, es el número de exámenes de salud realizados a profesionales de la OSI, fueron 2.085, 421 más que los realizados el año anterior. Una parte de los realizados en 2023, 536, se han realizado por motivos de OPE.

Dentro del área de comunicación e información, resaltar que en el año 2023 se recibieron un total de 65 consultas de prevención: 51 son del ámbito hospitalario HUB, 12 de Atención Primaria y 2 del ámbito de la OSI. Entre ellas siguen

destacando las relacionadas con los riesgos ergonómicos (46%) relacionadas con el mobiliario fundamentalmente y los riesgos físicos más concretamente de las condiciones ambientales (37%).

Respecto a la actividad del Comité de Seguridad y Salud, se han celebrado las 4 reuniones de carácter ordinario. Se mantienen las actas de las mismas y la carpeta de información a los Delegados de prevención.

Principales actividades 2023	
Ejecución de actividad preventiva programada	87,64%
Evaluaciones de riesgo (Puestos de trabajo)	64
Evaluaciones de riesgo psicosocial (Servicios y Centros de Salud)	12(*)
% Ejecución de la planificación evaluación psicosocial a 5 años	45%
Formación(**) (Nº Profesionales formados)	775
Acciones correctoras resueltas	82,93%
Ejecución de las acciones correctoras resueltas	51,42%
Exámenes de Salud realizados	2.085
Profesionales vacunados	3.800
Reuniones de los Comités de Seguridad y Salud	4
Consultas de prevención recibidas	65

(\*) Más 10 evaluaciones en proceso

(\*\*) Se ha profundizado en aspectos ergonómicos; en condiciones seguras en utilización de transpaletas y en los riesgos del amianto.

## Principales actividades informativas 2023

Realización Bibaprest del nuevo procedimiento de gestión Accidente Biológico

Plan de calor 2023 para trabajos exteriores

Diseño e Implementación y Difusión del nuevo circuito de muestras a Anatomía Patológica

Diseño e Implementación y Difusión del nuevo circuito de muestras a Anatomía Patológica

Día mundial de seguridad y salud: Campaña Activate 2023

Vacunación: Información vacunas covid-Gripe y herpes zoster

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

Como conclusión se puede indicar que el desempeño de la actividad preventiva durante el año 2023 ha permitido, por un lado conseguir unos resultados muy buenos en el cumplimiento de objetivos programadas y por otro desarrollar otras actividades encaminadas al control y mejora de las condiciones de trabajo y de la salud de las personas que conforman la OSI, como lo demuestran los datos de accidentabilidad de 2023, con la tasa de accidentabilidad más baja del histórico de registros.

# 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

	Año 22			Año 23		
	Total	mujeres	%	Total	mujeres	%
Jefatura de Sección Médica	59	26	44,07%	61	31	50,82%
Jefatura de Servicio Médica	37	15	40,54%	38	16	42,11%
Jefaturas Médicas	96	41	42,71%	99	47	47,47%
Adjunto/a	5	4	80,00%	7	6	85,71%
Supervisor/a	82	70	85,37%	85	74	87,06%
Coordinador/a Unidad Central	4	3	75,00%	4	3	75,00%
Jefaturas ENFERMERÍA	91	77	84,62%	96	83	86,46%
JUAP	20	15	75,00%	17	12	70,59%
Jefaturas Unidad Atención Primaria	20	15	75,00%	17	12	70,59%
Jefatura de Servicio Administrativa	6	4	66,67%	7	4	57,14%
Jefatura de Sección Administrativa	9	6	66,67%	8	6	75,00%
Otras Jefaturas	31	21	67,74%	26	19	73,08%
Jefaturas NO SANITARIAS	46	31	67,39%	41	29	70,73%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>253</b>	<b>164</b>	<b>64,82%</b>	<b>253</b>	<b>171</b>	<b>67,59%</b>

### Presencia de mujeres en órganos de gobierno

## 2.9

	Año 2022			Año 2023		
	Total	mujeres	%	Total	mujeres	%
Equipo Directivo	6	5	83,33%	6	5*	83,33%
Consejo de Dirección	23	15	65,22%	23	13	56,52%
Consejo de Dirección ampliado	21	12	57,14%	18	14	77,78%
Consejo Clínico Asistencial	13	8	61,54%	13	8	61,54%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>63</b>	<b>40</b>	<b>63,49%</b>	<b>60</b>	<b>35</b>	<b>58,33%</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 2023 los resultados han sido los siguientes:

### Alcance Beneficio Social

	Nº de personas 2022	Nº de personas 2023	Incremento 2022-2023 %	Nº Expd. 2022	Nº Expd. 2023	Incremento 2022-2023 %
Reducción jornada inicio guarda legal	490	570	14,04%	583	688	15,26%
Reducción jornada general	2	1	-100,00%	2	1	-100,00%
Excedencia cuidado de hijos	110	130	15,38%	120	139	13,67%
Excedencia cuidado familiares	3	3	0,00%	3	3	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>605</b>	<b>704</b>	<b>14,06%</b>	<b>708</b>	<b>831</b>	<b>14,80%</b>
Licencia enfermedad grave parientes	1.400	1.422	1,57%	2.390	2.579	7,91%
Licencia fallecimiento parientes	194	264	36,08%	245	317	29,39%
Licencia Lactancia	130	150	15,38%	743	764	2,83%
Alumbram/adop/acogimt.	332	369	11,14%	403	485	20,35%
Licencia por paternidad	77	74	-3,90%	128	124	-3,13%
Permiso atención familiares (50 horas)	576	578	0,35%	5.691	5.812	2,13%
Otras licencias y permisos*	442	734	66,06%	573	995	73,65%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>3.151</b>	<b>3.591</b>	<b>13,96%</b>	<b>10.173</b>	<b>11.076</b>	<b>8,88%</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

