
CARTA DE SERVICIOS Y COMPROMISOS

OSI Bilbao-Basurto 2025

La Organización Sanitaria Integrada Bilbao-Basurto (OSI Bilbao-Basurto) de Osakidetza, se compone del Hospital Universitario Basurto y su red de 28 centros sanitarios extrahospitalarios: Unidades de Atención Primaria (UAP), Ambulatorios, Puntos de Atención Continuada (PAC), y Centro de atención Infanto Juvenil de Saralegi. Como organización sanitaria pública, tiene la obligación de prestar el mejor servicio posible a sus personas usuarias.

El objetivo de la Carta de Servicios de nuestra OSI, elaborada siguiendo los criterios de la Norma UNE 93200:2008, es informar de manera proactiva y pública a la ciudadanía, personas usuarias y organizaciones interesadas, sobre los servicios que ofrecemos, así como de los compromisos de calidad en su prestación, y de los derechos y obligaciones que les asisten.

Por ello, y con este objetivo, queremos explicitar los compromisos que adquirimos en relación a los servicios que prestamos a nuestras personas usuarias y con la intención de que la actividad que desarrollamos sea cada vez de mayor calidad y dé respuesta a las demandas de nuestros grupos de interés.

Con el propósito de que estos compromisos tengan su necesaria consolidación, comunicaremos de manera anual los resultados relacionados con los mismos a través de la [página web de Osakidetza](#). En el caso de que alguno de los compromisos no alcanzase el valor objetivo planteado, la OSI Bilbao-Basurto establecerá y documentará un plan de acciones correctivas para analizar e implantar las medidas oportunas dirigidas a corregir dicha situación.

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE OSI Bilbao-Basurto

Tras la elaboración del Plan Estratégico de la OSI Bilbao-Basurto 2022-2025, definimos dichos principios programáticos de la siguiente manera:

MISIÓN: ¿para qué existimos como Organización?, ¿cuál es nuestro objetivo?

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: ¿cómo queremos que nos vean nuestras personas usuarias y otros grupos de interés?

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 sociosanitario

Siendo el desarrollo profesional y personal de nuestras/os trabajadoras, así como la dotación de unas infraestructuras más modernas y seguras dos elementos clave en la consecución de estos desafíos.

VALORES: ¿cuáles son los comportamientos que deben tener nuestras/os profesionales?

- Trabajo en equipo
- Empatía
- Profesionalidad
- Calidad de servicio
- Respeto
- Humanidad

- Eficiencia

NUESTRA CARTERA DE SERVICIOS

Los servicios sanitarios que prestamos a nuestras personas usuarias están explicitados en la Cartera de Servicios de la OSI Bilbao-Basurto, cartera 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. En ellos 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, obteniendo a cambio la financiación necesaria por parte del Departamento de Salud. Posteriormente a través de un proceso de evaluación se analiza y comprueba el nivel de cumplimiento de dichos compromisos previamente pactados, y el ajuste presupuestario en caso necesario.

(*) En los Contratos Programa (CP) se describe la Cartera de Servicios de la OSI, sus centros y servicios, la población adscrita, así como otros aspectos como por ej. aquellas especialidades médicas en las que la OSI es referente, incluso para población de otras comunidades.

La Cartera de Servicios de la OSI es la siguiente (de manera resumida):

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

- Asistencia y seguimiento de personas con enfermedades agudas y crónicas, en centro y domicilio
- Promoción, prevención y educación para la salud
- Atención al embarazo, preparación maternal y post-parto
- Salud bucodental
- Prevención y tratamiento del tabaquismo
- Atención a necesidades sanitarias urgentes o indemorables, 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 Basurto, como a través de su red de centros ambulatorios.
- Hospitalización convencional en diferentes especialidades médicas (679 camas en total)
- 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 y postgrado 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
- Biología
- Enfermería
- Matronería

Investigación clínico-epidemiológica

¿CÓMO PUEDES COLABORAR CON NOSOTROS PARA MEJORAR NUESTROS SERVICIOS?

A través de las encuestas de satisfacción que hacemos anualmente y cuyos resultados más relevantes están incluidos en nuestras memorias de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) disponibles en nuestra web. También a través de otras modalidades de participación, como pueden ser los grupos focales que puedan formarse para conocer tu opinión respecto a algún proceso o servicio de nuestra cartera, o cuando asistes a algún encuentro grupal organizado por profesionales.

Y por supuesto, a través de las quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos.

Puedes presentar tu reclamación, sugerencia, o agradecimiento en:

- Nuestras Áreas Administrativas de todos los Centros de Salud.
- En los Servicios de Atención al Paciente y Usuario (SAPU) situados en calle Gran Vía 62, y en el Hospital.
- A través de [la página web](#).
- En cualquier centro sanitario de Osakidetza.
- En cualquier organismo oficial, tal como dispone la ley.