	2022	2023
Anticipos de nomina	202	206
Adelantos de nomina	19	24
Complemento de pensiones	67	60
Póliza de seguros	14	12
Fondo social	68	67
Ayuda guarderia	2	1
Subvención comedor	2.304	2.925
Subvención viajes	564	457

## 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 2023 abonado en la OSI ha sido de 22.778 €, mientras que el salario mínimo interprofesional para este año ha sido 15.120. €/año.

La retribución media en la OSI en 2023 ha sido de 46.522 €.

# Clientes



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 2023 (ver página 15).

Además, cabe destacar que la OSI es referencia en determinadas áreas para otras organizaciones de servicios de Osakidetza. Un ejemplo son las siguientes:

### Asistencia Hospitalaria en red

- Unidad de referencia en patología de la pared abdominal para el Área de Salud de Bizkaia
- ELA Unidad de referencia
- Psiquiatría infanto-juvenil.
- Electrofisiología.
- H. Galdakao-Usansolo.
- H. Universitario-Araba.
- Cirugía Cardíaca Alava y H. Galdakao-Usansolo.
- EsclerOSI múltiple (CSUR).

## 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 2023 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, en las reuniones con los equipos de atención primaria.
- Constitución del grupo Programa de Optimización de Uso de los Antibióticos (PROA) Comunitario en la OSI Bilbao-Basurto, y designación de referentes PROA en las UAP, a los que se dió una sesión de formación para la realización en cascada en sus respectivos Centros.

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 2023 se difundieron las siguientes noticias relacionadas con el uso racional de los ATB:

- Febrero 2023: Presentación de las Normas de certificación de los equipos PROA hospitalario y comunitario
- Mayo 2023: Publicación de nuevo boletín del plan nacional resistencias antibióticos (PRAN)
- Junio 2023:
  - publicación por el Servicio de Microbiología del informe de sensibilidad acumulada a antimicrobianos que permite conocer los datos de resistencias en nuestra OSI.
  - Publicación de Nota de la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios (AEMPS) sobre Fluoroquinolonas de uso sistémico o inhalado: recordatorio sobre las restricciones de uso
- Agosto 2023: Publicación de Infografía SEFAP: ¿Sabías que no todas las infecciones de dientes y encías necesitan ser tratadas con antibióticos?
- Septiembre 2023: Publicación de Nota de Seguridad de Medicines & Healthcare products Regulatory Agency (MHRA) sobre Fluoroquinolonas: ideas y comportamientos suicidas
- Octubre 2023:
  - Actualización de la guía terapéutica antimicrobiana del Sistema Nacional de Salud: incorporación de herramienta AWaRe
  - Celebración de la Jornada PRAN para el uso prudente de los antibióticos 2023

- **Noviembre 2023:** celebración de la Semana Mundial de Concienciación sobre el Uso de los ATB:
  - Nueva campaña del PRAN: Antibióticos, protegernos es su trabajo. El tuyo, usarlos bien
  - Nueva infografía de la SEFAP: ¿Qué es una prescripción diferida de antibiótico?

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

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 2023, como en años anteriores, el indicador de RAM notificadas no estaba incluido en el Contrato-Programa anual, pero se ha continuado recogiendo la informa-

ción trimestral 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 se encuentra en valores más parecidos a los del periodo pre-pandemia COVID-19 (una vez superada la campaña masiva de vacunación de 2021, que motivó un aumento exponencial de notificaciones), si bien el dato ha mejorado respecto a este periodo y también respecto a 2022.

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



## Impulso a la I+D+i

La OSI conserva estable, en los últimos tres años, el número de ensayos clínicos realizados. En el año 2023, estuvieron activos un total de 269 estudios clínicos entre estudios observacionales, ensayos clínicos y otros estudios clínicos.

### 7 proyectos europeos:

Código	Título	Instituto de Investigación Sanitaria
UE/19/3HP/JA/JADECARE	Joint action on implementation of digitally enabled integrated person-centred care	BIOSistemak
UE19/H2020/ADLIFE	Integrated personalized care for patients with advanced chronic diseases to improve health and quality of life	BIOSistemak
UE18/H2020/GATEKEEPER	Smart living homes - whole interventions demonstrator for people at health and social risks	BIOSistemak
UE/18/SANTE/JA/SHARP	Joint action to strengthen preparedness in the eu against serious cross-border threats to health and support the implementation of international health regulations (ihr)	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:

Indicadores	2022	2023
Nº Proyectos Investigación activos a fin de año	103	99
Nº Estudios Clínicos activos a fin de año	218	269
Nº de entidades FARMAINDUSTRIA con ensayos clínicos en OSI a fin de año	65	48
Proyectos en colaboración activos con la empresa vasca para el desarrollo del producto/servicio (iniciados NUEVOS en el año)	2	7
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)	32	29 (más 4 de prestación de servicios)
Ingresos generados en el año (euros) por ensayos clínicos y proyectos de investigación	Proyectos: 465.985,68 € EECC: 511.054,91 € <b>Total: 977.040,59 €</b>	Medtech: 140.992,78€ Proyectos: 197.770,19€ EECC: 727.741,38 € <b>Total: 1.066.504,35 €</b>
Nº Investigadores Principales activos a fin de año (Eliminando duplicados)	<b>Total: 107</b> EECC: 80	<b>Total: 139</b> EECC: 102
Nº TOTAL de desarrollos de I+D+i notificados a la OTC (Oficina de Transferencia del Conocimiento) para su protección y transferencia	12	10
Nº patentes ACTIVAS	4	3
Nº de marcas ACTIVAS	3	4

## Seguridad y confidencialidad de la información

Las actuaciones más relevantes en 2023 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

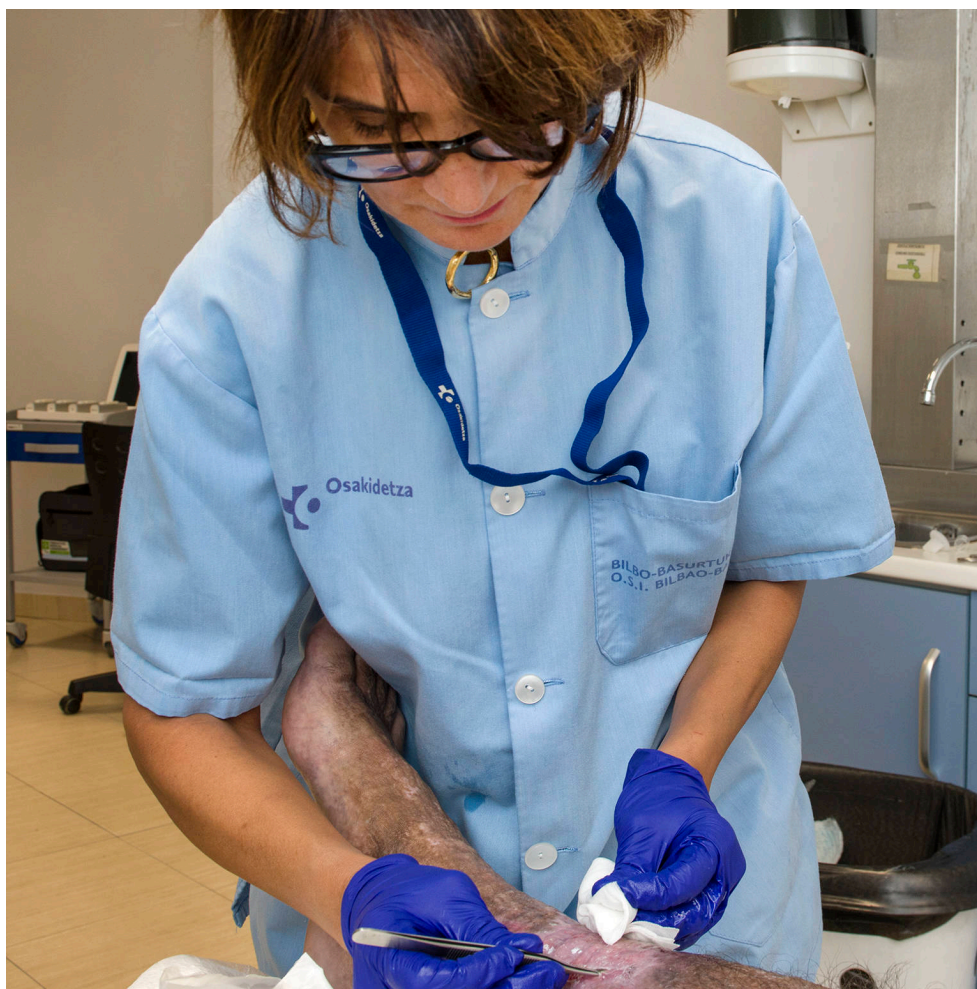
## Seguridad del Paciente

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 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, y/o mitigarlos cuando se producen, se pueden emplear estrategias diversas, por ej. dirigidas a reducir la complejidad de circuitos, optimizar el trasvase de la información o mejorar la automatización de procesos a través de 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 la difusión de prácticas seguras.

En este contexto, la OSI ha desarrollado una sistemática de gestión estratégica de cara a fomentar la Cultura de Seguridad del Paciente entre los profesionales, implicando a los pacientes sus familias y promoviendo la gestión proactiva/reactiva de riesgos de seguridad, todo 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 2017-2020. En definitiva, teniendo ambas referencias como pilares de nuestra propia estrategia como OSI, trabajamos por garantizar la implementación y continuidad del conjunto

de líneas de acción de dicha Estrategia Corporativa en la OSI, incorporando el aprendizaje logrado en estos últimos años y asumiendo nuevos retos. Para ello de forma anual 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, compatibilizando la eficiencia en la gestión de los recursos con una asistencia sanitaria de calidad y elevada seguridad. Siendo las tecnologías sanitarias un elemento favorecedor que permite garantizar una asistencia más segura dentro del modelo de atención sanitaria integrada. Para ello hay que implicar a todos los profesionales, asistenciales y gestores, y a todas las profesiones presentes en el desempeño de nuestra Organización.



Por mencionar algunos de los proyectos de mejora ya consolidados durante estos años anteriores se deben citar la reducción de la infección relacionada con la asistencia sanitaria, la identificación inequívoca del paciente, la seguridad en el uso de medicamentos (especialmente relevantes durante las transiciones asistenciales), la conciliación de la medicación, o evitar la presencia de lesiones por úlceras por presión.

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

DIMENSIÓN	2023	Meta
Incidentes sin daño notificados en el Sistema de notificación y aprendizaje en Seguridad del Paciente, originados en la Organización, con acciones de mejora	86,36%	>70%
% de pacientes correctamente identificados por Servicio.	96,46%	>90%
% de intervenciones quirúrgicas en las que se ha empleado el checklist de verificación (LVSQ, Listado de Verificación de Seguridad Quirúrgica)	Programado 98,85% Urgentes 87,87%	Aumentar Programado > 90% Aumentar Urgentes > 90%
% de pacientes 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	96,01%	>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.	1,75%	<1,5%
Tasa 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.	1,9%	≤5%
<b>(*Período Contrato Programa 2022-2023)</b>		
Proporción de Tasa de pacientes con infecciones de la herida quirúrgica profunda y de órgano, en cirugía electiva colorrectal con seguimiento a 30 días.	3,33%	≤20%
<b>(*Período Contrato Programa 2022-2023)</b>		
Tasa media de neumonía asociada a ventilación mecánica en todas las organizaciones de servicios con Unidades de Cuidados Intensivos	5,68 episodios x 1000 días VM	<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	0,95 episodios x 1000 días CVC	<2,5 episodios x 1.000 días de paciente con catéter venoso central
% de pacientes quirúrgicos a los q se les retira la sonda en <48h tras la intervención quirúrgica **	71,86%	Aumentar

\*Del 1/07/22 al 30/06/23

\*\*Excluidas IQ de Urología y UCI

# 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

Acuerdo para la creación de una Comisión Conjunta en el ámbito sociosanitario	Ayuntamiento de Bilbao
	Osakidetza, Diputación
	OSI Bilbao-Basurto
	Hospital Sta. Marina
Prescribe actividad física	RSMB
	OSI Bilbao-Basurto
Programa de Rehabilitación cardíaca	Área de Salud y Consumo Ayto. Bilbao, Bilbao Kiroalak
	OSI Bilbao-Basurto
Mirada Activa: Detección de situaciones de soledad y desamparo entre las personas mayores (Programa concreto del ayuntamiento)	Área de Juventud y Deporte Ayto. Bilbao
	OSI Bilbao-Basurto
	Acción social Ayto. Bilbao
Participación en el Programa Caixa Proinfancia Ampliación a Deusto-San Ignacio; San Francisco e Irala	Asociaciones múltiples, Personas mayores.
	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.
Protocolo para la prevención de la mutilación genital femenina	Tercer Sector (Gazteleku, Caritas, Tendel), Lagungo, Margotu, Bidegintza
	Universidad de Deusto
	La Caixa

Detección de malos tratos en personas mayores	Universidad Deusto
	OSI Bilbao-Basurto
Planificación y coordinación entre las residencias en Bilbao	Diputación Foral (Orientación y Valoración), Ayuntamiento de Bilbao (Acción Social)
	OSI Bilbao-Basurto
	Birjinetxe
	H.Sta.Marina
Protocolo TMG	Residencias Bilbao
	Delegación Territorial Sanidad
	Diputación Foral Bizkaia
PAINNE Proceso de atención integrada a niños y niñas con necesidades especiales	Ayuntamiento de Bilbao (Acción Social)
	RSM Bizkaia
	OSI Bilbao-Basurto
Protocolo para la prevención de la mutilación genital femenina	Dpto. Sanidad
	OSI
	Salud Mental Bizkaia
	Ayto. Bilbao
	Diputación Foral
Protocolo para la prevención de la mutilación genital femenina	Dpto. Educación
	Participación Ciudadana: familiar de paciente
	Dpto. Educación
	Ayto. Bilbao: Área de Igualdad y Acción Social
	Emakunde
	OSI Bilbao-Basurto
Protocolo para la prevención de la mutilación genital femenina	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)
Proyecto ICI	Obra Social "la Caixa"
	Asociación de Desarrollo Comunitario Gazteleku
	Gobierno Vasco - Consejería de Sanidad
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Departamento de Salud</li> <li>■ Osakidetza</li> </ul>
	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
Amiarre	
Entrega de baberos a recién nacidos	OSI Bilbao-Basurto
	Athletic de Bilbao