El plazo de contestación es de 30 días, desde que se registra en nuestras instalaciones.

COMPROMISOS DE LA CARTA

Detallamos a continuación, aquellos servicios incluidos en nuestra Cartera de Servicios sobre los que la OSI Bilbao Basurto adquiere compromisos públicos de calidad:

Compromiso de la Carta	Servicio de referencia	Indicadores	Periodicidad información
Nos comprometemos a que todas nuestras Unidades de Atención Primaria (UAP) realicen anualmente al menos 2 actividades grupales directamente relacionadas con educación y promoción de la salud y prevención de la enfermedad (1)	Promoción, prevención y educación para la salud	% UAP que al año realizan al menos una actividad grupal	Anual
Garantizamos la atención materno-infantil por parte de nuestro equipo de matronas y matrones en el horario de 8:00 a 20:00 horas de lunes a viernes dentro de alguno de los Centros de Salud de la OSI Bilbao-Basurto de Osakidetza.	Atención al embarazo, preparación maternal y post-parto	Tasa reclamaciones por no atención en horario deseado por 10.000 habitantes	Anual
Garantizamos una atención al parto y al recién nacido/a de calidad y segura, en base a un proceso de actividades altamente protocolizadas y coordinadas entre las y los profesionales de los diferentes niveles asistenciales que intervienen en el mismo.		% de reingresos urgentes de puérperas en < 30 días	
		% recién nacidas/os con parálisis braquial obstétrica (2)	
		% de episiotomías en partos eutócicos (normales)	
Morbilidad neonatal en niñas/os no ingresadas/os			
Nos comprometemos en el 100% de altas de personas usuarias y modificaciones de tarjeta sanitaria (TIS) a ofertar la posibilidad de prestación de servicio sanitario en euskera por parte del médico/a de familia.	Otros trámites administrativos	Número reclamaciones por no ser atendidos por médica/o euskaldun	Cuatrimestral
Nos comprometemos a conocer y respetar las preferencias lingüísticas de nuestra ciudadanía en el uso oral del lenguaje en las áreas administrativas de nuestros Centros de Salud (3)	Compromiso con la información, trato y calidad de nuestra atención	% UAP con un registro de preferencia lingüística de su ciudadanía igual o superior al 90%	Anual
Nos comprometemos a continuar con nuestro compromiso con la sostenibilidad de nuestras actividades, disminuyendo o manteniendo el consumo eléctrico por persona usuaria respecto al año anterior en nuestros Centros Extrahospitalarios	Transversal, Responsabilidad Social Corporativa	Consumo eléctrico	Anual
Nos comprometemos a continuar con nuestro compromiso con la sostenibilidad de nuestras actividades mejorando la separación de residuos, reduciendo la cantidad de estos productos recogidos como "basura general" en nuestros Centros Extrahospitalarios		Volumen "basura general"	
Nos comprometemos a que al menos el 90% de las reclamaciones interpuestas por las personas usuarias relacionadas con la OSI Bilbao-Basurto sean contestadas por escrito en un plazo igual o menor de 25 días naturales, a partir de su registro en cualquiera de nuestros centros y servicios.	Atención a sugerencias, quejas y reclamaciones	% reclamaciones contestadas en plazo igual o menor 25 días	Cuatrimestral

Compromiso de la Carta	Servicio de referencia	Indicadores	Periodicidad información
Nos comprometemos a una respuesta rápida de nuestros servicios de Radiodiagnóstico en la realización de exploraciones a las personas ingresadas en el Hospital (demora media ≤ 24 h.)	Procedimientos diagnósticos y terapéuticos	Demora media entre la solicitud de una exploración y la realización de la prueba en personas hospitalizadas	Anual
Nos comprometemos a dar un servicio de calidad y seguro a aquellas personas susceptibles de recibir la atención hospitalaria en su propio domicilio, haciendo énfasis en la evitación de recaídas que originen un reingreso en el Hospital (tasa de reingresos no programados $< 6\%$)	Hospitalización a Domicilio	% de Reingresos no programados	Anual
Nos comprometemos a dar un servicio seguro y ágil a las personas susceptibles de recibir atención hospitalaria sin precisar de ingreso en planta, haciendo énfasis en la coordinación y agilidad de los diagnósticos y tratamientos precisos (estancia media ≤ 160 minutos)	Hospitalización de día	Estancia media global (minutos) en unidad Hospital de Día	Anual
Nos comprometemos a facilitar información clara y precisa sobre su enfermedad obteniendo de nuestras personas usuarias una satisfacción media de al menos 7,5 puntos sobre 10 (en plantas de hospitalización, en consultas externas, en urgencias y en centros de salud).	Compromiso con la información, trato y calidad de nuestra atención	Indicadores de satisfacción (encuestas de satisfacción anuales/bienales) segmentados por cada una de esas cuatro grandes áreas	Anual / Bienal
Nos comprometemos a atender a de nuestras personas usuarias con un trato correcto y profesional obteniendo una satisfacción media de al menos 7,5 puntos sobre 10 (en plantas de hospitalización, en consultas externas, en urgencias y en centros de salud).			
Nos comprometemos a prestar a nuestras personas usuarias una atención sanitaria de calidad, obteniendo una satisfacción global con nuestros servicios de al menos 7,5 puntos sobre 10 (en plantas de hospitalización, en consultas externas, en urgencias y en centros de salud).			
Nos comprometemos a mantener en niveles adecuados los tiempos de espera para ser intervenida/o quirúrgicamente, de acuerdo a la tipología del proceso clínico (75% pacientes programadas/os ≤ 28 días en procesos oncológicos y ≤ 150 días en lista espera quirúrgica global)	Hospitalización / Cirugía Mayor Ambulatoria	Lista de espera quirúrgica (LEQ) en procesos oncológicos: 75 % pacientes programados en ≤ 28 días (en puntos de corte)	Anual
		Lista de espera quirúrgica (LEQ) GLOBAL. 75 % pacientes programados en ≤ 150 días (en puntos de corte)	Anual
Nos comprometemos a valorar diariamente el dolor que sienten todas las personas ingresadas (80% de registro de dicha valoración)	Hospitalización	% de personas ingresadas con registro diario de valoración del dolor durante su ingreso	Anual
Nos comprometemos a proporcionar una asistencia sanitaria de calidad y con énfasis en la prevención y evitación de infecciones nosocomiales (% infecciones nosocomiales inferior a media estatal, Estudio EPINE)	Transversal, Seguridad Clínica	% Infecciones nosocomiales (Estudio EPINE)	Anual

Compromiso de la Carta	Servicio de referencia	Indicadores	Periodicidad información
Nos comprometemos con la formación de nuestras/os médicas/os residentes de formación sanitaria especializada, a través de programas formativos y prácticas clínicas de calidad, logrando una satisfacción de al menos 3,5 puntos sobre 5, tanto a nivel global con el Servicio Clínico, como con la formación recibida	Transversal, Responsabilidad Social Corporativa	Satisfacción Global con el Servicio donde se ha realizado la Residencia (encuesta escala 1-5 puntos)	Anual
		Satisfacción Global con la formación recibida (encuesta escala 1-5 puntos)	Anual
Nos comprometemos con la formación de futuras promociones de enfermería a través de una supervisión y apoyo continuos, así como con programas formativos y prácticas clínicas de calidad. Alcanzando unos niveles de Satisfacción de al menos 3,5 puntos sobre 5, tanto con la supervisión global recibida, como con las actividades de aprendizaje acometidas	Transversal, Responsabilidad Social Corporativa	Satisfacción global del alumnado con la supervisión recibida (encuesta escala 1-5 puntos)	Anual
		Satisfacción del alumnado con la integración de materias en las actividades de aprendizaje acometidas (encuesta escala 1-5 puntos)	Anual
Nos comprometemos a impulsar la realización de actividades de I+D+i de nuestras/os profesionales, como motor de cambio y crecimiento social, organizacional y personal, manteniendo activos un número de investigadoras/es, proyectos de investigación y ensayos clínicos no inferior al 90% respecto al año anterior	Transversal, Responsabilidad Social Corporativa	Nº de personas investigadoras activas	Anual
		Nº de proyectos de investigación y ensayos clínicos activos	Anual
Nos comprometemos a proporcionar una asistencia en el ámbito sociosanitario ágil y coordinada, en colaboración con las instituciones y entidades del entorno, logrando una valoración global por parte del Equipo Evaluador (externo) del Contrato Programa Anual no inferior al 80%	Transversal, Responsabilidad Social Corporativa	Valoración Global por Equipo Evaluador Externo de Contrato Programa en Apartado "Coordinación Sociosanitaria"	Anual
Nos comprometemos a mantener unas condiciones hosteleras de calidad para nuestras personas ingresadas, con un nivel de satisfacción de al menos 7,5 puntos sobre 10 con el confort y limpieza de la habitación e instalaciones, así como respecto del menú servido	Hospitalización	Satisfacción (0-10 p.) con el confort de la habitación e instalaciones	Anual
	Hospitalización	Satisfacción (0-10 p.) con el menú servido	Anual
	Hospitalización	Satisfacción (0-10 p.) con la limpieza de la habitación e instalaciones	Anual
Nos comprometemos a mantener un entorno adecuado para favorecer la recuperación de nuestras personas ingresadas, con un nivel de satisfacción de al menos 7,5 puntos sobre 10 en cuanto al respeto a su descanso nocturno.	Hospitalización	Satisfacción (0-10 p.) con el respeto a su descanso nocturno	Anual
Estamos comprometidas/os con la prevención, detección precoz y atención a la violencia de género, a través de actividades tanto de formación y sensibilización de nuestras/os profesionales en dichas áreas (al menos 12	Transversal: aplicable a todos nuestros servicios asistenciales	Nº actividades formativas y/o sensibilización para nuestras/os profesionales en dichas áreas	Anual