Cruz Roja - Coordinación con varios programas	Pausoka: voluntariado, préstamo material Ortoprotésico (desde su inicio en 1993)
	Cruz Roja proximidad local: apoyo personas vulnerables (desde 2015)
	Salud constante (incoordinados con Pausoka y proximidad local): desde 2016
	Ayuda humanitaria - trata de personas: desde 2018
Participación en Mesa Comunitaria para Inclusión Social San Francisco; Bilbao La Vieja y Zabala	Programa Adherencia a Tratamientos Farmacológicos
	Departamento de Empleo Gobierno Vasco
Foro de salud Arrigorriaga	OSI Bilbao-Basurto
	Ayuntamiento de Bilbao
	REAS
	Lanbide
	Bilbao Ekintza
	Centro Educativo Harrobia
	CEPA
	Surbisa
	Sartu
	Agiantza
	Begirune
	Osakidetza (UAP La Peña y UAP Arrigorriaga)
	Salud Pública
Ayuntamiento de Arrigorriaga	
Servicios Sociales	
Asociación de jubilados y pensionistas de Abusu	
Residencia Domus VI	
Educación (CEIP Arrigorriaga)	

Mesa de Salud . Tejiendo Salud	Osakidetza (UAP Miribilla - La Merced)
	Ayuntamiento de Bilbao
	Bidegintza
	Modulo Psicosocial Auzolan
Mesa de Infancia Zorroza	Pisekalo
	Servicios sociales de Base San Francisco
	Osakidetza (UAP Zorroza-Alonsotegi)
	Servicios sociales de base Zorroza
Mesa socioeducativa Distrito 1	Educación
	Ayuntamiento de Bilbao
	Ertzaintza
	Tercer Sector zona Zorroza
Mesa Intersectorial de Rekalde	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
	Osakidetza (UAP Rekalde)
	Ayuntamiento de Bilbao
	Educación
	Tercer sector, tejido asociativo

# Dimensión ambiental

 306.3

Algunas de las acciones en materia de medioambiente realizadas durante el 2023 han sido las siguientes:

- Cursos on line de Buenas Prácticas Ambientales
- Cursos on line de Gestión de Residuos
- Cursos de operativa básica para nuevos gestores ambientales
- Se han aceptado alumnos de la especialidad en Enfermería del Trabajo para rotar por la Unidad de Medioambiente como complemento a su formación.
- Mantenimiento de la Adhesión al Programa de Compra y Contratación Verde de Euskadi 2030
- Sustitución del menaje de plástico por otro lavable o compostable (Ya hemos eliminado los vasos, cubiertos, pajitas de plástico de un solo uso y estamos trabajando en la sustitución de las bolsas.
- Celebración día mundial del Medioambiente (5 junio) en todas las pantallas de TV de los Centros se emitió el mensaje y video "Sin contaminación por plásticos". Además, en el hospital se ofreció un menú ecológico tanto para los pacientes como para los trabajadores y usuarios.
- Se está trabajando en la implementación de sistemas de absorción para gases anestésicos para reducir nuestras emisiones de CO2
- También se está trabajando en la incorporación de sistemas de criogénesis para los residuos de citostáticos que aparte de limpiar el ambiente reducen el consumo de contenedores de residuos.
- Se está valorando la adquisición de contenedores de residuos reciclables.

- Se están adecuando los cuartos de residuos del hospital a las necesidades reales (ordenación, colocación de baldas, etc. en cuarto de residuos de Gurtubay, análisis en cuarto de Anatomía)

- Revisión y actualización de procedimientos e instrucciones (Instrucción de residuos, de etiquetado de contenedores, de gestión de residuos varios...)
- Eficiencia energética: Se están sustituyendo las luminarias en los centros por otras LED. (Centros: Buruaga, Casco Viejo, Altamira, Indautxu, Rekalde)

## Actualización de los residuos gestionados en la OSI

Aspecto Residuo	Subgrupo Residuo	kg 2023	kg 2022	Dif Absoluta 2023/2022	Dif Relativa 2023/2022	
Residuos No Peligrosos (RNP)	Aceites vegetales cocina	3.325,00	3.145,00	180,00	5,72%	
	Basura general	988.198,22	887.291,47	100.906,75	11,37%	
	Biorresiduo	2.273,00	2.610,00	-337,00	-12,91%	
	Cartuchos tinta y tóner	1.947,20	2.173,30	-226,10	-10,40%	
	Envases plásticos y metálicos	26.686,44	31.766,56	-5.080,11	-15,99%	
	Fangos arquetas retenedoras	196.320,00	245.740,00	-49.420,00	-20,11%	
	Lodos (tratamiento efluentes ) Cocina hospital	17.420,00	13.640,00	3.780,00	27,71%	
	Papel y cartón	198.405,04	198.947,49	-542,45	-0,27%	
	Radiografías	1.034,00	2.319,00	-1.285,00	-55,41%	
	Residuos higiénicos (servicios)	9.351,96	9.363,96	-12,00	-0,13%	
	<b>Total RNPs</b>	<b>1.444.960,86</b>	<b>1.396.996,78</b>	<b>47.964,09</b>	<b>3,43%</b>	
	Residuos peligrosos (RP)	Aerosoles	0,00	10,00	-10,00	-100,00%
		Citostáticos	17.720,10	17.375,80	344,30	1,98%
		Cortantes y punzantes	174.282,76	244.933,99	-70.651,23	-28,85%
Disolventes No halogenados		5.210,00	7.040,00	-1.830,00	-25,99%	
Envases contaminados		14.514,00	16.685,00	-2.171,00	-13,01%	
Lámparas fluorescentes		201,00	1.095,34	-894,34	-81,65%	
Medicamentos caducados		25.002,50	23.671,34	1.331,16	5,62%	
Parafina		0,00	24,00	-24,00	-100,00%	
Pilas y baterías		2.075,70	1.724,55	351,15	20,36%	
R. Laboratorio		127.731,00	121.558,00	6.173,00	5,08%	
RAEEs (Impresoras, ordenadores, etc...)		12.302,00	7.013,00	5.289,00	75,42%	
Restos anatómicos	6.789,00	6.639,00	150,00	2,26%		
<b>Total RPs</b>	<b>385.828,06</b>	<b>447.770,02</b>	<b>-61.941,96</b>	<b>-13,83%</b>		
<b>Total Residuos</b>	<b>1.830.788,92</b>	<b>1.844.766,80</b>	<b>-13.977,87</b>	<b>-0,76%</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 2023	Importe 2022
<b>Total</b>	<b>172.086.771</b>	<b>169.669.265</b>
Araba	475.977	501.067
Bizkaia	43.216.549	45.440.952
Gipuzkoa	6.326.449	5.964.843
Resto	122.067.795	117.762.403

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

	Importe 2023	Importe 2022
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
Araba	0,28%	0,30%
Bizkaia	25,11%	26,78%
Gipuzkoa	3,68%	3,52%
Resto	70,93%	69,41%



# Buen gobierno



## Estructura de gobierno de la organización

2.9, 2.12, 2.13, 2.16, 2.23, 2.29

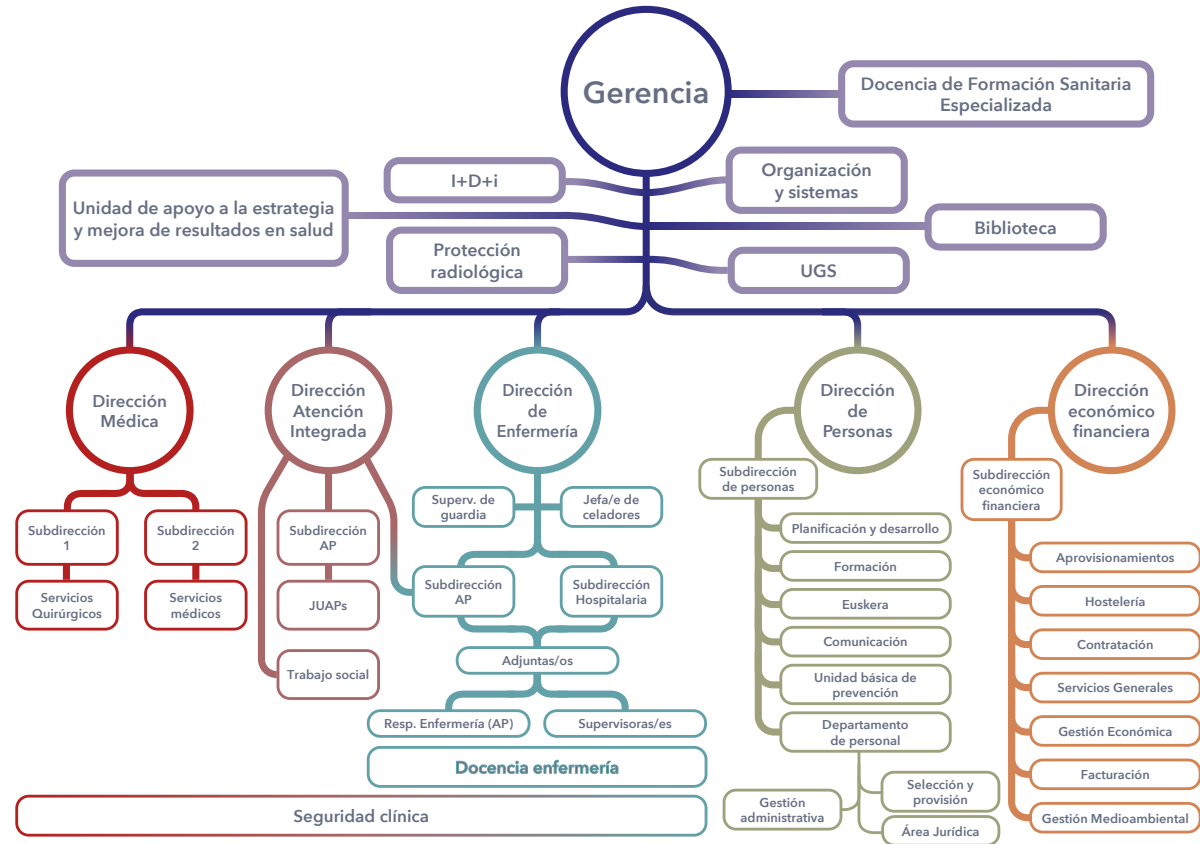
La estructura de la OSI viene determinada por el decreto 100/2018 de 3 de julio de la Organizaciones de Servicio del Ente Público Osakidetza.

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 las 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.

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

Organigrama de la OSI Bilbao-Basurto



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 son aprobados por parte de los responsables de las diferentes divisiones de la organización.

Las Comisiones y comités vigentes actualmente son las siguientes.