Compromiso de la Carta	Servicio de referencia	Indicadores	Periodicidad información
actividades/año), como de atención a las víctimas (nº de casos anuales detectados superior a 200. Fuente: Observatorio de violencia machista de la Diputación Foral de Bizkaia)		Nº de casos detectados en dichas áreas	Anual

- (1) Se ha incrementado la exigencia del compromiso (2 actividades en lugar de sólo 1)
 (2) Nuevo compromiso de mejora
 (3) Nuevo compromiso de mejora

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS y NORMATIVA QUE NOS APLICA

Derechos y deberes de la ciudadanía:

- [Carta de derechos y deberes](#)
- [Derechos lingüísticos](#)
- [Legislación de referencia](#)

ORGANIZACIÓN SANITARIA INTEGRADA BILBAO-BASURTO:

1. [HOSPITAL UNIVERSITARIO BASURTO](#). Atención sanitaria 365 días, 24h
 Avda. Montevideo, 18, 48013 Bilbao
 Tfno.: 94 400 6000

2. RED DE CENTROS SANITARIOS EXTRAHOSPITALARIOS: [información de interés](#)

ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE CERCANOS. CENTROS DE SALUD

Centro Salud / Ambulatorio	Forma de acceso		Medios de transporte cercanos*							
	A	B	1	2	3	4	5	6	7	
Alonsotegi	X	X	X					X		X
Altamira	X	X		X						
Arangoiti	X	X		X						
Basurto	X	X	X	X	X	X	X	X		X
Begoña	X	X	X	X	X					X
Bolueta	X	X	X	X	X					
Bombero Etxaniz	X	X	X	X	X				X	X
Casco Viejo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Deusto	X	X	X	X	X				X	X
Gazteleku	X	X		X	X					
Indautxu	X	X	X	X	X				X	X
Irala	X	X		X					X	X
Javier Saenz de Buruaga	X	X	X	X	X				X	X
Karmelo-Santutxu	X	X	X	X	X				X	X
La Merced	X	X		X			X	X	X	
La Peña	X	X		X				X		X
Mina del Morro	X	X		X	X					X
Miribilla	X	X		X				X		X
Otxarkoaga	X	X		X	X					X
Rekalde	X	X		X				X		X
San Adrian	X	X	X	X						X
San Ignacio	X	X	X	X	X					X
Santutxu	X	X		X	X					
Saralegi	X	X		X						
Txurdinaga (C.S. y Ambulat.)	X	X	X	X	X					X
Zorroza	X	X	X	X						X
Zurbaran	X	X	X	X	X					X

ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE CERCANOS. HOSPITAL

Hospital Universitario Basurto	Forma de acceso		Medios de transporte cercanos*							
	A	B	1	2	3	4	5	6	7	
	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

* No más de 5 minutos andando, aproximadamente

A- A pie, sin especial dificultad

B- Accesible para personas con minusvalía

1- Parada BizkaiBus cercana, 2- Parada Bilbobús cercana, 3- Boca Metro cercana, 4- Parada Tranvía cercana, 5- Parada Tren Cercanías cercana, 6- Parking automóviles cercano, 7- Parada Taxi cercana

3. PUNTOS DE ATENCION CONTINUADA (PAC). Atención sanitaria fuera de los horarios de centros de salud.

4. ATENCIÓN A DOMICILIO Y EMERGENCIAS: 944 100 000

Abril - 2012-
Caduca en 2017 con la finalización del 1º Plan Estratégico (prorrogado a 2017) de la OSI Bilbao-Basurto
(revisándose anual)

- 1ª revisión abril 2013
- 2ª revisión abril 2014
- 3ª revisión junio 2015
- 4ª Revisión junio 2016
- 5ª Revisión, prevista junio 2017
- 6º Revisión, abril 2018
- 7º Revisión, septiembre 2020
- 8º Revisión, octubre 2021
- 9ª Revisión, septiembre 2022
- 10º revisión, mayo 2023
- 11 revisión, marzo 2025