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

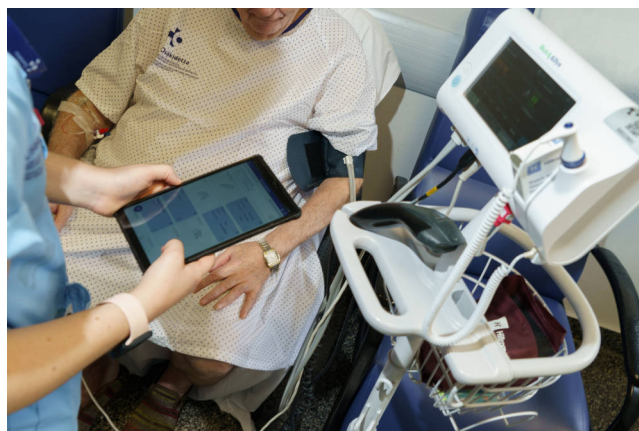
Qué	Tipo /herramienta
Consejo dirección	Reflexión estratégica y toma de decisiones sobre iniciativas del Plan de Gestión
Consejo clínico asistencial	Órgano consultivo de asesoramiento técnico y de participación de las y los profesionales asistenciales en la gestión de las OSI. Sus funciones se recogen 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.
- 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, rauditorias 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 2023 y el 31 de diciembre de 2023  
**GRI usado:** GRI 1: Fundamentos 2021.

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 01/01/23 al 31/12/2023 Perfil de la memoria. Pág. 6 Fecha de publicación: septiembre 2024
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. 47 Principales indicadores de actividad y estructura. Pág. 18 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. 18

GRI Standards	Indicadores por aspecto	Epígrafe
		Principales indicadores de actividad y estructura. Pág. 18 Trabajadores subrogados. Pág. 23
2-8	Trabajadores que no son empleados	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. 38 Estructura de gobierno de la organización. Pág. 48
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. 48
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Estructura de gobierno de la organización. Pág. 48
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. 26
2-15	Conflictos de interés	Gestión ética en la OSI Bilbao-Basurto. Pág. 51
2-16	Comunicación de inquietudes críticas	Perfil de la organización. Pág. 7 Materialidad y cobertura. Pág. 26 Buen Gobierno. Pág. 48
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. 48 Ámbito de gestión. Pág. 49 Aplicación de la normativa y logros. Pág. 50
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	Información no disponible o incompleta. Se reportará en Memoria 2024

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. 48 Gestión ética en la OSI Bilbao-Basurto. Pág. 51 <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. 50 Gestión ética en la OSI Bilbao-Basurto. Pág. 51
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. 18. Plan de gestión OSI Bilbao-Basurto 2023: acciones más destacadas abordadas (por retos estratégicos). Pág. 16 Materialidad y cobertura. Pág. 26
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Perfil de la organización. Pág. 7 Principales indicadores de actividad y estructura. Pág. 18 Gestión ética en la OSI Bilbao-Basurto. Pág. 51
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	No se ha incurrido en incumplimientos que hayan derivado en multas y sanciones.
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. 26 Estructura de gobierno de la organización. Pág. 54 Ámbito de gestión Pág. 48 Aplicación de la normativa y logros. Pág. 50
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. 26
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>Prestación del servicio profesional</b>		
3-3	Gestión de los temas materiales	Plan de gestión OSI Bilbao-Basurto 2023: acciones más destacadas abordadas (por retos estratégicos). Pág. 16 Materialidad y cobertura. Pág. 26 <a href="#">Ver Plan Estratégico 2022-2025 OSI Bilbao-Basurto</a> Seguridad y confidencialidad de la información. Pág. 42
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	No se ha recibido ninguna reclamación en este ámbito.
<b>Humanización de la atención</b>		
3-3	Gestión de los temas materiales	Plan de gestión OSI Bilbao-Basurto 2023: acciones más destacadas abordadas (por retos estratégicos). Pág. 17 Materialidad y cobertura. Pág. 26 <a href="#">Ver Plan Estratégico 2022-2025 OSI Bilbao-Basurto</a> Relaciones con otras organizaciones e instituciones. Pág. 44
<b>Seguridad en la atención sanitaria</b>		
3-3	Gestión de los temas materiales	Plan de gestión OSI Bilbao-Basurto 2023: acciones más destacadas abordadas (por retos estratégicos). Pág. 16 Materialidad y cobertura. Pág. 26 <a href="#">Ver Plan Estratégico 2022-2025 OSI Bilbao-Basurto</a> Formación continuada en la OSI Bilbao-Basurto. Pág. 32 Seguridad clínica. Pág. 40 Seguridad del Paciente. Pág. 42
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios.	Materialidad y cobertura. Pág. 26 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 2023
<b>Accesibilidad a nuestros servicios</b>		
3-3	Gestión de los temas materiales	Plan de gestión OSI Bilbao-Basurto 2023: acciones más destacadas abordadas (por retos estratégicos). Pág. 16 Principales indicadores de actividad y de estructura de la OSI Bilbao-Basurto. Pág. 18 Materialidad y cobertura. Pág. 26 <a href="#">Ver Plan Estratégico 2022-2025 OSI Bilbao-Basurto</a> Relaciones con otras organizaciones e instituciones. Pág. 44

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 2023: acciones más destacadas abordadas (por retos estratégicos). Pág. 16
		Materialidad y cobertura. Pág. 26
		<a href="#">Ver Plan Estratégico 2022-2025 OSI Bilbao-Basurto</a>
		Formación continuada en la OSI Bilbao-Basurto. Pág. 32
<b>Trato más humano y empático de los y las profesionales</b>		
3-3	Gestión de los temas materiales	Seguridad clínica. Pág. 40
		Seguridad del Paciente. Pág. 42
		Plan de gestión OSI Bilbao-Basurto 2023: acciones más destacadas abordadas (por retos estratégicos). Pág. 16
<b>La competencia profesional (conocimientos) y habilidades de los y las profesionales</b>		
3-3	Gestión de los temas materiales	Materialidad y cobertura. Pág. 26
		<a href="#">Ver Plan Estratégico 2022-2025 OSI Bilbao-Basurto</a>
		Formación continuada en la OSI Bilbao-Basurto. Pág. 32
<b>Lista de espera reducida y que no haya una demora excesiva en la atención</b>		
3-3	Gestión de los temas materiales	Plan de gestión OSI Bilbao-Basurto 2023: acciones más destacadas abordadas (por retos estratégicos). Pág. 16
		Principales indicadores de actividad y de estructura de la OSI Bilbao-Basurto. Pág. 18
		Materialidad y cobertura. Pág. 26
<a href="#">Ver Plan Estratégico 2022-2025 OSI Bilbao-Basurto</a>		

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 2023: acciones más destacadas abordadas (por retos estratégicos). Pág. 16 Materialidad y cobertura. Pág. 26 <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. 32
404-2	Programas para desarrollar competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	Formación Continuada en la OSI Bilbao-Basurto. Pág. 32
<b>Seguridad y salud laboral</b>		
3-3	Gestión de los temas materiales	Plan de gestión OSI Bilbao-Basurto 2023: acciones más destacadas abordadas (por retos estratégicos). Pág. 16 Materialidad y cobertura. Pág. 26 <a href="#">Ver Plan Estratégico 2022-2025 OSI Bilbao-Basurto</a>
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.	Formación continuada en la OSI Bilbao-Basurto. Pág. 32 Salud laboral. Pág. 37
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Salud laboral. Pág. 37
<b>Progresión y mejora laboral</b>		
3-3	Gestión de los temas materiales	Plan de gestión OSI Bilbao-Basurto 2023: acciones más destacadas abordadas (por retos estratégicos). Pág. 16 Materialidad y cobertura. Pág. 26 <a href="#">Ver Plan Estratégico 2022-2025 OSI Bilbao-Basurto</a>
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.	Formación continuada en la OSI Bilbao-Basurto. Pág. 32 Progresión y Mejora Profesional. Pág. 35
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.	Salud laboral. Pág. 37

GRI Standards	Indicadores por aspecto	Epígrafe
<b>Ambiente de trabajo</b>		
3-3	Gestión de los temas materiales	Plan de gestión OSI Bilbao-Basurto 2023: acciones más destacadas abordadas (por retos estratégicos). Pág. 16
		Materialidad y cobertura. Pág. 26
		<a href="#">Ver Plan Estratégico 2022-2025 OSI Bilbao-Basurto</a>
		Formación continuada en la OSI Bilbao-Basurto. Pág. 32
		Igualdad de oportunidades. Pág. 38
		Progresión y Mejora Profesional Pág. 35
		Beneficios sociales y medidas para la conciliación entre el trabajo y la vida familiar. Pág. 39
<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>		
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 2023: acciones más destacadas abordadas (por retos estratégicos). Pág. 16
		Principales indicadores de actividad y de estructura de la OSI Bilbao-Basurto. Pág. 18
		Materialidad y cobertura. Pág. 26
		<a href="#">Ver Plan Estratégico 2022-2025 OSI Bilbao-Basurto</a>
		Compromiso con la innovación y la mejora. Pág. 40
		Seguridad clínica. Pág. 40
		Impulso a la I+D+i en OSI Bilbao-Basurto. Pág. 41
Seguridad del Paciente. Pág. 4		
<b>Eficiencia presupuestaria</b>		
3-3	Gestión de los temas materiales	Plan de gestión OSI Bilbao-Basurto 2023: acciones más destacadas abordadas (por retos estratégicos). Pág. 16
		Principales indicadores de actividad y de estructura de la OSI Bilbao-Basurto. Pág. 18
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Principales indicadores de actividad y de estructura de la OSI Bilbao-Basurto. Pág. 18
		Impacto socioeconómico.. Pág. 47

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.18 Impacto socioeconómico.. Pág. 47 Materialidad y cobertura. Pág. 26 <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 2023: acciones más destacadas abordadas (por retos estratégicos). Pág. 16 Principales indicadores de actividad y de estructura de la OSI Bilbao-Basurto. Pág. 18 Reconocimientos obtenidos por la OSI Bilbao- Basurto. Pág. 25 Materialidad y cobertura. Pág. 26 <a href="#">Ver Plan Estratégico 2022-2025 OSI Bilbao-Basurto</a> Compromiso con la innovación y la mejora. Pág. 40 Seguridad clínica. Pág. 40 Seguridad y confidencialidad de la información. Pág. 42 Seguridad del Paciente. Pág. 42 Relaciones con otras organizaciones e instituciones. Pág. 44
306-3	Sociedad: Dimensión ambiental.	Dimensión ambiental. Pág. 46



**Osakidetza**

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



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

OSASUN SAILA  
DEPARTAMENTO DE SALUD